

Evaluación Académico - Administrativa de la Carrera
de Diseño de Interiores de la UCSG.

Academic - Administrative Evaluation of the school of Interior Design at the UCSG University.

RESUMEN

El objetivo de la investigación ha sido evaluar la estructura y organización académico-administrativa de la carrera de Diseño de Interiores de la Facultad de Arquitectura y Diseño de la UCSG, tomando en consideración aquellas demandas internas y externas que están enfocadas hacia el mejoramiento de la calidad de la educación universitaria. Para esta investigación, de tipo evaluativa, se aplicó el Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM) y la Guía para la Autoevaluación adaptada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España en el año 2001, que consiste en un conjunto de cuestionarios para ser aplicados en las organizaciones educativas. Luego del diagnóstico y evaluación situacional, se determinaron los resultados de rendimientos-logros obtenidos y se identificaron los problemas; esto permitió detectar las potencialidades, así como seleccionar y priorizar las áreas problemáticas de la carrera para la que se elaboraron sendos planes de mejora. El estudio realizado constituye una propuesta de reforma integral, a ser considerada por las autoridades, para la restitución y reposicionamiento de esta carrera en los ámbitos académicos, profesionales y laborales.

Palabras claves: Diseño - modelo EFQM - evaluación - académico - administrativo.

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the academic-administrative structure and organization of the School of Interior Design of the Faculty of Architecture and Design of the Catholic University of Santiago de Guayaquil by taking into consideration the internal and external demands focused on higher education quality improvement.

This type of evaluative research required the use of the European Foundation for Quality Management (EFQM) and the Self-Assessment Guide adapted by the Ministry of Education, Culture and Sports of Spain in 2001, consisting of a set of questionnaires to be applied in educational organizations. After the diagnosis and situational assessment, the achievement-accomplishment results were established and the problems were identified. This allowed an identification of the potentialities and problem areas of the School, thus a selection and prioritizing of problem areas was carried out so as to work on action plans. This study shapes a proposal of a comprehensive reform to be considered by the authorities for the restitution and repositioning of this school in the academic, professional and labor areas.

Keywords: Design - EFQM model - academic- administrative assessment.

Fecha de Recepción del artículo: **31 de julio de 2015**

Fecha de Aceptación del artículo: **1 de Septiembre de 2015**

Traducido al inglés: **Arq. Alina Alvarez P.**

I. INTRODUCCIÓN

El énfasis dado, en la última década, a la importancia de la evaluación en el ámbito de la educación, se ha hecho extensivo a las instituciones de educación universitaria, adquiriendo esta un rol fundamental en el aseguramiento de la calidad educativa. Calidad que no solo ha sido preocupación de los actores del proceso educativo (estudiantes, docentes, directivos universitarios), sino también de los representantes del mercado laboral, quienes consideran a las universidades como centros de formación profesional de alto nivel y de producción de conocimientos y tecnologías. Las demandas derivadas de las nuevas dinámicas del campo laboral y de la movilidad académica y profesional, han llevado a las instituciones de educación universitaria a establecer procesos de evaluación para asegurar la calidad de la educación.

Las universidades ecuatorianas no han estado exentas de los efectos de las reformas educativas que se han producido en el ámbito de la educación superior a nivel mundial. Esta preocupación sobre la calidad de la educación, ha promovido la creación y aplicación de mecanismos de evaluación como una estrategia fundamental de la política universitaria.

Como parte del sistema de educación universitaria ecuatoriano, la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG) se encuentra inserta en un proceso de evaluación y acreditación institucional liderado por el CEAACES¹; y, toda investigación que contribuya a la identificación y determinación de aquellas variables que configuran las condiciones académico-administrativas de las carreras y la promoción de mecanismos de evaluación son importantes y pertinentes para fomentar y asegurar la calidad.

La carrera de Diseño de Interiores de la Facultad de Arquitectura y Diseño de la UCSG, objeto de este estudio, en los primeros años de su creación ocupó una posición de liderazgo y reconocimiento por la alta calidad de sus graduados, en el contexto educativo-formativo y socio-laboral de la ciudad, provincia y región. En los últimos años, la matrícula ha decrecido, llegando a una situación de crisis que ha generado la búsqueda, por parte de sus directivos, de alternativas que reviertan la situación actual de la carrera.

Estas demandas internas y externas enfocadas hacia el mejoramiento de la calidad de la educación universitaria, son el referente esencial de esta investigación; ya que dadas las condiciones de la carrera de Diseño de Interiores es un imperativo desarrollar un proceso de evaluación de su situación académico-administrativa. Para esto se ha seleccionado el Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM), con la finalidad de realizar un diagnóstico y evaluación situacional para detectar las potencialidades y las áreas de mejora, para luego implantar un plan de acción de mejoras para cada una de dichas áreas y una autoevaluación constante, contribuyendo así con una propuesta de reforma integral a ser considerada por las autoridades, para la restitución y reposicionamiento de esta carrera en los ámbitos académicos, profesionales y laborales.

El objetivo general de la investigación fue: Evaluar la situación académico-administrativa de la carrera de Diseño de Interiores de la Facultad de Arquitectura y Diseño de la UCSG, aplicando

el Modelo de Excelencia y Calidad EFQM; y los objetivos específicos: Delimitar los aspectos conceptuales disciplinares y metodológicos que fundamentan el proceso de evaluación académico-administrativa de la carrera de Diseño de Interiores, determinar las variables a evaluar de la situación académico-administrativa de la carrera de Diseño de Interiores, aplicar el Modelo de Excelencia y Calidad EFQM en la carrera, y elaborar planes de mejoras para las problemáticas identificadas.

EL MODELO EFQM EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS COMO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La calidad de la educación se ha constituido en un factor preponderante en el ámbito de las instituciones universitarias, trayendo consigo la necesidad de delimitar el concepto de calidad, así como implementar mecanismos de recolección sistemática de información sobre los diferentes aspectos que configuran el sistema educativo. Surge aquí la evaluación, como aquel proceso que haciendo uso de criterios validados y confiables, enfoque su tarea hacia la determinación de la situación de la realidad de un sistema educativo; aplicando métodos de investigación para el conocimiento y descripción de dicha realidad; cuyos resultados promoverán la toma de decisiones para mejorar las actividades educativas.

La evaluación se la ubica como un medio eficaz para mejorar la calidad de las instituciones universitarias, a fin de orientar sus acciones hacia la autoevaluación, la corrección de errores y la mejora de la calidad. (González, p.158). La evaluación, en los últimos años, se ha caracterizado por definirse como participativa, involucrando responsablemente a todos aquellos que tienen que ver con la actividad que se va a analizar. Este énfasis dado a la participación, propicia el estudio y la implementación de acciones para el mejoramiento de la calidad de los procesos específicos y generales del sistema educativo (p.157); una de esas acciones es la implementación de un sistema de gestión de calidad en las organizaciones.

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es un conjunto de normas interconectadas con las que se administra la calidad de una organización. La implantación de un SGC en una organización pretende conseguir mayor eficacia en la gestión, aumentar la satisfacción de los clientes a través de la reducción del número de errores y fallos, y mejorar la imagen de la misma.

Según Cuatrecasas (2010), un SGC a ser implantado en cualquier tipo de organización debe tener tres elementos básicos:

- Documentación en forma de manuales de calidad.
- Medios materiales y técnicos.
- Medios humanos.

El objetivo principal que se persigue con la implantación de un SGC en una organización es conseguir la mejora continua de la

1. El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior creado por la Ley Orgánica de Educación Superior del 2010, es el encargado de "Ejercer la rectoría de la política pública para el aseguramiento de la calidad de la educación superior del Ecuador a través de procesos de evaluación, acreditación y categorización en las IES" ecuatorianas (www.ceaaces.gob.ec)

calidad. Un SGC otorga muchas ventajas y beneficios, externos e internos, a una organización; un modelo de gestión de calidad permite a la empresa demostrar su capacidad de cumplimiento de los requisitos y facilita su evaluación por parte de externos. Existen algunos modelos de gestión de la calidad que están siendo utilizados por las organizaciones de todo tipo, entre los que se hallan los modelos Deming (Japón), Baldrige (EEUU), Iberoamericano de Excelencia en la Gestión - Fundibeq (España), Europeo de Gestión de Calidad - EFQM y de las Normas de la Organización Internacional para la Estandarización - ISO 9000.

El modelo Deming² evalúa cada una de las actividades, métodos, prácticas, sistemas y funciones de la empresa, analizando rigurosamente diez áreas de gestión, mediante un ciclo evaluativo, denominado PDCA (planificar, hacer, comprobar y actuar).

El modelo Baldrige³ propone una doble metodología de autoevaluación y evaluación externa, y se basa en siete criterios: liderazgo, información y análisis, planificación estratégica, desarrollo y gestión de recursos humanos, gestión de los procesos, resultados de la actividad y orientación; y satisfacción de los clientes. Este se adaptó al ámbito universitario en España y se planteó que sea la dirección de la institución educativa, quien asuma un papel de liderazgo para impulsar la gestión e implementación de este proceso de evaluación de calidad. (González, 2004, p.161)

El modelo Fundibeq⁴ se compone de nueve criterios, divididos en cinco procesos clave o facilitadores y cuatro criterios de resultados. Los primeros, se refieren a aquello que hace y la forma en que lo hace una organización; los segundos, apunta a lo que una organización consigue y es causa de la gestión realizada. (pp.165 - 166 - 167).

El modelo de las Normas de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO 9000), nació en Europa y se extendió a Estados Unidos y otros países occidentales y posteriormente en Latinoamérica. La gestión de la calidad la define como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad; incluyendo el establecimiento de la política, los objetivos, la planificación, el control y la mejora de la calidad. Siendo su principal objetivo el relacionar la gestión moderna de la calidad con los procesos y actividades de la organización, promoviendo la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente.

La certificación de la calidad por parte las normas ISO 9000 no se realiza para toda la organización ni es una gestión total, lo que se busca es la optimización de las partes deseadas. Este proceso es llevado a cabo por una organización externa a la institución a certificarse, y se trabaja sobre la base de ocho criterios básicos; siendo estos: organización orientada al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoques basados en procesos y de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en y relaciones mutuamente beneficiosas para la toma de decisiones. (p.162).

El Modelo EFQM ha sido adaptado a los centros educativos, bajo la premisa de que la satisfacción de los usuarios, profesores y personal no docente, y el impacto en la sociedad se consigue mediante un liderazgo que impulse la planificación y la estrategia, la gestión de personal, los recursos y procesos de la institución

para la consecución de las mejoras de los resultados que se obtienen permanentemente. (p. 165).

De los modelos expuestos se ha considerado adoptar el EFQM para evaluar la situación académico-administrativa de la carrera de Diseño de Interiores, ya que este es un modelo integrador, que incorpora la lógica de las variables necesarias para llevar a cabo un diagnóstico e identificar las áreas de mejora en las instituciones educativas.

El Modelo de Excelencia Europeo, vigente desde 1999, fue elaborado por la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM) que, siendo fiel a su misión de "Estimular y ayudar a las organizaciones europeas a participar en actividades de mejora que las lleven, en última instancia, a la excelencia en la satisfacción de sus clientes y de sus empleados, en su impacto social y en sus resultados empresariales; y de apoyar a los directivos de las organizaciones europeas en la aceleración del proceso de convertir la Gestión de Calidad Total en un factor decisivo para conseguir una posición de competitividad global" (www.efqm.org), creó una herramienta para conseguir la autoevaluación de una organización.

El Modelo EFQM tiene como principal objetivo, ayudar a las organizaciones a conocerse mejor a sí mismas y a mejorar su funcionamiento, mediante un conjunto de criterios de excelencia empresarial (agentes y resultados) y de reglas para evaluar el comportamiento de la organización (resultados, enfoque, despliegue, evaluación y revisión).

Este modelo basado en procesos permite llevar a cabo la autoevaluación en las organizaciones, que es una de las razones por la cual las instituciones educativas lo están adoptando, con la finalidad de "efectuar un diagnóstico sobre cuál es su situación, de detectar los puntos fuertes existentes y las áreas de mejora" (Rodríguez, 2003, p. 96) y posteriormente establecer un plan de mejora y una constante autoevaluación.

Las características del Modelo y las ventajas de su uso para un centro de formación público son las siguientes:

- Sirve para cualquier tipo de organización y para cualquier clase de actividad.
- Está ordenado sistemáticamente.
- Se basa en hechos y en experiencias contrastadas, no en opiniones personales.
- Es un marco de referencia que otorga una base conceptual común a todo el personal de un centro de formación.

2. Este modelo emplea métodos estadísticos para el control de la calidad en las organizaciones.

3. El modelo Baldrige se creó con el propósito de contribuir a elevar los niveles de calidad y competitividad de la economía norteamericana, a fin de valorar la aplicación de sistemas de gestión de calidad total en las empresas.

4. El modelo Fundibeq se basa en un proceso de autoevaluación que sigue los principios de enfoque, desarrollo, evaluación y revisión, resultados y alcance.

- Constituye un instrumento de formación en la gestión de calidad para todo el personal.
- Sirve para diagnosticar la situación real de un centro de formación público. (p. 100).

El Modelo EFQM se basa en ocho conceptos fundamentales para analizar la excelencia de cualquier organización:

1. Orientación hacia los resultados dados por la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés.
2. Orientación hacia las necesidades de los clientes actuales y potenciales.
3. Liderazgo y constancia en los objetivos por parte de los líderes de la organización.
4. Gestión por procesos y hechos interrelacionados.
5. Desarrollo e implicación de las personas.
6. Aprendizaje, innovación y mejora continuos.
7. Desarrollo de alianzas entre sus colaboradores.
8. Responsabilidad social y ética.

Debido a que el Modelo EFQM es un Modelo de Gestión de la Calidad Total y la Norma ISO 9000:2000 y 2008 es solo una normativa para el aseguramiento de los sistemas de calidad en las organizaciones, se considera más conveniente que las organizaciones educativas adopten el primero para mejorar sus resultados, lo que no excluye a la normativa ISO que puede aplicarse dentro del modelo mencionado, debido a su alto grado de compatibilidad.

Mediante el Modelo EFQM, las organizaciones educativas logran grandes cambios en su organización, como: la reducción y simplificación de documentos exigidos para cumplir las normas, la consecución de una nueva estructura centrada en procesos, la ampliación de las funciones de la alta dirección, y una mayor compatibilidad con otros sistemas de gestión, como las Normas ISO.

La autoevaluación en las organizaciones educativas, mediante la aplicación del Modelo de Excelencia Europeo EFQM como un Sistema de Gestión de Calidad Total, contribuye a que estas consigan una muy buena posición de competitividad frente a otras instituciones del mismo tipo, además de lograr cambios significativos en su gestión.

Por todas estas razones, es recomendable que las organizaciones educativas implementen el Modelo de Excelencia Europeo EFQM como un SGC Total para establecer sus puntos débiles y fuertes, y aplicar los planes de mejora que sean necesarios para lograr la excelencia en su gestión.

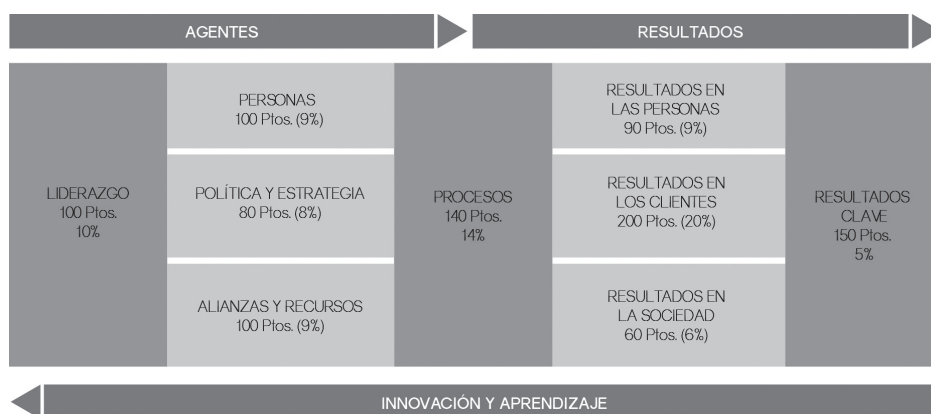


Figura 1: Criterios del Modelo EFQM

Fuente: Página web de la EFQM

II. MÉTODO

En esta investigación se definió un criterio de selección de la muestra de tipo no probabilística, ya que se entrevistó a autoridades de la UCSG y de la Facultad de Arquitectura y Diseño. A los docentes, estudiantes y personal administrativo de la carrera de Diseño de Interiores se les aplicó los cuestionarios que trae el Modelo EFQM, adaptados a las necesidades de la investigación. Se encuestó al 95 % de los docentes, al 100 % del personal administrativo y a 73 estudiantes determinados como muestra representativa, considerando que en el semestre B 2013 se matricularon 90 estudiantes. Los 73 encuestados pertenecían a diferentes ciclos de la carrera, siendo estos: segundo, cuarto y sexto; ya que en los semestres B se apertura solo los ciclos pares. El octavo no se abrió porque la carrera estaba esperando que se establecieran los lineamientos generales para la programación de la Unidad de Titulación Transitoria (UTT).

La investigación, de tipo evaluativa, estuvo orientada a evaluar la estructura y organización académico-administrativa de la carrera de Diseño de Interiores de la UCSG, utilizando para ello el Modelo EFQM y la Guía para la Autoevaluación adaptada a las especificidades de la carrera.

Se definieron las variables teórico-técnicas del modelo a aplicarse para la evaluación de la carrera, las que están dadas por ocho conceptos fundamentales para analizar la excelencia de cualquier organización y que están descritos en el modelo EFQM:

1. Orientación hacia los resultados dados por la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés.
2. Orientación hacia las necesidades de los clientes actuales y potenciales.
3. Liderazgo y constancia en los objetivos por parte de los líderes de la organización.
4. Gestión por procesos y hechos interrelacionados.
5. Desarrollo e implicación de las personas.
6. Aprendizaje, innovación y mejora continuos.
7. Desarrollo de alianzas entre sus colaboradores.
8. Responsabilidad social y ética.

Se determinó como equipo directivo de la carrera al Decano, al Coordinador Académico de la Facultad, a la Coordinadora Administrativa, a los Coordinadores de Área que forman la Comisión Académica de la carrera. En el personal de la carrera están los docentes y los administrativos que laboran en ella.

De la Guía de Autoevaluación se establecieron los criterios Agentes, que son los aspectos sobre los cuales se debe trabajar para una gestión eficaz, ya que reflejan cómo actúa dicho equipo. Estos criterios usados para la investigación, que están desglosados por sub-criterios, y las personas a ser evaluados según cada ámbito, fueron:

- Liderazgo: analiza el comportamiento y actuación del equipo directivo y secretaría de la carrera, en la responsabilidad de la consecución de los fines, objetivos y valores, con la finalidad de guiarlo a la mejora continua.
- Política y Estrategia: analiza cómo el equipo directivo desarrolla e implanta la misión y la visión de la carrera, y las pone en práctica a través de la definición de estrategias oportunas.
- Personas: se refiere a todo el personal que trabaja en la carrera: directivos, profesores y administrativos, para establecer sus capacidades, competencias y potencial y conocer cómo la carrera los aprovecha.
- Alianzas y Recursos: analiza el grado de eficacia en la gestión de los recursos (económicos, físicos, tecnológicos, didácticos) que dispone la carrera, orientados y basados en la planificación estratégica de la misma. Se aplicó la guía al Decano de la Facultad, Coordinador Académico, Coordinadora Administrativa, y dos personas encargadas de la gestión del presupuesto de la carrera y del proceso de adquisiciones.
- Procesos: comprende las actividades necesarias para la gestión, evaluación y revisión de los procesos de la carrera destinados a la mejora de la calidad de la misma. Se aplicó al Decano de la Facultad, Coordinador Académico, Coordinadora Administrativa, y dos personas encargadas del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad.

Los cuatro criterios de Resultados se refieren al análisis de los resultados en diferentes áreas de aplicación, para determinar la excelencia de la carrera.

- Resultados en los clientes: analiza la eficacia de la carrera en la prestación de servicios, en relación a los logros con los usuarios de la carrera. La guía se aplicó al Decano de la Facultad, Coordinador Académico, Coordinadora Administrativa, Secretaría de la carrera, y dos personas encargadas del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad.
- Resultados en las personas: se analizan los logros que alcanza la carrera, en relación con las personas que integran: siendo estos el equipo directivo y los profesores de la carrera.
- Resultados en la sociedad: referidos a los logros y eficacia de la carrera en satisfacer las necesidades de la sociedad y grupos de interés. Se aplicó al equipo directivo.
- Resultados clave: se evalúan los logros respecto a los objetivos previstos en la planificación estratégica de la carrera. Se aplicó al Decano de la Facultad, Coordinador Académico, Coordinadores de Área que forman la Comisión Académica de la Carrera, Asesora Pedagógica y Consejera Estudiantil de la Facultad.

Para cada uno de los nueve criterios se diseñó un cuestionario y cada uno de ellos con cuatro posibles respuestas, que corresponden al progreso conseguido: ningún avance, cierto avance, avance significativo y objetivo logrado.

Se diseñó un cuestionario especial para ser contestado por los estudiantes, ya que se consideró que mediante este se puede llegar a encuestar a un gran porcentaje, por lo que se trata de una carrera con solo 95 alumnos matriculados en el semestre B 2013. Los instrumentos utilizados para las entrevistas efectuadas a la Vicerrectora Académica y a la Directora Financiera de la UCSG y al Decano de la Facultad de Arquitectura y Diseño, fueron guías de entrevistas.

Los métodos y técnicas de investigación utilizados son de índole cualitativa; la recogida de información se la realizó mediante revisión bibliográfica, entrevistas en profundidad de tipo semiestructurada, cuestionarios.

Los datos recopilados productos de la investigación, fueron revisados y clasificados antes de ser analizados. El método utilizado para los cuestionarios aplicados fue la tabulación y el análisis respectivo. Para las entrevistas se empleó el método de análisis de contenido, implicando la codificación, categorización y triangulación de los datos obtenidos. Finalmente, se procedió a la evaluación del proceso desarrollado, vinculando la consecución de los objetivos planteados, con los resultados obtenidos y la hipótesis enunciada.

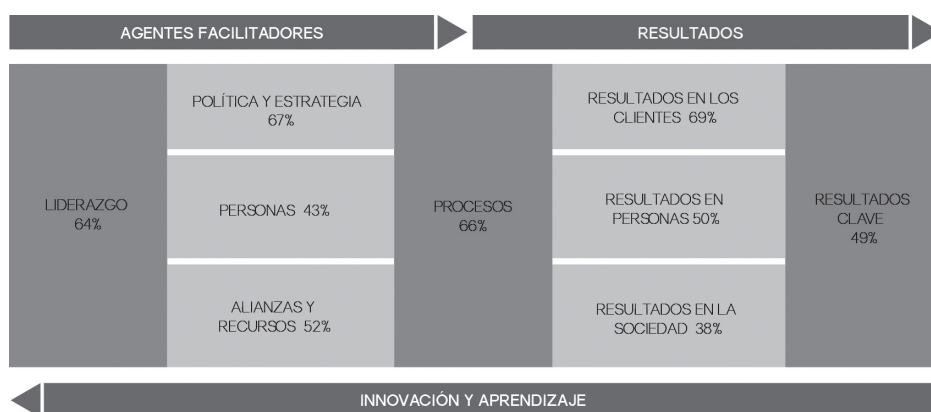


Figura 2: Porcentaje de logro por criterios y procesos de la CDI
Fuente: Las autoras.

Los porcentajes obtenidos en cada criterio evaluado, dan cuenta de los logros alcanzados en la carrera, que derivan en la continuidad de los procesos iniciados; así como, también destacan las necesidades por criterio y que representan aquellos aspectos que deben ser mejorados dentro de los procesos (66 %) en desarrollo o a implementar. (fig. 2)

El porcentaje total de logro de la carrera, 54 % en promedio, refleja que la carrera debe mejorar y concentrar sus esfuerzos en los criterios: Personas, Alianzas y Recursos, Resultados en las personas, Resultados en la sociedad, y en Resultados clave, que son los criterios donde obtuvo un porcentaje menor al promedio de la carrera. Así también, hay que prestar especial atención a los resultados obtenidos de la investigación entre los estudiantes ya que son ellos los principales clientes de la carrera, que deben estar satisfechos y comprometidos con ella.

De los resultados de los cuestionarios aplicados a los estudiantes de la carrera, cabe anotar, que de las respuestas obtenidas para las 12 preguntas incluidas en la encuesta, todas alcanzaron un porcentaje inferior a la media (50 %) en la opción "Si", de lo que se infiere un bajo nivel de satisfacción por parte de los estudiantes de la CDI, en aspectos que involucran la comunicación, la participación, la percepción de la atención y trato recibido, la vinculación, entre otros; aspectos que en síntesis, inciden negativamente en su formación profesional e identificación con su quehacer institucional.

De la entrevista realizada a la Vicerrectora Académica, se pueden sintetizar los siguientes aspectos:

- Ubica esta investigación como una indagación sobre la pertinencia de la carrera; y en este sentido, propone ubicar al profesional de la CDI en el contexto de la estructura urbana de una ciudad, como más allá de lo estético y/o decorativo.
- La UCSG apoyará a la facultad en aquellas estrategias de mejora de la carrera. Sugiere trabajar con graduados y estudiantes, para un intercambio de opinión y de experiencias.
- La actividad de exposición por parte de los estudiantes, de sus trabajos de titulación, abierta al público, específicamente a bachilleres de los colegios, a partir de este año, aportaría al mejoramiento de la eficiencia terminal.
- La posibilidad de nombrar un coordinador de la carrera, permitiría que se pueda llevar adelante las estrategias de mejora, y brindar un espacio a profesores y estudiantes para tratar temas de interés común.
- La facultad podría hacer una divulgación del programa de asesoría pedagógica a todos los estudiantes, especialmente de los primeros ciclos, a fin de que conozcan el servicio que se le brinda a los estudiantes. Y habilitar en los talleres que se hacen durante el proceso de admisión, un espacio argumentativo para tratar sobre la misión y visión, trabajando los estudiantes de forma creativa, para que la apropiación de estas sea en base a un análisis y no una memorización.

De la entrevista realizada al Decano de la Facultad de Arquitectura y Diseño, se pueden sintetizar los siguientes aspectos:

- Los docentes y estudiantes no participan en la elaboración de la planificación estratégica de la carrera porque los plazos que se tienen son muy cortos y esto no lo permite, además que cuando se convoca a los docentes, no asisten.
- La designación de un director de carrera depende de que el docente a nombrar cumpla con los requisitos para el cargo y si reúne el perfil que requiere en estos momentos la carrera.
- En el conocimiento de la misión y visión, lo substancial es que estén implícitas dentro de su formación, porque lo importante es que los estudiantes la asuman y la puedan entender.
- La problemática de la comunicación entre los estudiantes y el equipo directivo de la carrera es una percepción, que no necesariamente significa que sea la verdad; ya que, ante alguna necesidad de los estudiantes se les da respuesta de forma inmediata.
- La inconformidad con los horarios de clases solo podrá solucionarse en el momento que se tenga profesores a tiempo completo.
- El número de estudiantes en la carrera se ha incrementado significativamente, el análisis debe hacerse no en términos absolutos sino porcentuales, y en el último semestre se incrementó en un 25%, siendo este el más alto de toda la universidad en total.
- El alto déficit financiero de la carrera se debe en gran parte al costo de trabajadores y profesores, y en eso la facultad no puede tomar decisiones porque la administración central de la universidad es la que resuelve las políticas financieras.
- La pertinencia de la carrera en relación a la matriz productiva del país, podría basarse en el mejoramiento del hábitat, no considerar el objeto de la carrera como algo eminentemente decorativo, sino dentro de la construcción de un hábitat integral.

De la entrevista llevada a cabo con la Directora Financiera, se sintetizan los siguientes aspectos:

- En la CDI los docentes tienen mucha antigüedad, la universidad tiene una serie de beneficios institucionales y esto hace que el costo/hora del docente se eleve. También los trabajadores son antiguos, ellos cuentan con un contrato colectivo que los ampara con una serie de beneficios institucionales. Hay un subsidio que la universidad tiene que darle a la carrera para que pueda cubrir su presupuesto.
- Se tiene que hacer una reestructuración general de toda la parte operativa, administrativa y financiera de la universidad, porque eso va a permitir que en el año 2015 se pueda implementar el alza de acuerdo a la inflación, a través de lo que dice el INEC, ello conlleva a que la universidad en sus inversiones se va a ver muy limitada, lo que significa que cada gasto se va a tener que repensar.

- Muchos de los docentes titulares no tienen maestría, esto los limita hasta el 2017, que es el plazo. En el momento en que se les tenga que exigir las 40 horas semanales de trabajo, habrá que hacer otro tipo de contratación y el profesor vería si realmente le interesa, porque la universidad ya tendrá una política de costo/hora de tiempo parcial o completo.
- Convendría que la carrera cuente con docentes a tiempo completo; la nueva ley no contempla beneficios institucionales para los nuevos titulares, solo beneficios sociales.

III. DISCUSIÓN

Luego de la determinación de la situación de la carrera de Diseño de Interiores y los resultados de rendimientos-logros obtenidos y los problemas identificados para la evaluación de la situación académico-administrativa de la carrera, se procedió a la selección y priorización de las áreas de mejora y elaboración de los planes de mejora para dichas áreas problemáticas de la carrera.

Para el proceso de priorización de las áreas problemáticas, se siguió el formato que propone y utiliza el Club Excelencia en Gestión⁵, fundado el 11 de abril de 1991, organización española privada que desde esa fecha presta asesoría en la aplicación del Modelo EFQM en instituciones educativas de diferentes países.

Dicho formato incluye tablas para, en primer lugar, establecer las acciones de mejora priorizadas, lo que constituye la base de los planes de mejora. Antes de establecer las prioridades entre las acciones de mejora, se definieron los criterios utilizados para aplicar la matriz correspondiente: Impacto y Capacidad; con el criterio Impacto se mide el efecto que tendrá la acción de mejora en la carrera, y con el criterio Capacidad se mide la oportunidad o medios que tiene la carrera para ejecutar los planes de mejora planteados.

Los cinco planes de mejoras se enfocaron en los siguientes aspectos:

- **Rediseño del plan de estudio de la carrera de Diseño de Interiores**, para esto se ha considerado los resultados y recomendaciones de la investigación sobre el Rediseño del Perfil Profesional de la Carrera de Diseño de Interiores (2012-2013), en los que se planteó la redefinición del perfil de egreso y la consiguiente necesidad de revisar y rediseñar el plan de estudio y la malla curricular de la carrera, acorde a las nuevas regulaciones del Reglamento de Régimen Académico aprobado por el Consejo de Educación Superior el 28 de noviembre de 2013 y a las resoluciones internas que tomen la Comisión Académica y el Consejo Universitario de la UCSG.
- **Incremento del número de estudiantes de la carrera como estrategia para bajar el déficit financiero**, para lo cual se han considerado los resultados del análisis financiero realizado a la carrera y las conclusiones de la entrevista efectuada a la Directora Financiera de la UCSG, para determinar los puntos críticos en el aspecto financiero.
- **Desarrollo e implantación de un plan integral de comunicación**, se propone el establecimiento de estrategias comunicacionales que permitan que los miembros de la carrera se mantengan informados de los procesos y difundir las actividades que realizan los grupos de la carrera en los medios internos de comunicación de la UCSG y en medios externos.

5. El Club Excelencia en Gestión es la National Partners Organizations (NPO's) de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM) para España.

- **Involucramiento de la carrera con otras unidades e instituciones académicas**, se propone el fomento de la relación e involucramiento de la carrera con otras carreras de la UCSG y con otras entidades externas, a través de las prácticas preprofesionales y los trabajos de titulación. Así también, los miembros de la carrera deben organizar actividades académicas que permitan que la carrera se dé a conocer en el medio.
- **Participación de los miembros de la carrera en la planificación estratégica**, se deberá promover la participación de los miembros en la elaboración de la planificación estratégica y del plan operativo anual de la carrera, así como de los objetivos de mejora. Esto es importante, también, porque forma parte de varios indicadores del modelo de acreditación de carreras del CEAACES.

Una vez que se han elaborado los planes de acción de mejora, el modelo del Club Excelencia en Gestión, propone tablas que sirven para validar y evaluar los planes planteados y establecer un sistema de evaluación y mejora continua.

IV. RECOMENDACIONES

Después de la evaluación académico-administrativa de la carrera y de la elaboración y planteamiento de los planes de mejora para las áreas definidas como problemáticas, se recomienda:

- Los directivos de la Facultad de Arquitectura y Diseño deben analizar profundamente los resultados de esta investigación.
- En los temas correspondientes, los directivos de la facultad deberían conversar con las autoridades respectivas de la UCSG, para conseguir su ayuda y contribución en la ejecución de los planes de mejora planteados.
- Es prioritario que la carrera cuente con un director dedicado exclusivamente a la dirección o coordinación de labores académico-administrativas.
- Los resultados de la investigación deben socializarse entre los docentes de la carrera y el personal administrativo para comprometerlos a que colaboren con la ejecución de los planes de mejora.
- Debe buscarse la ayuda de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad Institucional (DACI) de la UCSG para procurar la óptima ejecución de los planes de mejora.
- En el proceso actual del rediseño de la carrera, debe tomarse en cuenta los resultados de la investigación del rediseño del perfil profesional.
- Debe incentivarse a los docentes y a los estudiantes para que planteen y desarrollen proyectos de vinculación académica con la sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. www.ceaaces.gob.ec

Club de Excelencia en Gestión. <http://www.clubexcelencia.org/>

Cuatrecasas, L.I. (2010). Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación. Barcelona: Profit Editorial.

González, I. (2004). Modelos de evaluación de Calidad, orientados a la mejora de las instituciones educativas. XXI, Revista de Educación, 6. 115-169. Córdoba: Universidad de Huelva. Recuperado de <http://www.uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/xxi/article/download/11023>

ISO 9000:2000. Recuperado de <http://www.redes-cepalcala.org/ESTANDARES%20DE%20CALIDAD.pdf>

La autoevaluación de los centros educativos mediante el cuestionario del modelo europeo de excelencia. (2001). Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Ley Orgánica de Educación Superior. Quito, R.O. 12-X-2010.

Modelo de Excelencia y Calidad EFQM. Recuperado de <http://www.efqm.org> de EFQM.

Rodríguez, A. (2003). Calidad y Formación: binomio inseparable. Madrid: Instituto Nacional de Empleo.

María Fernanda Compte Guerrero

Doctora en "Metodologías para el Diseño, Evaluación y Mejora de Planes, Proyectos y Programas Educativos". Universidad Nacional de Educación a Distancia UNED. España. **Magister en Gerencia y Liderazgo Educativo**. Universidad Técnica Particular de Loja UTPL. Ecuador. **Arquitecta**. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil UCSG. Ecuador. Docente Titular Principal de las Facultades de Arquitectura y Diseño, y de Artes y Humanidades de la UCSG.

Ileana Velázquez Arbaiza

Magister en Educación Superior. Licenciada en Psicología Clínica. Psicóloga clínica. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG), Ecuador. Docente titular principal de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, Carreras de Psicología Clínica y Psicología Organizacional de la UCSG.