

**UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN FRANCISCO
XAVIER DE CHUQUISACA**

VICERRECTORADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



**“MODELO DE AUTOEVALUACIÓN EN EL DIPLOMADO EN DERECHO
EMPRESARIAL DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD
MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN FRANCISCO XAVIER DE
CHUQUISACA, GESTIÓN 2022”.**

**TESIS QUE SE PRESENTA EN OPCIÓN A LA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
SUPERIOR**

Postulante: Lic. LUCIA VICTORIA PARRA BARBARICH

Sucre – Bolivia

2024

**UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN FRANCISCO
XAVIER DE CHUQUISACA**

VICERRECTORADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



**“MODELO DE AUTOEVALUACIÓN EN EL DIPLOMADO EN DERECHO
EMPRESARIAL DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD
MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN FRANCISCO XAVIER DE
CHUQUISACA, GESTIÓN 2022”.**

**TESIS QUE SE PRESENTA EN OPCIÓN A LA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
SUPERIOR**

Tutor: MSc. CHRISTIAN IVAN ROMERO CABALLERO

Sucre – Bolivia

2024

CESIÓN DE DERECHOS

Al presentar este trabajo, como uno de los requisitos previos para la obtención del Certificado de la Maestría en Educación Superior de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Posgrado e Investigación o a la Biblioteca de la Universidad para que se haga de este Trabajo, un documento disponible para su lectura, según las normas de la Universidad.

Asimismo, manifiesto mi acuerdo en que se utilice como material productivo dentro del Reglamento de Ciencia y Tecnología, siempre y cuando esa utilización no suponga ganancia económica ni potencial.

También cedo a la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, los derechos de publicación de este trabajo o parte de él, manteniendo mis derechos de autor hasta un período de 30 meses posterior a su aprobación.

Lic. Lucía Victoria Parra Barbarich

Postulante

Sucre, noviembre de 2024

DEDICATORIA

A la niña que nunca dejo de soñar.

En memoria de: María Victoria Balderrama Vidal y Teófilo Parra Sejas, cuyas enseñanzas y amor siguen vivos en mi corazón.

A María Esther Mejía de Barbarich y Carlos Barbarich Calizaya, que me enseñaron el valor de la perseverancia y la bondad. Su apoyo ha sido fundamental en mi camino.

A ellos, mis abuelos por ser mi inspiración constante, este logro es un homenaje a su influencia en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a mis padres que siempre me han brindado su apoyo y su amor incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos.

A mi hermana, por sus consejos y apoyo.

A Renzo por su amor y apoyo constante en cada etapa de mi maestría.

A mis amigas Andrea, Lirio y Laura por su apoyo, sus consejos y sobre todo su amistad que trajo grandiosos colores a mi vida.

Por último agradecer a la universidad que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
1. Antecedentes	2
2. Situación problemática.....	6
3. Formulación del problema	8
3.1. Objeto de estudio.....	8
3.2. Campo de acción	8
4. Justificación.....	8
5. Idea científica a defender.....	9
5.1. Descripción de categorías.....	10
6. Objetivos	12
6.1. Objetivo general	12
6.2. Objetivos específicos.....	12
CAPÍTULO I	13
1. MARCO TEÓRICO.....	13
1.1. Estado del arte	13
1.1.1. Introducción	13
1.1.2. Cuerpo.....	13
1.1.3. Conclusión	21
1.2. Marco Conceptual	21
1.2.1. Evaluación académica.....	21
1.2.2. Modalidades de evaluación	23
1.2.3. Autoevaluación.....	25
1.2.4. Calidad en Educación Superior	26
1.2.4. Mejoramiento continuo	27
1.2.5. Diplomado.....	28
1.3. Teorías y autores que sustentan el objeto de estudio.....	29
1.3.1. Enfoque de Gestión de Calidad Total.....	31
1.3.2. El Modelo Centro Interuniversitario de Desarrollo, CINDA.....	36
1.3.3. La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)	37
1.4. Marco contextual	40
1.4.1. Características socio culturales, educativas y económicas del contexto	40
1.4.2. Marco jurídico	41
CAPÍTULO II	44
2. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	44

2.1. Enfoque y tipo de investigación	44
2.1.1. Enfoque	44
2.1.2. Tipo.....	44
2.1.3. Métodos	44
2.1.3.2. Métodos empíricos.....	45
2.2. Técnicas e instrumentos.....	46
2.2.1. Técnicas.....	46
2.2.2. Instrumentos	46
2.3. Población y muestra	47
CAPÍTULO III	49
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	49
3.1. Resultados obtenidos	50
3.1.1. Resultados obtenidos de la guía de observación de la plataforma del programa	50
3.1.2. Resultados obtenidos de la lista de cotejo de los módulos	54
3.1.3. Resultados obtenidos de la lista de cotejo del aula virtual y del repositorio institucional del CEPI	60
3.1.4. Resultados obtenidos de la entrevista no estructurada a la coordinadora de la Unidad de Posgrado y el responsable de programa	63
3.1.5. Resultados obtenidos de la encuesta a participantes del programa	65
3.2. Conclusiones del diagnóstico	71
CAPÍTULO IV	73
4. PROPUESTA	73
4.1. Fundamentos de la propuesta	74
4.1.1. Fundamento pedagógico.....	74
4.1.2. Fundamento administrativo	75
4.1.3. Fundamento legal.....	76
4.2. Diseño de la propuesta.....	78
4.2.1. Título	78
4.2.2. Objetivos de la propuesta.....	78
4.2.3. Modelo teórico propuesto.....	79
4.2.4. Concreción de la propuesta	88
4.3. Validación de la propuesta	97
4.3.1. Triangulación de datos	98
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES.....	105
Bibliografía	106

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Autoevaluación de programas académicos.....	10
Cuadro 2. Calidad del programa académico	11
Cuadro 3. Áreas y variables de evaluación	25
Cuadro 4. Principios de la Calidad Total	34
Cuadro 5. Dimensiones y criterios del Modelo CINDA.....	37
Cuadro 6. Población y unidades de análisis	48
Cuadro 7. Estructura curricular del programa.....	50
Cuadro 8. Dimensión docente.	56
Cuadro 9. Dimensión: Investigación.	61
Cuadro 10. Participantes del programa.....	65
Cuadro 11. Dimensión docente	66
Cuadro 12. Dimensión contenido	67
Cuadro 13. Dimensión administración académica.....	68
Cuadro 14. Dimensión plataforma virtual	69
Cuadro 15. Dimensión autoevaluación.....	70
Cuadro 16. Matriz de la metodología para la recolección de datos.....	94

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Participantes del programa	65
Gráfico 2. Dimensión docente	66
Gráfico 3. Dimensión contenido	67
Gráfico 4. Dimensión administración académica.....	68
Gráfico 5. Dimensión plataforma virtual	69
Gráfico 6. Dimensión autoevaluación.....	70

INDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1. Despliegue del modelo	14
Esquema 2. Criterios de evaluación del modelo de autoevaluación de programas.....	14
Esquema 3. Descripción esquemática del Modelo Europeo de Gestión de Calidad	39
Esquema 4. Modelo teórico de autoevaluación del Diplomado en Derecho Empresarial.	81

RESUMEN

Introducción. La autoevaluación en programas de posgrado es un proceso que asegura la calidad, relevancia y eficacia de un programa académico. Implica una revisión crítica y sistemática del propio programa por parte de la institución, con el objetivo de identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora de la calidad educativa.

Objetivo. Diseñar un proceso de autoevaluación del Diplomado de Derecho Empresarial que oriente la mejora continua de la calidad del programa para una óptima gestión académica en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca.

Metodología. Se trata de una investigación con enfoque mixto, de tipo descriptivo y propositivo. Para la recolección de datos se utilizaron la observación, la encuesta y la entrevista. La población del estudio estuvo constituida por 53 participantes del diplomado, 1 coordinador de la Unidad de Posgrado y el aula virtual del programa. La técnica de muestreo utilizada es la muestra censal.

Resultados. El Diplomado en Derecho Empresarial es un programa que viabiliza la doble titulación, está estructurada en seis módulos, de ellos se identificó deficiencias en el proceso de enseñanza aprendizaje de los módulos relacionados a la metodología de investigación, donde se hace un precario uso de los recursos y actividades de la plataforma. El 41% de los participantes está insatisfecho con el servicio de los administradores académicos del programa, esto que debe a que la Unidad de Posgrado es una institución y con un equipo joven que no cuenta con la suficiente formación ni experiencia.

Conclusiones. La validación por los expertos recomienda la aplicación del modelo de autoevaluación del Diplomado en Derecho Empresarial para que coadyuve al mejoramiento continuo de la calidad del programa.

INTRODUCCIÓN

Los estudios de posgrado son imprescindibles para la formación de los recursos humanos de alto nivel requeridos para el desarrollo científico, académico y productivo de los países. Actualmente existe una proliferación de programas de posgrado en Bolivia y en la región, sin embargo, estudios demuestran que éstos no cumplen con los estándares mínimos necesarios para su funcionamiento porque las instituciones educativas carecen de un modelo de autorregulación y de mecanismos internos de calidad.

El título de la investigación se denomina “Modelo de autoevaluación en el Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad”. El mismo está asociado al tema de la evaluación de la calidad en la educación superior. La evaluación de la calidad es un conjunto de acciones secuenciales e interrelacionadas, que se practican con la intencionalidad de emitir juicios de valor acerca de las acciones, condiciones, logros, impacto y resultados de los procesos realizados para obtener un bien o un servicio (Bermeo, 2023).

En educación superior, la evaluación es la forma en que las instituciones educativas rinden cuentas a la sociedad por el servicio que brindan. Por esta razón, el Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana reconoce dos tipos de evaluación: la evaluación interna o autoevaluación y la evaluación externa por pares académicos. La autoevaluación es un requisito previo para la acreditación un programa de posgrado por cualquier agencia de acreditación. Asimismo, la autoevaluación es una herramienta que orienta la mejora continua de la calidad de un programa educativo para una óptima gestión académica.

La Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad creada en la gestión 2019, oferta programas académicos para profesionales de las carreras de Derecho, Comunicación Social, Sociología y Derecho. Desde el año 2022 hubo un auge en la demanda de programas debido a la implementación de la modalidad de titulación por diplomado. Hasta la fecha se han concluido dos versiones de dichos programas, en los que se han evidenciado insatisfacción de los usuarios por la calidad del servicio.

1. Antecedentes

Los antecedentes se refieren a información vinculada con las investigaciones que se han hecho en diferentes partes del mundo, en relación al objeto de estudio o las categorías de análisis que se están estudiando. A continuación, se presentan los estudios que se seleccionaron para este apartado.

En Colombia, (Pineda, 2021), elaboró su tesis de Especialización en Gestión Educativa titulada: *“La autoevaluación como actividad para aseguramiento de la calidad: Aplicación en la Maestría en Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Sergio Arboleda”*. De acuerdo al autor, los programas académicos de Educación Superior según la Ley 1188 del 2008 deben cumplir con una serie de características mínimas de calidad para poder obtener su licencia de funcionamiento. Por esta razón se propuso como objetivo de su estudio analizar el proceso de autoevaluación del programa de Maestría en Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Sergio Arboleda con fines de mejorar la calidad del programa. El enfoque de la investigación fue el mixto, se utilizó el método de investigación-acción con el modelo propuesto por Suárez Pazos (2002) en cuatro fases, determinación de la temática de investigación, reflexión inicial o diagnóstica, planeación y observación-acción. Para la recolección de datos se emplearon encuestas, entrevistas y escalas de gradación. La población del estudio está constituida por estudiantes y docentes de la maestría. Los resultados señalan que en el proceso de formación de investigadores se tuvo en cumplimiento aceptable (55,06%) esto quiere decir que hay deficiencias en aspectos relacionados a la entrega y sustentación del trabajo de grado, por lo cual se debe reforzar los procesos de finalización por parte de la Escuela para mejorar su percepción de organización del programa. Se concluye que el estudio permitió generar un plan de mejoramiento para la Evaluación del programa y mejora permanente de la Maestría en Política y Relaciones Internacionales enfocado en mejorar los aspectos más débiles de la gestión académica y que el presente trabajo permitió presentar el paso a paso del proceso de autoevaluación de acuerdo a los lineamientos del CNA, 2008.

Por otra parte, un artículo publicado por (Medina & Rico, 2018), titulado *“Modelo institucional de autoevaluación y mejoramiento continuo: Proceso misional de investigación de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña”*, los autores

mencionan que la evaluación y la acreditación son procesos que contribuyen al fomento y aseguramiento de la calidad, son mecanismos utilizados para la rendición de cuentas ante la sociedad. Las políticas utilizadas deben ser en muchos casos replanteadas sobre la relación entre las universidades y el estado así como el concepto de autonomía universitaria. El artículo tiene como propósito describir los mecanismos operativos y aplicaciones prácticas para la medición, análisis y mejora de la gestión de investigación en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña encaminada a la acreditación y el reconocimiento de su potencial organizacional. Los resultados presentados, corresponden a una práctica estratégica desarrollada para la implementación de la autoevaluación como un proceso de reflexión permanente y de obtención de información oportuna y eficaz para la toma de decisiones en pro del mejoramiento continuo, el fortalecimiento de la capacidad de investigación institucional y el desarrollo sostenible de la UFPSO. Se concluye que el planteamiento inicial sobre el comportamiento adquirido por una institución evaluada puede considerar la universidad como un sujeto que aprende y su disposición al cambio determina el éxito de su desarrollo. Asimismo, la autonomía, la autogestión y la autorregulación son afectadas por el auto reconocimiento transparente y responsable que la comunidad universitaria realiza sobre sus procesos, programas y capacidades.

En España, (Marciniak, 2016) en su tesis doctoral “Autoevaluación de programas de educación Universitaria Virtual”, considera que para mejorar la calidad de los programas de posgrado los responsables de su ejecución necesitan, además de evaluaciones externas, disponer de una visión propia sobre el estado del programa. Este enfoque hace posible la autoevaluación que es el primer paso en el proceso de mejora continua. Por lo que se plantea como objetivo diseñar un modelo aplicativo para la autoevaluación de programas de educación universitaria virtual que integre la evaluación de la calidad del propio programa virtual y la evaluación continua del mismo. Para lograr este propósito se desarrollo una investigación cualitativa, de tipo exploratorio conformada de tres fases: Análisis bibliográfico y documental, Diseño del modelo provisional, Validación del modelo provisional y Diseño del modelo definitivo y propuestas para facilitar su implementación y seguimiento. Los resultados de la revisión documental establecen que existen dos enfoques para realizar los procesos de evaluación: el parcial y global. El primer

enfoque aborda el análisis de tres tipos de modelos: 1) modelos diseñados para evaluar alguna acción formativa, 2) modelos diseñados para evaluar la calidad de materiales didácticos, y 3) modelos diseñados para evaluar la calidad del aula virtual. Dentro del segundo enfoque se analizan los modelos de evaluación centrados en estándares de calidad total (TQM) y benchmarking. Una de las conclusiones menciona que la autoevaluación es un proceso cuya planificación, organización, realización y control está a cargo de personas involucradas en el programa. La autoevaluación del programa virtual es siempre una forma interna de evaluación del mismo realizada por el Comité de Autoevaluación que está compuesto sobre todo por las personas involucradas en el programa virtual (en su diseño y ejecución). También este proceso puede ser realizado por la universidad si la autoevaluación de programa virtual se lleva a cabo dentro de la autoevaluación institucional.

A nivel nacional, (Villaruel & Hernández, 2019) en su artículo "*Fundamentos históricos de procesos de autoevaluación y certificación en Bolivia*", explica que en Bolivia, existe una división en la educación superior universitaria entre el Sistema de la Universidad Boliviana (SUB), de carácter autónomo, y el Sistema Educativo Plurinacional que depende del Ministerio de Educación. Dicha división se manifiesta en los ámbitos legal, académico y en la concepción de la calidad educativa y de su evaluación (Alcón, 2016). En el presente artículo se hará énfasis en los procesos de evaluación y acreditación universitaria llevados a cabo en las universidades que conforman el SUB. Se tomará como referencia a los procesos de autoevaluación de algunas carreras de la UMSS y la UMSA. Por lo que se plantea como objetivo reflexionar en torno a los fundamentos históricos de la evaluación de la calidad de la educación superior y de la autoevaluación de carreras universitarias. Se realizó una búsqueda exhaustiva de la bibliografía y se tomó como referencia a autoevaluaciones de carreras de dos universidades públicas autónomas de Bolivia. La autoevaluación de carreras tiene como propósito la acreditación y no así la mejora continua. Por otra parte se observa un desarrollo exitoso en los procesos autoevaluativos llevados a la acreditación de la calidad educativa. Se concluye que la bibliografía consultada permitió realizar reflexiones en torno a los procesos de autoevaluación y certificación de la calidad de carreras universitarias en Bolivia. Se destacan las labores de la UMSA y UMSS en procesos autoevaluativos, la primera por ser la pionera en autoevaluar carreras y la segunda por llevar a cabo

capacitaciones e impulsar la autoevaluación. En Bolivia existe una variedad de modelos de autoevaluación de carreras universitarias lo que evidencia la necesidad de tener un solo modelo para todas las universidades del SUB. Las propuestas de definición de autoevaluación de carreras coinciden en que dicho proceso es llevado a cabo por los integrantes de las carreras. Hasta la culminación de la confección del presente artículo se destacan los procesos exitosos de autoevaluación llevados a acreditación de carreras de la UMSA y la UPEA, la primera con el 80 % y la segunda con el 63 % de sus carreras acreditadas.

A nivel local, (Mamani J. , 2023) en su tesis de grado: *“Evaluación de calidad del Diplomado en Conciliación y Métodos Adecuados de Resolución de Conflictos en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad”*, la autora se propone como objetivo de investigación proponer un modelo de auditoría académica que evalúe la calidad del Diplomado en Conciliación y Métodos Adecuados de Resolución de Conflictos para el mejoramiento de la calidad en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad en la gestión 2023. La metodología tiene un enfoque mixto, de tipo descriptiva, en la que se utilizaron el análisis de contenido, la encuesta y la entrevista en profundidad para el recojo de datos. La población estuvo constituida por 50 estudiantes, Redes Sociales de la Unidad de Posgrado, la plataforma del diplomado y 1 experto en evaluación de calidad. Resultados relevantes del estudio señalan que exixste deficiencias en el componente docentes y que los responsables del programa no realizan el proceso de evaluación del programa. La autora concluye que se realice una auditoría academica al programa porque es una herramienta útil para evaluar la calidad que valoran el grado de cumplimiento de la normativa y de los criterios aplicables en la gestión educativa.

2. Situación problemática

El título de la investigación se denomina: “Modelo de Autoevaluación en el Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca, gestión 2022”. Los procesos de evaluación son importantes porque es la forma en que las instituciones de educación superior rinden cuentas a la sociedad por la calidad de los procesos formativos que desarrollan y de sus egresados.

La evaluación de la calidad en la educación superior es un mandato de la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI establecida en su artículo 11 (Unesco, 1998). Con base a ese documento la Ley 070 “Avelino Siñani - Elizardo Pérez” en su artículo 68, define la evaluación como el proceso de cualificación de la calidad de la educación superior universitaria; contempla la autoevaluación, la evaluación por pares y la evaluación social.

La Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad de San Francisco Xavier está sometida a las normas nacionales y su normativa interna. El Sistema de la Universidad Boliviana en su Reglamento de Estudios de Posgrado reconoce dos tipos de evaluación: la Autoevaluación o Evaluación Interna y la Evaluación Externa, por pares académicos (CEUB, 2023), la investigación se desarrolla en torno al primer tipo. De acuerdo a esta norma, cada programa desarrollará sus procesos de autoevaluación, los mismos que serán ejecutados por los responsables del programa y orientados por las instancias de Evaluación y Acreditación del posgrado de cada Universidad.

A pesar de que existe este marco normativo internacional y nacional que promueve la evaluación de calidad, un experto en acreditación de la calidad de la educación superior, Máximo Estupiñan asegura que los procesos de evaluación en las Universidades Latinoamericanas son deficientes (Asociación Mundial del Curriculum, 2019).

En esa misma línea, el Rector de la Universidad Católica Boliviana, José Loaiza (2019) advierte que el Observatorio Plurinacional de la Calidad Educativa, creado por la Ley 070 para medir la calidad educativa; no realizó ninguna medición global

de la calidad hasta el momento. También explica que, si bien las universidades realizan “acreditaciones” ante distintos organismos como el Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana, el Mercosur, Qualitas y otras agencias, desde su experiencia estas evaluaciones externas hacen más énfasis en aspectos de infraestructura y logística que en el proceso formativo.

Por otra parte, es importante destacar que el Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana no realizó hasta el momento ninguna acreditación de programas de posgrado en el sistema universitario. Los que deseaban ser acreditados debían acudir a agencias acreditadoras extranjeras, como la Maestría en Salud Pública y el Doctorado en Educación Superior desarrollados en el Centro de Estudios de Posgrado e Investigación fueron acreditados por la Asociación de Universidades Iberoamericana de Posgrado, AUIP. Se presume que, por este hecho, los programas de posgrado del sistema universitario público no sienten la presión de someterse a procesos de evaluación y mucho menos de realizar una evaluación interna de los mismos.

La Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca inicia sus actividades en el 2019. Desde esa época a la fecha oferta diferentes programas de posgrado para las carreras de Derecho, Comunicación Social, Historia y Sociología. La demanda incrementó desde junio de 2022 cuando la Universidad implementa el diplomado como una modalidad de graduación, el Diplomado en Derecho Empresarial es parte de la primera versión de estos programas.

El equipo que desarrolló estos programas estaba conformado por profesionales jóvenes y estudiantes de último año de la facultad, quizá con escasos conocimientos y experiencia en procesos formativos en posgrado y en procesos de evaluación. Las deficiencias en la gestión académica fueron evidentes para los usuarios quienes manifestaron su insatisfacción a los responsables de programas de la Unidad por la calidad del servicio recibido. Por esta razón, se considera pertinente que las autoridades académicas y ejecutivas de la Unidad de Posgrado realicen un proceso de autorreflexión sobre la ejecución de la primera versión del Diplomado en Derecho Empresarial para el mejoramiento de próximas versiones.

3. Formulación del problema

¿De qué manera se puede desarrollar el proceso de autoevaluación del Diplomado de Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca realizado en la gestión 2022, si no se cuenta con una metodología de evaluación interna de la calidad del programa para el mejoramiento continuo del servicio educativo para los participantes?

3.1. Objeto de estudio

Proceso de evaluación del Diplomado de Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Mayor de San Francisco Xavier de Chuquisaca en la gestión 2022.

3.2. Campo de acción

Modelo de autoevaluación del Diplomado de Derecho Empresarial en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca.

4. Justificación

La importancia de la presente investigación se justifica tomando en cuenta cuatro criterios:

- Desde el punto de vista teórico, esta investigación se justifica porque la revisión bibliográfica especializada permitirá la sistematización de un marco teórico, conceptual y legal que servirá como sustento a futuras investigaciones relacionadas a la evaluación de programas de posgrado, específicamente, en procesos de autoevaluación.
- Desde el punto de vista práctico, esta investigación aporta a los responsables de la ejecución del Diplomado de Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, un modelo de autoevaluación sustentado teórica y metodológicamente, y enmarcada en

la normativa interna de la Universidad. Asimismo, este modelo puede ser aplicable a otros programas ejecutados en la Unidad de Posgrado.

- Desde el punto de vista de la relevancia social, esta investigación beneficia directamente a los participantes del programa, porque el modelo de autoevaluación busca el mejoramiento continuo para otorgar un servicio educativo de calidad a los usuarios. Por otra parte, beneficia a la Coordinación de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca porque contará con un procedimiento para realizar la autoevaluación del programa. El informe de autoevaluación es un requisito previo para aquellos programas que aspiren a la acreditación.
- Desde el punto de vista metodológico, la autoevaluación de programas de posgrado es un tema poco investigado en nuestro contexto, por lo que a través de la investigación se establecerá la autoevaluación como variable de estudio, en la que se identificarán dimensiones categorías e ítems que faciliten su medición.

5. Idea científica a defender

Un modelo de autoevaluación del Diplomado de Derecho Empresarial sustentado en el enfoque de calidad total, que determine las áreas, la metodología y las fases de evaluación contribuirá a la mejora continua de la calidad del programa, elevará el nivel de satisfacción de los participantes con el servicio que brinda la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

5.1. Descripción de categorías

Cuadro 1. Autoevaluación de programas académicos

Categoría	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Autoevaluación de programas académicos	Es un proceso de análisis crítico, reflexivo, participativo y propositivo, que realizará el programa académico, con la finalidad de identificar fortalezas y debilidades que hacen a su funcionamiento y que tiene el objetivo de implementar acciones de mejoramiento continuo y de aseguramiento de la calidad (UCB, 2016).	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> Admisión y permanencia Becas 	3 – 4	Entrevista a coordinador
		Docentes	<ul style="list-style-type: none"> Formación profesional Experiencia profesional 	1 – 2	Lista de cotejo a módulos
		Estructura del programa	<ul style="list-style-type: none"> Objetivo general Perfil del graduado Estructura curricular 		Guía de observación a la plataforma virtual
		Investigación	<ul style="list-style-type: none"> Estructura de la investigación Líneas de investigación Tutoría Difusión 	1 – 4	Lista de cotejo a plataforma virtual y repositorio
		Gestión académica	<ul style="list-style-type: none"> Organización Desarrollo, seguimiento Coordinador o responsable de programa Aseguramiento de la calidad 	5 – 8	Entrevista a coordinador
		Tradición institucional	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia Condiciones (asesoramiento técnico pedagógico, responsable de plataforma virtual) Relaciones interinstitucionales 	9 – 11	Entrevista a coordinador

Nota. Elaboración propia

Cuadro 2. Calidad del programa académico

Categoría	Conceptualización	Subcategorías	Escala de valoración	Tipo de variable	Ítems	Instrumento
Calidad del programa académico	La calidad del programa académico como el valor que determinados actores asignan a ciertas características del servicio educativo que presta la Unidad Facultativa de Posgrado, a través de la aplicación de un conjunto de criterios preestablecidos (Gonzales & Espinoza, 2008).	Docente	1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente	Cualitativa ordinal Politómica	1 – 10	Cuestionario a participantes
		Contenido	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutro 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Cualitativa ordinal Politómica Cualitativa ordinal Politómica	11 – 16	Cuestionario a participantes
		Administración académica	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4. Satisfecho 5. Totalmente satisfecho	Cualitativa ordinal Politómica	17 – 21	Cuestionario a participantes
		Plataforma virtual	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4. Satisfecho 5. Totalmente satisfecho	Cualitativa ordinal Politómica	22 – 26	Cuestionario a participantes
		Autoevaluación	1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente	Cualitativa ordinal Politómica	27 - 32	Cuestionario a participantes

Nota. Elaboración propia

6. Objetivos

6.1. Objetivo general

Diseñar un proceso de autoevaluación del Diplomado de Derecho Empresarial que determine las áreas, la metodología y las fases de evaluación contribuirá a la mejora continua de la calidad del programa, elevando el nivel de satisfacción de los participantes con el servicio que brinda la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

6.2. Objetivos específicos

- Analizar los procesos de evaluación académica dispuestos en la regulación interna sobre Estudios de Posgrado del Sistema de la Universidad Boliviana y de la Universidad San Francisco Xavier y su aplicación al Diplomado de Derecho Empresarial.
- Caracterizar los procesos de evaluación de calidad realizados por los responsables del Diplomado de Derecho Empresarial en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad.
- Modelar el proceso de autoevaluación del Diplomado de Derecho Empresarial en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, considerando fundamentos teóricos, normativos y metodológicos.
- Validar el Modelo de Autoevaluación para el Diplomado de Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad, mediante la consulta a expertos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Estado del arte

1.1.1. Introducción

En el contexto de la educación superior, la evaluación de programas de postgrado juega un papel crucial en asegurar la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes. El Diplomado de Derecho Empresarial de la unidad de Postgrado de la Facultad de Derecho de la Universidad en Sucre no es la excepción. Este estudio se centra en examinar el proceso de autoevaluación de dicho programa, utilizando como base los hallazgos de múltiples investigaciones académicas recientes y de guías de autoevaluación de instituciones de posgrado a nivel internacional.

1.1.2. Cuerpo

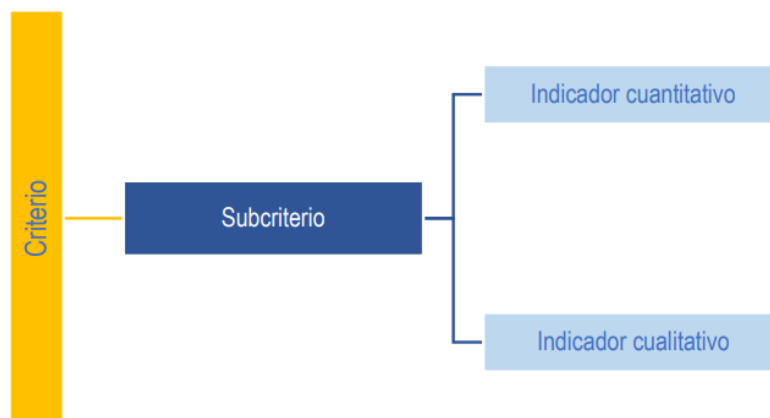
1.1.2.1. Modelo de autoevaluación para programas de posgrado de la Universidad Técnica Particular de Loja

Los modelos de autoevaluación permiten a las instituciones mantener la calidad y relevancia de sus programas, asegurando que cumplan con las expectativas y necesidades tanto del mercado laboral como de la comunidad académica. Por esta razón García et al. (2023) elaboraron el Modelo de autoevaluación para programas de posgrado de la Universidad Técnica Particular de Loja. La autoevaluación se constituye en un riguroso proceso de análisis que las instituciones de educación deben realizar sobre la totalidad de sus procesos institucionales, de carreras y programas enmarcada en la participación de los integrantes de la comunidad universitaria, a través del análisis crítico y diálogo reflexivo, enfocado en diagnosticar las fortalezas y debilidades para tomar decisiones que posibiliten el mejoramiento continuo de la calidad del proceso educativo.

Para la elaboración del modelo parten de un marco conceptual y normativo en el que fundamentan sus acciones y para ello recopilan normas legales y normativa interna del sistema universitario de Ecuador, así como otros documentos en lo que guiaron el desarrollo de dicho modelo.

Este modelo se organiza a través de un conjunto de criterios, subcriterios, indicadores, estándares, elementos fundamentales y fuentes de información que evalúan aspectos relacionados con la efectividad en los procesos institucionales que establecen lineamientos generales y delimitan el marco de desarrollo de los programas y su desempeño en las funciones sustantivas.

Esquema 1. Despliegue del modelo



Nota. (García et al., 2023, pág. 13).

Los criterios a los que se refiere este modelo equivalen a las áreas de evaluación que utiliza la (CEUB, 2023), es decir son las unidades de análisis del programa o de la institución que serán sometidos a evaluación. Los criterios son seis de acuerdo a como se expone en el esquema 2.

Esquema 2. Criterios de evaluación del modelo de autoevaluación de programas de UTP



Nota. (García et al., 2023, pág. 13).

Desde su perspectiva, estos seis criterios contribuyen a garantizar el cumplimiento del principio de calidad enmarcado en los elementos básicos que guían la educación superior y que sobre todo promueven el aseguramiento interno de la calidad de la institución y sus programas. A continuación, se describen estos criterios tal como lo concibe la UTPL.

Criterio 1: Programa académico. El criterio del Programa académico es la parte fundamental de la evaluación de programas de posgrado, pues asegura que la oferta académica esté alineada con la misión, visión y propósitos institucionales. Pues ello implica que el programa sea diseñado y estructurado de manera coherente con los valores y objetivos institucionales, y en consecuencia responda a las necesidades de los ámbitos económico, cultural o social e incorporar los avances, de la ciencia y la tecnología; así como, las tendencias globales del campo del conocimiento al que pertenece.

Criterio 2: Cuerpo académico. El criterio Cuerpo académico analiza la estructura y composición del cuerpo docente del programa. Esto implica evaluar que los profesores poseen el perfil académico adecuado para cumplir con los objetivos del programa. Además, se considera la diversidad de conocimientos y experiencias que los profesores aportan al programa, lo que enriquece la perspectiva académica y la formación de los estudiantes.

Criterio 3: Estudiantes y graduados. El criterio estudiantes y graduados evalúa cómo el programa se integra con la normativa institucional y proporciona un ambiente propicio para el crecimiento y desarrollo de los estudiantes; reconoce que el éxito del programa se mide por su calidad académica y su capacidad para satisfacer las necesidades de los estudiantes y graduados en diversas dimensiones.

Criterio 4: Investigación. La investigación se presenta como una actividad que va más allá de la simple acumulación de datos, enfatizando su carácter creativo y sistemático. Este proceso se basa en debates epistemológicos y se alinea con las necesidades del entorno, lo que implica que la investigación no solo contribuye al avance del conocimiento, sino que también busca abordar problemáticas relevantes para la sociedad. Por ello, se destaca la importancia de la planificación e implementación de la investigación acorde con las normativas, líneas de

investigación, dominios académicos y recursos disponibles en la institución. Esto reconoce la diversidad de enfoques y metodologías en la investigación en diferentes disciplinas y niveles académicos, asegurando que la evaluación sea justa y adecuada a las características específicas de cada programa.

De lo expuesto, el criterio evalúa la coherencia entre la investigación realizada y los objetivos académicos y misionales del programa, para lo cual analiza la planificación y ejecución de programas y proyectos de investigación, prestando atención a la ética y a las prácticas colaborativas que caracterizan la investigación de alta calidad. De igual manera, evalúa los resultados concretos de la investigación llevada a cabo en el programa, así como su contribución en la generación y avance del conocimiento en el campo específico de estudio.

Criterio 5: Vinculación con la sociedad. La vinculación con la sociedad se ha convertido en un componente esencial de la misión de la universidad ecuatoriana, pues debe fundamentarse en un enfoque estratégico que promueva la planificación, ejecución, monitoreo y evaluación de manera sistemática para una serie de planes, programas, proyectos e iniciativas destinadas a atender necesidades tanto públicas como privadas. Las actividades de vinculación se llevan a cabo de manera pertinente, involucrando activamente a profesores y estudiantes de programas de posgrado, y pueden ser proyectos y servicios especializados, consultorías, educación continua, gestión de redes, cooperación y desarrollo, planes, programas o proyectos de prácticas profesionales entre otros.

Criterio 6: Gestión, recursos y aseguramiento de la calidad. La gestión efectiva de las funciones sustantivas en el programa de posgrado, como la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad, requiere un enfoque estructurado y organizado, basado en procesos y procedimientos que garantizan la calidad y la coherencia en todas las actividades del programa.

1.1.2.2. Guía de autoevaluación de la Agencia Centroamericana de Acreditación de Posgrado, ACAP

Una guía de autoevaluación es un documento o conjunto de directrices diseñado para ayudar a las instituciones educativas a evaluar de manera sistemática y estructurada la calidad y el desempeño de sus programas académicos, particularmente en el contexto de la educación superior y los programas de

posgrado. Según la Guía de autoevaluación de la Agencia Centroamericana de Acreditación de Posgrado, (ACAP, 2020) la autoevaluación es un proceso de transformación que permite a los actores del posgrado hagan una reflexión y valoración colectiva sobre la situación actual y prospectiva del programa y determinen si este cumple con los requisitos de elegibilidad y las normas.

La estrategia metodológica que propone este organismo son cinco fases del proceso de autoevaluación:

1º Fase: Sensibilización. La primera fase tiene como objetivo generar un ambiente de preparación para conocer el estado del programa y la promoción de una cultura de evaluación. El proceso de sensibilización es de gran relevancia para la evaluación del programa de postgrado. Este momento favorece la inducción, coordinación y desarrollo de la autoevaluación y acreditación y permite formar e informar a las autoridades, personal académico, administrativo y estudiantes del programa y de la institución de educación superior en lo que concierne al proceso de autoevaluación y acreditación. Es necesario establecer las estrategias y mecanismos pertinentes para fomentar el interés de la comunidad para participar en esta fase.

2º Fase: Preparación. En la segunda fase se preparan las estrategias, herramientas e instrumentos, necesarios para la recopilación de la información y las evidencias del proceso de autoevaluación. Esta fase requiere de la coordinación del programa en el diseño y planificación del proceso de autoevaluación para la acreditación.

3º Fase: Ejecución. Durante la tercera fase se desarrollan las acciones para la recopilación de la información y las evidencias para el análisis y validación del proceso de la autoevaluación.

4º Fase: Síntesis Evaluativa y Plan de Mejoramiento. La cuarta fase permite el análisis sistémico del estado actual del programa, a partir de las fortalezas y áreas de oportunidad, para proyectar en el plan de mejoramiento las acciones que contribuyan a fortalecer y transformar el postgrado. Asimismo, la fase de síntesis evaluativa ofrece los insumos necesarios para la elaboración del informe de autoevaluación.

5º Fase: Visita de Pares Evaluadores Externos. En esta fase se valida el proceso de autoevaluación con la visita de los pares académicos externos y se identifican las acciones de mejoramiento que el programa desarrolla según el informe presentado.

Otro aspecto interesante a considerar de este trabajo para la construcción del futuro modelo son las categorías de análisis que proponen.

1. Estudiantes
2. Graduados
3. Profesores
4. Procesos formativos
5. Investigación e Innovación
6. Gestión académica y administrativa
7. Vinculación a través de la extensión y proyección social
8. Internacionalización

Durante la revisión bibliográfica se evidenció que existen modelos y guías de evaluación para formación de grado y posgrado y que estos documentos presentan diferencias significativas debido al propósito que cumplen dentro el sistema educativo. En el estado del arte se presentan aquellos resultados obtenidos para posgrado. Como se observa, las fases y las áreas de autoevaluación de un programa de posgrado tienen similitudes, pero también diferencias que responden al contexto institucional. En esta sección se trató de recopilar información relevante que contribuirá al diseño del modelo de autoevaluación del Diplomado en Derecho Empresarial.

1.1.2.3. Importancia del Proceso de Evaluación en Programas de Postgrado

Según García y Pérez (2021), el proceso de evaluación en programas de postgrado es fundamental para identificar áreas de mejora y garantizar que los objetivos educativos se cumplan efectivamente. En su estudio, encontraron que una evaluación bien estructurada permite a las instituciones adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes del mercado laboral (García & Pérez, 2021). Este hallazgo es relevante para el Diplomado de Derecho Empresarial, ya que su naturaleza empresarial exige una constante actualización y adaptación a las dinámicas del entorno económico y legal.

Martínez et al. (2020) destacan que la participación activa de los estudiantes en el proceso de evaluación mejora significativamente su compromiso y percepción de la calidad del programa (Martínez et al., 2020). En el contexto del Diplomado de Derecho Empresarial, la inclusión de retroalimentación de los estudiantes podría proporcionar una visión más precisa de las fortalezas y debilidades del programa.

1.1.2.4. Métodos y Herramientas de Evaluación

López y Sánchez (2019) sugieren que la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos en la evaluación de programas de postgrado proporciona una visión más completa y detallada del desempeño del programa (López & Sánchez, 2019). Para el Diplomado de Derecho Empresarial, esta combinación permitiría no solo medir resultados de aprendizaje, sino también comprender las experiencias y percepciones de los estudiantes.

Ramírez (2021) argumenta que las herramientas digitales, como encuestas en línea y plataformas de gestión del aprendizaje, han revolucionado el proceso de evaluación al facilitar la recolección y análisis de datos (Ramírez, 2021). Implementar estas herramientas en el Diplomado de Derecho Empresarial podría mejorar la eficiencia y precisión del proceso de evaluación.

1.1.2.5. Impacto de la Evaluación en la Calidad Educativa

Según Torres y Gómez (2020), una evaluación continua y sistemática contribuye significativamente a la mejora de la calidad educativa. Esto es particularmente importante para el Diplomado de Derecho Empresarial, donde la calidad del contenido y la metodología de enseñanza deben estar alineadas con las exigencias del entorno empresarial.

Fernández y Ruiz (2021) encontraron que la retroalimentación constructiva en el proceso de evaluación no solo mejora la calidad del programa, sino que también aumenta la satisfacción de los estudiantes. Aplicar estos principios en el Diplomado de Derecho Empresarial podría conducir a una mayor retención de estudiantes y mejores resultados académicos.

1.1.2.6. Desafíos en el Proceso de Evaluación

Jiménez et al. (2020) identificaron varios desafíos en la implementación de procesos de evaluación, como la resistencia al cambio por parte del personal académico y la falta de recursos. Estos desafíos podrían ser relevantes para la unidad de Postgrado de la Facultad de Derecho, requiriendo estrategias específicas para superarlos.

Además, Rodríguez (2019) señala que la evaluación de programas de postgrado a menudo enfrenta la dificultad de medir competencias transversales y habilidades blandas. En el caso del Diplomado de Derecho Empresarial, es crucial desarrollar métodos de evaluación que capturen efectivamente estas competencias, dado su impacto en la empleabilidad de los graduados.

1.1.2.7. Estrategias de Mejora en el Proceso de Evaluación

Navarro y Castro (2020) proponen que la implementación de evaluaciones formativas y sumativas puede mejorar la efectividad del proceso de evaluación. Estas estrategias podrían ser aplicadas en el Diplomado de Derecho Empresarial para proporcionar retroalimentación continua a los estudiantes y medir su progreso a lo largo del programa.

Un estudio de Hernández (2021) sugiere que la capacitación continua del personal académico en técnicas de evaluación puede mejorar significativamente la calidad del proceso evaluativo. Este aspecto es vital para el Diplomado de Derecho Empresarial, donde los docentes deben estar actualizados tanto en conocimientos jurídicos como en métodos pedagógicos.

1.1.2.8. Evaluación del Impacto del Programa en la Carrera Profesional de los Graduados

Según Morales y Castillo (2021), los programas de postgrado que incorporan un seguimiento sistemático de sus egresados pueden evaluar mejor el impacto del programa en la carrera profesional de sus graduados. Este seguimiento puede incluir encuestas de satisfacción laboral, análisis de trayectorias profesionales y medición de la aplicación de competencias adquiridas en el programa. Para el Diplomado de Derecho Empresarial, implementar un sistema de seguimiento podría

proporcionar datos valiosos sobre cómo los conocimientos y habilidades adquiridos están siendo utilizados en el entorno empresarial y legal, y cómo esto afecta la progresión de sus graduados en el mercado laboral.

Un estudio de Castro y Valenzuela (2022) resalta la importancia de la relación entre la educación recibida en los programas de postgrado y la percepción de los empleadores sobre la preparación de los graduados. En este sentido, realizar encuestas y entrevistas con empleadores que contratan a egresados del Diplomado de Derecho Empresarial podría ofrecer una perspectiva externa sobre la efectividad del programa y áreas potenciales de mejora. Esta retroalimentación es crucial para alinear el contenido del diplomado con las demandas del mercado laboral y asegurar que los graduados estén adecuadamente preparados para los desafíos profesionales.

1.1.3. Conclusión

La revisión de literatura evidencia que el proceso de evaluación y autoevaluación en programas de postgrado, como el Diplomado de Derecho Empresarial, es un componente esencial para asegurar la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes. Implementar métodos y herramientas adecuadas, enfrentar los desafíos de manera efectiva y adoptar estrategias de mejora continua son pasos fundamentales para lograr estos objetivos. Los hallazgos de los estudios revisados proporcionan un marco sólido para desarrollar y perfeccionar el proceso de evaluación en este contexto específico. Además, la incorporación de mecanismos de seguimiento de egresados y la obtención de retroalimentación de empleadores son estrategias adicionales que pueden enriquecer la evaluación del programa y asegurar su relevancia y efectividad a largo plazo.

1.2. Marco Conceptual

1.2.1. Evaluación académica

En general, evaluar consiste en estimar, apreciar, calcular el valor de algo. En administración, evaluar significa examinar y juzgar el valor, la calidad, la importancia, o el estado de algo o alguien, habitualmente con base en ciertos

criterios o estándares establecidos. Este proceso implica una valoración crítica y sistemática para proporcionar una medida de desempeño, eficiencia o eficacia.

Este tema ha sido abordado por diferentes expertos del área, quienes han tratado de definir este fenómeno desde su perspectiva. Una de ellas pertenece a Daniel Stufflebeam (1987) que conceptualiza la evaluación como un proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados (Rosales, 1990, pág. 183).

Este término también ha sido adoptado en la educación superior, la Asociación Universitaria Iberoamericana de Posgrado (AUIP, 2014) entiende por evaluación de un programa académico el proceso a través del cual se recoge y se interpreta, formal y sistemáticamente, información pertinente sobre un programa educativo, se producen juicios de valor a partir de esa información y se toman decisiones conducentes a mantener, proyectar, reformar o eliminar elementos del programa o su totalidad. Desde el punto de vista del Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana (CEUB, 2023), la evaluación es un proceso integral y exhaustivo que abarca todas las áreas y variables del objeto de estudio. Es un proceso científico de selección, diseño y aplicación de instrumentos para la recolección, procesamiento y análisis de información, datos e interpretación de resultados.

La evaluación de la calidad académica es un proceso sistemático y continuo que busca medir y analizar diversos aspectos de un producto, servicio, proceso o programa para determinar su efectividad, eficiencia y cumplimiento con los estándares y expectativas establecidas. Este proceso implica la recopilación de datos, el análisis de información, la identificación de fortalezas y debilidades, y la implementación de mejoras basadas en los hallazgos. En el contexto educativo, y más específicamente en los programas de posgrado, la evaluación de la calidad se centra en asegurar que los programas cumplan con altos estándares académicos y proporcionen un valor significativo a los estudiantes.

Por tanto, los objetivos de la evaluación de la calidad académica serían:

- Garantizar la Excelencia Académica: Asegurar que los programas educativos cumplan con los estándares académicos y proporcionen una educación de alta calidad.
- Mejora Continua: Identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para fortalecer los programas y procesos educativos.
- Transparencia y Rendición de Cuentas: Proveer información clara y detallada a todas las partes interesadas sobre el desempeño y la calidad del programa.
- Satisfacción de Estudiantes y Empleadores: Evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes y empleadores con respecto a los resultados del programa.

1.2.2. Modalidades de evaluación

Para determinar cuáles son las modalidades de evaluación se consultará a la AUIP (2014) y el CEUB (2023) que son los autores institucionales especializados en procesos de evaluación en programas educativos de posgrado.

Según la Asociación Universitaria Iberoamericana de Posgrado existen tres modalidades: Autoevaluación, Evaluación Externa y Evaluación Integral. La **autoevaluación** es un proceso cuya planificación, organización, ejecución y supervisión está a cargo de personas comprometidas con el programa (AUIP, 2014). La auto evaluación persigue dos propósitos centrales:

- Identificar los problemas, dificultades, aciertos y logros de un programa (fortalezas y debilidades).
- Proponer correctivos y comprometerse en la revisión y ajuste para garantizar un proceso permanente de mejoramiento cualitativo del programa.

La **evaluación externa** es un proceso en el que intervienen especialistas ajenos al programa. La evaluación externa identifica los problemas y dificultades, debe proponer cursos alternativos de acción para la revisión, ajuste y mejora del programa evaluado (AUIP, 2014).

La **evaluación integral** es un proceso de autoevaluación, contraste, comprobación de información sobre un programa y asesoría para mejoramiento cualitativo, a

través de observadores y facilitadores externos. La evaluación integral presupone que los resultados de un proceso de autoevaluación pueden ser fácil y rápidamente comprobados, mediante visita directa, por evaluadores externos. El proceso es integral, en la medida en la que se aborda el objeto de evaluación en relación con su contexto y con su ámbito de influencias (AUIP, 2014).

Ahora, desde la postura institucional del Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana, reconoce dos tipos o modalidades de evaluación: Autoevaluación o Evaluación Interna y Evaluación Externa, por pares académicos.

La **autoevaluación** es un proceso cuya planificación, organización, ejecución y supervisión está a cargo de quienes integran y participan del programa. En el Sistema de la Universidad Boliviana el Informe de Autoevaluación es un requisito para la evaluación externa y debe ser organizado de acuerdo a las áreas y variables establecidas en el Reglamento General de Posgrado y debe ser revisado por las instancias internas de Evaluación de la Universidad (CEUB, 2023).

La **evaluación externa** por pares académicos, es un proceso en el que se desarrollan procedimientos científicos con el propósito de verificar la validez y fiabilidad del informe de autoevaluación, establecer recomendaciones para mejorar la calidad del programa de posgrado, establecer condiciones de funcionamiento y recomendar respecto de su acreditación (CEUB, 2023). Los objetivos de la evaluación externa de los programas de posgrado son:

- Valoración de las condiciones de funcionamiento.
- Acreditación de programas que cumplan las condiciones señaladas en el Reglamento de posgrado.

Considerando las modalidades o tipos de evaluación que proponen los autores institucionales, la presente investigación enmarca su alcance dentro la autoevaluación porque se propondrá un proceso de autoevaluación para el Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales para que sus responsables sean capaces de identificar los problemas y logros de un programa, proponer correctivos y comprometerse en la revisión y ajuste para garantizar un proceso de mejoramiento continuo.

En el cuadro 2 se presentan las áreas y variables de evaluación de un programa que proponen la AUIP (2014) y la CEUB (2023) son las siguientes:

Cuadro 3. Áreas y variables de evaluación

Variables de evaluación según la AUIP	Áreas de evaluación según la CEUB
<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudiantes 2. Profesores 3. Plan de formación Investigación científica, desarrollo tecnológico, innovación y desempeño profesional de alta calidad. 4. Gestión 5. Entorno y pertinencia 6. Egresados e impacto 7. Evaluación y mejora continua 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aspectos Institucionales 2. Aspectos Académicos 3. Interacción Social 4. Gestión Académica y Administrativa 5. Infraestructura

Fuente. Elaboración propia

Al momento de realizar la propuesta, se deben considerar estos aspectos para realizar la autoevaluación del Diplomado en Derecho Empresarial.

1.2.3. Autoevaluación

La autoevaluación de programas de posgrado es un proceso sistemático y continuo mediante el cual una institución educativa, generalmente a través de sus propias autoridades y actores internos, revisa y analiza críticamente el funcionamiento, calidad y pertinencia de sus programas de posgrado. Este proceso tiene como objetivo identificar fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y áreas de crecimiento en aspectos como el diseño curricular, la metodología de enseñanza, el desempeño del profesorado, los recursos disponibles y los resultados obtenidos por los estudiantes.

La autoevaluación permite a las instituciones ajustar sus programas de posgrado a las necesidades del entorno social, académico y profesional, así como cumplir con estándares de calidad exigidos a nivel nacional e internacional. Además, es un paso esencial para procesos de acreditación, mejora continua y planificación estratégica (AUIP, 2014).

1.2.4. Calidad en Educación Superior

Para Lago et al., (2014), la palabra calidad, está presente en todas las actividades de la vida cotidiana. La calidad se relaciona con eficacia, eficiencia, un estado de satisfacción, conformidad y servicio. La calidad es un concepto difícil de definir y tiene distintos significados para todos los sujetos. Por ejemplo, la calidad consiste en satisfacer los estándares establecidos para los insumos, procesos y, principalmente, resultados. Así mismo, uno de los conceptos con los que más se relaciona la calidad es con la excelencia, “la cual supone el compromiso de todos los integrantes de una organización para lograr un producto lo mejor posible, empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos” (Miranda, Chamorro & Rubio, 2007, pág. 8).

Para Lago et al., (2014):

“(...) La calidad es el resultado de comparar las expectativas con la percepción del servicio recibido. Esto significa que la medida de la calidad está en la satisfacción de las personas y en el valor de lo que reciben. La efectividad, como relación entre las necesidades sentidas y los resultados percibidos es la única escala válida para medir la calidad. El éxito de los programas o de las organizaciones radica esencialmente en responder a la maximización de esta proporción” (pág. 37)

Es importante señalar que el campo conceptual de la calidad está definido por dos posturas importantes: la calidad desde lo objetivo y la calidad desde lo subjetivo. El primero según Municio (2000), se relaciona con lo cuantificable, verificable con algún estándar, descriptor o indicador previamente determinado, y desde lo subjetivo, el mismo autor señala que la calidad se refiere al valor que le dan las personas a lo que responde a sus deseos, a su deber ser y a la comparación de sus expectativas con su propia percepción de la realidad. En este sentido, la calidad se convierte en una determinación del ser, que se refiere no solo a la materia sino principalmente al ser mismo de las cosas, a sus caracteres psicológicos y espirituales (Lago et al., 2014, pág. 9).

Por otra parte, la calidad desde el contexto educativo se puede definir como el modo de ser de la educación que reúne las características de integralidad, coherencia y eficacia. Así mismo, el Consejo Nacional de Acreditación - CNA (2010), afirma que

la calidad de la educación es un atributo de servicio público de la educación en general, y en particular, al modo como este servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate. Igualmente, alude y supone el esfuerzo continuo de las instituciones por cumplir de forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones como son: la investigación, la docencia y la proyección social (Lago et al., 2014, pág. 11).

De otro modo, es importante señalar que gran parte de los estudios que se han realizado sobre la calidad de la educación superior toman fuerza posterior al tratado de Bolonia de 1999 donde se muestran los impactos de este acuerdo tanto en Europa como en Latinoamérica y donde se resaltan los grandes aportes y el importante referente que ha sido, para los procesos de mejora de la educación superior.

Cuando se habla de investigaciones sobre calidad de la Educación Superior se puede afirmar que la gran mayoría de estudios se centran en medir los impactos de los procesos de autoevaluación y acreditación, comparar los diferentes sistemas de aseguramiento de la calidad y analizar los modelos de evaluación de la calidad de los programas académicos (Lago et al., 2014, pág. 30).

1.2.4. Mejoramiento continuo

El mejoramiento continuo es un concepto clave en la gestión de calidad y se refiere a la práctica de continuamente hacer mejoras incrementales en productos, servicios o procesos. Varios autores y expertos han definido el mejoramiento continuo de diversas maneras. A continuación, se presentan algunas definiciones de autores reconocidos:

Para Kaoru Ishikawa, un destacado teórico japonés de la gestión de calidad, definió el mejoramiento continuo como un proceso constante y sin fin de buscar formas para mejorar productos, servicios y procesos. Subrayó la importancia de la participación de todos los empleados y el uso de herramientas de calidad para identificar y resolver problemas (UNIT, 2009).

Según, Juran describió el mejoramiento continuo como parte de su "Trilogía de Juran," que incluye la planificación de calidad, el control de calidad y el mejoramiento de calidad. En este contexto, el mejoramiento continuo implica

identificar oportunidades para mejorar, implementar cambios y monitorizar los resultados para asegurar la mejora sostenida (Castillo, 2019).

La norma ISO 9001, que establece los requisitos para los sistemas de gestión de calidad, define el mejoramiento continuo como una parte integral del sistema de gestión de calidad. Según la norma, el mejoramiento continuo implica utilizar políticas de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, y revisiones por la dirección para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad (Innova Group, 2017).

En educación superior, la AUIP (2014) considera el mejoramiento de la calidad como un proceso permanente de búsqueda de excelencia. Referida a un programa educativo y, particularmente, a un programa de formación superior avanzada, la excelencia hace referencia a la más alta calidad de sus estudiantes y docentes, a la pertinencia de los planes de formación y sistemas de apoyo académico y administrativo, y al logro de los más altos niveles posibles de I + D + i (Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica).

El propósito de cualquier iniciativa de evaluación de un programa de posgrado o debe ser mantener y mejorar la calidad de sus egresados, y por tanto, mejorar la calidad de los procesos académicos.

1.2.5. Diplomado

El Diplomado en Derecho Empresarial se desarrolló en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. Esta institución oferta programas de posgrado que están diseñados para proporcionar una formación más especializada y avanzada por medio de maestrías, doctorados y diplomados. El posgrado es un nivel de estudios que se realiza después de haber obtenido la licenciatura o un título de grado y su propósito es preparar para el ejercicio especializado de una profesión o para asumir los distintos roles de la vida académica: la docencia universitaria, la investigación científica o la presentación de servicios a la comunidad o a su entorno social, cultural o productivo (AUIP, 2014).

Si bien, el programa que es objeto de análisis se desarrolla en una institución educativa de posgrado la CEUB (2023) especifica que el diplomado es un programa de educación continua, es decir, no constituye un estudio de posgrado porque no otorga grado académico; tiene como finalidad actualizar al profesional en un determinado campo. Los objetivos y carga horaria son determinados de acuerdo a necesidad de cada curso y al Reglamento de Posgrado de cada Universidad. Al respecto, desde la gestión 2022, la Universidad ha implementado la modalidad de graduación mediante diplomado, por esta razón los cursos de formación continua, como el diplomado, están dirigidos a:

- Profesionales con formación en Técnico Superior.
- Profesionales con grado de Licenciatura.
- Estudiantes de último curso de grado o los que hayan finalizado el Plan Curricular de formación de grado.

De acuerdo a reglamento las unidades responsables de la organización y coordinación académica de los Diplomados, podrán ser: el Vicerrectorado o Vicerrectorado de Posgrado, Dirección o Centro de Posgrado e Investigación o las Unidades Facultativas de Posgrado de cada Universidad. En este caso, la unidad ejecutora del Diplomado en Derecho Empresarial fue la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

El Reglamento General de Posgrado establece que los programas de Diplomado tendrán como mínimo 20 créditos y un total de 600 horas reloj (equivalente a 800 horas académicas), distribuidas entre académicas y de investigación. Se podrá optar por el respectivo Certificado, una vez aprobado la totalidad del programa, aprobado una monografía y presentar el diploma académico de Técnico Superior o Licenciatura.

1.3. Teorías y autores que sustentan el objeto de estudio

En el título de la investigación coinciden fenómenos de las Ciencias Administrativas y de las Ciencias de la Educación como: la evaluación y la calidad en educación superior, que se constituyen en el objeto de estudio. Por tanto, se presentan los elementos teóricos desde los cuales se aborda la evaluación de la calidad del

diplomado. Este filtro es la perspectiva que se utiliza para explicar los resultados de la investigación y realizar el planteamiento de la propuesta.

Para González (2008) Cuando se trabaja con el concepto de aseguramiento de la calidad en educación superior subyacen dos enfoques: uno se inspira en el concepto de aseguramiento de calidad, entendida como el cumplimiento de ciertos estándares mínimos que garanticen que el egresado tiene las competencias para desempeñarse adecuadamente en sus funciones. Esta concepción tiene especial relevancia en carreras de riesgo social como, por ejemplo, las del área de la salud. Otro enfoque se sustenta en el concepto de mejoramiento de calidad, en el cual las instituciones o programas, en forma voluntaria, se plantean metas de superación continua y están dispuestas a que personas externas les ayuden en este proceso.

Ambos procesos pueden combinarse, para lo cual se requiere haber superado los estándares mínimos de carácter obligatorio y luego incorporarse a procesos voluntarios de mejoramiento permanente.

Entre los aspectos principales que se proponen para **evaluar instituciones y unidades académicas** están: la inserción en su medio y la satisfacción de la comunidad; la integridad y coherencia con su misión y principios; la existencia y calidad del plan estratégico; el grado de cumplimiento del plan y de los plazos estipulados para las funciones de docencia, investigación, extensión y prestación de servicios y gestión institucional; disponibilidad de infraestructura, equipamiento, financiamiento, cantidad y calidad del cuerpo académico y administrativo; cantidad y calidad de los estudiantes; bibliotecas y recursos informáticos; eficiencia en el uso de los recursos disponibles; disponibilidad y calidad en la prestación de servicios estudiantiles; organización y estructura; liderazgo, participación y gobierno, sistemas de información y de registro, procesos internos de evaluación, control de gestión y corrección de deficiencias (González, 2008).

Entre los aspectos más relevantes que se propone medir para **evaluar las carreras y programas** se pueden señalar: ocupabilidad y satisfacción de los empleadores con los egresados; satisfacción de los egresados con su formación; coherencia entre lo que se ofrece a los estudiantes y lo que se les entrega; entrega de información sobre planes y programas a estudiantes; consistencia entre los

principios educativos y la formación entregada; cumplimiento de las metas de matrícula y de planes y programas de estudio; puntualidad y cumplimiento con las sesiones establecidas; disponibilidades y actualización de bibliotecas, y acceso a redes informáticas; disponibilidad y calidad de instalaciones y recursos docentes; calidad del cuerpo docente; calidad del estudiantado; tasas de aprobación, repetición y deserción; eficiencia en el uso de recursos disponibles; costos por estudiante; calidad y estructura del currículo; adecuación de los métodos docentes y de los procedimientos de evaluación del aprendizaje (González, 2008).

Sobre la base de los aspectos relevantes señalados, se han planteado diversos modelos de evaluación para el mejoramiento de la calidad de programas. Entre otros: el Modelo Experimental de Acreditación de Carreras del MERCOSUR (MEXA), el Modelo de CINDA, orientado a evaluar tanto instituciones como programas, el Modelo de Gestión de la Calidad Total (TQM) y el Modelo Europeo de Gestión de la Calidad (EFQM), ambos dirigidos más bien a la evaluación de instituciones. A continuación, sólo se desarrollarán dos modelos.

1.3.1. Enfoque de Gestión de Calidad Total

Así como en educación existen diversos enfoques pedagógicos que permiten entender y actuar en la construcción de procesos de enseñanza – aprendizajes, en el campo administrativo ocurre algo similar con la gestión de calidad. A modo de referencia, la gestión de calidad es un conjunto de actividades, procesos y herramientas utilizados en la creación de un producto o servicio para que puedan mantenerse a un nivel alto y consistente (Totvs, 2023). No obstante, profundizando en el tema Camisón et. al., (2006) afirma que este concepto es bastante complejo y abstracto por lo que no existe consenso en su definición y que las existentes presentan deficiencias.

Para superar el problema de la parcialidad con que se conceptualiza la Gestión de la Calidad, los autores utilizan el término enfoque de Gestión de la Calidad para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad (Camisón et. al., 2006, pág. 211). En este marco, los autores identifican cinco enfoques de Gestión de la Calidad:

- El enfoque como inspección.
- El enfoque como control estadístico de la calidad.
- El enfoque como aseguramiento de la calidad o control de la calidad total.
- El enfoque japonés o como CWQC.
- Y el enfoque integrador como Gestión de la Calidad Total.

Dichos enfoques son aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto o servicio. De ellos, los enfoques de aseguramiento de la calidad y la Gestión de la Calidad Total son los que están más presentes en la educación superior. Por ejemplo, las acreditaciones o evaluaciones externas por pares de las carreras o los programas de posgrado ante organismos de acreditación son una manifestación del enfoque de aseguramiento de la calidad en la educación.

De los enfoques mencionados, en la presente investigación se adopta el **enfoque de Gestión de la Calidad Total**. Camisón et. al., (2006), recogen una definición completa de este modelo:

“(...) Calidad total es un sistema de dirección enfocado en las personas que busca el continuo incremento de la satisfacción del consumidor a un coste real continuamente menor. Calidad total es un enfoque sistémico completo (no un área o un programa aislado), y una parte integral de la estrategia de alto nivel; trabaja horizontalmente cruzando funciones y departamentos, implica a todos los empleados desde la cima hasta la base, y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes. Calidad total acentúa el aprendizaje y la adaptación al cambio continuo como claves para el éxito organizativo” (Pág. 264).

Dicho de otro modo, la Gestión de Calidad Total es un enfoque de gestión que involucra a toda la organización en el esfuerzo de mejorar la calidad de sus productos, servicios y procesos. Va más allá del control de calidad tradicional y busca la mejora continua en todas las áreas de la empresa.

El enfoque de Calidad Total aporta múltiples beneficios a la autoevaluación del programa de Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado, al proporcionar una perspectiva integral orientada a la mejora continua y al logro de resultados de

excelencia. Este enfoque pone al estudiante en el centro del proceso educativo, asegurando que el programa cumpla con sus expectativas y necesidades formativas. Esto se traduce en un diseño curricular pertinente, estrategias pedagógicas efectivas y recursos adecuados para garantizar una educación de calidad.

Uno de los pilares fundamentales de la Calidad Total es la mejora continua, que impulsa una revisión constante de los procesos académicos y administrativos. En el contexto de la autoevaluación, esto permite identificar fortalezas, detectar áreas de mejora y ejecutar planes que incrementen la eficacia del programa. Además, fomenta la participación activa de todos los actores involucrados, como estudiantes, docentes, administrativos y egresados, garantizando un análisis integral.

La implementación de indicadores claros para medir el desempeño del programa, como la tasa de egreso, la satisfacción de los estudiantes, el nivel de empleabilidad de los egresados y la calidad de la investigación, permite un diagnóstico objetivo y una orientación hacia resultados concretos. Este enfoque también promueve la capacidad de innovación y adaptación del programa, asegurando que se mantenga vigente frente a los cambios del entorno socioeconómico y legal.

Asimismo, la Calidad Total busca satisfacer las expectativas de todos los grupos de interés, incluyendo empleadores, instituciones reguladoras y la sociedad en general, fortaleciendo así la reputación del programa. En resumen, la integración del enfoque de Calidad Total en la autoevaluación del programa de Derecho Empresarial no solo garantiza un sistema riguroso y colaborativo de análisis y mejora, sino que también refuerza su relevancia y efectividad, asegurando beneficios sostenibles para todos los actores implicados.

1.3.1.1. Principios de la Gestión de Calidad Total

El concepto de Gestión de la Calidad Total ha evolucionado mucho a lo largo de los años, incorporando las ideas de los distintos pensadores de la gestión mencionados anteriormente. Estos ocho principios ayudarán a las organizaciones a comprender y aplicar mejor la gestión de la calidad total (Safety Culture, 2024):

Cuadro 4. Principios de la Calidad Total

Principio	Descripción	Aplicación en la formación de posgrado
Enfoque al cliente	El objetivo final es satisfacer o, mejor aún, superar las expectativas de los clientes. Comprender sus necesidades y expectativas es la clave para introducir cambios o mejoras en los procesos y en sus productos o soluciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Los estudiantes son considerados los principales clientes del programa educativo. Esto implica entender y satisfacer sus necesidades y expectativas. • Se utilizan encuestas de satisfacción, entrevistas y grupos focales para recoger opiniones y mejorar continuamente los servicios y la calidad.
Mejora continua	La gestión de la calidad total consiste en esforzarse por crecer continuamente. Las organizaciones deben comprometerse a mejorar todos y cada uno de los aspectos de sus operaciones, identificando las áreas que lo requieran, aplicando los cambios necesarios y evaluando sus repercusiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar ciclos de mejora continua (como el ciclo PDCA: Plan-Do-Check-Act) en todos los aspectos del programa de posgrado, desde la planificación curricular hasta la evaluación de los resultados de aprendizaje. • Fomentar una cultura de mejora continua entre el personal docente y administrativo, así como entre los estudiantes.
Compromiso de las personas	Como ya se ha señalado, cada miembro de la organización es vital para el éxito de la implantación de la Gestión de Calidad Total. El compromiso de los empleados significa que se les anima a aportar ideas, participar en la toma de decisiones y asumir como propio el resultado de su duro trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Involucrar a todos los stakeholders en el proceso de mejora de la calidad, incluyendo profesores, personal administrativo, estudiantes y empleadores. • Promover la colaboración y el trabajo en equipo para identificar problemas y desarrollar soluciones innovadoras.
Enfoque a procesos	Tal vez la estrella de los principios de la gestión de calidad. Su entrada supuso una revolución al obligar a las empresas a definir y trabajar por procesos y no por actividades y departamentos.	
Liderazgo	Los líderes empresariales son vitales no sólo porque establecen la visión. La alta dirección también es responsable de proporcionar los	<ul style="list-style-type: none"> • Los líderes y administradores del programa deben estar comprometidos con la filosofía de TQM y deben liderar con el ejemplo, promoviendo y

	recursos necesarios y el apoyo constante a las iniciativas de mejora de la calidad. Promover una cultura de la calidad en toda la organización exige un fuerte compromiso por su parte.	apoyando iniciativas de mejora de la calidad.
Gestión de las relaciones	Las organizaciones deben reconocer la importancia de establecer una buena relación y mantener relaciones sólidas con todos los actores involucrados en el servicio. La estrecha colaboración con ellos garantiza la calidad de los materiales y servicios recibidos y, en consecuencia, la consecución de sus objetivos finales.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar estrategias para mejorar la experiencia del estudiante y aumentar la retención y el éxito académico. • Realizar estrategias que fomenten un ambiente de colaboración y desarrollo profesional continuo. • Mantener un vínculo activo con los egresados para apoyo continuo y retroalimentación. • Asegurar que el programa de posgrado responda a las necesidades del mercado laboral y facilitar la empleabilidad. • Fortalecer la relación con la comunidad y otros socios estratégicos para el desarrollo.
Toma de decisiones basadas en la evidencia	Los datos precisos son imprescindibles para medir el rendimiento de la calidad, seguir las tendencias y tomar decisiones con conocimiento de causa. Al supervisarlos y analizarlos deben emplearse técnicas de control estadístico de procesos y herramientas de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar datos y análisis para tomar decisiones informadas sobre la gestión del programa y las mejoras necesarias. • Implementar sistemas de gestión de la calidad que recojan y analicen datos sobre el desempeño académico, la satisfacción estudiantil y otros indicadores clave de calidad.

Nota. Elaboración propia con base a revisión bibliográfica.

La aplicación de los principios del enfoque de Calidad Total en la evaluación de la calidad de programas de posgrado asegura que estos programas no solo cumplan con los estándares académicos, sino que también se alineen con las necesidades y expectativas de los estudiantes y el mercado laboral. Al involucrar a todos los miembros de la institución en un esfuerzo colectivo de mejora continua, se crea una cultura de calidad que promueve la excelencia y la innovación en la educación de posgrado.

1.3.2. El Modelo Centro Interuniversitario de Desarrollo, CINDA

Este modelo Espinoza et al., (1994) está concebido sobre la base de un esquema de organización compleja y heterogénea que dispone una institución, y descansa sobre las premisas de que “calidad” no es un concepto absoluto sino relativo y el referente lo establece la propia institución cuando define su misión, objetivos, metas y estrategias, aun cuando pueda haber aspectos en los que sea necesario atenerse a exigencias establecidas por agentes externos.

Por lo tanto, la autoevaluación institucional basada en el modelo requiere que la institución: a) formule su proyecto institucional, dejando claramente establecida su misión y sus valores, la población que atenderá, las políticas de docencia, investigación, extensión y administración; b) establezca sus planes a corto, mediano y largo plazo, estipulando metas y estrategias para cada una de las funciones que ha estimado importante realizar; y c) cuente con un servicio de información para la gestión completo, confiable y continuamente actualizado, que apoye la planificación, elaboración de políticas y los procesos de toma de decisión institucional.

Además, se sustenta en una concepción etnográfica y sistémica de la evaluación, orientada a la toma de decisiones para el cambio, y en la triangulación de información que garantice una mayor confiabilidad y compromiso de los actores involucrados.

Considera siete dimensiones y 18 criterios (tabla 2), que constituyen la base de la identificación y clasificación de indicadores, variables y datos. La información se recoge mediante 15 instrumentos cuyos ítems corresponden a cada dato, ya sea cuantitativo o cualitativo.

Cuadro 5. Dimensiones y criterios del Modelo CINDA

Dimensiones	Criterios
Relevancia	Pertinencia, impacto, adecuación y oportunidad.
Integridad	Coherencia con la misión, principios y valores, y coherencia entre lo que se promueve y lo que está disponible.
Efectividad	Definición de metas explícitas, cumplimiento de metas y logro de aprendizajes.
Disponibilidad de recursos	Disponibilidad de recursos humanos y materiales, y disponibilidad de recursos de información.
Eficiencia	Eficiencia administrativa y eficiencia pedagógica.
Eficacia	Adecuación de los recursos, relación costo- efectividad y relación costo-beneficio
Procesos	Interacción de factores de tipo institucional e interacción de factores de tipo pedagógico.

Nota. Elaboración con base a revisión bibliográfica.

Las dimensiones están referidas a cinco áreas, que comprenden las funciones de docencia, investigación, extensión y servicios, gestión y un área general académica que involucra aspectos transversales a las funciones universitarias.

Por todo lo expuesto hasta el momento, se puede caer en cuenta que el concepto de calidad en esta modalidad educacional posee diferentes alcances, dependiendo del ámbito de acción en el cual se aplica. En efecto, es posible visualizar distintas conceptualizaciones asociadas a procesos de evaluación, gestión y planificación estratégica, entre otros.

1.3.3. La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)

El EFQM (European Foundation for Quality Management) es un marco de referencia para la gestión de la calidad y la excelencia organizacional. Desarrollado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad en 1989, el Modelo EFQM es una herramienta utilizada por organizaciones de todo tipo y tamaño para evaluar y mejorar su rendimiento de manera integral. Como proceso clave se sitúa la autoevaluación. El modelo establece una ordenación sistemática de los factores más críticos para el buen funcionamiento de toda organización. Se reúnen estructuradamente las reflexiones y experiencias del mundo de la dirección de las organizaciones. Es un modelo que se fundamenta no sólo en ideas sino muy especialmente en resultados (González, 2008).

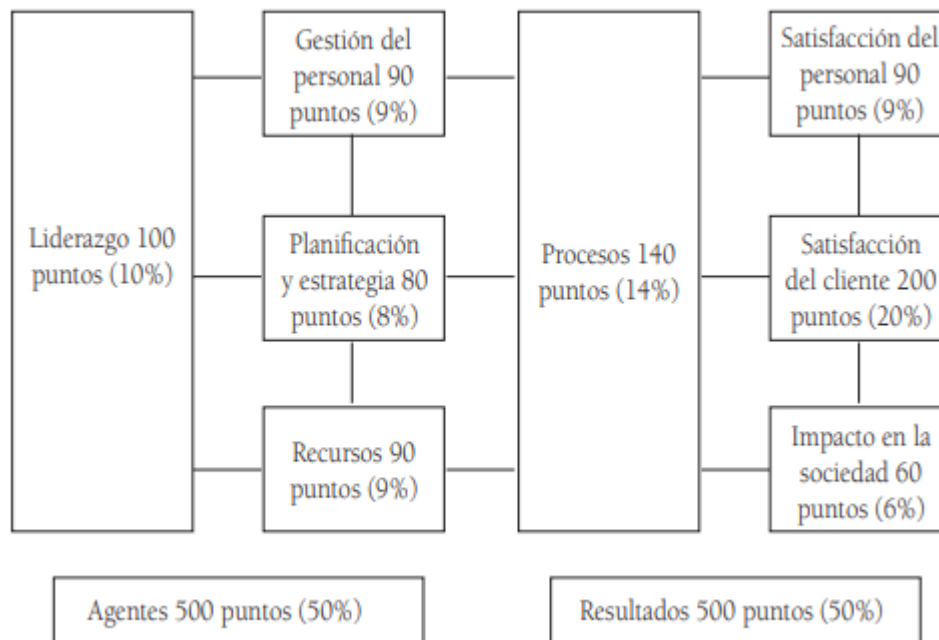
La sistematización y estructuración del modelo se basa en la utilización de hechos y datos, con objeto de evitar los errores que se derivarían de la utilización de opiniones personales o valoraciones no objetivables. Esta búsqueda de un soporte firme en el que se fundamenten las decisiones constituye un rasgo característico de la gestión de calidad.

El EFQM se convierte en un marco de referencia que, como tal, proporciona un lenguaje común y una misma base conceptual a todo el personal que presta sus servicios en una institución. Esto le confiere la potencia necesaria para que su funcionamiento sea homogéneo y para que el modelo en sí resulte un instrumento idóneo de formación en la gestión de calidad para todos los que luego deben utilizarlo.

El modelo es cerrado en cuanto a los criterios y los subcriterios, pero abierto con relación al número y la naturaleza de las áreas o indicadores que despliegan el significado de cada subcriterio. Su aplicación supone un involucramiento profundo del personal de la institución y facilita la elaboración y corrección de la programación general anual del centro y de los demás proyectos institucionales.

Adaptado a las instituciones de educación superior, implica la satisfacción de estudiantes, profesores y personal no docente, y un impacto en la sociedad. Esto se consigue mediante un liderazgo que impulse la planificación y la estrategia de la institución, la gestión de su personal, sus recursos y sus procesos hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados. Expresado gráficamente, este principio responde al esquema de la figura 2.

Esquema 3. Descripción esquemática del Modelo Europeo de Gestión de Calidad



Nota. (González, 2008, pág. 270)

Los nueve criterios que integran el modelo se agrupan en dos grandes categorías: los criterios agentes y los criterios resultados. Los primeros reflejan cómo la institución de educación superior enfoca cada uno de los subcriterios. Éstos constituyen cada una de las subdivisiones en que se ordenan los criterios. Cada subcriterio se encuentra distribuido a través de diferentes áreas de examen. Las áreas no son todas las posibles, pues el modelo no pretende establecer de forma prescriptiva y exhaustiva cuáles deberán ser examinadas en cada caso. Estas áreas son orientadoras y su orden también puede ser alterado. El análisis de las áreas permite determinar cómo enfoca la institución cada uno de los subcriterios. En definitiva, lo que hace es comparar su gestión y su funcionamiento con la propuesta que aparece reflejada en cada área.

Se examina no sólo si se cumple o no lo que representa cada área sino también el grado de aplicación alcanzado a través de todos sus niveles organizativos y, horizontalmente, en todos sus procesos y actividades.

Los criterios resultados sirven para conocer qué ha obtenido o está alcanzando la institución. Al igual como acontece con los primeros, éstos se encuentran divididos

también en subcriterios que, a su vez, cuentan con las áreas orientadoras que ayudan a comprender cuáles han sido los resultados de su funcionamiento.

Mediante el examen de los resultados, se debe conocer cuál ha sido la tendencia de la institución en relación con lo conseguido realmente respecto de los objetivos propios. Si es posible, también se debería averiguar cuál ha sido su tendencia con relación a otras instituciones similares.

De acuerdo con la formulación de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad, los conceptos básicos son los siguientes: orientación al cliente; relaciones de asociación con proveedores; desarrollo e involucramiento de las personas, procesos y hechos; mejora continua e innovación; liderazgo y coherencia en los objetivos; ética y responsabilidad, y orientación hacia los resultados.

El éxito continuado en el logro de los objetivos depende del equilibrio y la satisfacción de los intereses de todos los grupos que, de una u otra forma, participan en la institución.

1.4. Marco contextual

1.4.1. Características socio culturales, educativas y económicas del contexto

La presente investigación se desarrolla en la Unidad de Posgrado dependiente de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca. Esta unidad fue creada por la Resolución Rectoral N° 055/2018 como parte del proceso de descentralización de la formación posgradual e inicia sus funciones a finales de la gestión 2019. En esta institución de educación superior se ofertan programas de posgrado para estudiantes y profesionales de las Carreras de Derecho, Comunicación Social, Sociología e Historia. Al ser una institución relativamente nueva, todavía no cuenta con misión y visión propios.

El Diplomado de Derecho Empresarial, que es objeto de análisis en la tesis, está dirigida a estudiantes de cuarto año de Derecho, a estudiantes antiguos no titulados y a profesionales abogados. Desde el año pasado nuestra Casa Superior de Estudios implementó la nueva modalidad de graduación por diplomado, que actualmente está vigente en las universidades públicas del país. Una de las

características de este programa es que viabiliza la doble titulación, es decir, posibilita la obtención del grado académico de Licenciatura y la certificación del diplomado.

Por este motivo, de acuerdo a los resultados del cuestionario se logró identificar que alrededor del 50% de los participantes son estudiantes del cuarto año de la Carrera de Derecho y el otro 50% son estudiantes no titulados que buscan obtener la licenciatura a través de esta nueva modalidad de graduación. Entre los inscritos no se registró ningún profesional.

Según la percepción de una de las participantes, el desarrollo del programa presentó dificultades debido al cruce de horarios de los estudiantes del cuarto año de la Carrera de Derecho del turno nocturno, con los horarios del diplomado. Por lo que los responsables del programa tuvieron que flexibilizar la asistencia a las sesiones sincrónicas y adecuar los horarios a la disponibilidad del tiempo de los estudiantes de cuarto año. Otra particularidad de los participantes del programa, es que una mayoría de ellos trabaja y estudia, además son padres o madres de familia.

1.4.2. Marco jurídico

El sistema educativo boliviano ha experimentado importantes transformaciones en los últimos años, con el objetivo de fortalecer la calidad de la educación en todos los niveles, incluidos los estudios de posgrado. La Ley de Educación N° 070 "Avelino Siñani - Elizardo Pérez" (2010) establece lineamientos generales para la educación superior, enmarcada en principios de calidad, pertinencia y equidad.

En cuanto a la educación superior, las universidades están llamadas a garantizar la formación integral de los estudiantes, promoviendo la investigación y la interacción social. Los programas de posgrado desempeñan un papel crucial en la consolidación de una cultura académica avanzada, orientada al desarrollo científico y profesional de los estudiantes.

La evaluación de la calidad está estipulada en Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI. El Estado boliviano dando cumplimiento a esta disposición define en el Parágrafo I del Artículo 68, la evaluación como un proceso de cualificación de la calidad de la educación superior universitaria; contempla la

autoevaluación, la evaluación por pares y la evaluación social, por lo que las universidades públicas deben realizar estos procesos de evaluación.

La autoevaluación es una herramienta de evaluación que se utiliza en la administración y gestión educativa. Por tanto, ésta es el área en la que se desarrollará la propuesta de la investigación. Al respecto, el Artículo 71 de la Ley 070 menciona que la administración y gestión de la educación es la instancia que planifica, organiza, dirige y controla los recursos del Sistema Educativo Plurinacional, con participación social. Al respecto, se debe precisar, que las Universidades Públicas al ser autónomas, el Ministerio de Educación no tiene tuición sobre ellas, sus actividades se encuentran amparadas por lo establecido en la Constitución Política del Estado. No obstante, la instancia que administra y gestiona el posgrado en nuestra Casa Superior de Estudios es el Centro de Estudios de Posgrado e Investigación, CEPI, que depende de Vicerrectorado.

En cuanto a la reglamentación interna, el Diplomado de Derecho Empresarial se rige según el Reglamento de la modalidad de graduación mediante diplomado de la USFX. El diplomado que es objeto de estudio tiene la particularidad de que es conducente a doble titulación. Es decir, permite obtener el grado académico de Licenciatura y a la certificación académica de diplomado. Por esta razón se considera pertinente revisar su contenido.

Esta modalidad de graduación mediante diplomado fue aprobada por el Consejo de Posgrado en junio de 2022. Su objetivo es incorporar una modalidad opcional de graduación, en el marco de las modalidades existentes para el proceso de titulación de grado, siendo uno de sus objetivos específicos elevar la calidad académica de los estudiantes graduados, garantizando la formación posgradual actualizada como respuesta a las demandas sociales. Por lo que el artículo 6 sostiene que las unidades facultativas, deberán garantizar la transparencia, probidad y fiscalización académico – administrativa del proceso.

El Artículo 8 del reglamento menciona que los Diseños Curriculares o Programas de Diplomados que conllevan a la titulación de grado, estarán bajo la tuición de Vicerrectorado, el Centro de Estudios de Posgrado e Investigación y las Unidades Facultativas de Posgrado. La modalidad de graduación mediante diplomado será

administrada académica y económicamente por la Unidad Facultativa de Posgrado, en coordinación con el CEPI.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Enfoque y tipo de investigación

2.1.1. Enfoque

El enfoque de la investigación es ***mixto***. De acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) es una combinación del enfoque cualitativo y cuantitativo para el estudio de fenómenos sociales. Este enfoque se manifiesta en el uso de herramientas metodológicas cualitativas y cuantitativas para la recolección de datos sobre el objeto de estudio.

2.1.2. Tipo

Por otra parte, la investigación se tipifica como ***descriptiva y propositiva***. Es descriptiva porque su objetivo es describir los procesos de evaluación académica que se desarrollan en el Diplomado de Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad en la gestión 2023. Asimismo, tiene un alcance propositivo porque después de realizar un análisis del problema científico, se plantea un modelo de autoevaluación para la mejora continua del programa académico mencionado.

2.1.3. Métodos

2.1.3.1. Métodos teóricos

La investigación, emplea los procesos lógicos de análisis-síntesis, deducción-inducción, abstracción-concreción para la gestión y sistematización de la información para la solución del problema identificado. La investigadora chuquisaqueña Ivonne Ramírez (2013), define los procesos lógicos del pensamiento humano como "(...) las distintas operaciones que facultan al investigador para usar sus capacidades intelectivas y de pensamiento lógico en la solución de problemas científicos" (pág. 53). Estos procesos lógicos se aplicaron en todo el proceso investigativo, desde la identificación del problema hasta la redacción del informe.

Análisis documental

Para (Ramírez, 2014) es un método teórico que consiste en seleccionar referentes teóricos relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información en él contenida. Este método se aplicó en la construcción de los antecedentes y del marco teórico de la investigación.

Hipotético – deductivo

Ramírez (2013) manifiesta que este método obliga al investigador a combinar la reflexión racional con la observación de la realidad. La investigación tiene un enfoque mixto o cuali-cuantitativo, por lo que este método se aplicó en la formulación de la idea a defender, que a criterio de (Carmona, Fernández, & Laguna, 2020) es una hipótesis de carácter cualitativo y que se aplica principalmente en investigación pedagógicas.

Modelación

Para (Ramírez, 2014) es un método teórico que permite reproducción simplificada, subjetiva e ideal de la realidad. El mismo se utilizará para la construcción del modelo de autoevaluación para la mejora continua del Diplomado de Derecho Empresarial considerando fundamentos teóricos, normativos y metodológicos.

2.1.3.2. Métodos empíricos

Observación

Para (Ramírez, 2014) es un método empírico que consiste en la percepción directa del objeto de investigación. Este método se aplicó a través de dos instrumentos: una guía de observación para que determine el plan de estudios del diplomado en la plataforma y una lista de cotejo para analizar los módulos del programa.

Triangulación

La triangulación en investigación cualitativa es una técnica que se utiliza para aumentar la validez y confiabilidad de los resultados al abordar un fenómeno desde diferentes perspectivas. Implica el uso de múltiples fuentes de datos, teorías, métodos o investigadores para verificar y corroborar los hallazgos. La idea es que,

al emplear varias aproximaciones, es posible reducir sesgos y obtener una visión más completa del fenómeno en estudio (Hernández Sampieri et al., 2014). De las variantes existentes se utilizó la triangulación de datos para validar la investigación y la propuesta.

2.2. Técnicas e instrumentos

2.2.1. Técnicas

Encuesta

Para (Ramírez, 2014) es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. En este caso se aplicó un cuestionario a los participantes y a los docentes del diplomado para conocer su percepción de calidad sobre la ejecución del programa.

Entrevista no estructurada

Para (Ramírez, 2014) Una entrevista no estructurada es una conversación fluida entre un investigador y un participante. El entrevistador tiene una pregunta de investigación general que guía su interés por realizar la entrevista, pero las preguntas de la entrevista no se deciden de antemano. La entrevista se realizó al coordinador de la Unidad de Posgrado y a la responsable del programa para conocer su percepción sobre la evaluación académica en el Diplomado de Derecho Empresarial.

2.2.2. Instrumentos

Guía de observación

Una guía de observación es un instrumento utilizado en investigaciones, estudios o evaluaciones para recolectar datos mediante la observación sistemática de eventos, comportamientos o fenómenos. Este instrumento se aplicó para recoger información del aula virtual del programa para determinar la estructura curricular del diplomado. (Anexo 1)

Lista de cotejo

Una lista de cotejo, también conocida como lista de verificación, es una herramienta utilizada para evaluar la presencia, ausencia o cumplimiento de ciertos criterios o ítems específicos. Es una forma simple y eficiente de observar y registrar información de manera sistemática. Este instrumento se utilizó para evaluar la dimensión docente (Anexo 2) y la dimensión investigación (Anexo 3) que acuerdo a los criterios establecidos, previa revisión de literatura.

Guía de entrevista

Una guía de entrevista es un documento que se utiliza para planificar y conducir entrevistas de manera efectiva, asegurando que se cubran todos los temas relevantes y que las preguntas se formulen de manera coherente. Se aplicó este instrumento para obtener información de la Coordinadora de la Unidad de Posgrado y el Responsable de Programa las dimensiones: estudiante, gestión académica y tradición institucional (Anexo 4).

Cuestionario

Un cuestionario es una herramienta de investigación que consiste en un conjunto de preguntas diseñadas para recopilar información de los encuestados sobre un tema específico. Este instrumento se aplicó a los participantes del programa para evaluar la segunda categoría calidad del programa (Anexo 5).

2.3. Población y muestra

En el contexto de la investigación, la **población** se refiere al conjunto total de individuos, elementos, eventos o casos que poseen una característica en común y que son de interés para el estudio. La población es el grupo completo sobre el cual se desea obtener conclusiones a partir de la investigación. En el cuadro 6 se describe la población y unidades de análisis de la investigación.

Cuadro 6. Población y unidades de análisis

Unidad de análisis	Población
Participantes del Programa de Diplomado	53
Coordinador de la Unidad de Posgrado	1
Responsable de Programa	1
Plataforma del programa de Diplomado	1
Módulos del programa	6
Población total	62

Nota. Elaboración propia

Para determinar la muestra del estudio, se aplicó el **muestreo censal**, es un tipo de muestreo en el que se incluye a toda la población en el estudio, lo que significa que no se selecciona una muestra, sino que se estudia a cada individuo o elemento que forma parte de la población de interés. En otras palabras, el muestreo censal es equivalente a realizar un censo.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados de la recopilación de datos empíricos. Como se sabe, la investigación tiene un enfoque mixto y es descriptiva, por lo que se utilizaron métodos y técnicas coherentes con este diseño. Los instrumentos que se aplicaron para el recojo de datos para analizar la categoría autoevaluación del programa académico fueron:

- Guía de observación al aula virtual del programa para determinar la estructura curricular del programa.
- Lista de cotejo a los módulos para determinar el plan de estudios.
- Lista de cotejo a la plataforma y el repositorio institucional del CEPI para analizar la dimensión de investigación.
- Entrevista no estructurada al coordinador de la Unidad de Posgrado y al responsable de programa.

Asimismo, para medir la categoría de la calidad del programa académico se aplicó:

- Cuestionario a los participantes del diplomado quienes valoraron dimensiones del programa.

La población del estudio está conformada por 53 participantes, la plataforma virtual del programa, los 6 módulos del diplomado y 1 autoridad académica. La técnica de muestreo que se utilizó para determinar la muestra de los participantes fue el muestreo censal porque las unidades del estudio de la población son reducidas.

Los resultados obtenidos del diagnóstico proporcionaron el sustento empírico que sumado al sustento teórico permitieron elaborar un modelo de autoevaluación para los programas de diplomado que viabilizan la titulación de grado en la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad.

3.1. Resultados obtenidos

3.1.1. Resultados obtenidos de la guía de observación de la plataforma del programa

En esta parte se presentan los resultados de la guía de observación que tenía por objetivo establecer la estructura curricular del Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca a través de la revisión de la plataforma virtual del programa (Anexo 1).

Cuadro 7. Estructura curricular del programa

Estructura curricular del programa	
Institución:	Unidad de Posgrado de Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.
Programa:	Diplomado en Derecho Empresarial, 1 ^o Versión.
Objetivo general:	Información no disponible en plataforma.
Perfil de egreso:	Información no disponible en plataforma.
Módulo 1: Entornos Virtuales de Aprendizaje	
Objetivo o competencias. Esta información no está disponible en la guía didáctica.	
Contenido	Sesiones
1. Plataforma Moodle 2. Educación a distancia	2 sesiones de 1 hora y media
Módulo 2: Bases teóricas del Derecho Empresarial	
Competencias. Desarrollar íntegramente el razonamiento crítico en la formación del postgraduante, mediante la teorización y aplicación del marco normativo regulatorio del derecho comercial en el Estado Plurinacional de Bolivia, para resolver problemas jurídicos de los comerciantes dentro el marco del compromiso ético y de servicio en el ejercicio profesional.	
Contenido	Sesiones
1. Derecho Comercial Constitucionalizado, el Modelo de Economía Plural 2. Definición de empresa 3. El Derecho Comercial en Bolivia 4. El Comerciante 5. Operaciones del Comercio 6. Obligaciones de los Comerciantes 7. Sociedades Comerciales 8. Tipos Societarios 9. Sociedades de personas 10. Sociedades de capital 11. Títulos y valores	6 sesiones de 3 horas y media
Módulo 3: Derecho laboral en la gestión de la empresa	

Competencias. Desarrollar íntegramente el razonamiento crítico en la formación del postgraduado, mediante la teorización y aplicación del marco normativo regulatorio del derecho comercial en el Estado Plurinacional de Bolivia, referido siempre al ámbito empresarial, para resolver problemas jurídicos de los empleadores y comerciantes dentro del marco del compromiso ético y de servicio en el ejercicio profesional.

Contenido	Sesiones
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los Derechos Fundamentales y su incidencia en el Derecho Laboral Boliviano. 2. El Contrato de Trabajo y sus modalidades. 3. El Salario o Remuneración. 4. Características de la relación laboral. 5. Principios del Derecho Laboral 6. Obligaciones del Empleador. 7. Previsión contable. 8. Beneficios Sociales en Bolivia. 9. Despido Legal conforme el art. 16 de la Ley General del Trabajo. 10. Despidos Injustificados 11. Desvinculación Laboral. 	6 sesiones de 3 horas y media

Módulo 4: Gestión tributaria empresarial

Objetivo. Conocer y comprender las características y cualidades de la Política Tributaria Estatal, el Sistema Tributario Boliviano, sus impuestos más importantes y los medios de impugnación que le asisten por derecho constitucional.

Contenido	Sesiones
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Estado, Fundamentos de la Política Tributaria y el Sistema Tributario Boliviano 4. Impuestos al Valor Agregado – IVA 5. Impuestos a las Transacciones- IT 6. Impuestos Sobre las Utilidades de las Empresas – IUE 7. Régimen Complementario al IVA - RC-IVA 8. Procesos de Verificación y Fiscalización 9. Vías de Impugnación 	6 sesiones de 3 horas

Módulo 5: Introducción a la metodología de la investigación

Competencias. Esta información no está disponible en plataforma porque el módulo no cuenta con guía didáctica.

Contenido	Sesiones
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento (conocimiento empírico, conocimiento científico) 2. ¿Qué es investigación 3. Introducción a la metodología de investigación 4. ¿Qué es monografía? 5. Estructura de la monografía 	Indeterminado

Módulo 6: Elaboración, revisión y sustentación de la monografía

Competencias. Esta información no está disponible en plataforma porque el módulo no cuenta con guía didáctica.

Contenido	Sesiones
<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes 	Indeterminado

<ul style="list-style-type: none"> • Justificación • Metodología • Objetivos <p>2. Desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco teórico • Información y datos obtenidos • Análisis y discusión <p>3. Conclusiones</p> <p>4. Referencias bibliográficas</p>	
---	--

Nota. Elaboración propia

La estructura curricular se refiere a la organización y planificación de los contenidos, objetivos, métodos de enseñanza, y evaluaciones dentro de un programa educativo. Para determinar dicha estructura se realizó la observación del aula virtual del programa y de las redes sociales de la institución, durante la pesquisa no se pudo determinar el objetivo general del programa ni el perfil de egreso, por lo que no se puede ver si el plan de estudios guarda relación guarda relación con el objetivo y el perfil de egreso.

Como se observa en el cuadro 4, el plan de estudios del Diplomado en Derecho fue organizado en 6 módulos: 1) Entornos Virtuales de Aprendizaje 2) Bases teóricas del Derecho empresarial 3) Derecho laboral en la gestión de la empresa 4) Gestión tributaria empresarial 5) Introducción a la metodología de la investigación y 6) Elaboración, revisión y sustentación de la monografía.

Cuando se diseña un programa académico, una etapa importante del proceso de diseño curricular es la organización y estructuración curricular que se concreta en el plan de estudios. Para Taba (1974) un plan de estudios implica la disposición de contenido y experiencias en la enseñanza, y la especificación de los fines educativos que se esperan. Desde el punto de vista de, Tyler citado en Sacristán (1991) es toda la experiencia de aprendizaje planificada y guiada por una institución educativa, ya sea que se lleve a cabo en grupos o individualmente. Mientras que Euroinnova (2023) lo define como una estrategia o programa que contienen los proyectos de educación en las instituciones, con el fin de asegurar el proceso de enseñanza y aprendizaje en una carrera. Asimismo, permite conocer todas las materias, el orden en el que son impartidas y los requisitos necesarios para obtener la titulación.

Como se evidencia en esta indagación teórica sobre el concepto de plan de estudios, existen diferentes definiciones y enfoques sobre el mismo fenómeno, sin embargo, los autores coinciden en que el plan de estudios es un marco estructurado y planificado que guía el proceso de enseñanza y aprendizaje. Incluye la selección de contenidos, experiencias de aprendizaje, métodos de enseñanza y evaluación, y está diseñado para alcanzar objetivos educativos específicos.

Si bien, durante la observación del aula virtual no se pudo determinar el objetivo general del diplomado, las guías didácticas de algunos módulos permitieron conocer las competencias u objetivos que los docentes pretenden desarrollar en los participantes para que profundicen en el estudio del derecho empresarial actual, en relación a las reformas legislativas más recientes y el empleo de la jurisprudencia constitucional vigente.

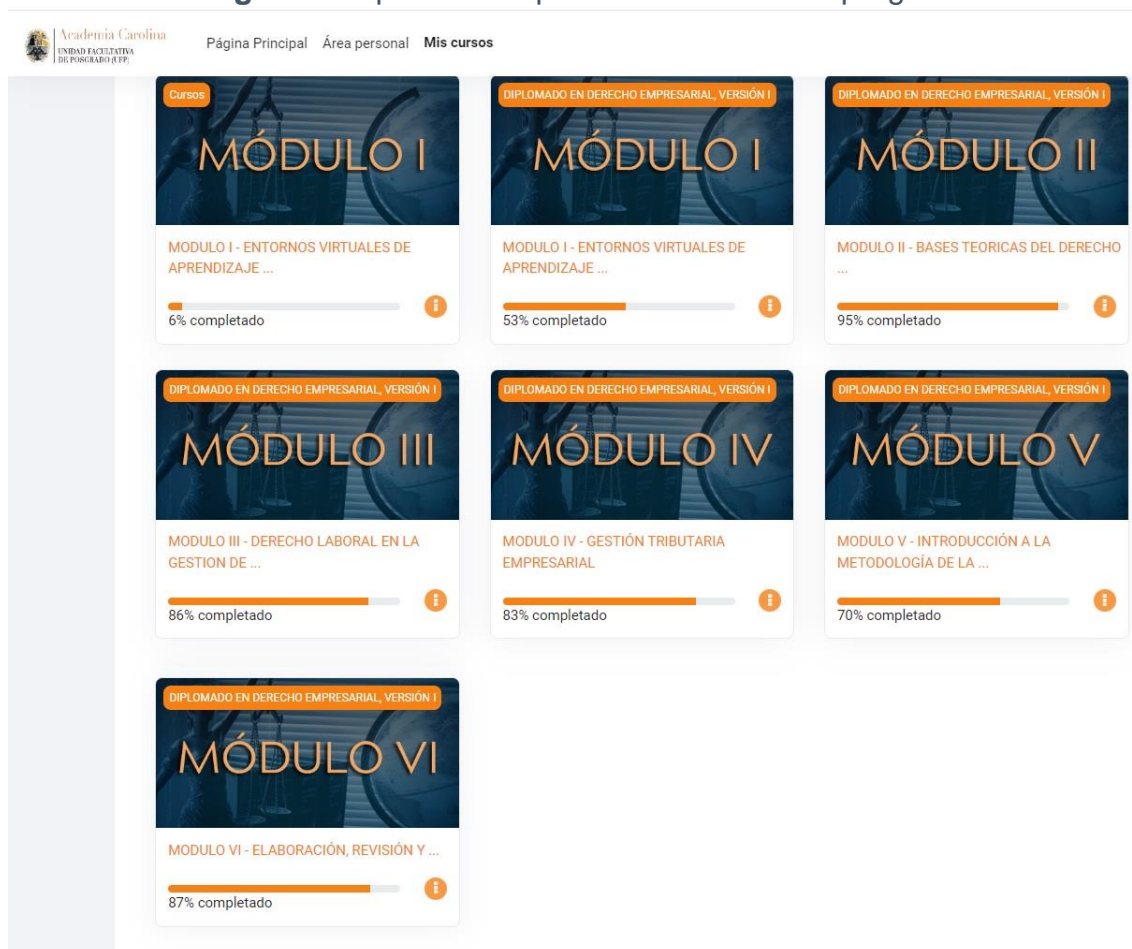
El programa al ser de modalidad virtual, el Módulo I: Entornos Virtuales de Aprendizaje busca proporcionar conocimientos de la plataforma Moodle para que los estudiantes accedan a recursos, contenidos, clases y actividades para que el proceso de enseñanza sea mucho más dinámico. A este módulo se le otorga dos sesiones de hora y media.

En cambio, los módulos: 2) Bases teóricas del Derecho empresarial 3) Derecho laboral en la gestión de la empresa y 4) Gestión tributaria empresarial, son exclusivos de la especialidad, es decir, que buscan desarrollar conocimientos y habilidades referidas a esta rama del derecho que se enfoca en las normas, regulaciones y principios legales que rigen la creación, operación y disolución de las empresas y otras entidades comerciales. Como se observa, las mayores cargas horarias se han sido destinados a estos módulos, debido a la importancia que tienen para alcanzar el perfil académico.

Por último, los módulos 5 y 6 están abocados a fortalecer las habilidades investigativas de los participantes para la elaboración de la monografía, requisito exigido por la Universidad para la titulación en esta modalidad. De acuerdo a la revisión de la plataforma, el responsable de programa, ni la docente declaran la cantidad exacta de sesiones y tutorías para que los participantes desarrollen su investigación con éxito.

La imagen 1 es una captura del aula virtual del Diplomado en Derecho Empresarial donde se muestran los módulos desarrollados.

Imagen 1. Captura de la plataforma virtual del programa



Nota. Imagen obtenida de la plataforma virtual del programa

3.1.2. Resultados obtenidos de la lista de cotejo de los módulos

En esta sección se exponen los resultados de la lista de cotejo cuyo objetivo fue analizar el desempeño docente y del responsable del programa a través del manejo y contenido de la plataforma del Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado, considerando los componentes del Proceso de Enseñanza – Aprendizaje y aspectos de aseguramiento de la calidad (Anexo 2).

El proceso de enseñanza y aprendizaje (PEA) es una interacción dinámica entre el docente y los estudiantes, cuyo objetivo principal es la adquisición de conocimientos, habilidades, actitudes y valores. Los componentes del PEA son personales y no personales. Los componentes personales son: el estudiante y el

docente. Los componentes no personales son: los objetivos, los contenidos, los métodos de enseñanza, las formas organizativas, los medios didácticos y la evaluación del aprendizaje. En el diplomado, esta interacción ocurre través de la plataforma virtual, donde el docente publica actividades y recursos para la revisión y cumplimiento por parte del estudiante. En este sentido, los módulos se constituyen en un registro del proceso educativo.

En el **indicador 1** de la lista de cotejo, se evidencia que en todos los módulos (6) el responsable de programa realiza la presentación de la hoja de vida del docente en la primera sesión sincrónica de cada módulo, donde se destaca la formación profesional del docente, aunque no se cuenta con esta información escrita en la plataforma.

De acuerdo a la revisión, el plantel docente del programa está conformado por: 1 Ingeniero en Sistemas, 2 Licenciados en Derecho y 1 Licenciado en Contaduría General. La mayoría de los docentes tiene el grado académico de Magíster, excepto uno. Todos tienen el Diplomado en Educación Superior o Maestría en Educación Superior. Adicionalmente, se conoce que uno tiene la Maestría en Derecho Constitucional y Procesal Penal y otro la Maestría en Tributación. Por tanto, se deduce que los docentes tienen la formación profesional y académica necesaria que les habilita para dar docencia en el programa.

En el **indicador 2** de la lista de cotejo, se evidencia que en todos los módulos (6) el responsable del programa realiza la presentación de la experiencia laboral del docente en la primera sesión sincrónica de cada módulo.

La experiencia laboral es un componente crucial en un currículum vitae y en el desarrollo profesional; describe los empleos, funciones, responsabilidades y logros que el docente ha tenido a lo largo de su carrera profesional. Esta información permite conocer al participante las capacidades y la trayectoria del plantel docente.

En el **indicador 3** de la lista de cotejo, se evidencia que de 6 módulos del aula virtual del programa 4 presentan guías de aprendizaje y 2 módulos no presentan este indicador. Los 2 módulos que no presentan este recurso están relacionados a la metodología de investigación y la elaboración de la monografía.

Cuadro 8. Dimensión docente.

Nº	Indicador	Estado		Total módulos	Observaciones
		Presenta	No presenta		
1	El docente tiene formación mayor o igual grado académico al programa en que desempeña sus funciones.	6	0	6	El plantel docente del programa está conformado por 1 Ingeniero en Sistemas, 2 abogados y 1 contador. Todos tienen diplomado o maestría en Educación Superior que les habilita para dar docencia. Además, cuentan con maestrías relacionados al programa.
2	El docente tiene la experiencia profesional en relación al programa en que desempeña sus funciones	6	0	6	En las grabaciones de las primeras clases sincrónicas de cada módulo el responsable del programa menciona los aspectos relevantes de la experiencia profesional de los docentes.
3	Existe una guía de aprendizaje en el que se presenten los objetivos o competencias, los contenidos y las actividades a desarrollar.	4	2	6	Los 2 módulos referidos a metodología de investigación son los que no cuentan con guía didáctica en plataforma.
4	Realiza una adecuada formulación de las competencias u objetivos de aprendizaje.	4	2	6	3 formularon competencias y 1 objetivos. Las competencias fueron formuladas adecuadamente, los objetivos de aprendizaje, no.
5	Existe un módulo (texto) elaborado por el docente en el que desarrollan los contenidos del módulo.	1	5	6	Sólo el docente del primer módulo, Entornos Virtuales de Aprendizaje presentó este material en la plataforma.
6	Utiliza metodologías de enseñanza y aprendizaje para entornos virtuales.	4	2	6	El programa al ser de modalidad virtual, cuenta con las grabaciones de las sesiones asincrónicas de la mayoría de los módulos. Los foros y cuestionarios son las actividades asincrónicas que con mayor frecuencia utilizaron los docentes del diplomado.
7	Utiliza medios de aprendizaje en la plataforma.	4	2	6	La mayoría subió materiales del lectura, diapositivas y normativas. Destaca el docente del 4º módulo, subió material completo para consulta. En el 5º módulo sólo se subió 1 página de la estructura de la monografía.
8	La bibliografía proporcionada es actualizada.	4	2	6	La bibliografía que subieron los docentes es relativamente actualizada, la más antigua data de 2010 y la más actual de 2022. La normativa que se utilizó es actual y vigente. Las sentencias y resoluciones son pertinentes.
9	Presenta el sistema de evaluación del módulo.	4	2	6	El sistema de evaluación está publicado en la guía didáctica de los docentes que subieron este documento.
10	Las actividades de evaluación presentan rúbricas o criterios de evaluación.	3	3	6	Los criterios de evaluación de las actividades están descritos en la guía didáctica de los módulos.
11	Se aplica cuestionario a los participantes para la evaluación del módulo.	0	6	6	No se realiza la evaluación del programa en ninguno de los módulos.
12	Se cumple el cronograma del módulo.	3	3	6	Tres módulos presentan incumplimiento de cronograma de aproximadamente dos semanas en comparación.

Nota. Elaboración propia

La guía de aprendizaje es un recurso diseñado para facilitar y orientar el proceso educativo de los participantes. Este tipo de guía proporciona una serie de instrucciones, actividades, recursos y criterios de evaluación que ayudan a los estudiantes a comprender y alcanzar los objetivos de aprendizaje establecidos. Las guías de aprendizaje pueden utilizarse en diversos contextos educativos, desde la educación primaria hasta la universitaria, y son útiles tanto en entornos presenciales como en educación a distancia. Dada la importancia de este recurso para un aprendizaje autónomo, llama la atención que los módulos relacionados a la metodología de la investigación no proporcionen este documento al estudiante.

En el **indicador 4** de la lista de cotejo, se evidencia que de 6 módulos del aula virtual del programa en 4 módulos los docentes formularon los objetivos de aprendizaje en la guía, por otra parte 2 módulos no presentan este indicador.

Los objetivos de aprendizaje son declaraciones claras y específicas que describen lo que se espera que los estudiantes sepan, comprendan y sean capaces de hacer al finalizar un proceso educativo. Estos objetivos guían la planificación y ejecución de la enseñanza, y sirven como criterios para evaluar el progreso y el éxito del aprendizaje. En el módulo, los objetivos de aprendizaje fueron declarados en la guía de aprendizaje; 3 docentes utilizaron el enfoque por competencias y 1 el enfoque por objetivos en la formulación de dichos objetivos.

En el **indicador 5** de la lista de cotejo, se evidencia que de 6 módulos del aula virtual sólo un (1) módulo cuenta con texto de apoyo, los demás (5) no presentan este indicador.

En el proceso de enseñanza y aprendizaje, el contenido se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que se desean transmitir a los estudiantes. El contenido es lo que se enseña y se aprende, y puede presentarse de diversas formas, como textos, imágenes, actividades prácticas, discusiones y experiencias. En el programa, el módulo de Entornos de Aprendizaje Virtual es el único que presenta un texto como los contenidos desarrollados, en su lugar, algunos suben artículos académicos y/o diapositivas de las clases. En el caso del Módulo de Elaboración de Monografía no se subió ningún material, ni siquiera una guía de elaboración de la monografía.

La ausencia de este componente del proceso de enseñanza – aprendizaje en la mayoría de los módulos del diplomado, ocasiona que los participantes tengan una información sesgada de los contenidos que se desean transmitir; dificultando el aprendizaje autónomo y creando una dependencia de la instrucción del docente o de las clases grabadas.

En el **indicador 6** de la lista de cotejo, se evidencia que, de 6 módulos del aula virtual, 4 módulos utilizan los métodos de enseñanza y aprendizaje para entornos virtuales, los otros 2 no presentan este indicador.

El método en el proceso de enseñanza-aprendizaje se refiere a las estrategias y técnicas que los docentes utilizan para facilitar el aprendizaje de los estudiantes. Estos métodos guían cómo se presenta el contenido, cómo interactúan los estudiantes con el material y entre ellos, y cómo se evalúa el progreso y el éxito del aprendizaje.

El diplomado es de modalidad virtual o educación en línea (e-learning) que se entiende como aquella modalidad en donde los docentes y estudiantes participan e interactúan en un entorno digital de manera asincrónica y sincrónica, donde no existe dependencia de ubicación física, hay flexibilidad de tiempo, espacio y ritmo de aprendizaje. Las clases sincrónicas se realizaron mediante la plataforma Zoom con sesiones de 1 hora y media, como mínimo, y 3 horas y media, como máximo. Estas fueron clases magistrales con poca participación de los estudiantes. Por otra parte, en las actividades asincrónicas predominaron los foros y los cuestionarios.

En el **indicador 7** de la lista de cotejo, se evidencia que, de 6 módulos del aula virtual, 4 módulos utilizan medios de aprendizaje, los otros 2 no presentan este indicador.

Los medios de aprendizaje son los recursos, herramientas y técnicas que se utilizan para facilitar el proceso educativo. Estos medios pueden ser físicos, digitales, audiovisuales o interactivos, y su objetivo es apoyar y enriquecer la enseñanza y el aprendizaje. Los módulos de Metodología de la Investigación y la Elaboración de la Monografía son los que no presentaron este indicador.

En el **indicador 8** de la lista de cotejo, se evidencia que, de 6 módulos del aula virtual, 4 módulos utilizan bibliografía relativamente actualizada y/o pertinente al programa que se desarrolla, los demás (2) no presentan este indicador.

En vista de que varios docentes no elaboraron un texto de apoyo, optaron por subir material de lectura como artículos, enciclopedias, leyes, sentencias, etc. a la plataforma. De acuerdo a estudios especializados en bibliometría, la vida media de la bibliografía en las Ciencias Sociales es de 5 a 8 años. Es decir, que en ese lapso de tiempo una obra se considera relevante o influyente en el campo académico (Ávila, 2018).

En este caso, la bibliografía más antigua data de 2010 y la más actual de 2022, según el criterio de los expertos, la bibliografía utilizada por los docentes no es totalmente actualizada. Aunque también se debe considerar, que Derecho se da un tratamiento especial al marco normativo utilizado, lo que interesa es que estén jurídicamente vigentes.

En el **indicador 9** de la lista de cotejo, se evidencia que, de 6 módulos de la plataforma virtual del programa, 4 módulos presentan el sistema de evaluación del curso en la guía de aprendizaje, los otros 2 no cumplen este indicador.

Un sistema de evaluación es un conjunto de procedimientos, herramientas y criterios diseñados para medir y valorar el desempeño, progreso, habilidades o conocimientos de los participantes. En los módulos, este indicador está descrito en las guías de aprendizaje que subieron algunos docentes en la plataforma. Los módulos que no cuentan con este material son los relacionados a la metodología de investigación.

En el **indicador 10** de la lista de cotejo, se evidencia que, de 6 módulos de la plataforma virtual del programa, las actividades de evaluación de 3 módulos presentan rubricas o criterios de evaluación, los demás (3) no cumplen este indicador.

Una rúbrica es una herramienta de evaluación que detalla los criterios y estándares específicos que se utilizarán para valorar el desempeño o trabajo del participante del programa. Las rúbricas proporcionan una guía clara y objetiva para la

evaluación, desglosando los aspectos que se evaluarán y describiendo el nivel de calidad esperado para cada criterio. Este indicador también está descrito en las guías de aprendizaje.

En el **indicador 11** de la lista de cotejo, se evidencia que de 6 módulos de la plataforma virtual del programa en ninguno (0) se aplicó un cuestionario que valore la satisfacción del participante con el módulo desarrollado.

La evaluación de calidad en posgrado es un proceso para garantizar que los programas de estudios de posgrado cumplan con altos estándares académicos y profesionales. Este proceso ayuda a asegurar que los programas ofrezcan una formación rigurosa, relevante y efectiva que prepare adecuadamente a los participantes en el campo de estudio. Para medir la percepción que tienen los participantes sobre la calidad del servicio educativo, las instituciones de posgrado aplican encuestas. En plataforma no se observa que se haya hecho esta medición.

En el **indicador 12** de la lista de cotejo, se evidencia que de 6 módulos del aula virtual, 3 módulos cumplieron el cronograma de actividades publicado en plataforma, mientras que los otros 3 no cumplieron este indicador.

Dentro la gestión académica, el cumplimiento del cronograma de actividades son aspectos fundamentales en el ámbito educativo, asegura una gestión eficaz y el cumplimiento del cronograma de actividades contribuye al éxito académico de los participantes y al funcionamiento eficiente de las instituciones educativas. El módulo donde se observa un retraso de más de dos semanas es en la Elaboración de la Metodología de Investigación.

3.1.3. Resultados obtenidos de la lista de cotejo del aula virtual y del repositorio institucional del CEPI

En esta sección se presentan los resultados de la lista de cotejo cuyo objetivo fue analizar la organización, tutorías y difusión de las investigaciones científicas elaboradas en la primera versión del Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado, mediante la observación del aula virtual del programa y el repositorio institucional del CEPI de la Universidad (Anexo 3).

Cuadro 9. Dimensión: Investigación.

Nº	Indicadores	Estado		Observaciones o descripción
		Presenta	No presenta	
1	El programa difunde la estructura de presentación de la investigación.	X		Esta información está disponible en el aula virtual, en los módulos 5 y 6 relacionados a la Metodología de la Investigación.
2	El programa presenta y socializa líneas de investigación para el desarrollo de las monografías.		X	Si bien la Universidad cuenta con líneas de investigación, esta información no está disponible en plataforma del programa.
3	El programa presenta una guía de elaboración de la monografía.		X	Los dos módulos relacionados a metodología de investigación no ofrecen ningún material de apoyo que oriente a los participantes en la realización de su monografía.
4	El programa ofrece tutorías que guíen y revisen la elaboración de la monografía del participante.	X		La docente del Módulo 6 “Elaboración de revisión y sustentación de la monografía” realizó tutorías grupales en las últimas sesiones.
5	La Unidad de Posgrado difunde las monografías en un repositorio institucional.		X	La modalidad de graduación mediante diplomado es administrado por la Unidad de Posgrado en coordinación con el CEPI, por lo que en la revisión del repositorio digital de la institución no se observó la publicación de las monografías aprobadas de este programa.

Nota. Elaboración propia.

En el **indicador 1** de la lista de cotejo, se observa que el programa sí presenta la estructura de presentación de la investigación.

Uno de los requisitos para la obtención del título académico y la certificación del diplomado es la aprobación de la monografía. Para iniciar la investigación, los participantes deben tener conocimiento de la estructura, que es el marco que organiza y guía el proceso de investigación, asegurando que se sigan pasos lógicos y coherentes para alcanzar los objetivos planteados. La estructura de la monografía consta de los siguientes aspectos:

1. Carátula
2. Índice

3. Resumen
4. Introducción (Antecedentes, Justificación, Metodología y Objetivos).
5. Desarrollo (Marco teórico, Información de datos obtenidos y Análisis y discusión).
6. Conclusiones
7. Referencias Bibliográficas
8. Anexos

En el **indicador 2** de la lista de cotejo, se observa que la plataforma no presenta líneas de investigación relacionadas a la mención del diplomado que permita hacer una adecuada elección del tema de investigación al participante.

Según la Dirección de Investigación, Ciencia y Tecnología, DICYT (2024) las Universidades deberán constituir Líneas de Investigación que son directrices hacia donde se encauzará la actividad científica. Para considerarse línea de investigación esta deberá agrupar ejes temáticos afines que a su vez generen conocimiento nuevo, el aumento, renovación o análisis de los conocimientos existentes, sobre determinadas problemáticas o necesidades del país.

Por esta razón, es necesario que la Unidad de Posgrado elabore líneas de investigación para las carreras de la facultad que respondan a las demandas actuales del contexto social.

En el **indicador 3** de la lista de cotejo, se evidencia que el programa no presenta la guía de elaboración de la monografía.

La guía de elaboración de la monografía es un documento en el que se describe los aspectos de forma y de fondo de la investigación. Explica cómo debería desarrollarse cada uno de los capítulos y subtítulos del informe. Esta información es crucial para que los participantes realicen un trabajo de calidad.

En el **indicador 4** de la lista de cotejo, se evidencia que el programa sí realiza tutorías que guíen y revisen la elaboración de la monografía del participante.

Las tutorías de investigación son sesiones de asesoramiento académico en las que un tutor, generalmente el docente, guía al docente en el proceso de investigación. Estas tutorías son fundamentales en el desarrollo de trabajos académicos como

tesis, monografías, y otros proyectos de investigación. En el programa, las tutorías fueron realizadas por la docente del Módulo 6 en sesiones sincrónicas. Es decir, que una docente tuvo que asesorar a 53 participantes durante todo el proceso investigativo.

En el **indicador 5** de la lista de cotejo, se evidencia que la Unidad de Posgrado ni el Centro de Estudios de Posgrado e Investigación (CEPI) no difundieron las monografías aprobadas por los cursantes del diplomado en un repositorio institucional.

La difusión de la investigación es el proceso de comunicar y compartir los resultados y hallazgos del proyecto de investigación a través de la defensa pública y la publicación de los trabajos en un repositorio institucional. Este proceso es crucial para asegurar que el conocimiento generado a partir de la investigación sea accesible, útil y aplicado en la práctica. El programa realizó las defensas de las monografías, pero no así su publicación en un repositorio institucional.

3.1.4. Resultados obtenidos de la entrevista no estructurada a la coordinadora de la Unidad de Posgrado y el responsable de programa

En esta sección se exponen los resultados de la entrevista al coordinador que tuvo por objetivo fue obtener información acerca del proceso de selección y admisión de los participantes, la gestión académica del Diplomado en Derecho Empresarial y la tradición institucional de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales en la ejecución de programas (Anexo 4).

Preguntas	Análisis
Información de contexto	
¿Podría describir su perfil profesional?	Soy Licenciada en Derecho, egresada la gestión 2022 y estoy asumiendo la coordinación de la Unidad de Posgrado de forma interina. Esta es mi primera experiencia laboral.
¿Cuál es el propósito de la Unidad de Posgrado de la Facultad?	Mejorar la accesibilidad, la eficiencia y la calidad de la educación superior a nivel de posgrado, distribuyendo la toma de decisiones, la gestión académica y administrativa a nivel de facultades o unidades académicas especializadas.
¿Cuál es el propósito de la modalidad de titulación mediante diplomado?	Es viabilizar la profesionalización de los estudiantes de grado de las carreras, anexándolos con una formación especializada al sistema posgradual, asimismo busca mejorar los conocimientos adquiridos en grado, a través una formación

	posgradual actualizada como respuesta a las demandas sociales de los estudiantes graduados de las carreras de la Facultad.
Dimensión: Estudiantes	
¿Cuál es el proceso de selección de los estudiantes del programa?	Comienza con el lanzamiento de la convocatoria a inscripciones en el programa. Pudieron habilitarse a este programa estudiantes de último curso de grado y egresados que finalizaron el Plan Curricular de Formación de grado. Ellos debieron presentar los requisitos descritos en el artículo del Reglamento de la Modalidad de Graduación Mediante Diplomado a la Unidad de Posgrado en el plazo establecido en la convocatoria. Se admitieron al programa a aquellos que cumplieron con los requisitos.
¿El programa oferta becas a los estudiantes?	Sí, en esta primera versión, la Universidad proporcionó becas trabajo a estudiantes de último año de las diferentes carreras de la facultad para que contribuyan a la administración de los programas académicos.
Dimensión: Gestión académica	
¿Quién administró el Diplomado en Derecho Empresarial en la gestión 2022?	El administrador del programa fue un estudiante de Derecho que realizó su modalidad de graduación en la institución. Él fue uno de los estudiantes favorecidos con la beca trabajo.
¿Cree que el personal que administra los programas tiene el perfil profesional y la experiencia para desempeñar el cargo?	No, pero están aprendiendo, para algunos esta es su primera experiencia laboral.
¿La Unidad de Posgrado tiene asesoramiento técnico pedagógico?	No, solamente coordinamos con el CEPI para aprobar los programas de posgrado.
Dimensión: Tradición institucional	
¿Cuándo inicia sus funciones la Unidad de Posgrado?	La institución fue creada mediante Resolución Rectoral N° 055/2018 pero comienza a funcionar a finales de la gestión 2019. De acuerdo al Art. 18 del Reglamento de Posgrado tiene dependencia directa de Decanato de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad. Actualmente, no cuenta con una misión y visión aprobado por las instancias correspondientes.
¿Quién es la máxima autoridad ejecutiva de la Unidad de Posgrado?	De acuerdo al Art. 18 del Reglamento de Posgrado tiene dependencia directa de Decanato de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad.
¿Considera que la Unidad de Posgrado tiene la experiencia institucional para la ejecución de programas de posgrado?	No lo creo, inició sus actividades a fines de 2019, pero el 2022 recién se presentó el verdadero desafío al implementar varios programas de forma simultánea. Hubo mucha demanda por el diplomado que viabiliza la doble titulación. Somos una institución relativamente joven y con un equipo joven.

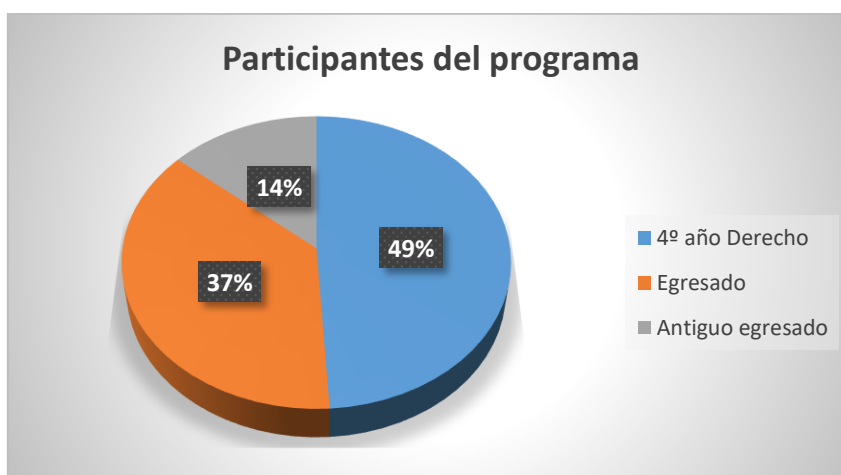
3.1.5. Resultados obtenidos de la encuesta a participantes del programa

En esta sección se describen los resultados de la encuesta que tuvo por objetivo valorar la percepción de los participantes sobre la calidad del Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca (Anexo 5).

Cuadro 10. Participantes del programa

Indicador	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
4º año Derecho	25	49%
Egresado	19	37%
Antiguo egresado	7	17%
Total	51	100%

Gráfico 1. Participantes del programa



Nota. Elaboración propia

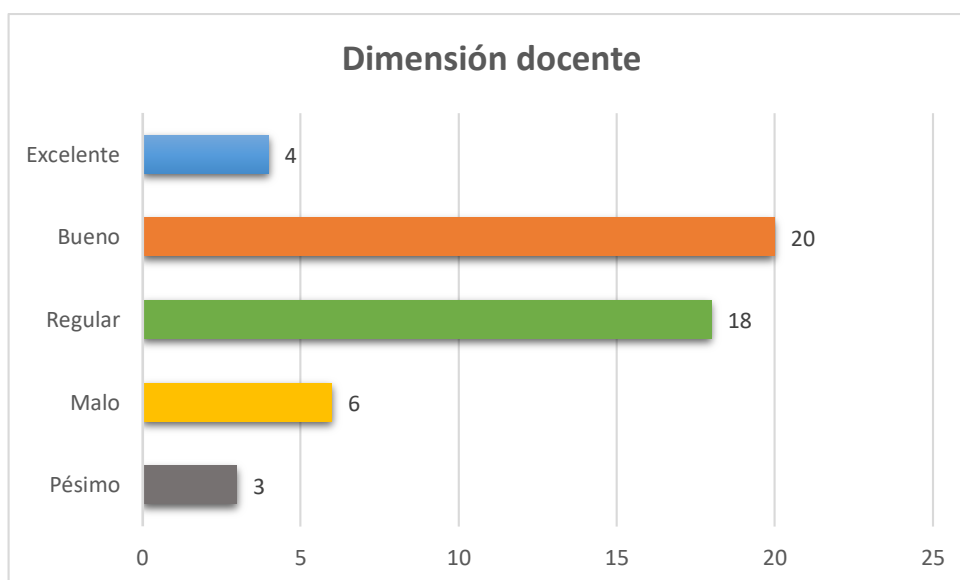
En el gráfico 1 se muestra que el 49% de los participantes del programa son estudiantes de 4º año de la carrera de Derecho, el 37% son egresados y 14% son antiguos egresados.

Según este resultado la mayoría de los participantes del programa son estudiantes de último año de la carrera de Derecho. Cabe recordar que la modalidad de graduación mediante diplomado fue implementada para incrementar la tasa de titulación a nivel nacional, por lo que llama la atención que haya una mayoría de estudiantes de Derecho matriculados en el programa.

Cuadro 11. Dimensión docente

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Pésimo	3	6%
Malo	6	12%
Regular	18	35%
Bueno	20	39%
Excelente	4	8%
Total	51	100%

Gráfico 2. Dimensión docente



Nota. Elaboración propia

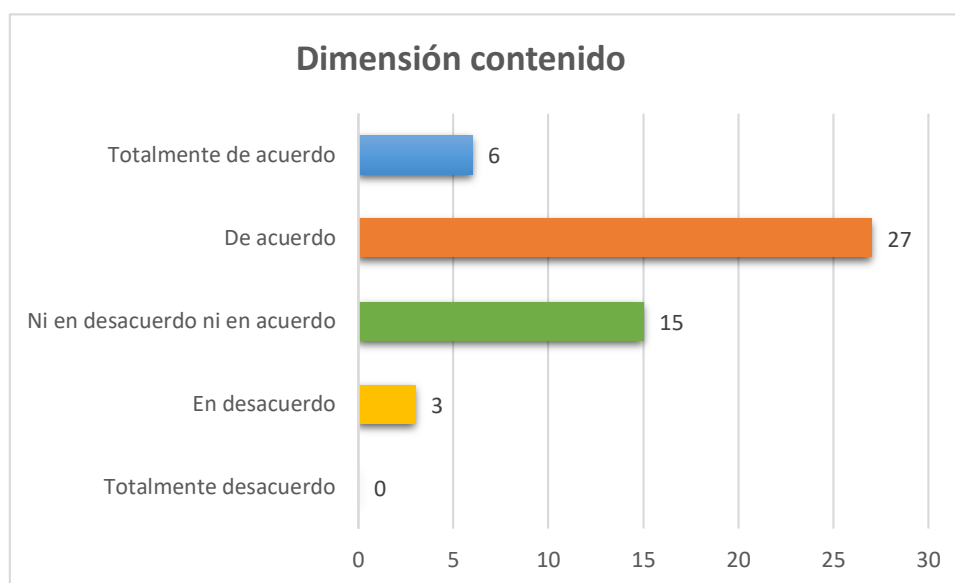
En el cuadro 10 se muestra que el 39% de los participantes valora el desempeño de los docentes del diplomado como bueno, el 35% regular, el 12% malo, el 8% excelente y el 6% como pésimo.

El docente es uno de los componentes personales del proceso de enseñanza aprendizaje. Por lo que es importante conocer cómo valoran los participantes la idoneidad, las competencias, capacidades de sus docentes para realizar la transferencia y generación de nuevos conocimientos y habilidades. Según la percepción de los participantes, un porcentaje elevado considera que el desempeño de los docentes del programa fue bueno.

Cuadro 12. Dimensión contenido

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	6%
Ni en desacuerdo ni en acuerdo	15	29%
De acuerdo	27	53%
Totalmente de acuerdo	6	12%
Total	51	100%

Gráfico 3. Dimensión contenido



Nota. Elaboración propia

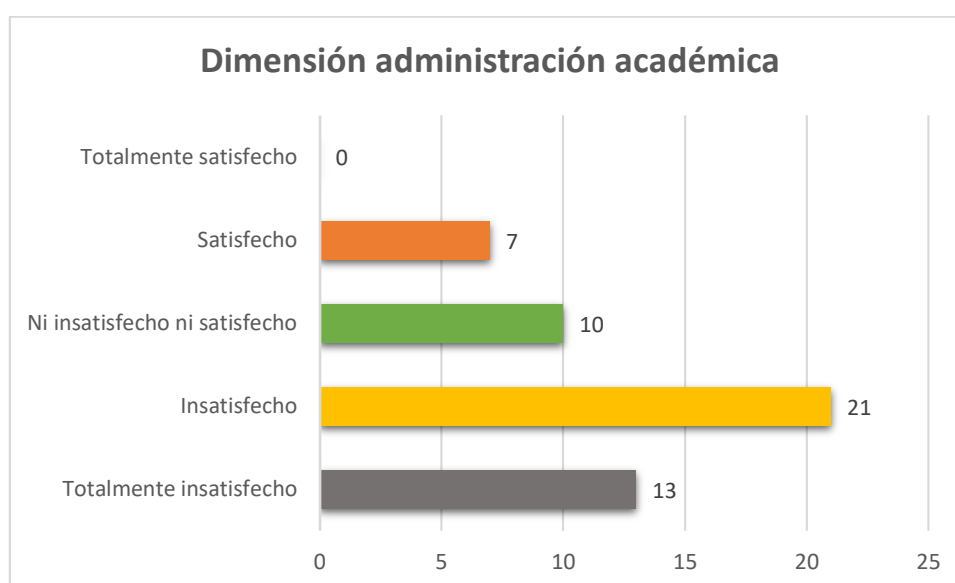
En el cuadro 11 se muestra que el 53% de los encuestados está de acuerdo con el contenido del diplomado, el 29% no está ni en desacuerdo ni en acuerdo, el 12% está totalmente de acuerdo y el 6% está en desacuerdo.

El contenido es uno de los componentes no personales del proceso de enseñanza aprendizaje. En didáctica el "contenido" se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, valores y actitudes que se enseñan y aprenden dentro del proceso educativo. Estos contenidos están diseñados para alcanzar los objetivos educativos y son organizados y estructurados para facilitar el aprendizaje de los estudiantes. En este sentido, una mayoría está de acuerdo con los contenidos del diplomado.

Cuadro 13. Dimensión administración académica

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Totalmente insatisfecho	13	25%
Insatisfecho	21	41%
Ni insatisfecho ni satisfecho	10	20%
Satisfecho	7	14%
Totalmente satisfecho	0	0%
Total	51	100%

Gráfico 4. Dimensión administración académica



Nota. Elaboración propia

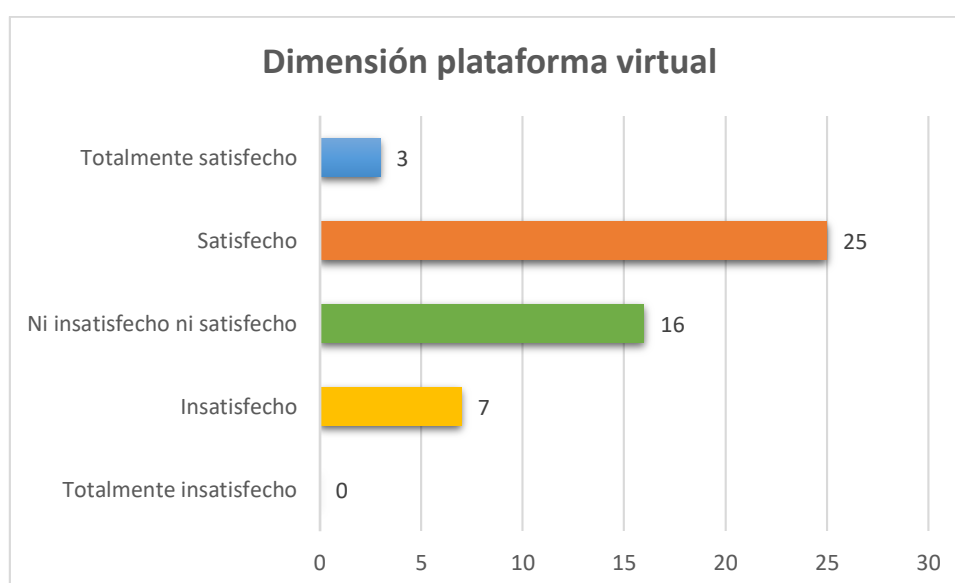
En el cuadro 12 se muestra que el 41% de los participantes está insatisfecho con la atención recibida por los administradores académicos del programa, el 25% está totalmente insatisfecho, el 20% no está ni insatisfecho ni satisfecho y el 14% está satisfecho.

Esta dimensión se refiere al desempeño del responsable del programa. La administración académica se encarga de organizar y supervisar los aspectos académicos de la Unidad. Su objetivo es garantizar que el currículo y el programa se implementen efectivamente y que los estudiantes reciban una educación de calidad. Al respecto, hay insatisfacción por el incumplimiento del cronograma.

Cuadro 14. Dimensión plataforma virtual

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Totalmente insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	7	14%
Ni insatisfecho ni satisfecho	16	31%
Satisfecho	25	49%
Totalmente satisfecho	3	6%
Total	51	100%

Gráfico 5. Dimensión plataforma virtual



Nota. Elaboración propia

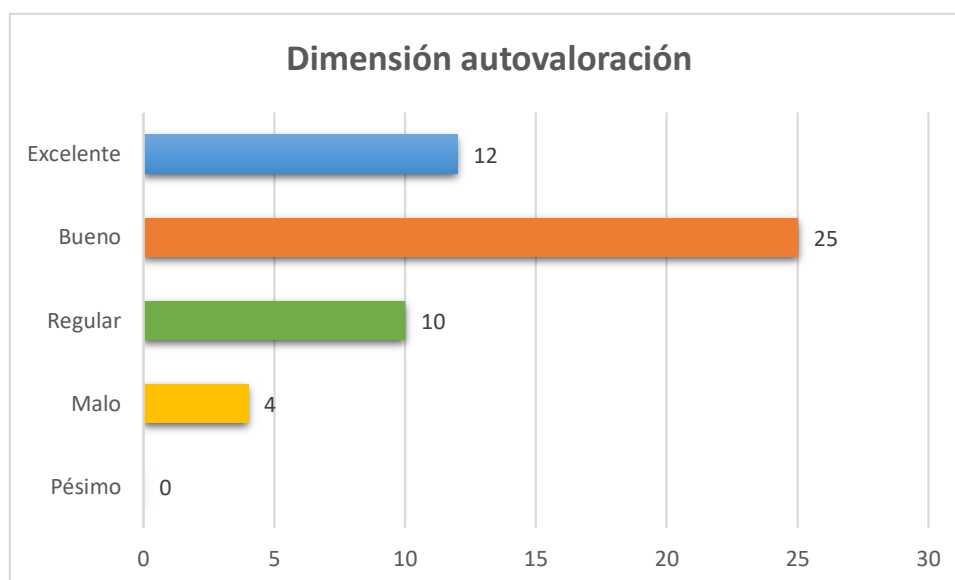
En el cuadro 13 se muestra que el 49% de los encuestados están satisfechos con la plataforma virtual del diplomado, el 31% no está ni satisfecho ni insatisfecho, el 14% está insatisfecho y el 6% está totalmente insatisfecho.

La CEUB (2023) reconoce cuatro tipos de modalidades de formación académica, una de ellas es la: formación virtual donde las actividades académicas no requieren la presencia física del participante y se realizan con el apoyo de tecnologías de información y comunicación. En este caso, la Unidad de Posgrado utilizó el plataforma Moodle que fue administrada por el responsable del programa y utilizada por los docentes para subir recursos y actividades, al respecto, casi la mayoría de los encuestados estuvo satisfecho con la plataforma.

Cuadro 15. Dimensión autoevaluación

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Pésimo	0	0%
Malo	4	8%
Regular	10	20%
Bueno	25	49%
Excelente	12	23%
Total	51	100%

Gráfico 6. Dimensión autoevaluación



Nota. Elaboración propia

En el cuadro 14 se muestra que el 49% de los participantes valora su rendimiento académico en el programa como bueno, el 23% considera que fue excelente, el 20% dice que fue regular y el 8% lo califica como malo.

El estudiante es otro componente personal del proceso de enseñanza – aprendizaje. Por esta razón, se pide a los participantes del diplomado que valoren su desempeño en las actividades académicas en el diplomado utilizando 5 indicadores. En la autoevaluación, la mayoría considera que su rendimiento fue bueno, por lo que su aprendizaje y desarrollo en el contexto académico fue aceptable.

3.2. Conclusiones del diagnóstico

- De acuerdo a los resultados de la guía de observación de la plataforma virtual se establece que el programa está organizado en seis módulos: 1) Entornos Virtuales de Aprendizaje, 2) Bases Teóricas del Derecho Empresarial, 3) Derecho Laboral en la Gestión de la Empresa, 4) Gestión Tributaria Empresarial, 5) Introducción a la Metodología de la Investigación y 6) Elaboración, Revisión y Sustentación de la Monografía. Los módulos que reciben una mayor carga horaria son los relacionados al Derecho Empresarial y Gestión Tributaria. Durante la revisión no se pudo determinar el objetivo del programa ni el perfil de egreso, por lo que no se puede inferir con certeza si las competencias y contenidos propuestos por los docentes de los módulos contribuyen a alcanzar el objetivo del programa y el perfil de egreso.
- De acuerdo a los resultados de la lista de cotejo de los módulos se pudo determinar deficiencias en el proceso de enseñanza aprendizaje de los módulos: Introducción a la Metodología de la Investigación y Elaboración, Revisión y Sustentación de la Monografía, regentadas por la misma docente. Si bien ella cumple con los requisitos definidos por la Universidad para ejercer la docencia, durante la revisión de los módulos se observa un precario manejo de las actividades y los recursos que ofrece la plataforma. No proporciona una guía didáctica de los módulos, materiales de lectura o texto de apoyo ni una guía de elaboración de la monografía que oriente a los participantes en la elaboración de su investigación; situación que deriva en el incumplimiento del cronograma debido a las dificultades que presentan los participantes para elaborar sus monografías.
- De acuerdo a los resultados de la lista de cotejo del aula virtual y del repositorio del CEPI se determinó que deficiencias en la organización, elaboración, tutorías y difusión de las investigaciones científicas del Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado. Estas deficiencias se deben principalmente a la precaria formación de los estudiantes en metodología de la investigación, las insuficientes tutorías de

la docente durante la elaboración de la monografía y el poco interés institucional por difundir las líneas de investigación y publicar las monografías aprobadas en una biblioteca o el repositorio institucional del CEPI.

- De acuerdo a los resultados de la entrevista no estructurada a la Coordinadora a.i. la Unidad de Posgrado, dependiente de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales es una institución joven con poca experiencia en la ejecución de programas de posgrado y con un equipo joven, puesto que la actual Coordinadora y responsables de programa no cuentan con formación ni experiencia suficientes en educación superior ni en evaluación académica. Por lo que se deduce que esta puede ser la causa de las deficiencias que se presentan en la administración de la institución y la adecuada gestión académica de los programas.
- De acuerdo a los resultados de la encuesta a los participantes del programa, ellos califican de bueno el desempeño de los docentes, a excepción de la docente de los módulos 5 y 6 y también están de acuerdo con los contenidos de los módulos; sin embargo, están insatisfechos con la administración académica de los programas. Lo que permite inferir que la falta de experiencia institucional y la insuficiente formación y experiencia laboral del equipo profesional que maneja la Unidad de Posgrado de la Facultad podría haber incidido negativamente en la calidad educativa de la primera versión del Diplomado en Derecho Empresarial.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

La autoevaluación según la Agencia Universitaria de la Comunidad de Estados Iberoamericanos (AUIP, 2014) se refiere al proceso mediante el cual una institución de educación superior realiza una revisión crítica y sistemática de sus propios programas académicos, procesos y resultados para asegurar y mejorar la calidad de la educación que ofrece. La AUIP, como organismo de acreditación y aseguramiento de la calidad en la educación superior en Iberoamérica, promueve la autoevaluación como una herramienta clave para el desarrollo y la mejora continua. La autoevaluación tiene como objetivo principal identificar fortalezas y debilidades en el funcionamiento de la institución, con el fin de implementar mejoras que incrementen la calidad educativa y administrativa.

La calidad educativa es un concepto amplio y multidimensional que ha sido definido y abordado por diversos expertos en el campo de la educación. En la investigación se adopta la definición de Fullan (2020) que define la calidad educativa como el resultado de un sistema educativo en el que los procesos de enseñanza y aprendizaje se centran en mejorar continuamente. Según él, la calidad se logra cuando los sistemas educativos son capaces de adaptarse y responder a las necesidades cambiantes de los estudiantes, promoviendo una cultura de aprendizaje y colaboración. Para este destacado autor la autoevaluación es una estrategia efectiva para gestionar el cambio y promover la mejora de las instituciones educativas.

La indagación empírica permitió arribar a interesantes hallazgos como la deficiente gestión académica del programa, el 41% de los participantes están insatisfechos con el desempeño del responsable del programa y las autoridades académicas de la institución, quizá por esta razón en la plataforma se evidenció que no realizaron la evaluación de calidad del programa. Por otra parte, también se pudo constatar que algunos docentes del diplomado no realizaron un uso adecuado del aula virtual pues no proporcionaron los recursos ni plantearon las actividades suficientes para un adecuado proceso de enseñanza aprendizaje. Por lo que es necesario elaborar un modelo de autoevaluación académica para el mejoramiento continuo.

4.1. Fundamentos de la propuesta

4.1.1. Fundamento pedagógico

En el diagnóstico se identificó dos problemas que inciden en la calidad educativa del programa. El primero es la deficiente gestión académica de la primera versión del Diplomado de Derecho Empresarial y el segundo es la precaria formación en metodología de la investigación que repercute en la elaboración de la monografía. Por esta razón, la propuesta se sustenta Teoría del Aprendizaje Organizacional y la Pedagogía Crítica.

Londoño (2018) considera el aprendizaje organizacional es el proceso de construir nuevo conocimiento y desarrollar competencias en las personas dentro de una organización. Conforme la institución gana experiencia, también deberá potenciar el desarrollo progresivo de competencias de sus funcionarios a lo largo del tiempo. En la investigación se identificó que la Unidad de Posgrado es una institución joven manejada por un equipo joven y posiblemente sin los suficientes conocimientos ni experiencia para administrar una institución de educación superior ni para ejecutar los programas; no obstante, esto no es impedimento para mejorar.

Senge (1995) exponente de la Teoría de Aprendizaje Organizacional sugiere que las organizaciones, incluyendo las instituciones educativas, deben aprender continuamente para adaptarse y mejorar. Exponentes de esta teoría plantean que para que una organización sea verdaderamente una organización que aprende, debe dominar ciertas habilidades clave, incluyendo la experimentación sistemática, el aprendizaje de experiencias pasadas y la transferencia de conocimientos (Garvin, 2015). En el contexto de la autoevaluación de programas de posgrado, esta teoría puede sustentar la necesidad de crear una cultura de mejora continua donde la evaluación interna es un proceso regular y participativo.

Por otra parte, la Pedagogía Crítica, es una corriente educativa que enfatiza la relación entre la educación, la política, y el poder. Se basa en la idea de que la educación no es neutral; en cambio, tiene el potencial de ser un medio de opresión o de liberación. Esta pedagogía busca empoderar a los estudiantes para que desarrollen una conciencia crítica de su realidad social y actúen para transformarla, promoviendo así la justicia social (Freire, 1970; Giroux, 2006). En la indagación

empírica las relaciones de poder entre la docente de los módulos de metodología de la investigación cuando fija unilateralmente las prioridades académicas en las que omite la guía didáctica y la guía de elaboración de la monografía que repercute en la formación intelectual de los estudiantes. Esta relación desigual también se manifiesta en la falta de disponibilidad que genera una barrera en el proceso de aprendizaje y en el desarrollo de la investigación.

Al relacionar los postulados de la Pedagogía Crítica con la autoevaluación de programas de posgrado, se pueden extraer varios aportes. Un principio central de la Pedagogía Crítica es la participación activa de todos los involucrados en el proceso educativo (Freire, 1970). En el contexto de la autoevaluación, esto significa que estudiantes, docentes y otros actores deben tener voz y voto en la evaluación del programa. La autoevaluación debe ser un proceso inclusivo y democrático, donde se valoren las perspectivas de todos los actores involucrados en el proceso de formación. En este espacio de diálogo los estudiantes pueden evaluar abiertamente el desempeño de los docentes con el propósito de mejorarlo.

4.1.2. Fundamento administrativo

En la tesis confluyen fenómenos pedagógicos y administrativos, por lo que, para sustentar la autoevaluación de la calidad en programas de posgrado desde un enfoque administrativo, es esencial recurrir a teorías y modelos que subrayen la importancia de la gestión efectiva, la mejora continua, y la toma de decisiones basada en datos. En el diagnóstico se pudo observar que debido a la inexperiencia institucional y del equipo de trabajo de la Unidad de Posgrado no se evaluó la calidad educativa del programa.

Cabe recordar que la AUIP (2014) considera la autoevaluación académica un proceso sistemático y estructurado en el cual una institución educativa o un programa específico examina y valora su propio desempeño en diferentes áreas. El objetivo principal de la autoevaluación es identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, para asegurar la calidad y la relevancia del programa. Sin bien, el Reglamento de Posgrado establece que la evaluación interna se realiza con fines de acreditación, en este caso se lo hará con el propósito del mejoramiento continuo de la calidad de los diplomados que viabilizan la doble titulación.

Por esta razón, desde el punto de vista de la administración la propuesta se sustenta en la Teoría de la Calidad Total (TQM) propuesta por Edward Deming, que promueve una cultura de mejora continua en el ámbito administrativo (Chiavenato, 2004).

La Teoría de la Calidad Total (TQM) es un enfoque de gestión que se centra en la mejora continua de la calidad en todos los aspectos de una organización, con el objetivo de satisfacer y superar las expectativas del cliente. La TQM se basa en la premisa de que la calidad no debe ser solo responsabilidad de un departamento específico, sino que debe ser una parte integral de la cultura y las prácticas de toda la organización. Tiene como principios: la Mejora Continua, la Participación Total, Enfoque en Procesos, Uso de Datos y Hechos, Cultura de Calidad, Trabajo en Equipo y Capacitación y Desarrollo (Carro & González, 2012).

En el contexto de la autoevaluación de programas de posgrado, la TQM enfatiza la importancia de involucrar a todos los miembros de la institución (docentes, estudiantes, personal administrativo) en el proceso de evaluación y mejora de la calidad. Esta teoría también resalta la necesidad de tomar decisiones basadas en datos y de enfocar los esfuerzos en satisfacer las necesidades y expectativas de los "clientes" (en este caso, los estudiantes).

Para alcanzar la mejora continua de los programas de diplomado que viabilizan la doble titulación, la propuesta incluirá la capacitación del personal de la Unidad de Posgrado para asegurar que tengan las habilidades y el conocimiento necesarios para contribuir a la calidad. También se priorizará la toma de decisiones basada en datos y análisis, no en intuiciones o suposiciones. Se utilizan herramientas estadísticas y de control de calidad para medir y gestionar el desempeño.

4.1.3. Fundamento legal

La propuesta también tiene un sustento legal, internacional y nacional, que promueve la evaluación de la calidad en la educación superior. La Declaración Mundial sobre la Educación Superior es una norma internacional al que Bolivia al ser un Estado parte de la Organización de las Naciones Unidas, adopta sus disposiciones en la normativa nacional como en la Constitución Política del Estado

y la Ley 070 Avelino Siñani – Elizardo Pérez, uno de los artículos señala de la Ley de educativa señala:

Artículo 5. (Objetivos de la Educación)

18. Garantizar integralmente la calidad de la educación en todo el Sistema Educativo Plurinacional, implementando estrategias de seguimiento, medición, evaluación y acreditación con participación social. En el marco de la soberanía e identidad plurinacional, plantear a nivel internacional indicadores, parámetros de evaluación y acreditación de la calidad educativa que respondan a la diversidad sociocultural y lingüística del país.

La Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales es parte de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca. Por tanto, está sujeta a la normativa interna del Sistema de la Universidad Boliviana. El Reglamento General de Estudios de Posgrado define la evaluación como el proceso de recolección de información, que, analizada e interpretada mediante un Marco de Referencia, permite valorar objetivamente la calidad del programa. De acuerdo a esta norma institucional el propósito de la evaluación es:

Artículo 113 (Propósito)

Los procesos de evaluación y acreditación de programas de posgrado tienen como propósitos:

- a) Verificar el cumplimiento de la normativa del posgrado del Sistema de la Universidad Boliviana, en el desarrollo de programas de posgrado, a fin de mejorar y asegurar la calidad de los mismos.
- b) Asegurar la calidad de los programas de posgrado.
- c) Promover el mejoramiento de la calidad educativa en los procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación, mediante el desarrollo de programas de posgrado.
- d) Proporcionar información acerca de la calidad de los programas de posgrado del Sistema de la Universidad Boliviana (SUB).

Dentro los tipos de evaluación que reconoce dicho reglamento están: la autoevaluación y la evaluación externa, la propuesta se enmarca dentro la primera.

4.2. Diseño de la propuesta

4.2.1. Título

Modelo de autoevaluación en el diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

4.2.2. Objetivos de la propuesta

4.2.2.1. Objetivo general

Desarrollar un modelo de autoevaluación del Diplomado en Derecho Empresarial que evalúe la calidad del programa para el mejoramiento continuo del servicio educativo que brinda la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

4.2.2.2. Objetivos específicos

- Establecer los componentes del modelo teórico de autoevaluación del Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado de la Facultad.
- Identificar las áreas, variables e indicadores y procedimientos, así como las fases que abarcará la auditoría académica para la autoevaluación del Diplomado en Derecho Empresarial valorando información especializada pertinente.
- Determinar el enfoque y la metodología que asumirá el modelo para la recolección de información pertinente sobre el programa de posgrado.
- Sensibilizar los funcionarios de la Unidad de Posgrado de la Facultad sobre la importancia de evaluación académica en las instituciones educativas para que desarrollen una cultura de calidad.

4.2.3. Modelo teórico propuesto

El objetivo de la propuesta es desarrollar un modelo de autoevaluación que evalúe la calidad del mencionado diplomado para el mejoramiento continuo de la calidad educativa en la Unidad de Posgrado. En términos sencillos, un modelo teórico es una propuesta hipotética que permite enfrentar un fenómeno suscitado en la realidad. Sin embargo, dando una definición más técnica, Reyes y Bringas (2006) lo consideran como una reproducción ideal o material de procesos posibles y reales, relaciones y funciones, por un sujeto de conocimiento, mediante analogías en otros sistemas ideales o materiales para el conocimiento más profundo o el mejor dominio del original modelado.

Para construir el modelo se parte de la definición de Demo (2001) que entiende la autoevaluación académica como un proceso reflexivo y sistemático que las instituciones educativas realizan para identificar fortalezas y debilidades, con el propósito de mejorar la calidad de la educación ofrecida. La autoevaluación implica un análisis crítico de las prácticas pedagógicas, administrativas y de gestión, en busca de la excelencia educativa. Por tanto, se considera el modelo de autoevaluación como un marco o conjunto estructurado de criterios, procedimientos, y herramientas diseñados para que la Unidad de Posgrado evalúe la calidad del programa para que implementen mejoras continuas y asegurar que los programas cumplan con los estándares académicos, las expectativas de los estudiantes, y las demandas del entorno laboral y social.

La presente investigación se realizó en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad, el objeto de estudio es el proceso de evaluación del Diplomado de Derecho Empresarial que viabiliza la titulación de grado. De acuerdo a los resultados del diagnóstico las características de la situación real del objeto de estudio son las siguientes:

- Existen deficiencias en la administración y gestión académica del Diplomado en Derecho Empresarial, esto se debe a la insuficiente formación y experiencia laboral del equipo profesional que maneja la Unidad de Posgrado de la Facultad, institución de reciente creación.

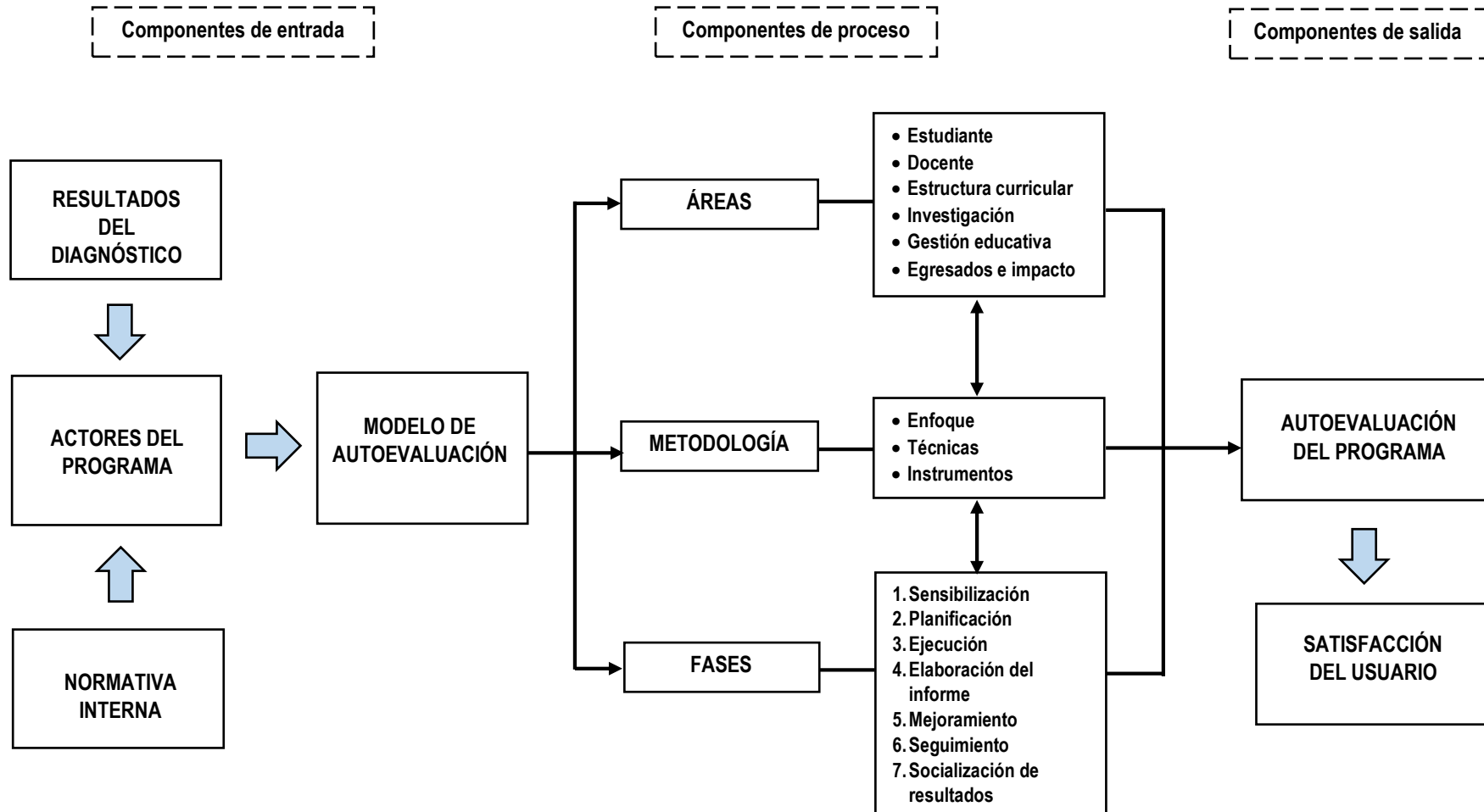
- El responsable del programa no aplica ningún instrumento que mida la calidad percibida de los participantes sobre diferentes áreas del Diplomado en Derecho Empresarial, lo que demuestra su desconocimiento o la poca importancia que le da a la calidad educativa del programa.
- Existen deficiencias en el proceso de enseñanza aprendizaje del programa, principalmente, en los módulos de Introducción a la Metodología de la Investigación y Elaboración, Revisión y Sustentación de la Monografía, regentadas por la misma docente. Se observa un precario manejo de los recursos y actividades que ofrece la plataforma virtual.
- Existen deficiencias en la organización, elaboración, tutorías y difusión de las investigaciones científicas del Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado.

Después de caracterizar la situación real del objeto del proceso de evaluación académica del programa es necesario mencionar lo que se desea lograr con el modelo propuesto en la presente investigación.

- Que las próximas versiones del Diplomado en Derecho Empresarial y otros programas que viabilicen la doble titulación en la Unidad de Posgrado de la Facultad realicen un proceso de autoevaluación considerando las fases más apropiadas, las áreas e indicadores, sugeridos por la Asociación Universitaria Iberoamericana de Posgrado (AUIP) y el Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana (CEUB), y utilicen una metodología pertinente para un óptimo recojo de datos de los diferentes actores involucrados con el fin de que contribuyan al mejoramiento continuo de la calidad.
- Que se mejore el desempeño docente, principalmente en los módulos de Introducción a la Metodología de la Investigación y Elaboración, Revisión y Sustentación de la Monografía, para un óptimo proceso de enseñanza aprendizaje que coadyuve al fortalecimiento de las habilidades investigativas de los participantes para que sean capaces de desarrollar sus monografías con éxito.

4.2.3.1. Modelo teórico

Esquema 4. Modelo teórico de autoevaluación del Diplomado en Derecho Empresarial



Nota. Elaboración propia.

4.2.3.2. Descripción de componentes del modelo

Componentes de entrada

Los componentes de entrada de un modelo teórico son los elementos iniciales o factores que se introducen en el sistema o proceso que el modelo está tratando de explicar o simular. Estos componentes son los "ingredientes" básicos que alimentan el modelo y que influyen en el resultado final o "salida" que el modelo genera. Los componentes de entrada del modelo de autoevaluación están conformados por los resultados del diagnóstico, los actores del programa y por la normativa interna.

El **diagnóstico** es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis (Rodríguez, 2007). Los resultados del diagnóstico son las conclusiones y hallazgos obtenidos después de realizar un análisis o evaluación exhaustiva de un sistema, situación, o problema. Estos resultados proporcionan una comprensión detallada del estado actual, así como posibles causas de problemas y áreas que requieren mejora.

Los **actores del programa** de posgrado son todas aquellas personas, grupos u organizaciones que tienen un interés directo o indirecto en el programa, y que influyen en su funcionamiento o son afectados por él. Estos actores pueden ser internos, como estudiantes y profesores, o externos, como empleadores y organismos acreditadores. Cada uno de estos actores juega un papel crucial en el desarrollo, implementación, evaluación y mejora continua del programa.

Los actores del Diplomado en Derecho Empresarial son:

- **Estudiantes.** Son los principales beneficiarios del programa. Sus necesidades, expectativas y desempeño académico son centrales en la evaluación de la calidad del programa. Su interés es adquirir conocimientos y habilidades, obtener un título reconocido, y mejorar sus oportunidades laborales.

- **Docentes.** Son responsables de la enseñanza y orientación académica. Su calidad, experiencia y compromiso son cruciales para el éxito del programa. Su interés es desarrollar su carrera profesional, realizar investigaciones, y contribuir al crecimiento del programa.
- **Responsables de programa.** Gestionan y supervisan el funcionamiento diario del programa, asegurando que se cumplan los objetivos académicos y administrativos. Su interés debe ser garantizar la calidad y relevancia del programa, atraer y retener a estudiantes y docentes calificados, y cumplir con los estándares institucionales y externos.
- **Administrativos.** Apoyan en la logística, gestión de recursos, y procesos administrativos necesarios para el funcionamiento del programa. Su interés es asegurar la eficiencia operativa del programa, manejar recursos financieros y humanos, y facilitar la experiencia educativa para estudiantes y docentes.

La **normativa interna** se refiere al conjunto de reglas, políticas, procedimientos y directrices establecidas por una organización o institución para regular su funcionamiento y las conductas de sus miembros. Estas normativas son específicas de la entidad que las crea y se aplican exclusivamente dentro de ella. En el contexto de un programa de posgrado, la normativa interna define cómo se gestionan y administran los aspectos académicos, administrativos y operativos del programa.

Para la construcción del modelo se trabajará en el marco de la siguiente normativa interna de la Universidad:

- Reglamento General de Estudios de Posgrado del Sistema de la Universidad Boliviana.
- Reglamento de Posgrado de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca.
- Reglamento de Modalidad de Graduación mediante Diplomado.

Componentes de proceso

Los componentes de proceso de un modelo teórico son las acciones, mecanismos, y métodos que transforman los componentes de entrada en componentes de salida. Es decir, son las operaciones internas del modelo que toman los elementos iniciales (entradas) y los procesan para producir un resultado o una salida específica. Los componentes de proceso de salida están conformados por: el modelo de autoevaluación, las áreas, la metodología y las fases.

El **modelo de autoevaluación** del programa de posgrado es un marco estructurado que permite a la Unidad de Posgrado examinar y evaluar de manera sistemática y crítica la calidad y efectividad del programa de posgrado. Este modelo ayuda a identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, y proporciona información para tomar decisiones informadas sobre mejoras y ajustes necesarios.

Las **áreas de evaluación** del programa de posgrado son los aspectos específicos que se examinan para determinar la calidad y efectividad del programa. Estas áreas abarcan diversos componentes del programa, evaluar cada una de estas áreas permite obtener una visión integral del funcionamiento del diplomado y de su impacto en los participantes.

Las áreas de evaluación que se proponen para el modelo fueron obtenidas de la AUIP (2014) y de la CEUB (2023):

- Estudiante
- Docente
- Estructura curricular
- Investigación
- Gestión educativa
- Egresados e impacto

La **metodología de la autoevaluación** del programa de posgrado se refiere al conjunto de métodos y técnicas utilizadas para llevar a cabo el proceso de

autoevaluación de manera estructurada y sistemática. Esta metodología asegura que la evaluación sea objetiva, completa y útil para la mejora continua del programa.

- **Enfoque.** Se utilizará el enfoque mixto para la autoevaluación del programa porque combina métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una visión más completa y detallada del desempeño del programa. Este enfoque permite capturar tanto datos numéricos y estadísticos como experiencias y percepciones subjetivas, proporcionando una comprensión más rica y matizada de la calidad del programa. Por tanto, las **técnicas e instrumentos** que se utilizarán para el recojo de datos serán coherentes con este enfoque.

Las **fases del modelo** de autoevaluación son etapas estructuradas que guían el proceso de evaluación de un programa para analizar su calidad y efectividad. Estas fases ayudan a identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y áreas de mejora, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones informadas y la mejora continua. Para la determinación de estas fases se tomaron en cuenta la Guía de Autoevaluación de la Agencia Centroamericana de Acreditación y Posgrado (ACAP, 2020).

- **1º Sensibilización.** La primera fase tiene como objetivo generar un ambiente de preparación para conocer el estado del programa y la promoción de una cultura de evaluación. El proceso de sensibilización es de gran relevancia para la evaluación del programa de posgrado. Este momento favorece la inducción, coordinación y desarrollo de la autoevaluación y acreditación y permite formar e informar a las autoridades, personal académico, administrativo y estudiantes del programa y de la institución de educación superior en lo que concierne al proceso de autoevaluación y acreditación. Es necesario establecer las estrategias y mecanismos pertinentes para fomentar el interés de la comunidad para participar en esta fase.
- **2º Planificación.** La planificación de la autoevaluación es una etapa crítica en el proceso de evaluación de un programa de posgrado. Una planificación

adecuada asegura que el proceso sea organizado, eficiente y orientado a objetivos claros. En esta etapa se hace una revisión preliminar del marco legal y normativa interna vinculada a procesos de evaluación académica, así como de información relevante del programa y de la Unidad de Posgrado. Asimismo, en esta etapa se conforma el equipo de evaluación, se establecen objetivos de la autoevaluación, la metodología el diseño de instrumentos, el cronograma y los recursos que se utilizarán para realizar la autoevaluación.

- **3º Ejecución.** Durante la tercera fase se desarrollan las acciones para la recopilación de la información y las evidencias para el análisis y validación del proceso de la autoevaluación. Se realiza un seguimiento continuo del proceso de recolección de datos para asegurar que se mantenga conforme al plan. Resuelve cualquier problema o desafío que surja durante la recolección. Finalmente se hace el procesamiento, análisis e interpretación de los resultados.
- **4º Elaboración del informe.** Se prepara un informe detallado que incluya los hallazgos de la autoevaluación, tanto cuantitativos como cualitativos. El informe debe presentar una visión clara de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del programa. Asimismo, formula recomendaciones basadas en los resultados de la evaluación para mejorar las áreas identificadas como deficientes.
- **5º Mejoramiento.** Se elabora el plan de mejoramiento, documento estratégico que detalla las acciones a seguir para corregir deficiencias, optimizar procesos y mejorar la calidad. En el contexto de la autoevaluación de un programa de posgrado, el plan de mejoramiento se basa en los hallazgos de la evaluación y tiene como objetivo abordar las áreas de debilidad identificadas para elevar el desempeño del programa y cumplir con los estándares de calidad.
- **6º Seguimiento.** Es el proceso continuo de monitoreo y revisión de las acciones y resultados derivados de la autoevaluación para garantizar que las mejoras se

implementen efectivamente y se logren los objetivos establecidos. Este proceso es crucial para asegurar que las recomendaciones y acciones de mejora se traduzcan en cambios reales y sostenibles en el programa de posgrado. El equipo evaluador presenta un informe sobre el grado de cumplimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y/o determinación de responsabilidades por parte de los funcionarios administrativos y académicos de la Unidad de Posgrado y los logros más importantes obtenidos con las medidas adoptadas.

- **7º Socialización de resultados.** La socialización de resultados en el contexto de una autoevaluación del programa de posgrado es el proceso de compartir y comunicar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones obtenidos a partir de la evaluación con todas las partes interesadas relevantes. La socialización efectiva asegura que los resultados sean comprendidos, discutidos y utilizados para tomar decisiones informadas y promover la mejora continua del programa.

Componentes de salida

Los componentes de salida de un modelo teórico son los resultados, conclusiones o productos finales generados por el modelo después de procesar los componentes de entrada a través de los componentes de proceso. Las salidas representan el resultado final del funcionamiento del modelo y son las respuestas, efectos o impactos que se obtienen después de aplicar el modelo. Los componentes de salida del modelo de evaluación están conformados por: autoevaluación del programa y la satisfacción del usuario.

Los resultados de la **autoevaluación del programa** son los hallazgos y conclusiones obtenidos a partir del proceso de autoevaluación. Estos resultados proporcionan una visión integral del desempeño del programa de posgrado y permiten identificar áreas de fortaleza y oportunidades para la mejora.

La **satisfacción del usuario** en el contexto de un programa de posgrado se refiere al grado en el que los participantes están contentos con los servicios, recursos y experiencias ofrecidos por el programa. Es un indicador crucial de la calidad del

programa y puede influir en la retención de estudiantes, la reputación del programa y la eficacia general. Según el enfoque de Calidad Total (Total Quality Management, TQM), en el que se sustenta la propuesta, es un aspecto fundamental que refleja el grado en que el servicio educativo cumple con las expectativas y necesidades del participante. La Calidad Total es una filosofía de gestión que busca mejorar continuamente la calidad en todos los aspectos de una organización, centrando su atención en el cliente y en la satisfacción del mismo.

4.2.4. Concreción de la propuesta

4.2.4.1. Identificación del programa

Institución: Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

Programa: Diplomado en Derecho Empresarial, Primera Versión.

Grado académico: Diplomado en Derecho Empresarial,

Observaciones: Programa que viabiliza la titulación académica.

Modalidad: Virtual

Duración del módulo: 6 meses

Modalidad de graduación: Defensa de Monografía.

4.2.4.2. Marco normativo

La presente propuesta se desarrolla en el marco establecido de la siguiente normativa nacional y normativa interna.

- Constitución Política del Estado.
- Ley 070 Avelino Siñani – Elizardo Pérez.
- Reglamento General de Estudios de Posgrado del Sistema de la Universidad Boliviana.
- Reglamento de Posgrado de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca.

4.2.4.3. Objetivo de la autoevaluación

Evaluar el desempeño del Diplomado en Derecho Empresarial para el aseguramiento de las expectativas académicas, profesionales y sociales, promoviendo la excelencia educativa a través de la mejora continua de la calidad para un impacto positivo en la formación de profesionales competentes.

4.2.4.4. Áreas y variables de autoevaluación

El área representa la unidad de análisis que permite la valoración del programa de posgrado. Las áreas y variables que se plantean fueron construidas con base a información obtenida de documentos institucionales de la (AUIP, 2014), (CEUB, 2023) y (USFX, 2022). Las áreas que serán evaluadas son 6: estudiantes, docentes diseño curricular, investigación, gestión y egresados e impacto.

Descripción

Estudiante. Son el insumo fundamental del programa, a partir del cual se desarrolla el proceso de formación. La calidad de los procesos de selección y admisión permitirá con cursantes que cumplan los requisitos establecidos por el reglamento de graduación mediante diplomado (USFX, 2022)

Docente. De acuerdo a la (AUIP, 2014), de la calidad de los docentes depende el éxito o fracaso de un programa de posgrado. Por lo que en el proceso de selección se debe considerar la experiencia profesional, docente e investigativa, el número de docentes y las responsabilidades académicos con la Unidad de Posgrado.

Diseño curricular. Es un plan donde se planifica, organiza y estructura los contenidos, actividades, y experiencias de aprendizaje que se ofrecerán a los estudiantes. Este diseño busca asegurar que el programa cumpla con sus objetivos educativos y forme profesionales competentes en su área de especialización.

Investigación. Si bien el propósito no es formar investigadores, la elaboración y defensa de la monografía son un requisito exigido en el artículo 14 del Reglamento de la modalidad de graduación para la aprobación del programa. Por lo que se debe

proporcionar la formación en investigación para que el estudiante sea capaz de elaborar su monografía conforme al formato exigido por la (USFX, 2022).

Gestión. Hace referencia a los procesos de dirección y administración del programa. Incluye, como objeto de evaluación, la estructura organizativa del posgrado, los procesos de gestión académica y financiera y los recursos requeridos para su desarrollo.

Egresados e impacto. Los egresados son el producto del programa, son quienes perfeccionan su desempeño profesional con las competencias adquiridas y demuestran el impacto del programa a la sociedad.

Para la evaluación de cada área se otorga un puntaje de 4 puntos a cada variable:

ÁREA 1: ESTUDIANTE

Nº	Variable	Puntaje
1	Admisión	4
2	Permanencia	4
3	Becas o descuentos	4
Total		12

ÁREA 2: DOCENTE

Nº	Variable	Puntaje
4	Grado de experiencia docente: profesional y académica.	4
5	Admisión y desempeño	4
6	Evaluación docente	4
Total		12

ÁREA 3: DISEÑO CURRICULAR DEL PROGRAMA

Nº	Variable	Puntaje
7	Introducción	4
8	Justificación	4
9	Fundamentos: epistemológicos, psicopedagógicos.	4
10	Objetivo general	4
11	Características	4
12	Perfil del graduado	4
13	Estructura curricular	4

14	Presupuesto	4
Total		32

ÁREA 4: INVESTIGACIÓN

Nº	Variable	Puntaje
15	Estructura actualizada de la monografía	4
16	Líneas de investigación	4
17	Proyectos de investigación publicados en repositorios	4
18	Proyectos en desarrollo	4
19	Participación de docentes/tutores y cursantes en proyectos de investigación, seminarios y congresos.	4
Total		20

ÁREA 5: GESTIÓN

Nº	Variable	Puntaje
20	Gestión académica	4
21	Gestión administrativa	4
Total		8

ÁREA 6: EGRESADOS E IMPACTO

Nº	Variable	Puntaje
22	Satisfacción de los egresados	4
23	Empleabilidad de los egresados	4
24	Satisfacción de los empleadores	4
25	Impacto social y profesional	4
Total		16

Escala de valoración

El comité evaluador utilizará esta escala de valoración para calificar a cada variable de acuerdo al nivel de cumplimiento, considerando las evidencias obtenidas durante la etapa de ejecución.

Escala cualitativa	Escala numérica
Se cumple plenamente	4
Se cumple aceptablemente	3
Se cumple insatisfactoriamente	2
No se cumple	1

Ponderación

La descripción de las áreas y variables permite operacionalizar el proceso de autoevaluación. A continuación, se describe la ponderación de cada área, considerando el puntaje máximo que se otorga a cada variable.

Nº	Área	Nº de variables	Puntaje máximo	Puntaje obtenido
1	Estudiante	3	12	
2	Docente	3	12	
3	Diseño curricular	8	32	
4	Investigación	5	20	
5	Gestión	3	8	
6	Egresados e impacto	4	16	
Total		25	100	
DICTAMEN DE LA AUTOEVALUACIÓN			Dictamen de programa autoevaluado con excelencia	Dictamen según el análisis de ponderación

Sistema de evaluación del programa

Para el reconocimiento de la calidad del programa se utilizará el mismo sistema de evaluación que utiliza la Universidad. Una vez autoevaluado el programa y asignadas las puntuaciones, los resultados se pueden interpretar de la siguiente manera:

Escala	Puntaje
Excelente	De 91 a 100 puntos
Muy bueno	De 81 a 90 puntos
Bueno	De 66 a 80 puntos
Reprobado	Menor a 65 puntos

4.2.4.5. Diseño metodológico de la autoevaluación

Enfoque

Partiendo que la evaluación es un proceso de recolección e interpretación de información sobre un programa académico (AUIP, 2014); el modelo de autoevaluación utilizará el **enfoque mixto** porque combina elementos de los enfoques cuantitativo y cualitativo para aprovechar las fortalezas de ambos y ofrecer una evaluación más completa y holística del programa.

Tipo

Es de tipo descriptiva porque caracteriza las diferentes áreas del Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado. Asimismo, es propositiva porque luego de que se conozcan los resultados de la autoevaluación se elaborará un plan de mejoramiento para implementar estrategias que permitan mejorar el desempeño, eficacia y la calidad de futuras versiones del programa.

Métodos, técnicas e instrumentos

Cuadro 16. Matriz de la metodología para la recolección de datos

Enfoque	Método/Técnica	Instrumentos	Propósito
Cualitativo	Observación	Lista de cotejo o guía de observación	Se recomienda utilizar estos instrumentos para analizar las variables del diseño curricular del programa, de la plataforma y del aula virtual.
		Diario de campo	Se recomienda utilizar este instrumento para registrar observaciones, reflexiones, y experiencias del investigador.
	Método fenomenológico	Grupo focal	Se recomienda su uso para conocer las percepciones de los docentes y de los egresados sobre el programa.
		Entrevista en profundidad	Se recomienda aplicarlo a las autoridades administrativas y académicas de la Unidad de Posgrado para conocer su percepción sobre las áreas. También se recomienda aplicarlo a empleadores para conocer su percepción sobre el programa.
	Triangulación	Triangulación de datos	Se recomienda utilizar este tipo de triangulación para comparar los resultados de instrumentos cualitativos y cuantitativos para dar el puntaje a cada variable.
	Cuantitativo	Encuesta	Cuestionario
Escala Likert			Se recomienda utilizar esta técnica para medir la calidad percibida o el nivel de satisfacción de los

			participantes y egresados con el servicio educativo recibido.
--	--	--	---

Nota. Elaboración propia.

4.2.4.6. Organización y gestión de la autoevaluación

Comisión de autoevaluación

El punto de partida del proceso de evaluación académica es la conformación de una Comisión de Autoevaluación en la que participen actores comprometidos del programa como: estudiantes, docentes, egresados, administrativos y empleadores, si fuera posible. Las funciones que debe desempeñar esta Comisión son:

- Conformar equipos de trabajo.
- Designar tareas a cada equipo.
- Solicitar apoyo técnico pedagógico para el asesoramiento en el proceso de autoevaluación al CEPI, instituciones u profesionales versados en el tema.
- Actuar en el marco de la normativa nacional y normativa interna de la Universidad.
- Elaborar un programa de trabajo conforme a las etapas definidas previamente.
- Capacitar a los equipos sobre el propósito de la autoevaluación en la educación de posgrado y la metodología para la recolección de datos.
- Participar de las deliberaciones de los equipos de trabajo.
- Asegurar recursos e infraestructura de apoyo al proceso de autoevaluación.
- Producir informes.

Coordinación

Designar un coordinador que tenga conocimientos en procesos de evaluación y autoevaluación académica o que esté dispuesto a recibir asesoramiento técnico pedagógico.

- Ejercer la coordinación teórico – técnica del proyecto.

- Coordinar acciones con la Coordinación de la Unidad de Posgrado, Decanato de la Facultad y Dirección de la Carrera de Derecho.
- Ejercer seguimiento y control de las tareas y de los tiempos previstos para ejecutarlas.
- Estar presente en las sesiones de trabajo de los equipos sin participar en las discusiones.
- Elaborar la síntesis de cada sesión.
- Integrar y poner en perspectiva las conclusiones de los grupos.
- Realizar seguimiento al Plan de Mejoramiento.

Equipos de trabajo

Los equipos de trabajo pueden ser integrados por cuatro o cinco representantes de los distintos estamentos mencionados. Estos se ocuparán, de manera simultánea, de la autoevaluación de las distintas variables del programa. Sus funciones son:

- Recolectar, organizar, analizar y valorar la información pertinente.
- Elaborar los informes parciales de autoevaluación.
- Participar en reuniones de integración con otros grupos y con la Comisión.
- Hacer un uso racional del tiempo.

El proceso

La autoevaluación tiene como propósito propiciar una reflexión colectiva que permita analizar, diagnosticar, revisar y ajustar las variables del programa. Al final del proceso de autoevaluación se habrán podido:

- Precisar los aspectos que no alcanzan los estándares deseables y que, por consiguiente, deben ser mejorados.
- Determinar los aspectos que no alcanzan los estándares deseables y que, por consiguiente, deben ser mejorados.
- Formular recomendaciones concretas sobre acciones prioritarias para introducir ajustes y correctivos.

Las estrategias metodológicas que más se ajustan a procesos de autoevaluación son aquellas que:

- Aseguran la participación de todos los actores del programa y personas comprometidas con el programa. Además, permiten revisar rápida y críticamente documentos e información que bajo cualquier otra estrategia demandarían mucho tiempo y esfuerzo.
- Facilitan la retroalimentación inmediata, el intercambio de experiencias y puntos de vista, y facilitan la toma de decisiones por consenso.

4.3. Validación de la propuesta

La validación del trabajo está en concordancia con el enfoque de la investigación, por lo que se utilizó la triangulación, método cualitativo, para validar la propuesta. La triangulación es el proceso de examinar un tema o fenómeno de investigación desde varios ángulos, fuentes de datos o métodos. Para mejorar la validez, fiabilidad y exhaustividad de los resultados de la investigación, supone fusionar varias metodologías y fuentes de información. Este método pretende crear una comprensión convergente y profunda de un tema examinándolo desde varias perspectivas. Se puede emplear para validar los resultados, detectar patrones o discrepancias y desarrollar una comprensión más completa del tema de investigación (Charres & Martínez, 2018).

Para hacer la validación cualitativa se identificó la tesis Gonzales (2015), quien manifiesta que la investigación no siempre es un asunto técnico porque la realidad es una construcción mental de los seres humanos y que por tanto detrás de la supuesta objetividad del investigador siempre se esconde un filtro con el que observa la realidad. En este sentido, se crearon espacios de diálogo e intercambio de opiniones entre expertos y los actores de la investigación para la recuperación de sus aportes y experiencias.

Según de Abbadía (2023), la solidez y credibilidad generales de los resultados de la investigación se ven reforzadas por muchos tipos distintos de triangulación. Algunas de las técnicas que reconoce son: triangulación de datos, triangulación metodológica,

triangulación de investigadores, triangulación teórica, triangulación temporal, entre otras, cada una de las cuales presenta ventajas específicas.

Cualquiera sea la tipología aplicada, ayudará a reducir la posibilidad de sesgo y aumentar la fiabilidad de las conclusiones, la triangulación contribuye a la validez de la investigación. Los investigadores pueden confirmar sus hallazgos y asegurarse de que las conclusiones son coherentes empleando diversos métodos, fuentes de datos o perspectivas.

Para validar el trabajo se aplicó la: triangulación de datos y la triangulación metodológica. La triangulación de datos es una triangulación que utiliza diversas fuentes o tipos de datos para obtener información sobre un tema de investigación. Para respaldar y validar sus conclusiones, los investigadores recopilan datos utilizando diferentes técnicas, como entrevistas, grupos focales, observaciones y registros preexistentes. La fiabilidad y solidez de los resultados de los investigadores pueden mejorarse fusionando varias fuentes de datos. Asimismo, la triangulación metodológica es la utilización de diferentes métodos o enfoques para investigar una cuestión de investigación. Los investigadores pueden captar diversos aspectos del tema de investigación y obtener una comprensión más profunda del mismo utilizando metodologías complementarias.

4.3.1. Triangulación de datos

Los pasos que se siguieron para realizar la validación con los expertos fueron los siguientes.

- Se realizó una solicitud para realizar la validación cualitativa de la investigación y de la propuesta.
- Se dio una copia digital del documento a los expertos.
- Las entrevistas se hicieron a través de llamadas telefónicas y de google meet en horarios coordinados con los expertos.
- Se realizó una presentación de la investigación.
- Posteriormente se solicitó a los entrevistados que realicen la validación de la investigación y de la propuesta.

- En el informe de tesis se realizaron las mejoras de acuerdo a las observaciones realizadas, aunque las observaciones fueron más de forma como las normas APA.

A continuación, se presentan los resultados de la validación:

Carrera de Derecho

Se entrevistó a un docente de la carrera de Derecho, quien aceptó leer el trabajo y emitir su juicio de valor.

- El entrevistado menciona que actualmente la Universidad ha ofrecido becas a docentes en programas de posgrado relacionados a la evaluación y acreditación. También comenta que los procesos de autoevaluación contribuyen a mejorar la respuesta de la Universidad a las demandas de la sociedad.
- El entrevistado opina que el perfil de la investigación está bien, que hay coherencia entre el tema, problema, objetivos y la idea a defender. Desde su punto de vista, los antecedentes se deberían trasladar a estado del arte. Tiene dudas si se operacionaliza la idea a defender.
- El marco teórico no presenta observaciones.
- Destaca la metodología de la investigación, considera que las técnicas e instrumentos utilizados concuerdan con el enfoque mixto.
- No presenta ninguna observación al diagnóstico que se presenta en el capítulo 3 de análisis de resultados.
- Está de acuerdo con la propuesta y su modelo teórico, considera que la Unidad de Posgrado de la Facultad debería aplicarla para mejorar el prestigio de la institución y de los programas que oferta.

Carrera de Pedagogía

Se entrevistó a una docente de la carrera de Pedagogía, quien amablemente aceptó validar el trabajo.

- La entrevistada comenta que la carrera de Pedagogía está atravesando un proceso de evaluación y que la propuesta describe de alguna manera lo que está ocurriendo en dicha carrera.

- En relación al perfil de la investigación, lo califica de bueno porque el tema, problema, objetivos y la idea a defender siguen la misma línea. En cuanto a la operacionalización, ella comenta que no está mal, sin embargo, comenta que en investigaciones mixtas se acostumbra describir las categorías y subcategorías.
- No tiene observaciones del marco teórico, comenta que su estructura es flexible y depende del docente o el formato de la institución.
- Considera que la metodología es coherente, las técnicas e instrumentos de recolección utilizados guardan relación con el enfoque mixto. Comenta que actualmente se está mejorando en las investigaciones con enfoque cualitativo o mixto y que han ganado reconocimiento en la Universidad, pero que aún falta mejorar.
- Tampoco tiene observaciones del diagnóstico que se presenta en el capítulo 3 de análisis de resultados.
- Aprueba la propuesta y su modelo teórico, opina que la Unidad de Posgrado de la Facultad debería aplicarla porque conoce de casos de participantes que están insatisfechos con la calidad de los programas.

Unidad de Posgrado de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

Se entrevistó a la Coordinadora de la Unidad de Posgrado, quien aceptó revisar el trabajo para luego emitir su juicio valor.

- Comenta que en esta Unidad de Posgrado todavía no se implementó la modalidad de titulación mediante diplomado, debido a que recién se aprobó su reglamentación para su aplicación y que se espera que pronto se realice.
- Desde su criterio profesional, considera que el perfil de investigación es correcto, que está dentro el formato solicitado por la Universidad que su contenido es coherente. Aunque igual demuestra sus dudas sobre la operacionalización, sin embargo, menciona que ayuda a que se midan adecuadamente todas las categorías y subcategorías.
- No tiene observaciones en el marco teórico, dice que su estructura es flexible y depende del tema de investigación, de la estructura del CEPI y del criterio del docente o tutor.

- Aprueba el diseño metodológico, hay coherencia del enfoque con los
- Tampoco tiene observaciones del diagnóstico que se presenta en el capítulo 3 de análisis de resultados, sin embargo, piensa que le faltan la discusión de resultados, es decir compararlos con otros estudios previos. Por lo demás, está conforme.
- Valora la propuesta y su modelo teórico de aceptable, está a favor de que la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales los apliquen. Argumenta que la Universidad debe ser más estricto con la calidad de los programas de diplomado que son conducentes a titulación de grado y que en estos programas también participan estudiantes de último año de Derecho.

Escuela de Jueces del Estado

Se entrevistó a una funcionaria, quien es Abogada y Pedagoga y aceptó validar la investigación y propuesta desde su perspectiva.

- La entrevistada comenta que la Unidad de Posgrado necesita urgentemente una propuesta como esta, coincide con la investigación al respecto a la poca experiencia y formación del equipo de dicha institución, considera que les hace falta asesoramiento técnico pedagógico para subsanar sus deficiencias.
- Califica de bueno el perfil, al igual que los demás entrevistados, considera que hay coherencia en su estructura y contenido.
- Aprueba el diseño metodológico, menciona que hay coherencia de los métodos, técnicas e instrumentos con el enfoque utilizado.
- Aprueba el diagnóstico que está en el capítulo 3 de análisis de resultados, considera que responde a la operacionalización que la idea a defender. No obstante, para ser coherentes con el enfoque de investigación sugiere quitarlo y reemplazarlo con la descripción de categorías.
- Está de acuerdo con la propuesta y su modelo teórico, sin embargo, ella comenta que no se suele realizar este tipo la autovaloración en programas de diplomado porque no tienen grado académico como la maestría o doctorado.

A modo de resumen, se observa que existe consenso entre los expertos entrevistados sobre el perfil de investigación, lo consideran coherente. Sin embargo, algunos

observaron la operacionalización de variables dentro de una investigación con enfoque mixto, sugirieron cambiarlo por la descripción de variables.

En relación a la propuesta, destacan su contenido y no realizan ninguna observación relevante. Sugieren que la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales lo apliquen para mejorar la calidad de los programas de diplomado que viabilizan la titulación de grado.

En la validación también se hicieron algunas observaciones sobre el uso de las normas APA, sin embargo, como no eran parte de los indicadores de evaluación, no se registró esta información dentro la sistematización de resultados de la validación.

CONCLUSIONES

Las conclusiones de la investigación se redactan en respuesta a los objetivos específicos planteados al inicio de la investigación:

- El modelo de autoevaluación del Diplomado de Derecho Empresarial diseñado se sustenta en el enfoque de Calidad Total (TQM) y determina que las áreas evaluadas serán: Estudiantes, Docentes, Estructura Curricular, Investigación, Gestión Educativa y Egresados e Impacto. La metodología para el recojo de datos responde a un enfoque mixto para un análisis profundo e integral del programa. El proceso de evaluación consta de siete fases: Sensibilización, Planificación, Ejecución, Elaboración del informe, Mejoramiento, Seguimiento y Socialización de resultados. Estos componentes contribuyen a la mejora continua de la calidad del programa, elevando el nivel de satisfacción de los participantes con el servicio que brinda la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca (Responde al objetivo general).
- Se concluye que existe un marco legal nacional y un marco institucional que sustenta la realización de procesos de evaluación académica en instituciones educativas de posgrado. El Sistema de la Universidad Boliviana reconoce dos tipos de evaluación: la evaluación externa y la evaluación interna también denominada autoevaluación. La autoevaluación se lo realiza cuando existen fines de acreditación, sin embargo, estudios previos aconsejan su realización para el mejoramiento continuo del programa. Por lo expuesto, se intuye que los funcionarios de la Unidad de Posgrado desconocen la normativa o no les atribuyen la debida importancia a los procesos de evaluación académica (A partir de aquí responde a los objetivos específicos).
- La indagación empírica permite concluir que no realizó ningún proceso de autoevaluación en el Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. En la

revisión del aula virtual se pudo advertir que en ninguno de los módulos se aplicó una encuesta que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido. Asimismo, existe un elevado porcentaje de insatisfacción con el servicio de los administrativos del programa. Se presume que esto ocurre por la falta de formación profesional y experiencia laboral del equipo que trabaja en la institución y la poca tradición institucional de la Unidad de Posgrado en la ejecución de programas de posgrado.

- Asimismo, se identificó deficiencias en el proceso de enseñanza aprendizaje de los Módulos de Metodología de Investigación y Elaboración de Monografía, ambas regentadas por la misma docente, en la que se evidencia un precario uso de los recursos y actividades que proporciona la plataforma virtual, lo cual repercute en las dificultades que tienen los participantes en la elaboración de sus monografías dentro el tiempo previsto en el cronograma. Se presumen que no hubo un seguimiento adecuado a los docentes.
- La evaluación de un programa académico es un proceso a través del cual se recoge y se interpreta, formal y sistemáticamente, información pertinente sobre un programa educativo. La autoevaluación es un proceso cuya planeación, organización, ejecución y supervisión está a cargo de un grupo de personas comprometidas con el programa. Para ello se realizó un modelo que está compuesto por seis áreas que fueron tomadas de autores institucionales, una metodología mixta para obtener una comprensión holística del programa y desarrollado en siete fases que buscan alcanzar el mejoramiento continuo y satisfacer las demandas de los usuarios.
- Se realizó la validación cualitativa de la investigación y de la propuesta mediante una entrevista a expertos en educación superior. Ellos consideran que existe coherencia entre el tema, problema, objetivos e idea a defender. Algunos consideran que la operacionalización de las variables descompagina con el enfoque de investigación asumido. Los demás elementos como la metodología, el diagnóstico no fueron observados. Destacan la importancia de la propuesta

en el marco de la educación superior y recomiendan a la Unidad de Posgrado de la Facultad su aplicación debido a que el programa evaluado es conducente a titulación de grado.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Unidad de Posgrado dependiente de la Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca la aplicación del Modelo de Autoevaluación del Diplomado en Derecho Empresarial en cumplimiento de la normativa nacional y normativa interna relacionada al aseguramiento de la calidad.
- Se recomienda a Coordinación Académica del Centro de Estudios de Posgrado e Investigación de la Casa Superior de Estudios realizar la supervisión de los programas de posgrado que viabilizan la titulación de grado en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales para aseguramiento de su calidad, asimismo, sensibilizar al personal administrativo y académico sobre la importancia de la calidad educativa en posgrado.
- Se recomienda a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales solicitar asesoramiento técnico pedagógico que les oriente en procesos de autoevaluación al Centro de Estudios de Posgrado e Investigación de la Universidad, caso contrario gestionar los servicios profesionales o instituciones versadas en el tema.
- Se recomienda a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales realizar la planificación estratégica de la institución donde se determinen la misión, visión, valores y se determinen de forma clara políticas institucionales que promuevan el aseguramiento de la calidad en concordancia de la normativa nacional y normativa interna.

- Se recomienda a los participantes y egresados del Diplomado en Derecho Empresarial, que están insatisfechos con el servicio educativo recibido por la institución, hacer conocer su reclamo de forma escrita al Decanato de la Facultad y solicitar la implementación de procesos de autoevaluación donde futuros participantes expresen su opinión el desarrollo del programa.

Bibliografía

- Abbadia, J. (10 de agosto de 2023). *Qué es la triangulación en la investigación: El camino hacia hallazgos fiables*. Obtenido de Mind the Graph: <https://mindthegraph.com/blog/es/que-es-la-triangulacion-en-la-investigacion/>
- ACAP. (2020). *Guía de Autoevaluación*. Obtenido de <https://www.acapca.org/wp-content/uploads/2021/06/Guia-Autoevaluacion-ACAP-interactiva-12032021.pdf>
- Alvarez de Zayas, C. (2001). *Escuela en la vida. Didáctica*. Obtenido de <https://www.studocu.com/cl/document/universidad-gabriela-mistral/taller/didacticacarlos-alvarez/60933242>
- Asociación Mundial del Currículum. (6 de noviembre de 2019). *Educación Superior y algunas necesidades*. Obtenido de PAX TV: Especiales - Lima, Perú: <https://m.youtube.com/watch?v=31leB7ByPAM>
- AUIP. (2014). *Evaluación de programas de posgrado. Guía de autoevaluación 6 Edición*. Obtenido de https://www.aui.org/images/stories/DATOS/PublicacionesOnLine/archivos/eval_externa_final.pdf
- Ávila, J. H. (2018). *Cienciometría y bibliometría. El estudio de la producción científica*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=722508>
- Bermeo, C. R. (2023). La evaluación de la educación de la educación universitaria. *UNIFE*, 36-45.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Obtenido de Pearson Educación. S. A. Madrid: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Cano, M. (2000). *Propuesta de un modelo institucional*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/modelo1999-2000.pdf>
- Carro, R., & González, D. (2012). *Administración de la calidad total*. Obtenido de https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Castillo, L. (2019). *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo*. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LedyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1>

CEUB. (2023). *Reglamento General de Estudios de Posgrado del Sistema de la Universidad Boliviana*. Secretaria Nacional de Posgrado y educación Continua.

CEUB. (2023). *Reglamento General de Estudios de Posgrado del Sistema de la Universidad Boliviana*.

Charres, H., & Martínez, J. (2018). *Triangulación: Una herramienta adecuada para las investigaciones*. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2211026002/html/>

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7^o edición. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf

Dirección de Investigación, Ciencia y Tecnología. (2024). *Líneas de Investigación en la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca*. Obtenido de <https://dicyt.usfx.bo/wp-content/uploads/2024/04/Lineas-de-investigacion-2024-completo.pdf>

Euroinnova. (julio de 2023). *Plan de estudios*. Obtenido de <https://www.euroinnova.com/blog/que-es-un-plan-de-estudio>

Freire, P. (1970). *La pedagogía del oprimido*. Obtenido de <https://www.servicioskoinonia.org/biblioteca/general/FreirePedagogiadelOprimido.pdf>

Fullan, M. (2020). *Liderar una cultura de cambio*. (J. Ross, Trad.) Ediciones Morata, S.L.

García, J. M., Labanda, C. G., & Santín, K. (septiembre de 2023). *Modelo de autoevaluación para programas de posgrado de la UTPL*. Obtenido de <https://procuraduria.utpl.edu.ec/sitios/documentos/NormativasPublicas/Modelo%20de%20Autoevaluaci%C3%B3n%20de%20Programas%20de%20Posgrado.pdf>

Giroux, H. (2006). *Pedagogía crítica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/998/99815739014.pdf>

Gonzales Paco, W. (2015). *Sistema de Iniciativa Extracurriculares de diálogos y conversaciones interculturales e intercivilizatorios en la formación de pregrado de la Carrera de Pedagogía de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca*. Sucre, Bolivia: Biblioteca CEPI.

Gonzales, L. e., & Espinoza, O. (2008). *Calidad en la educación superior: concepto y modelos*. Obtenido de <https://calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/view/210>

González, L. E. (2008). *Calidad en la educación superior: concepto y modelos*. Obtenido de <https://calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/view/210>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Innova Group. (25 de julio de 2017). *¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Lago, D., Gamboa, A. A., & Montes, A. J. (2014). Calidad de la educación superior. *Saber, Ciencia y Libertad*. Vol. 8, No.2, 157-169. Obtenido de Saber, Ciencia y Libertad.
- Londoño, J. (2018). *El aprendizaje organizacional (AO) y el desempeño empresarial bajo el enfoque de las capacidades dinámicas de aprendizaje*. Obtenido de Revista CEA: <https://www.redalyc.org/journal/6381/638167723007/638167723007.pdf>
- Mamani, G. (2022). *Habilidades de sistematización de experiencias en el proceso de formación profesional de grado de la carrera de Pedagogía de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca*. Biblioteca CEPI.
- Mamani, J. (2023). *Evaluación de la calidad del diplomado en Conciliación y Métodos Adecuados de Resolución de Conflictos en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales*. Sucre: Univesidad San Francisco Xavier de Chuquisaca.
- Marciniak, R. (septiembre de 2016). *Autoevaluación de programas de educación Universitaria Virtual*. Obtenido de Universidad Autónoma de Barcelona: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/400023/rm1de1.pdf?sequence=1>
- Medina, Y., & Rico, D. (abril de 2018). *Modelo institucional de autoevaluación y mejoramiento continuo: Proceso misional de investigación de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña*. Obtenido de Revista Iberoamericana: https://www.academia.edu/33263651/Modelo_institucional_de_autoevaluaci%C3%B3n_y_mejoramiento_continuo_Proceso_misional_de_investigaci%C3%B3n_de_la_Universidad_Francisco_de_Paula_Santander_Oca%C3%B1a_UFPSO_Un_caso_de_%C3%A9xito?uc-g-sw=39048077
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(1), 118-124.
- Pineda, B. F. (mayo de 2021). *La autoevaluación como actividad para aseguramiento de la calidad: Aplicación en la Maestría en Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Sergio Arboleda*. Obtenido de Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano: <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/3084/BFLPM-%20Trabajo%20de%20Grado%20Definitivo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, I. F. (2014). *Apuntes de metodología de la investigación: Un enfoque crítico*. 4ª Edición. Sucre, Bolivia: Servicios Gráficos PRISMA.

- Reyes, O. L., & Bringas, J. A. (enero-junio de 2006). *La Modelación Teórica como método de la investigación científica*. Obtenido de Varona, núm. 42, pp. 8-15: <https://www.redalyc.org/pdf/3606/360635561003.pdf>
- Rodríguez, J. (2007). *Guía de elaboración de diagnósticos*. Obtenido de <https://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%EDa-de-diagn%F3stico.pdf>
- Rosales, C. (1990). *Evaluar es reflexionar sobre la enseñanza*. Madrid: Narcea.
- Sacristán, J. J. (1991). *El currículum: una reflexión sobre la práctica*. Obtenido de https://www.terras.edu.ar/biblioteca/11/11DID_Gimeno_Sacristan_Unidad_3.pdf
- Safety Culture. (15 de enero de 2024). *Principios de la calidad total: Los 8 elementos de la gestión de la calidad total*. Obtenido de <https://safetyculture.com/es/temas/principios-de-la-calidad-total/>
- Salinas, R. (2022). *Unidad temática 2. Componentes personales: el docente y el estudiante como sujetos activos en el PEA*. Obtenido de Diplomado en Docencia para Educación Superior. Versión 13.
- Senge, P. (1995). *La Quinta Disciplina*. Madrid: Granica Española.
- Taba, H. (1974). *Elaboración del currículo*. Obtenido de Editorial TROQUEL S.A. Buenos Aires: https://www.terras.edu.ar/biblioteca/1/CRRM_Taba_Unidad_1.pdf
- Totvs. (13 de febrero de 2023). *Gestión de la calidad: concepto y principales ventajas*. Obtenido de <https://es.totvs.com/blog/gestion-industrial/gestion-de-la-calidad-concepto-y-principales-ventajas/>
- UCB. (1 de abril de 2016). *Reglamento de evaluación y aseguramiento de la calidad de carreras*. Obtenido de https://portal.scz.ucb.edu.bo/public/Descargas/REG_EVAL_Y_ASEGURAMIENTO_CALIDAD_CARRERAS_RESJD_27_16.pdf
- Unesco. (1998). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y acción*. Obtenido de Educación Superior y Sociedad: <https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/171>
- UNIT. (2009). *Herramientas para la Mejora de la Calidad*. Obtenido de <https://qualitasbiblo.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf>
- USFX. (2022). *Reglamento de la modalidad de graduación mediante diplomado de la UMRPSFXCH*. Sucre, Bolivia.
- Villarroel, K., & Hernández, T. (marzo de 2019). *Fundamentos históricos de procesos de autoevaluación y certificación en Bolivia*. Obtenido de Revista de Difusión Cultural y Científica de la Universidad La Salle en Bolivia: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100009

ANEXOS

Anexo 2

Lista de cotejo de los módulos

Objetivo. Analizar el desempeño docente y del responsable del programa a través del manejo y contenido de la plataforma del Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado, considerando los componentes del Proceso de Enseñanza – Aprendizaje y aspectos de aseguramiento de la calidad.

I. Datos generales del módulo

Programa: Diplomado en Derecho Empresarial – 1º Versión

Módulo I:

Gestión: 2022

Modalidad: Virtual

Nº	Indicadores	Estado		Observaciones
		Presenta	No presenta	
1	En la plataforma se presenta un resumen de la hoja de vida del docente del módulo.			
2	Existe una guía de aprendizaje en el que se presenten los objetivos o competencias, los contenidos y las actividades a desarrollar en el módulo.			
3	Realiza una adecuada formulación de las competencias u objetivos de aprendizaje.			
4	Existe un módulo (texto) elaborado por el docente en el que desarrollan los contenidos del módulo.			
5	Utiliza metodologías de enseñanza y aprendizaje para entornos virtuales.			
6	Utiliza medios de aprendizaje en la plataforma.			
7	La bibliografía proporcionada es actualizada.			
8	Presenta el sistema de evaluación del módulo.			
9	Las actividades de evaluación presentan rúbricas o criterios de evaluación.			
10	Se aplica cuestionario a los participantes para la evaluación del módulo.			
11	Se cumplen las actividades programadas en el cronograma del módulo.			

Anexo 3

Lista de cotejo del aula virtual y del repositorio institucional

Objetivo. Analizar la organización, tutorías y difusión de las investigaciones científicas elaboradas en la primera versión del Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado, mediante la observación del aula virtual del programa y el repositorio institucional del CEPI de la Universidad (Anexo 3).

Nº	Indicadores	Estado		Observaciones o descripción
		Presenta	No presenta	
1	El programa difunde la estructura de presentación de la investigación.			
2	El programa presenta y socializa líneas de investigación para el desarrollo de las monografías.			
3	El programa presenta una guía de elaboración de la monografía.			
4	El programa ofrece tutorías que guíen y revisen la elaboración de la monografía del participante.			
5	La Unidad de Posgrado difunde las monografías en un repositorio institucional.			

Anexo 4

Guía de entrevista a coordinadora

Objetivo. Obtener información acerca del proceso de selección y admisión de los participantes, la gestión académica del Diplomado en Derecho Empresarial y la tradición institucional de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales en la ejecución de programas

1. ¿Podría describir su perfil profesional?
2. ¿Cuál es el propósito de la Unidad de Posgrado de la Facultad?
3. ¿Cuál es el propósito de la modalidad de titulación mediante diplomado?
4. ¿Cuál es el proceso de selección de los estudiantes del programa?
5. ¿El programa oferta becas a los estudiantes?
6. ¿Quién administró el Diplomado en Derecho Empresarial en la gestión 2022?
7. ¿Cree que el personal que administra los programas tiene el perfil profesional y la experiencia para desempeñar el cargo?
8. ¿La Unidad de Posgrado tiene asesoramiento técnico pedagógico?
9. ¿Cuándo inicia sus funciones la Unidad de Posgrado?
10. ¿Quién es la máxima autoridad ejecutiva de la Unidad de Posgrado?
11. ¿Considera que la Unidad de Posgrado tiene la experiencia institucional para la ejecución de programas de posgrado?

Anexo 5

Cuestionario a participantes del programa de diplomado

Objetivo. Valorar la percepción de los participantes sobre la calidad del Diplomado en Derecho Empresarial de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca.

Datos del encuestado

Edad:

Sexo:

Estudiante:

1. Último curso de la Carrera
2. Egresado
3. Antiguo egresado

Nº	Indicador	Escala de valoración				
		Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
I		DOCENTE				
		1	2	3	4	5
1	El docente formula los objetivos o competencias de aprendizaje del módulo y/o de los temas.					
2	Demuestra dominio de contenido del módulo.					
3	Promueve la participación de los cursantes a través de métodos, técnicas y/o estrategias didácticas apropiadas.					
4	Utiliza medios de enseñanza variados y novedosos en las sesiones y en las actividades.					
5	Los foros, las tareas y/o las actividades asignadas por el docente son coherentes al tema desarrollado.					
6	Realiza una evaluación en relación a los objetivo o competencias planteadas.					
7	El lenguaje y/o ejemplos que utiliza son claros y precisos.					
8	La exposición del tema es ordenada y coherente.					
9	Responde satisfactoriamente a sus dudas o consultas sobre el tema o las actividades.					
10	Conoce y aplica herramientas TIC(aplicaciones, softwares, redes sociales u otros medios tecnológicos) en las actividades.					
II		CONTENIDO				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
11	El contenido de los módulos responde al objetivo propuesto en el programa de Diplomado.					
12	El contenido de los módulos fue pertinente y actualizado.					
13	El contenido de los módulos fue estructurado en un orden lógico y secuencial.					
14	El contenido de los módulos fue de fácil comprensión.					
15	El contenido de los módulos contribuye a resolver problemas de su área laboral.					

16	Considera que el contenido y número de actividades académicas fue suficiente para un óptimo proceso de enseñanza y aprendizaje					
III	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
		1	2	3	4	5
17	La comunicación con los responsables administrativos del programa fue accesible y fluida.					
18	Los responsables administrativos del programa utilizaron la plataforma y otros medios disponibles para facilitar la comunicación.					
19	Los responsables del programa solucionaron oportunamente los problemas que surgieron en el desarrollo de los módulos.					
20	Los responsables del programa realizaron un seguimiento adecuado al desarrollo de las sesiones sincrónicas de los módulos..					
21	Los responsables administrativos del programa hicieron cumplir las actividades del cronograma previsto en el programa.					
IV	PLATAFORMA	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
		1	2	3	4	5
22	Se realizó la presentación y el manejo de la plataforma virtual del programa.					
23	La plataforma virtual tuvo acceso fácil y disponibilidad.					
24	Los materiales de estudio y las actividades fueron compartidos oportunamente.					
25	La asistencia técnica brindada en la plataforma virtual fue satisfactoria para usted.					
26	El cronograma de los módulos se cumplió según lo programado.					
V	AUTOEVALUACIÓN	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
27	Descargó y leyó el contenido del módulo y materiales complementarios de la plataforma.					
28	Asistió a las sesiones sincrónicas de cada módulo de acuerdo a los horarios programados.					
29	Participó en las sesiones sincrónicas con preguntas, dudas o aportes relacionados al contenido del módulo.					
30	Entregó los trabajos, las tareas y otras actividades asignadas por el docente en los plazos establecidos.					
31	Interactuó de forma efectiva y asertiva con los docentes y los responsables administrativos del programa.					
32	¿Cómo califica su rendimiento académico en el diplomado?					

¡Muchas gracias por tu colaboración!!