

Universidad Católica de Santa María

ESCUELA DE POST GRADO



“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO PERCIBIDO POR EL ESTUDIANTE DEL 4º y 5º AÑOS DEL P.P.A.E. DE LA U.C.S.M. AREQUIPA 2007”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN SUPERIOR PRESENTADO POR EL

BACHILLER: SILES NEYRA MARIO OSWALDO

Arequipa-Perú

2007

**Gracias a Dios
por el ser y no ser
y sabiduría para la eternidad.**



**Gracias
a mis Maestros
VERDADEROS candiles del saber
Pero solo a los verdaderos.**

ÍNDICE TEMÁTICO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	09
RESUMEN TECNICO	11
ABSTRAC	13
CAPITULO I ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	13
1.1. ANÁLISIS UNIVARIANTE	14
1.2. POBLACIÓN ENCUESTADA	14
1.3. OCUPACIÓN	15
1.4. GENERO	15
1.5. EDAD	16
1.6. RANKING ACADÉMICO.....	17
1.7. REGULARIDAD ACADÉMICA	17
1.8. PERTENENCIA POLÍTICA	18
1.9. ESPECIFICACIÓN POLÍTICA DE PERTENENCIA	18
1.10. PRECIO	19
1.11. INFRAESTRUCTURA: AULAS	20
1.12. INFRAESTRUCTURA: EQUIPAMIENTO Y MEDIOS AUDIOVISUALES	21
1.13. INFRAESTRUCTURA: BIBLIOTECA Y HEMEROTECA	22
1.14. INFRAESTRUCTURA: MOBILIARIO	23
1.15. FUNCIÓN DOCENTE: EJECUCIÓN ACADÉMICA	24
1.16. FUNCIÓN DOCENTE: INVESTIGACIÓN	26
1.17. FUNCIÓN DOCENTE: RELACIÓN DE LA TEORÍA Y LA PRÁCTICA.....	27
1.18. FUNCIÓN DOCENTE: CONTENIDOS QUE DESARROLLA.....	28
1.19. FUNCIÓN DOCENTE: USO DE TECNOLOGÍA EDUCATIVA	29
1.20. FUNCIÓN DOCENTE: PLANIFICACIÓN DE CONTENIDOS	30
1.21. FUNCIÓN DOCENTE: METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA	31
1.22. FUNCIÓN DOCENTE: MOTIVACIÓN EN CLASES.....	32
1.23. FUNCIÓN DOCENTE: ESTUDIO EN EQUIPO	33
1.24. FUNCIÓN DOCENTE: VALORES DOCENTES.- PUNTUALIDAD	34
1.25. FUNCIÓN DOCENTE: RESOLUCIÓN DE PREGUNTAS	34
1.26. FUNCIÓN DOCENTE: ASESORÍA ESTUDIANTIL	35
1.27. FUNCIÓN DOCENTE: TUTORÍA	36
1.28. FUNCIÓN DOCENTE: COMUNICACIÓN	37
1.29. FUNCIÓN DOCENTE: SÍLABO.- CUMPLIMIENTO	37
1.30. FUNCIÓN DOCENTE: EVALUACIÓN ELABORACIÓN DE PRUEBAS ...	38
1.31. FUNCIÓN DOCENTE: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	39
1.32. FUNCIÓN DOCENTE: SATISFACCIÓN POR LAS PRÁCTICAS	40
1.33. FUNCIÓN DOCENTE: DESARROLLO PROFESIONAL	40
1.34. ANÁLISIS DE CORRELACIONES ENTRE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES POR BLOQUES DE INTERES.	41
1.35. FACTOR ECONÓMICO: CONDICIÓN DE EMPLEO Y VALOR PERCIBIDO DEL PRECIO EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	41
1.36. POSICIÓN SOCIAL: EDAD Y GENERO EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	45

1.37. FACTOR ACADÉMICO: RENDIMIENTO Y REGULARIDAD EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	50
1.38. VINCULACIÓN POLÍTICA: RELACION POLITICA Y LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	54
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	64
ANEXO N° 01	71

CAPITULO II PLAN DE TESIS MAESTRÍA EN EDUCACIÓN SUPERIOR72

2.1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	75
2.1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	75
2.1.1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	75
2.1.1.2. .DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	75
2.1.1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	78
2.1.2. MARCO CONCEPTUAL.....	79
2.1.2.1. PERCEPCIÓN DE LA EDUCACIÓN EN EL ENTORNO: GLOBAL, LATINOAMERICANO Y EL PERÚ	79
2.1.2.2. PERCEPCIÓN Y ENFOQUES TEÓRICOS DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR.....	91
2.1.2.3. TEORIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR.....	102
2.1.2.4. PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE CALIDAD EDUCATIVA UNIVERSITARIA	121
2.1.2.5. EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS.....	130
2.1.2.6. LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARÍA	168
2.1.2.7. PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.....	171
2.1.3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	173
2.1.4. OBJETIVOS.....	174
2.1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	174
2.1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	175
2.1.5. HIPÓTESIS.....	175
2.1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL	176
2.2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	176
2.2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN.....	176
2.2.1.1. TÉCNICAS.....	176
2.2.1.2. INSTRUMENTOS	177
2.2.2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	177
2.2.2.1. UBICACIÓN ESPACIAL	177
2.2.2.2. UBICACIÓN TEMPORAL.....	177
2.2.2.3. UNIDADES DE ESTUDIO.....	178
2.2.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	179
2.2.3.1. RECOLECCIÓN DE DATOS	179
2.2.3.2. ELABORACIÓN DE DATOS	180
2.2.3.3. PLAN DE ANÁLISIS.....	181

2.2.3.4. ORGANIZACIÓN.....	181
2.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	183
2.4. BIBLIOGRAFÍA	184
2.5. BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	192
2.6. GLOSARIO DE TÉRMINOS	193
ANEXO N° 02	200
CUESTIONARIO	201



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº 01	POBLACIÓN VII, IX.....	14
TABLA Nº 02	OCUPACION.....	15
TABLA Nº 03	GÉNERO.....	15
TABLA Nº 04	EDAD.....	16
TABLA Nº 05	RANKING ACADEMICO.....	17
TABLA Nº 06	REGULARIDAD ACADEMICA.....	17
TABLA Nº 07	PERTENENCIA POLITICA.....	18
TABLA Nº 07-A	PARTIDO POLITICO.....	18
TABLA Nº 08	EL PRECIO QUE PAGO POR MI PENSION EDUCATIVA ES:.....	19
TABLA Nº 08-A	AULAS Y LABORATORIOS PARA EL DICTADO DE CLASES.....	20
TABLA Nº 09	EQUIPAMIENTO Y MEDIOS AUDIOVISUALES PARA EL DICTADO EN CLASES.....	21
TABLA Nº 10	BIBLIOTECA Y HEMEROTECA.....	22
TABLA Nº 11	MOBILIARIO DE LAS AULAS.....	23
TABLA Nº 12	DOMINIO DEL DOCENTE DE LOS CONTENIDOS.....	24
TABLA Nº 13	EXPOSICIÓN DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS...26	
TABLA Nº 14	RELACION DE LA TEORÍA CON LA PRAXIS CON LOS CONTENIDOS.....	27
TABLA Nº 15	PROFUNDIDAD EN LOS CONTENIDOS QUE DESARROLLA.....	28
TABLA Nº 16	USO DE TECNOLOGÍA Y RECURSOS AUDIOVISUALES ..29	
TABLA Nº 17	PLANIFICACION DE CONTENIDOS EDUCATIVOS.....	30
TABLA Nº 18	EXPLICACIÓN EN CLASES.....	31
TABLA Nº 19	MOTIVACION PREMIOS E INCENTIVOS EN CLASES.32	
TABLA Nº 20	PROMUEVE EL ESTUDIO EN EQUIPO.....	33
TABLA Nº 21	PUNTUALIDAD.....	34
TABLA Nº 22	ABSUELVE LAS PREGUNTAS QUE SE LE HACE EN CLASES.....	34
TABLA Nº 23	ASESORIA EN LOS TRABAJOS QUE DEJA.....	35
TABLA Nº 24	TUTORÍA AL ESTUDIANTE.....	36
TABLA Nº 25	COMUNICA LOS CONTENIDOS DEL CURSO.....	37
TABLA Nº 26	CUMPLIMIENTO DEL DOCENTE CON TODO EL SILABO.....	37

TABLA N° 27	ELABORACIÓN ADECUADA DE PRUEBAS.....	38
TABLA N° 28	SATISFACCION POR ASISTIR A CLASES PARA SU DESARROLLO PROFESIONAL.....	39
TABLA N° 29	SATISFACCION DE LOS ALUMNOS POR LAS PRACTÍCAS PROFESIONALES QUE ME HA RECIBIDOPOR LA UNIVERSIDAD EN EL P.P.A.E.....	40
TABLA N° 30	OPINION SOBRE SI LA ENSEÑANZA DE LOS CURSOS ME SIRVEN PARA MI DESARROLLO PROFESIONAL...	40
TABLA N° 31	CORRELACION DE VARIABLES VARIABLE ECONÓMICA Y LAS VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA.....	42
TABLA N° 32	CORRELACION DE VARIABLES VARIABLE ECONÓMICA Y LAS VARIABLES DE FUNCIÓN DOCENTE.....	43
TABLA N° 32 A	TABLA DE CONTINGENCIA OCUPACION * EL DOCENTE ES ESPECIALISTA Y HÁBIL PARA IMPARTIR SUS CONOCIMIENTOS.....	44
TABLA N° 32.B	TABLA DE CONTINGENCIA OCUPACION * EL DOCENTE DEMUESTRA QUE HA PLANIFICADO, ORGANIZADO Y ESTRUCTURADO SUS CLASES COHERENTEMENTE.....	44
TABLA N° 33	CORRELACION DE VARIABLES VARIABLE ECONÓMICA Y LAS VARIABLES DE SATISFACCIÓN.....	45
TABLA N° 34	CORRELACION DE VARIABLES VARIABLE POSICIÓN SOCIAL Y LAS VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA.	45
TABLA N° 35	CORRELACION DE VARIABLES POSICIÓN SOCIAL Y LAS VARIABLES DE FUNCIÓN DOCENTE.....	46
TABLA N° 35.A	TABLA DE CONTINGENCIA EDAD * EL DOCENTE PROMUEVE EL ESTUDIO EN EQUIPO PARA LA REFLEXIÓN Y CRÍTICA EN LA MATERIA QUE IMPARTE.....	47
TABLA N° 35.B	TABLA DE CONTINGENCIA GENERO * EL DOCENTE UTILIZA LA TECNOLOGÍA (HARDWARE) E IMPARTE CON (SOFTWARE) APLICATIVO EN LA ESPECIALIDAD QUE DICTA.....	48
TABLA N° 35.C	TABLA DE CONTINGENCIA GENERO * EL DOCENTE ES PUNTUAL Y RESPETUOSO CON SUS LABORES Y CLASES QUE IMPARTE.....	49
TABLA N° 36	CORRELACION DE VARIABLES VARIABLE POSICIÓN SOCIAL Y LAS VARIABLES DE SATISFACCIÓN.....	49
TABLA N° 37	CORRELACION DE VARIABLES VARIABLE FACTOR ACADÉMICO Y LAS VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA.....	50

TABLA N° 37.A	TABLA DE CONTINGENCIA RANKING ACADEMICO * EL EQUIPAMIENTO PARA EL DICTADO DE CLASES ES MODERNO (CLASES, SUM,).....	51
TABLA N° 38	CORRELACION DE VARIABLES VARIABLE FACTOR ACADÉMICO Y LAS VARIABLES DE FUNCIÓN DOCENTE.....	52
TABLA N° 38.A	TABLA DE CONTINGENCIA RANKING ACADEMICO * EL DOCENTE ESTIMULA Y SE ESFUERZA PARA RESOLVER LAS PREGUNTAS QUE SE LE HACE EN CLASES.....	53
TABLA N° 39	CORRELACION DE VARIABLES VARIABLE FACTOR ACADÉMICO Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN.....	54
TABLA N° 40	CORRELACION DE VARIABLES VARIABLE FACTOR VINCULACIÓN POLÍTICA Y LAS VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA.....	55
TABLA N° 41	CORRELACION DE VARIABLES VARIABLE FACTOR VINCULACIÓN POLÍTICA Y LAS VARIABLES DE FUNCIÓN DOCENTE.....	55
TABLA N° 41.A	TABLA DE CONTINGENCIA PERTENENCIA POLITICA * EL DOCENTE UTILIZA LA TECNOLOGÍA (HARDWARE) E IMPARTE CON (SOFTWARE) APLICATIVO EN LA ESPECIALIDAD QUE DICTA.....	56
TABLA N° 42	CORRELACION DE VARIABLES VARIABLE FACTOR VINCULACIÓN POLÍTICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	57
TABLA N° 43	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	76
TABLA N° 44	PAISES PER CAPITE E INVERSIÓN EN I-D.....	89
TABLA N° 45	POBLACIÓN ESTUDIANTIL PARA LA INVEST.....	178

ÍNDICE DE CUADROS Y FIGURAS

CUADRO Nº 01	ESQUEMA DE RELACIÓN DE VARIABLES.....	77
CUADRO Nº 02	MODELO SISTÉMICO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR.	95
CUADRO Nº 03	ENFOQUES PRINCIPALES SOBRE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR.....	121
CUADRO Nº 04	CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO.....	127
CUADRO Nº 05	REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL ESTUDIO.....	179
CUADRO Nº 06	PRESUPUESTO DE GASTOS.....	182
CUADRO Nº 07	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	183
CUADRO Nº 08	BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD.....	192
CUADRO Nº 09	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	196



INTRODUCCIÓN

La presente investigación, al sistematizarse, ha tratado de encontrar respuestas a una serie de interrogantes, con el que hacer de la calidad de los servicios ofertados por la Universidad Católica de Santa María en el Programa Profesional de Administración de Empresas, donde se analizó el nivel de evaluación de la percepción de los estudiantes relacionados a un conjunto de variables de carácter independiente que se suponían que tienen relevancia de influencia en el proceso de evaluar al servicio, como las variables: Económica (en su interés de que el nivel de Empleo, y el Precio), variable social (Género, Edad), Académica (Ranking, Regularidad Académica) y la vinculación Política como variables que influyen en el juzgamiento de los servicios ofertados relacionados a la percepción de los Tangibles (vinculados a la infraestructura, Equipamiento, Biblioteca y Mobiliario) la función docente (relacionado con la función docente) y el nivel de satisfacción que percibe en su formación académica profesional, luego del análisis univariante se encontró un interesante badaje de cuestionamientos en diferentes ítems del que hacer universitario que servirán de soporte para tomarse en cuenta en una reformulación del servicio que oferta el P.P.A.E. ante la comunidad, de lo contrario será la propia comunidad la que se encargará de juzgar con su participación como clientes. La concepción paradigmática de que las variables independientes tienen relevancia de influencia frente a las variables dependientes, la investigación ha demostrado que es un sentido relativo, debido a que la objetividad demostrada por los estudiantes en su forma de juzgar no encuentra nivel de relación a profundidad de la influencia de una variable con otra.

RESUMEN TÉCNICO

La enseñanza superior es uno de los pilares fundamentales del desarrollo de las sociedades, debido a que se constituyen centros de conocimiento, análisis, reflexión y crítica del quehacer humano, con el propósito de encontrar la lumbrera de la verdad para mejorar las condiciones de vida de nuestra población, la Universidad Católica de Santa María en este contexto está cumpliendo este rol en nuestro país, con el permanente que hacer educativo en busca de la excelencia en la formación profesional. La llamada excelencia se sustenta en la filosofía de la calidad, y esta se demuestra con hechos en los servicios que se oferta para cumplir con las expectativas y ser evaluada según la percepción del cliente. En este entender la presente investigación se planteo como interrogante si existen ¿FACTORES QUE INFLUYEN EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO PERCIBIDO POR EL ESTUDIANTE DEL 4º y 5º AÑOS DEL P.P.A.E. DE LA U.C.S.M. AREQUIPA 2007? Encontrando resultados después del análisis univariante, y correlacional de temas importantes que las autoridades del P.P.A.E deben considerar en el momento de evaluar la percepción de la calidad del servicio percibido por el estudiante en temas de de infraestructura, asociado a las instalaciones y equipamiento, la función docente relacionado a su desempeño de sus competencias, metodologías de enseñanza aprendizaje, actitud y comportamiento, y medios de evaluación utilizados; por último se ha evaluado el nivel de satisfacción que el cliente percibe en tema general de su preparación teórica práctica para su formación para la vida. En un modesto entender, se puede resumir en lo siguiente:

No existe nivel de correlación de influencia de los factores planteados en la investigación en los resultados de la evaluación de la calidad del servicio académico según la percepción del estudiante que ha sido base para el estudio, sin embargo tanto la Universidad, el investigador, como los evaluadores se tenía el paradigma de que estos parámetros eran factores distorsionadores, el trabajo demuestra lo contrario, salvo algunos ítems que por su propia naturaleza demuestran un grado de correlación que han sido analizados e interpretados. Cabe resaltar un punto importante que el paradigma de género han cambiado en el entender que el género femenino en el desempeño en la universidad tenían una autoestima baja, el trabajo ha demostrado que no existe o ésta ya desapareció.

Del análisis univariante se puede resumir:

La formación del estudiante solo está enfocada a preparar para la empleocracia y no para emprendedores.

La edad promedio de los estudiantes oscila entre los 20 a 23 años en estos años superiores, edad que está en flor de aprendizaje y de búsqueda de experiencia.

Existe un alejamiento de participar activamente en posiciones políticas y dedicarse más al estudio.

Existe la percepción del precio generalmente de los que laboran que la tipifican como “cara” por la existencia de algunos servicios tanto de infraestructura

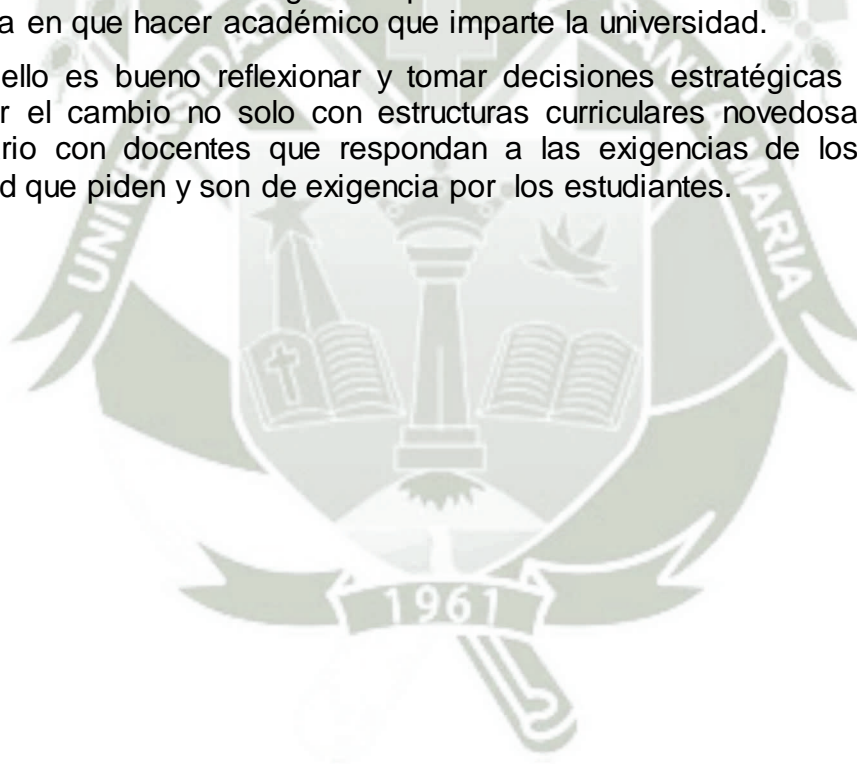
como función docente que deben reformularse con una nueva visión estructural.

Existe satisfacción por la infraestructura en cuanto a su equipamiento y las aulas.

Se percibe reclamo de mejoramiento de servicio y más bibliografía en las bibliotecas exigiendo que se virtualice.

Una reclamo en la función docente en términos que el estudiante exige que tengan mejores competencias, que se haga realidad la investigación compartida con los estudiantes, que la docencia tenga campo aplicativo para realizar las prácticas, que el docente realice comparaciones de la teoría con la realidad, que los docentes utilicen las tecnologías de enseñanza de vanguardia, que el docente se involucre directamente con el alumno en tema de asesoría y tutoría académica como personal, que utilice técnicas pedagógicas modernas de enseñanza, que mejore en sus valores como es la puntualidad, que sus técnicas de evaluación sean en base a los objetivos de aprendizaje y sean justas, de todo ello se concluye que la función docente ha sido calificada como regular expresando de esta manera su satisfacción relativa en que hacer académico que imparte la universidad.

Para ello es bueno reflexionar y tomar decisiones estratégicas que permitan buscar el cambio no solo con estructuras curriculares novedosas sino por el contrario con docentes que respondan a las exigencias de los servicios de calidad que piden y son de exigencia por los estudiantes.



ABSTRACT

Higher teaching is one of the fundamental processes for development of societies since universities are centers for knowledge, reflection and critical analysis of human activities. The Universidad Católica de Santa María fulfills such mission in our country aiming to professional excellence . The excellence is based on a philosophy of quality which is demonstrated on offered services to fulfill clients expectations. This research work poses a question ARE THERE FACTORS THAT INFLUENCE THE EVALUATION OF QUALITY IN ACADEMIC SERVICES AS PERCEIVED BY FOURTH AND FIFTH GRADE STUDENTS OF PPAE IN THE UCSM AREQUIPA 2007?. We used univariant and correlation analyses for important issue to be considered by authorities of PPAE in order to evaluate quality of services in terms of infrastructure, facilities and equipment, teaching functions considering competencies, learning methods, attitudes and behavior as well as evaluation . We have also evaluated the level of satisfaction that clients perceive in their training for professional work .

Results show that there is no correlation between the influence of factors proposed in this research with the evaluation of academic quality perceived by students . However University evaluators and investigators held a paradigm that these items were distorters. Our work shows the contrary, only some items are correlated.- The paradigm of gender has changed since female students do not show a low self esteem any more.

From univariant analysis we may summarize.

The student instruction is focused only for dependent work not for entrepreneuring.

Average age of students is between 20 and 23 years so they are in a maximum of learning and experience search. There is no marked interest in political positions but in studying

Prices are perceived as high because of some services that include infrastructure and teaching functions with a new vision.

Infrastructure both in classrooms and equipment is perceived as satisfactory

Services are not considered satisfactory and bibliography in libraries must be updated.

Students claim that teachers should focus more on competencies, performing investigations together with students . Teaching should be applied in practical classes. There should be more connection with reality and teachers should use more advanced technologies involving themselves in guidance and counseling. Improvement of values such as punctuality and evaluation based on objectives being fair. We conclude that teaching functions are perceived as regular being considered only as relatively satisfactory in university.

So we should make a reflection and make strategic decisions to look for a change not only with novel curricular structures but also with teachers who respond to demands of quality claimed by students.

Key Word : Quality, University, Perception, Libraries.

CAPITULO I

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.1. ANÁLISIS UNIVARIANTE

La intención del análisis univariante es de interpretar en forma descriptiva las diferentes Variables consideradas en la presente investigación con el objeto de conocer la intencionalidad de las respuestas obtenidas en el cuestionario.

1.2. POBLACIÓN ENCUESTADA

La población considerada en la presente investigación está determinada por 4º y 5º años del programa Profesional de Administración de Empresas.

**TABLA N° 01
SEMESTRE VII, IX.**

SEMESTRE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VII-SEPTIMO "A"	34.00	20.61
VII-SEPTIMO "B"	54.00	32.73
IX-NOVENO "A"	32.00	19.39
IX-NOVENO "B"	45.00	27.27
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

En un análisis descriptivo se puede deducir en la tabla N° 01 muestra el total de encuestados de los años que se han considerado haciendo un total de 165 alumnos, a los mismos se aplicó el cuestionario elaborado para el fin de la investigación. Como lo demuestra en la tabla de la que se deduce que los alumnos de cuarto año superan en proporción a los de quinto año, por razones que son conocidas ampliamente, el número de matriculados en el 4º año es de 108 con carácter de matriculados regulares en 5º año el número de matriculados a la fecha es inferior registrando un total de 97 como regulares, lo que se infiere que en momento de aplicar el instrumento no se han hecho presentes todos los matriculados, las razones de su inasistencia se debe a que los estudiantes no todos concurren a sus labores académicas debido a múltiples factores como personales y laborales.

1.3. OCUPACIÓN

**TABLA N° 02
OCUPACIÓN**

OCUPACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TRABAJA	68.00	41.21
SOLO ESTUDIO	97.00	58.79
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

El objeto de indagar sobre la ocupación estudiantil es dual por una parte es conocer cuántos de los que están por culminar su carrera profesional se encuentran empleados, desempleados, o solo estudian, otra razón es conocer si su condición laboral influye en la evaluación de la calidad del servicio percibido. De la tabla N° 02 se desprende que el 58% de la población encuestada no trabaja, y solamente estudia y un 41% si esta empleada, de ello se puede argumentar que la población estudiantil puede que tenga diferente percepción de los servicios de calidad percibidos. Es importante destacar que la educación es vista como medio de subsistencia en la búsqueda de mejores oportunidades de empleo, a medida que el ser humano busca su independencia . Lo argumenta (BERRY, Thomas) que la necesidades de servicios se sustenta en “La satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes”¹. Al respecto (PAPALIA 1994) “La vida del adulto joven es la época en que la mayoría de la gente se embarca en sus primeros trabajos de tiempo completo y labran así un aspecto importante de su identidad, al lograr la independencia financiera y mostrar su habilidad para asumir responsabilidades de adulto”².

1.4. GENERO

**TABLA N° 03
GÉNERO**

GENERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	97.00	58.79
FEMENINO	68.00	41.21
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

La identidad del género marca diferentes percepciones de la vida por efectos sociales culturales e incluso biológicos. Por efecto el nivel de percepción de la evaluación de los servicios pueda que se encuentre diferencias. Lo asevera (PAPALIA, 1994) “Las Diferencias de sexo en el

¹ BERRY, Thomas H. Como Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total, Edit. Mc Graw Hill 1995 Pág. 2.

² PAPALIA, Diane. OLDS, Rally. “Desarrollo Humano” 4º edic. 1994. Pág. 434.

desarrollo de la Universidad Los estudios demostraron que las estudiantes, aun las más capaces, tenían una autoestima más baja y aspiraciones más limitadas que los hombres”³ en la presente tabla se observa que el 59% son varones y el 41% son damas lo que expresa la composición aproximada de género que están estudiando en el programa y los alumnos que concluyen la carrera, la misma que determina el nivel de percepción de los servicios recibidos.

1.5. EDAD

TABLA N° 04
EDADES

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18	1.00	0.61
19	5.00	3.03
20	45.00	27.27
21	37.00	22.42
22	18.00	10.91
23	21.00	12.73
24	13.00	7.88
25	11.00	6.67
26	3.00	1.82
27	2.00	1.21
28	3.00	1.82
29	2.00	1.21
30	3.00	1.82
31	1.00	0.61
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

El conocer la edad es de importancia en la presente investigación, por que se quiere indagar si la edad influye en el comportamiento de su percepción de la calidad de los servicios percibidos. En la presente tabla se observa que la edad promedio de los estudiantes que cursan los últimos años fluctúa en su mayoría entre 20 a 23 años haciendo el 61% de la población encuestada. Siendo esta edad según (PAPALIA 1994) don se registran que “los avances importantes ocurren durante temprana edad adulta (La que estaría definida arbitrariamente como el espacio entre las edades de los 20 y los 40)... Miramos también la experiencia de la universidad y el desarrollo intelectual y de personalidad que sucede en esta”⁴. Entonces la edad es importante en la maduración de la persona y su desarrollo cognitivo lo que determina que tiene capacidad para juzgar en forma racional, en este caso juzgara la percepción de la calidad en

³ PAPALIA, Diane. OLDS, Rally. “Desarrollo Humano” 4° edic. 1994. Pág. 432

⁴ PAPALIA, Diane. OLDS, Rally. “Desarrollo Humano” 4° edic. 1994. Pág. 410

forma objetiva.

1.6. RANKING ACADÉMICO

**TABLA N° 05
RANKING ACADÉMICO**

RANKING ACADÉMICO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5° SUPERIOR	39.00	23.64
3° SUPERIOR	29.00	17.58
SIN RANKING	97.00	58.79
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

El saber la posición o ubicación del rendimiento académico del estudiante puede constituir un factor de relevancia, con el propósito de encontrar diferencias de evaluación de la calidad del servicio percibido según la posición en el ranking. La presente tabla muestra que la población encuestada conoce su posición en el ranking académico lo que demuestra su madurez, especificando que un 24% se encuentra en el quinto superior y un 17% se encontraría en el 3° superior y un 59% no se encontraría en el ranking.

1.7. REGULARIDAD ACADÉMICA

**TABLA N° 06
REGULARIDAD ACADÉMICA**

REGULARIDAD ACADÉMICA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
+ 12 CRÉDITOS	152.00	92.12
-12 CRÉDITOS	13.00	7.88
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

La regularidad académica para la presente investigación está determinada por la cantidad de créditos registrada en el semestre base. En cuanto a la regularidad académica la presente tabla muestra que el 92% de los estudiantes encuestados llevan más de 12 créditos determinando su regularidad académica, y solo un 8% de estudiantes no tienen la categoría de regulares en el semestre correspondiente, de igual manera este resultado de la tabla nos es de utilidad en la observación de la percepción de la calidad de los servicios académicos.

1.8. PERTENENCIA POLÍTICA

**TABLA N° 07
PERTENENCIA POLÍTICA**

PERTENENCIA POLÍTICA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI PERTENEZCO	32.00	19.39
NO PERTENEZCO	133.00	80.61
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

Otro de los factores importantes de investigación es conocer si la pertenencia política del estudiante determina diferencia de evaluación de la calidad de los servicios percibidos. Es sabido que la posición política dentro de la universidad es un derecho como parte de representación, pero existe la posibilidad que esta a su vez se torne peligrosa cuando no se toma en cuenta los asuntos prioritariamente académicos por que se convertiría esta posición en un instrumento peligroso para lograr la calidad, al respecto (Escudero Muñoz) "La calidad de la educación es un lema de enorme predicamento y actualidad no solo por las cuestiones y valores que pone en juego, sino también porque supone afrontar problemas y cuestiones educativas bajo la cobertura de ciertas concepciones, modos de racionalización y regulación de los asuntos sociales particularmente moduladas por ideologías y urgencias que han adquirido una relieve y prioridad en el entorno sociopolítico y económico dominante."⁵.

En la presente tabla se observa que la pertenencia política es un menester de segundo orden debido a que el 81% aproximadamente han evocado que no pertenecen a ningún grupo político dentro de la Universidad, y solo el 19% dice que si tiene participación en distintos grupos políticos.

1.9. ESPECIFICACIÓN POLÍTICA DE PERTENENCIA

**TABLA N° 07-A
PARTIDO POLÍTICO**

PARTIDO POLITICO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NINGUNO	137.00	83.03
CAMBIO UNIVERSITARIO	26.00	15.76
CATO EN ACCION	2.00	1.21
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

⁵ ESCUDERO MUÑOZ, Juan M. DOSSIER CALIDAD EN LA EDUCACIÓN; La Calidad de la Educación: Grandes lemas y serias interrogantes Pág. 4.

En cuanto a la pertenencia en grupos políticos la presente tabla demuestra que existen dos grupos que tienen relevancia en la vida institucional del programa profesional como son el 16% de estudiantes adujeron que pertenecen y militan en el grupo Cambio Universitario y un 1.21% tienen pertenencia en el grupo político Cato en Acción, y un 83% no tienen pertenencia política.

1.10. PRECIO

TABLA N° 08
EL PRECIO QUE PAGO POR MI PENSIÓN EDUCATIVA ES:

EL PRECIO QUE PAGO POR MI PENSIÓN EDUCATIVA ES:	FRECUENCIA	PORCENTAJE
JUSTA	37.00	22.42
ES CARA PARA LO QUE ME IMPARTEN	109.00	66.06
ES BARATA	6.00	3.64
ME ES INDIFERENTE	13.00	7.88
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

Otra variable de relevancia es conocer cómo influye el precio (tasa educativa) que paga en la del estudiante en cuanto al servicio de calidad académico percibido. Al respecto del tema (CAMPANELLA) “los costes de calidad son una medida de los costes relacionados directamente con el logro o no de la calidad del producto o servicio, es decir, la diferencia entre el coste real de un producto o servicio, y el coste que tendría si la calidad fuese perfecta”⁶ y lo sustenta en cuanto al precio LOVELOCK y WRIGHT. “Pero la determinación de los precios de los servicios va más allá de la determinación en base a los costes, pudiendo obedecer también a cuestiones de rentabilidad, de competitividad, de regulaciones gubernamentales o internacionales, de retención de clientes, o en el mejor de los casos a una comprensión real del valor percibido por el cliente”⁷ y una de las condicionantes de la calidad esta por el valor que se le asigna desde la óptica que si esta educación recibida me sirve para desempeñarme en la sociedad con éxito como lo expresa (CANTÚ) el “**Valor económico.**- se define en términos de beneficio económico que aportará el producto al usuario, menos el costo total del ciclo de vida del producto”⁸, y la valoración del servicio esta íntimamente relacionada si este le da beneficio al cliente o no, de ahí la forma para poder calificar la percepción del servicio recibido. Porque el costo de su servicio educativo lo asume personalmente. Lo argumenta (GRÖNROOS) “son básicamente

⁶ CAMPANELLA, J. Principios de los Costes de la Calidad. Díaz de Santos, S.A., Madrid. Pág. 35.

⁷ LOVELOCK, Christopher H. y Wright, Lauren Principles of Service Marketing and Management, Prentice Hall 1999. Pág 221.

⁸ CANTÚ DELGADO, Humberto, Desarrollo de una Cultura de Calidad 2° edición 2001 Edit. Mc Graw Hill. Glosario. Pág. 366.

procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea.

Se producen interacciones que incluyen una serie de “momentos de la verdad” entre el cliente y el proveedor del servicio”⁹. De la presente tabla se observa en las respuestas recogidas de los estudiantes encuestados dicen en un 66% el precio que pagan por el servicio de calidad percibido lo consideran **cara**. Las razones de la evaluación lo sustentan que no cumplen con las expectativas que el estudiante en cuanto a asuntos académicos. Por otro lado un 22% la consideran justa, y un 8% la consideran que el precio es indiferente.

1.11. INFRAESTRUCTURA: AULAS

TABLA N° 08-A
AULAS Y LABORATORIOS PARA EL DICTADO DE CLASES

SE CUENTA CON AULAS Y LABORATORIOS NECESARIOS PARA EL DICTADO DE CLASES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE (muy satisfecho)	25.00	15.15
BUENO (bastante satisfecho)	88.00	53.33
REGULAR (satisfecho)	46.00	27.88
MALO (poco satisfecho)	5.00	3.03
MUY MALO (totalmente insatisfecho)	1.00	0.61
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

Uno de los parámetros de calificación de la calidad del servicio percibido se encuentra los tangibles de la organización donde se realizan las actividades académicas, esta variable es considerada con la finalidad de observar si los estudiantes están satisfechos en cuanto a la calidad de los tangibles que cuenta la universidad en el servicio ofertado, considerando las características cualitativas de los servicios como son intangibilidad, percibibilidad, heterogeneidad, simultaneidad. Lo argumenta (PARASURAMAN) “Han sido tomados como base para el desarrollo de diversos modelos y teorías relacionados con la medición de la calidad del servicio. A partir de estos estudios se considera que:

- Al cliente le es más difícil de evaluar la calidad del servicio que la calidad de los productos.
- La percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del cliente con el desempeño actual del servicio.
- Las evaluaciones del servicio no se hacen solamente a la entrega de este, sino también durante el proceso de realización del servicio mismo”¹⁰.

⁹ GRÖNROOS, “Marketing y Gestión de Servicios. La Gestión de los Momentos de la Verdad y la Competencia en los Servicios”, editado por Díaz de Santos, Madrid, 1994. Pág. 39.

¹⁰ PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. Y BERRY, L. A Conceptual Model of Service Quality

Para ello es bueno considerar el concepto de la percepción en este caso de los tangibles como determina (ORTEGA) “Debemos, antes de iniciar el análisis de los textos, comentar algo con respecto a la percepción. El término percepción proviene del latín *per-ceptio (capio)* que significa coger o recoger a través de, o por medio de. En ese sentido es sinónimo de *sentio* que significa sensación o sentir. Es importante notar que la traducción de **percepción** que significa percibir o darse cuenta, está tratada en un sentido muy general como es la visión, la audición el olfato, el placer, el dolor, el deseo y el temor.”¹¹ En cuanto a la percepción que tienen los alumnos a los tangibles con relación a las aulas y laboratorios que cuenta la Universidad han sido calificados en cuanto a su calidad en 53% como buenos lo que nos indica una satisfacción racional y un 28% como regular lo que determina un menor grado de satisfacción de la misma que se infiere que las aulas deben seguir mejorando en cuanto a sus características funcionales. Sin embargo se encuentra un 15% que lo considera como excelente infiriendo que existe total satisfacción con el lugar donde desarrollan sus actividades de aprendizaje. Lo anteriormente expresado lo avala Gump (1987). “Dentro de esta línea, la calidad del aula se relaciona con las condiciones que permiten el desarrollo de actividades, permitiendo la acción organizada de la misma para una correcta funcionalidad.”¹²

1.12. INFRAESTRUCTURA: EQUIPAMIENTO Y MEDIOS AUDIOVISUALES

TABLA N° 09
EQUIPAMIENTO Y MEDIOS AUDIOVISUALES PARA EL DICTADO DE CLASES

SE DISPONE CON EL EQUIPAMIENTO MODERNO Y LOS MEDIOS AUDIOVISUALES PARA EL DICTADO DE CLASES, (SUM, CENTRO DE COMPUTO)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	19.00	11.52
BUENO	82.00	49.70
REGULAR	48.00	29.09
MALO	13.00	7.88
MUY MALO	3.00	1.82
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

En cuanto al equipamiento y medios audiovisuales que son utilizados para

and its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Edit. 1985 Pág. 41-50.

¹¹ ORTEGA MIRANDA, José, COMPARACIÓN ESTRUCTURAL Y ANALÍTICA DEL CONCEPTO DE "PERCEPCION" EN EL *TEETETO* DE PLATÓN Y EL CAPÍTULO 1º DE LA SECCIÓN CONCIENCIA DE LA *FENOMENOLOGÍA DEL ESPÍRITU* DE HEGEL, www.fortunecity.com/campus/anlaby/155/teeteto.html

¹² GUMP, P.V. (1987). School and classroom environments. En D. Stokols y I. Altman (Eds.) Handbook of environmental psychology. Nueva York: Wiley.

el dictado de clases, estas son evaluadas en función a las expectativas del alumno en el uso de estos materiales y medios en su que hacer de aprendizaje, lo argumenta (ZEITHAML) “Debido a que las expectativas son dinámicas, las evaluaciones pueden modificarse con el paso del tiempo, de una persona a otra de una cultura a otra. Lo que se considera un servicio de calidad o las cosas que satisfacen a los clientes en la actualidad, mañana pueden ser diferentes.

También conviene recordar que todo el debate que gira en torno a la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones del cliente a cerca del servicio, y no sobre el criterio objetivo predeterminado sobre lo que es o debería ser el servicio.

Los clientes perciben los servicios en términos de su calidad y el grado en que se sienten satisfechos con sus experiencias en general”¹³ de la tabla se infiere que un 50% de los estudiantes se encuentran bastante satisfechos en cuanto a sus expectativas que esperaban en el equipamiento y uso de tecnología educativa con que dispone la infraestructura de la universidad, en un 29% respondieron que el servicio es regular de donde se deduce que hay relativa satisfacción, lo que determina que se debe mejorar en este aspecto especialmente en el uso de medios audiovisuales por parte de los docentes. Y un 12% se encuentran totalmente satisfechos calificándolo como excelente.

1.13. INFRAESTRUCTURA: BIBLIOTECA Y HEMEROTECA

**TABLA N° 10
BIBLIOTECA Y HEMEROTECA**

LA BIBLIOTECA Y LA HEMEROTECA CUENTA CON TODO EL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DE CONSULTA PARA REALIZAR MIS TRABAJOS Y CONSULTA DE ESTUDIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	00.00	00.00
BUENO	30.00	18.18
REGULAR	96.00	58.18
MALO	31.00	18.79
MUY MALO	8.00	4.85
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

Para sustentar la percepción del servicio que brindan las bibliotecas en la universidad es de importancia considerar la manifestación de SANCHEZ que dice “Las instituciones de educación superior para formar los colectivos de profesionales e investigadores que los escenarios globalizados del siglo XXI demandan, deben someterse a procesos de

¹³ ZEITHALML, Valarie A. BITNER, Mary Jo. MARKETING DE SERVICIOS Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa 2° Edic. Edit. Mc Graw Hill 2001 Pág. 92.

evolución institucional, que permita asegurar a la sociedad: la calidad en la enseñanza, la currícula, infraestructura, modelo de gestión, la transparencia en el manejo de los recursos financieros y los servicios que ofertan.

Las bibliotecas universitarias no son ajenas a estos requerimientos y por ende, los procesos, productos y servicios que proporcionan a sus demandantes de servicios, deben ser sujetos de procesos de acreditación y certificación.

Las bibliotecas universitarias al formar parte de la estructura orgánica, en toda institución educativa, deben someterse a procesos de evaluación, acreditación y certificación de sus actividades, que garanticen a la sociedad, una nueva visión como organización gestora del desarrollo intelectual, el cumplimiento de estándares internacional de calidad, en la eficiencia y eficacia de los servicios que oferta y la transparencia en la gestión de los recursos que le son asignados.¹⁴ De la tabla de evaluación de infraestructura: biblioteca y hemeroteca se desprende 58% se considera satisfecho por calificarla como regular lo que se infiere que la biblioteca y hemeroteca debe mejorar en cuanto a su atención y disponibilidad de material bibliográfico como hemerográfico, de la misma manera un 19% lo califica como malo en otras palabras se encuentra poco satisfecho, de lo que se infiere que estos estudiantes en algún momento no han recibido los servicios de acuerdo a sus expectativas, lo que determina que debe mejorarse los servicios, sin embargo existe un 18% que lo califica como bueno encontrándose como bastante satisfecho por el servicio. Es paradójico encontrar 0% que lo califique como totalmente satisfecho, lo que hace pensar que la universidad debe proponer dentro del plan estratégico la de implementar a la biblioteca como hemeroteca de material necesario para el ejercicio de la enseñanza aprendizaje.

1.14. INFRAESTRUCTURA: MOBILIARIO

TABLA N° 11
MOBILIARIO DE LAS AULAS

EL MOBILIARIO DE CLASES ES CÓMODO PARA LA REALIZACIÓN DE MIS ACTIVIDADES ESTUDIANTILES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	7.00	4.24
BUENO	92.00	55.76
REGULAR	51.00	30.91
MALO	15.00	9.09
MUY MALO	00.00	00.00
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

¹⁴ SÁNCHEZ AMBRIZ, Gerardo "LA EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA EN AMÉRICA LATINA" Págs. 1, 25 gerardos@servidor.unam.mx

El mobiliario se constituye medio primordial para el desempeño de las actividades de enseñanza aprendizaje, debido a que su forma ergonómica hace que el estudiante se sienta cómodo y ponga la debida atención a los conocimientos impartidos en el salón de clases, al respecto REBOLLOSO (1998) dice “La formación se realiza, diariamente, en las aulas de los centros donde el alumnado pasa un elevado número de horas. Sin embargo son escasas las investigaciones que en educación tratan este tema”¹⁵ de la tabla se desprende que el 56% estudiantes se encuentra bastante satisfecho demostrando que el mobiliario guarda relación con la ergonomía y es elemento básico para su estadía en aula para el aprendizaje, sin embargo existe un 31% que lo tipifica como regular lo que se infiere que existe alguna incomodidad en el uso del mobiliario.

1.15. FUNCIÓN DOCENTE: EJECUCIÓN ACADÉMICA

TABLA N° 12
DOMINIO DEL DOCENTE DE LOS CONTENIDOS

EL DOCENTE DOMINA LOS CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA QUE IMPARTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	5.00	3.03
BUENO	39.00	23.64
REGULAR	102.00	61.82
MALO	17.00	10.30
MUY MALO	2.00	1.21
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

La función docente constituye variable importante, en el entendido que el asunto académico, la misma que se asocia con las competencias y el dominio de la asignatura por parte del. En cuanto a esta variable dependiente se quiere saber como es que influyen las variables independientes en la evaluación de la calidad del servicio percibido en lo relacionado a que si los docentes dominan o no los contenidos de las asignaturas impartidas, en lo relativo al tema se debe aclarar que el dominio de los contenidos tienen una relación directa con las competencias desarrolladas por los docentes, al respecto, existen una serie de autores que hacen referencia en cuanto al tema como MCCLELLAND, Patricia MCLAGAN, Pereda y Berrocal y el modelo ANECA.

¹⁵ REBOLLOSO E., y otros (1998). [Paper].La evaluación ambiental de las aulas en los entornos educativos superiores. En Varios (Comp.) Medio ambiente y responsabilidad humana: aspectos sociales y ecológicos. A Coruña: VI congreso de Psicología Ambiental.

Para integrar el concepto desde la óptica de la calidad entre otros se rescata lo que argumenta al respecto de las competencias FEISTHAMMEL (2003) “conjunto organizado de estructuras de conducta que responden a un entorno real en el marco profesional global. Una persona dispone de una competencia en una situación dada. Si la confrontación con el ejercicio real no se produce, la competencia no es perceptible. Sólo existe la competencia si se vincula a un objeto.

La competencia es vista, por tanto, como un programa de conducta memorizado y automatizado, construido a partir de la experiencia, que permite al individuo responder a un tipo de situación profesional recurrente, con sus retos. Habilidades, saber, saber hacer y saber estar, son elementos del programa... “adaptan la presentación o discusión, para atraer el interés de los demás y calculan el impacto de sus palabras o acciones”... La competencia debe tener una entidad diferente a la de la conducta”¹⁶ y dentro de ello los rasgos que se evalúan al docente se encuentra lo que argumenta (MUÑOZ, RIOS Y ABALDE) En su artículo Evaluación Docente Vs. Evaluación de la Calidad han extraído de diferentes autores los rasgos mas importantes “Los estudios realizados por TRENT y COHEN (1973) establecen como factores principales los siguientes:

- Claridad de organización, interpretación y explicación.
- Fomento de la discusión en clase y presentación de diversos puntos de vista.
- Estimulación de intereses y motivación de los estudiantes.
- Atención e interés por los alumnos.
- Manifestación de entusiasmo.”¹⁷

A todo ello el alumno evalúa al docente no desde la óptica de la nota que percibe sino de los contenidos y las características de los docentes como competencias. En todo caso en la presente tabla lo demuestra con el nivel de percepción del dominio de los contenidos por parte del docente encontrando un 62% que han evaluado como regular existiendo un nivel de satisfacción relativa lo que se deduce que falta mucho en cuanto a su preparación y como llegar al estudiante con los contenidos que este tiene como expectativa produciéndose una brecha amplia de lo que espera el estudiante.

Sin embargo existe un 24% que se encuentra bastante satisfecho lo que se infiere que estos de alguna manera han colmado sus expectativas. Y por último existe un 10% lo califica como poco satisfecho, estas razones ahondaremos con el análisis de influencia donde se determinará si existe

¹⁶ Massot y Feisthammel (2003). Seguimiento de la competencia y de la formación. Madrid, ediciones AENOR.

¹⁷ ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA. Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de MUÑOZ CANTERO, Jesús, RIOS De DEUS Maria, ABALDE PAZ, Eduardo Evaluación Docente Vs. Evaluación de la Calidad Págs. 121.

alguna relación con los factores independientes con relación a las variables de evaluación.

1.16. FUNCIÓN DOCENTE: INVESTIGACIÓN

TABLA N° 13
EXPOSICIÓN DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

EXPONE SUS INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS EN LAS SESIONES DE APRENDIZAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	2.00	1.21
BUENO	42.00	25.45
REGULAR	98.00	59.39
MALO	22.00	13.33
MUY MALO	1.00	0.61
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

Otra de las variables que se estudia es, si existe nivel de relación de las investigaciones realizadas por los docentes y si estas se exponen en las sesiones de aprendizaje, y como son calificadas por los estudiantes en relación a su percepción de la calidad de los servicios académicos recibidos. Se sabe que es de vital importancia la Investigación tanto para el docente, la universidad y la comunidad debido a que de esta se desprende sus capacidades de comprender la realidad y poder modificarla al respecto lo sustenta (VILLANUEVA, Ernesto) Son pocos los docentes que reúnen las dos condiciones esenciales —tiempo y preparación—, que conforman la base de la profesión académica, en el ámbito internacional”¹⁸.

En el I FORO ANECA SOBRE EL PROFESORADO UNIVERSITARIO del 17 de diciembre de 2004 resume el profesor Zapata Gonzáles “qué tipo de profesorado requiere la Universidad y para qué implica la necesidad de una nueva definición de las funciones del profesorado, referidas tanto a la docencia, como a la investigación”¹⁹ ZABALAZA “Darás buenas clases si eres buen investigador,”²⁰ si el profesor con sus estudiantes no investigan las cátedras impartidas son meros desenlatados de conocimientos de otras latitudes, y más aun que las investigaciones no sean compartidas con los estudiantes donde estos tengan participación activa.

De la presente tabla se desprende el siguiente análisis el 59% de estudiantes se encuentran relativamente satisfechos por su calificación de

¹⁸ VILLANUEVA, Ernesto. La educación superior en América Latina, problemas persistentes y desafíos sin responder Pág. 33.

¹⁹ ZAPATA GONZÁLES, Agustín I FORO ANECA Sobre el Profesorado Universitario del 17 de diciembre de 2004 Pág. 12.

²⁰ ZABALAZA M.A. Competencia docente del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional. Madrid: Edit Nancea edición 2003, Pág. 228.

regular con las investigaciones impartidas y compartidas como experiencia en el salón de clases, lo que se deduce que falta más investigación y en todo caso a que se profundice investigaciones relacionados a las diferentes materias que se imparte en el salón de clases. Un 25% se encuentran bastante satisfechos con las experiencias de investigación impartida por sus docentes, y un 13% argumentan que están poco satisfechos debido a que no perciben que existan investigaciones impartidas.

1.17. FUNCIÓN DOCENTE: RELACIÓN DE LA TEORÍA Y LA PRÁCTICA.

TABLA N° 14
RELACIÓN DE LA TEORÍA CON LA PRAXIS CON LOS CONTENIDOS

RELACIONA LA TEORÍA CON LA PRAXIS EN LOS CONTENIDOS QUE IMPARTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	00.00	00.00
BUENO	36.00	21.82
REGULAR	103.00	62.42
MALO	22.00	13.33
MUY MALO	4.00	2.42
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

Otra de las variables a evaluar se encuentra si el docente contrasta la teoría con la praxis, de acuerdo a las expectativas que tienen los estudiantes y como éste evalúa la calidad del servicio académico en relación al tema. En la presente tabla se deduce la percepción del estudiante sobre el contenido de las clases y si estos se relacionan con la práctica donde han manifestado que existe satisfacción relativa en el orden del 62% de lo que se analiza que muchos de los contenidos impartidos en clases no guardan relación con la praxis, encontramos de igual manera que un 21% se encuentran satisfechos con lo impartido por que de alguna manera las sesiones impartidas de las materias se asocian con la praxis. Y se manifiestan en un 13% que no encuentran relación la teoría de la praxis lo que hace pensar que los conocimientos impartidos no dan crédito a una formación emprendedora para la vida, lo que se tiene que modificarse implementando centros de práctica en la vida real, donde el estudiante pueda asociar los conocimientos aprendidos en el aula con la propia realidad.

Esta interpretación enmarca un concepto relacionado en el aprendizaje de (saber y saber hacer) como competencias sustanciales para que el estudiante se desenvuelva en su propia comunidad.

1.18. FUNCIÓN DOCENTE: CONTENIDOS QUE DESARROLLA

TABLA N° 15
PROFUNDIDAD EN LOS CONTENIDOS QUE DESARROLLA

DEMUESTRA PROFUNDIDAD EN LOS CONTENIDOS QUE DESARROLLA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	3.00	1.82
BUENO	40.00	24.24
REGULAR	104.00	63.03
MALO	16.00	9.70
MUY MALO	2.00	1.21
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

Los contenidos académicos de la materia se relacionan directamente con las características del aprendizaje que los alumnos insumen y su profundidad esta asociada cuan significativos y funcionales son estos para que puedan descubrir sus potencialidades por las profundidad de las materias impartidas como lo argumentan LIZARRAGA, BENEGAS y CAMPOS las “Características del Aprendizaje:

- a. Los aprendizajes deben ser significativos (**Ausubel**). Un aprendizaje es significativo cuando el alumno puede atribuir un **significado** al nuevo contenido del aprendizaje relacionándolos con sus conocimientos previos.
- b. Los aprendizajes deben ser funcionales, en el sentido de que los contenidos nuevos, asimilados, están disponibles para ser utilizados en diferentes situaciones.
- c. Los aprendizajes no solo son procesos intrapersonales, sino fundamentalmente interpersonales (**vigostky**). Por ello, los alumnos deben emprender tareas de aprendizaje colectivamente organizadas.
- d. Los alumnos deben ser capaces de descubrir sus potencialidades y limitaciones en el aprendizaje para ello es necesario que ejerciten su metacognición “es el saber que desarrollamos sobre nuestros propios procesos y productos del conocimiento” – Esto le permitirá enfrentar con mayor éxito los retos que se presente” ²¹

De la presente tabla se puede analizar que la percepción del estudiante en cuanto a la calidad del servicio del contenido que desarrollan los docentes de las materias impartidas en un 63% se encuentran relativamente satisfechos de la profundidad de los contenidos que desarrollan los docentes en clase, notándose claramente que el compartimiento de aprendizajes no son tan significativos y que carecen de funcionalidad debido a que existe falta de preparación de las materias y

²¹ LIZARRAGA FEBRES, Manuel. BENEGAS ESQUICHE, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. La función docente en el proceso de Enseñanza Aprendizaje UCSM. Pág. 43.

que los estudiantes no desarrollan todas sus potencialidades como deberían exigir las materias impartidas por los docentes, de la misma manera un 24% argumentan que están bastante satisfechos con la profundidad de los contenidos desarrollados. Y un 10% aseveran que están poco satisfechos debido a que no cumplen con las expectativas que tienen en mente.

1.19. FUNCIÓN DOCENTE: USO DE TECNOLOGÍA EDUCATIVA

TABLA N° 16
USO DE TECNOLOGÍA Y RECURSOS AUDIOVISUALES

UTILIZA RECURSOS AUDIOVISUALES Y TECNOLOGÍA (TIC) EN SU LABOR ACADÉMICA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	5.00	3.03
BUENO	58.00	35.15
REGULAR	73.00	44.24
MALO	26.00	15.76
MUY MALO	3.00	1.82
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

La tecnología educativa es amplia en su concepto porque encierra un conjunto de niveles como son el currículo ¿Qué?, metodología ¿Cómo?, medios auxiliares ¿Con qué?, sistema de aprendizaje ¿donde? ¿Cómo? Y ¿Cuántos? y evaluación ¿Por qué? Donde se observa los resultados que el fin último de la tecnología es el aprendizaje del alumno, como parte de eje del proceso educativo. Como lo asevera CALERO (1997) "La tecnología educativa es un conjunto de procedimientos y normas generales mediante los cuales se sistematizan los conocimientos científicos para la solución de problemas educativos. Contribuye al cambio de la realidad, en función a un modelo educativo que responde a determinados lineamientos dentro de un contexto mayor que es la sociedad"²².

Con respecto a uso de los medios auxiliares como son los recursos audiovisuales APPLE (2000) que el "Rol del profesor "Imaginemos una sala de clases donde los estudiantes hacen investigación, crean proyectos, y donde usan herramientas tecnológicas con el misma facilidad con la que usan libros, mapas, lápices, y pinceles. ¿Suena maravilloso, no es así? Desgraciadamente, el sólo poner computadores en las aulas no garantiza un cambio positivo en el proceso de enseñanza aprendizaje...El éxito de tecnología en las escuelas depende de las habilidades del profesor y del apoyo de la dirección del establecimiento"²³.

Una interpretación descriptiva de los resultados encontrados con relación

²² CALERO PEREZ, Mavilo Tecnología Educativa Realidades y perspectivas Edit. San Marcos, 1997 Pág. 13.

²³ APPLE (2000). <http://www.apple.com/education/professionaldevelopment/>

al tema se deduce que el 44% de estudiantes se encuentran relativamente satisfechos de acuerdo a su percepción en el uso de tecnología educativa y el uso de herramientas para impartir sus labores académicas lo que cabe argumentar que existen docentes que desconocen el dominio de estas herramientas y el propio sistema de tecnología educativa, un 35% lo tipifica como bueno encontrándose bastante satisfechos con la tecnología y el uso de herramientas tecnológicas, y un 16% que aduce una forma preocupante que lo califica como malo o poco satisfecho de todo ello se puede deducir que todavía falta preparación para llegar a la excelencia educativa con calidad.

1.20. FUNCIÓN DOCENTE: PLANIFICACIÓN DE CONTENIDOS

TABLA N° 17
PLANIFICACIÓN DE CONTENIDOS EDUCATIVOS

DEMUESTRA QUE HA PLANIFICADO, ORGANIZADO Y ESTRUCTURADO SUS CLASES COHERENTEMENTE.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	5.00	3.03
BUENO	56.00	33.94
REGULAR	88.00	53.33
MALO	15.00	9.09
MUY MALO	1.00	0.61
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

La planificación y la organización de los contenidos educativos en el currículo obedece a un diagnóstico donde se debe formular claramente el problema de la realidad, la que luego nos dará la selección de contenidos o líneas de acción educativa, para luego vuelta a la realidad como práctica de campo a influirla, modificarla, resolver sus problemas, usando los conocimientos seleccionados. Al respecto argumenta (MUÑOZ, RIOS Y ABALDE) “Los estudios realizados por Trent y Cohen (1973) establecen como factores principales los siguientes:

- Claridad de organización, interpretación y explicación. Para Doyle (1975), Linn et al., (1975), Whitely y Doyle (1976), Abbott y Perkins (1978) y Marsh (1982, 1984) algunas dimensiones son más consistentes que otras, pero en general se pueden considerar dos núcleos fundamentales: **Competencia y destrezas docentes, que incluyen las siguientes dimensiones:**
- Estructura, organización de los contenidos y coherencia y claridad de la exposición”²⁴

MAZA WERNER especifica “El profesor conoce los contenidos (que

²⁴ ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA. Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de MUÑOZ CANTERO, Jesús, RIOS De DEUS María, ABALDE PAZ, Eduardo Evaluación Docente Vs. Evaluación de la Calidad Págs. 121,122,123.

generalmente se encuentran organizados en Unidades) que debe pasar y los objetivos que debe cumplir, de acuerdo a éstos busca y/o genera actividades, las cuales muchas veces lo llevan a construir guías de trabajo para que los alumnos apliquen, refuercen o ejerciten lo aprendido.

Para la planificación de clases, en general, los profesores consideran tres elementos primordiales: Objetivos, Contenidos y Texto para el alumno”²⁵ según los resultados obtenidos en la tabla 17 sobre planificación de contenidos se observa que el 53% lo califica como regular dentro de la escala se deduce como satisfacción relativa lo que cabe inducir que la planificación de contenidos no están acordes a la realidad, y que muchas veces estos no se pueden aplicar a la praxis. Un 34% aducen que están bastantes satisfechos por que han calificado como buenos, y un 9% como malo.

En síntesis, como se aprecia que los contenidos no han sido planificados de acuerdo a la realidad y que resulta difícil que estos puedan ayudar a solucionar problemas empíricos.

1.21. FUNCIÓN DOCENTE: METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

**TABLA N° 18
EXPLICACIÓN EN CLASES**

LAS EXPLICACIONES SON ORDENADAS, CLARAS E ILUSTRATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	1.00	0.61
BUENO	33.00	20.00
REGULAR	102.00	61.82
MALO	25.00	15.15
MUY MALO	4.00	2.42
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

ZABALZA, “El aprendizaje es un proceso complejo y mediado, y en esta mediación el alumno es el sujeto más importante, por cuanto él filtra los estímulos, el aprendizaje también cualquier currículum está en como se concreten estas situaciones reales.”²⁶

TEJADA hace una síntesis de “tres grandes categorías de métodos didácticos:

- a. Clase magistral: El profesor expone y explica a sus alumnos los contenidos de la disciplina
- b. Trabajo autónomo de los estudiantes: Permite al alumno que vaya llevando su propio ritmo.

²⁵ DE LA MAZA WERNER, Maria Eliana. Una herramienta de Apoyo a la Enseñanza. universidad Austral de Chile. Instituto de Informática. Chile. mmaza@inf.uach.cl

²⁶ ZABALAZA M.A. Diseño curricular, Madrid Edic. 1991: Pág. 56.

- c. Trabajo en grupo: Permite al alumno trabajar con los compañeros, contrastando opiniones y cooperando en las adquisiciones de conocimientos”²⁷.

Con relación a la percepción de la explicación en clases por parte del docente en la transmisión de conocimientos que generalmente estos se realizan bajo la metodología de clases magistrales el alumno evalúa si estas son claras ordenadas e ilustrativas, sabiendo que el proceso de enseñanza aprendizaje es complejo sin embargo en la presente tabla el 62% de la población estudiantil encuestada aduce que es regular encontrando una satisfacción relativa en cuanto a este ítem interpretando que las clases impartidas no tienen la suficiente claridad, faltando ordenamiento y correlación de contenidos y son pocas ilustrativas. Más aún estas muchas veces son impartidas por los propios estudiantes. Un 20% la califica como bueno y un 15% lo califica como malo.

1.22. FUNCIÓN DOCENTE: MOTIVACIÓN EN CLASES

TABLA N° 19
MOTIVACIÓN PREMIOS E INCENTIVOS EN CLASES

MOTIVA EN CLASES UTILIZANDO PREMIOS E INCENTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	1.00	0.61
BUENO	25.00	15.15
REGULAR	61.00	36.97
MALO	50.00	30.30
MUY MALO	28.00	16.97
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

U.C.SM. “Una técnica de enseñanza que ha sido ampliamente reconocida la constituye el hecho de estimular el desempeño que se desea en el educando por medio de recompensas; sin embargo, sorprendentemente se usa con poca frecuencia. Las recompensas se dividen en dos grandes categorías: verbales y no verbales”²⁸ haciendo un análisis descriptivo de la variable en forma unilateral, se aprecia en la tabla la centralización de los datos esta alrededor de regular a malo, deduciendo que un 37% esta satisfecho relativamente con la motivación e incentivos que se dan como recompensas en clases, de la misma manera se argumenta que muchos docentes no utilizan este recurso para poder incentivar al estudiante, seguidamente encontramos que un 30% no esta de acuerdo con los medios o recursos utilizados con los docentes en cuanto a la motivación e incentivos utilizados, nos lleva a una reflexión profunda debido a que el docente no utiliza recursos poderosos en el proceso enseñanza

²⁷ TEJADA J. (2001). Planificación de acciones de formación ocupacional estrategias metodológicas. Barcelona Dpto. de Pedagogía y Didáctica UAB.

²⁸ U.C.S.M. “El Arte de Preguntar en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje” 2006 Pág. 34.

aprendizaje lo que se debe tomar en cuenta la oficina de Tecnología Educativa para poner énfasis en la capacitación.

De la misma manera, existe un 17% que califican como pésimo la motivación utilizada por el docente, lo que hace pensar que unido a las respuestas anteriores nos lleva a la reflexión profunda que aun siendo de la carrera empresarial donde supuestamente se imparten estos conocimientos sin embargo estas competencias no son usadas por los docentes.

1.23. FUNCIÓN DOCENTE: ESTUDIO EN EQUIPO

**TABLA N° 20
PROMUEVE EL ESTUDIO EN EQUIPO**

PROMUEVE EL ESTUDIO EN EQUIPO PARA LA REFLEXIÓN Y CRÍTICA EN LA MATERIA QUE IMPARTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	1.00	0.61
BUENO	41.00	24.85
REGULAR	76.00	46.06
MALO	40.00	24.24
MUY MALO	7.00	4.24
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

Otro de los métodos didácticos para impartir la enseñanza aprendizaje encontramos el trabajo en equipo, según TEJADA hace una síntesis de “tres grandes categorías de métodos didácticos:.. Entre uno de ellos destaca: Trabajo en grupo: Permite al alumno trabajar con los compañeros, contrastando opiniones y cooperando en las adquisiciones de conocimientos”²⁹ según la tabla se puede interpretar si el docente promueve el estudio en equipo, los resultados son evidentes, aduciendo que un 46% de encuestados contestan según su percepción que se encuentran relativamente satisfechos debido a que falta promover el trabajo en equipo por el estudiante, más aun si esta método no se aplica con la racionalidad hace que del grupo de estudiantes uno o dos realicen el trabajo y el resto tipeen o financien. De la misma manera se observa que un 25% aduce que si están satisfechos con la forma de trabajar en equipo, deduciendo que estos alumnos si trabajan en equipo, de la misma manera encontramos un 24% que no están satisfechos con la forma de trabajo en equipo o que no la practican.

²⁹ TEJADA J. (2001). Planificación de acciones de formación ocupacional estrategias metodológicas. Barcelona Dpto. de Pedagogía y Didáctica UAB.

1.24. FUNCIÓN DOCENTE: VALORES DOCENTES.- PUNTUALIDAD

**TABLA N° 21
PUNTUALIDAD**

ES PUNTUAL CON SUS LABORES QUE IMPARTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	7.00	4.24
BUENO	57.00	34.55
REGULAR	77.00	46.67
MALO	19.00	11.52
MUY MALO	5.00	3.03
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

En cuanto a los valores docentes en su desempeño se puede destacar a la puntualidad la cual está asociada a la responsabilidad y el respeto donde implica equilibrio entre derechos y obligaciones que se debe cumplir como persona responsable. De la presente tabla se observa que el 47% han respondido como regular, lo que nos indica que existe una satisfacción relativa, deduciendo que el docente muchas veces no practica este valor de la puntualidad en la asistencia a sus labores académicas, encontramos por otro lado que un 35% han contestado que si están satisfechos con la puntualidad con que concurren el docente a sus labores académicas. De la misma manera existe un 12% que están poco satisfechos con la puntualidad de los docentes que le han impartido clases.

1.25. FUNCIÓN DOCENTE: RESOLUCIÓN DE PREGUNTAS

**TABLA N° 22
ABSUELVE LAS PREGUNTAS QUE SE LE HACE EN CLASES**

ABSUELVE LAS PREGUNTAS QUE SE LE HACE EN CLASES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	4.00	2.42
BUENO	53.00	32.12
REGULAR	87.00	52.73
MALO	18.00	10.91
MUY MALO	3.00	1.82
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

Una de las formas pedagógicas en la enseñanza aprendizaje es el refuerzo que recibe el estudiante en cuanto a las preguntas que este puede hacer en clase con la finalidad de aclarar o profundizar la temática que se imparte en clases. U.C.S.M 2006 " Fines de la Preguntas.. los principales fines que persiguen las preguntas son las siguientes: 1.- investigar lo que saben y lo que ignoran los educandos sobre el asunto a

estudiar 2.- despertar y estimular la curiosidad de los educandos 3.- conducir a los educandos a conocer o descubrir por si mismos la verdad 4.- enseñar algo más de lo que saben los educandos 5.- fijar los conocimientos impartidos 6.- dar organización al trabajo realizado 7.- provocar la realización de ejercicios prácticos, 8.-comprobar el resultado de la enseñanza aprendizaje 9.- llamar el orden y mantener la atención de los educandos”³⁰.

En la presente tabla se observa como en las anteriores tablas como respuesta es regular en un 53% lo que implica que están relativamente satisfechos lo que se interpreta en términos generales que no esta ni bien ni mal, escondiendo en esta respuesta una ambigüedad, se traduce del resultado que el docente a veces absuelve las preguntas en clase como en otras se hace el indiferente y el nivel de satisfacción en cuanto a la respuesta es relativa. Existe un 32% que si están satisfechos con las respuestas absueltas en clase, sin embargo existe un 11% que no convalida las respuestas de los docentes a las preguntas formuladas en clases.

1.26. FUNCIÓN DOCENTE: ASESORÍA ESTUDIANTIL

TABLA N° 23
ASESORÍA EN LOS TRABAJOS QUE DEJA

ASESORA EN LOS TRABAJOS QUE DEJA PARA LA REALIZACIÓN EN GABINETE Y EN CASA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	4.00	2.42
BUENO	48.00	29.09
REGULAR	76.00	46.06
MALO	32.00	19.39
MUY MALO	5.00	3.03
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

La asesoría esta asociada con la tutoría Académica. Es esta la forma de entender la tutoría como centrada únicamente en el campo académico dónde el profesor únicamente asesora al alumno en casos de estudio y salidas académicas y cuestiones de este tipo. Con relación al tema LIZARRAGA y CAMPOS señalan al respecto “la orientación es una labor de síntesis dándose en torno a la realidad irrepitable del orientado. Es también función del tutor la de representar a todos los profesores delante de los alumnos y a los alumnos frente a los profesores.”³¹

En cuanto a la asesoría académica en la presente tabla se traduce como en las anteriores existe una satisfacción relativa obteniendo un resultado

³⁰ U.C.S.M. “El Arte de Preguntar en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje” 2006 Pág. 12

³¹ LIZARRAGA FEBRES, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. “Identidad y Liderazgo en la función docente Universitaria” UCSM. Pág. 37.

de 46% de regular que nos dice que a veces si y a veces no en cuanto el docente contribuye con la asesoría de los trabajos que deja en clases para que estos sean desarrollados en casa o en el gabinete que cuenta la universidad. Existe un 29% que encuentran bastante satisfacción en la labor de asesoría de los trabajos impartidos, deduciendo que estos alumnos se acercan al profesor para pedir aclaración consejo y estos son resueltos en forma oportuna ya sea a título personalizado o por vía e mail. De la misma manera se encuentra un 19% que no está satisfecho con la asesoría brindada hecho que se torna preocupante.

1.27. FUNCIÓN DOCENTE: TUTORÍA

**TABLA N° 24
TUTORÍA AL ESTUDIANTE**

AYUDA A RESOLVER PROBLEMAS PERSONALES EN MOMENTOS CRÍTICOS DEL ALUMNO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	3.00	1.82
BUENO	24.00	14.55
REGULAR	51.00	30.91
MALO	54.00	32.73
MUY MALO	33.00	20.00
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

Para evaluar las respuestas de la tabla que precede se debe tomar en cuenta las clases tutoría, con la finalidad de emitir juicio de opinión en cuanto a la percepción del servicio que presta el docente como tutor; lo que implica posicionar la características tutoriales docentes, al respecto lo refuerzan MUÑOZ, RIOS Y ABALDE En su artículo Evaluación Docente Vs. Evaluación de la Calidad han extraído de diferentes autores los rasgos mas importantes “Los estudios realizados por TRENT y COHEN (1973) establecen como factores principales los siguientes:

- Atención e interés por los alumnos”³²

Además es necesario complementar los tipos de tutoría como

- Burocrática-funcionarial
- Académica
- Docente

Los resultados encontrados que el nivel de satisfacción es bien pobre alcanzando un 33% de descontento si esto lo sumamos el 31% de

³² ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA ,Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de MUÑOZ CANTERO, Jesús, RIOS De DEUS Maria, ABALDE PAZ, Eduardo Evaluación Docente Vs. Evaluación de la Calidad Págs. 121.

satisfacción relativa se haría un 64% de respuestas que su nivel de satisfacción es pobre lo que nos indica que la oficina de tutoría no está cumpliendo sus objetivos que tienen planteados claramente, lo demuestran los resultados que son preocupantes, debido a que los docentes no hacen tutoría estudiantil de ningún tipo.

1.28. FUNCIÓN DOCENTE: COMUNICACIÓN

TABLA N° 25
COMUNICA LOS CONTENIDOS DEL CURSO

DA A CONOCER LA INFORMACIÓN RELATIVA A PROGRAMACIÓN, COMPETENCIAS Y CONTENIDOS DEL CURSO QUE IMPARTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	3.00	1.82
BUENO	53.00	32.12
REGULAR	89.00	53.94
MALO	19.00	11.52
MUY MALO	1.00	0.61
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

Con relación a la presente tabla se deduce un satisfacción relativa encontrando como resultado una calificación de regular en un 54% de que se puede interpretar que el docente no imparte todos los conocimientos que se consignan en la currículum y el sílabo correspondiente, solo un 32% aducen que si se encuentran satisfechos con la información impartida en los contenidos y programación correspondiente, y un 11% lo consideran que no se dan a conocer la información relativa a programación competencias y contenidos.

1.29. FUNCIÓN DOCENTE: SÍLABO.- CUMPLIMIENTO

TABLA N° 26
CUMPLIMIENTO DEL DOCENTE CON TODO EL SILABO

EL DOCENTE CUMPLE CON TODO EL SILABO PRESENTADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	7.00	4.24
BUENO	58.00	35.15
REGULAR	71.00	43.03
MALO	27.00	16.36
MUY MALO	2.00	1.21
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

El sílabo según LIZARRAGA, BENEGAS y CAMPOS “Es el primer

instrumento de materialización del currículo en el cual se organizan secuencialmente las experiencias de aprendizaje que vivirán los educandos en un tiempo determinado”³³ con relación a que si en el sílabo sirve de instrumento guía en la función enseñanza aprendizaje encontramos en la presente tabla una satisfacción relativa en un 43% lo que hace inferir que no hay cumplimiento de las expectativas que tienen los estudiantes en cuanto a su cumplimiento de los contenidos que estos esbozan en su presentación. Sin embargo existe un 35% que lo califican como bueno o que están bastante satisfechos con el cumplimiento del dictado de los contenidos del sílabo, y un 16% lo consideran que no hay cumplimiento con el desarrollo silábico.

1.30. FUNCIÓN DOCENTE: EVALUACIÓN.-ELABORACIÓN DE PRUEBAS

TABLA N° 27
ELABORACIÓN ADECUADA DE PRUEBAS

ELABORA ADECUADAMENTE LAS PRUEBAS DE EVALUACIÓN.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	2.00	1.21
BUENO	42.00	25.45
REGULAR	94.00	56.97
MALO	24.00	14.55
MUY MALO	3.00	1.82
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

Al respecto de evaluación argumentan ANGULO, CONTRERAS Y OTROS “La formulación de un juicio sobre el valor educativo... Es decir, una evaluación siempre se interroga e intenta explicitar el valor educativo que una realidad, como las señaladas, posee o ha ido desarrollando”³⁴ se complementa como percibe el estudiante en cuanto a como es evaluado por el docente si los instrumentos y los contenidos de evaluación son los más idóneos, encontrando que la percepción del estudiante una satisfacción relativa indicando un 57% como regular lo que se puede argüir que la calificación no cumple con las expectativas que tiene el estudiante, o que el profesor esta evaluando sin tener en consideración los objetivos consignados en los sílabos, o quizás las formas y los instrumentos de evaluación no son los mas justos para emitir juicio de valor en cuanto al aprendizaje del alumno. De la misma manera que un 26% se encuentran satisfechos con las formas, instrumentos de evaluación. Y un 15% que están poco satisfechos con la evaluación que

³³ LIZARRAGA FEBRES, Manuel. BENEGAS ESQUICHE, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. “Manual para la elaboración del Sílabo” UCSM. Pág. 7.

³⁴ ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA ,Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de ANGULO, CONTRERAS Y OTROS en su Artículo: Evaluación Educativa y Participación Democrática Pág 83.

les plantea el docente. Se debe entender que la experiencia de evaluar es para corregir y retroalimentar más no para utilizar como instrumento de coacción ni menos como medio de presión política que en muchos casos es utilizado.

1.31. NIVEL DE SATISFACCIÓN: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

TABLA N° 28
SATISFACCIÓN POR ASISTIR A CLASES PARA SU DESARROLLO PROFESIONAL

ME SIENTO SATISFECHO ASISTIENDO A CLASES POR QUE SON INTERESANTES Y APRENDO PARA MI DESARROLLO PROFESIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	3.00	1.82
BUENO	36.00	21.82
REGULAR	92.00	55.76
MALO	28.00	16.97
MUY MALO	6.00	3.64
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

LÓPEZ (1996) afirma “que el receptor de la educación son los alumnos y sus progenitores, sociedad son los destinatarios, «se está convirtiendo en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene»”³⁵.

En cuanto a la satisfacción que han percibido los estudiantes en lo relacionado a sus expectativas de la calidad de educación recibida en clases y que si esta le sirve para poder desempeñarse en la sociedad como destinataria de la educación, encontramos en la tabla que precede una alta calificación de regular en un 56% demostrando de esta manera que la educación impartida en aulas, los alumnos la califican como relativamente satisfactoria, demostrando que lo que aprenden en clases no se ajusta a las necesidades de la sociedad y que necesitan reforzamiento para desempeñarse en las labores empresariales.

Un 22% afirma que la educación impartida en clases de alguna manera le sirve para desempeñarse en actividades para lo que han sido formados, de igual manera se percibe que un 17% no están satisfechos con los conocimientos que se imparten en clases.

³⁵ LÓPEZ, F. (1996). La gestión de Calidad en Educación. Madrid: La Muralla. Pág. 44

1.32. NIVEL DE SATISFACCIÓN: SATISFACCIÓN POR LAS PRÁCTICAS

TABLA N° 29
SATISFACCION DE LOS ALUMNOS POR LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES
QUE ME HA RECIBIDOPOR LA UNIVERSIDAD EN EL P.P.A.E.

ME SIENTO SATISFECHO POR LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES QUE ME HA DADO LA UNIVERSIDAD EN EL P.P.A.E.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	4.00	2.42
BUENO	14.00	8.48
REGULAR	39.00	23.64
MALO	44.00	26.67
MUY MALO	64.00	38.79
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

En la presente tabla se observa desde la óptica de análisis descriptivo, en cuanto a las prácticas profesionales que han recibido los estudiantes existe una percepción amplia en un 40% que están totalmente insatisfechos, este resultado muestra claramente que el P.P.A.E. no ha considerado las prácticas dentro de la estructura curricular o si existe estas no son como su nombre lo indica, debido a que las practicas se desarrollan en aulas, si a este resultado se le añade los que están relativamente satisfechos, con los que están poco satisfechos llegamos a un resultado de 89% que no están conforme con las prácticas impartidas en la Universidad, este resultado debe tomarse en cuenta en la formulación curricular, y el como deben realizarse las prácticas en el campo.

1.33. NIVEL DE SATISFACCIÓN: DESARROLLO PROFESIONAL

TABLA N° 30
OPINION SOBRE SI LA ENSEÑANZA DE LOS CURSOS ME SIRVEN PARA MI
DESARROLLO PROFESIONAL

LA ENSEÑANZA DE LOS CURSOS ME SIRVEN PARA MI DESARROLLO PROFESIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	7.00	4.24
BUENO	60.00	36.36
REGULAR	80.00	48.48
MALO	14.00	8.48
MUY MALO	4.00	2.42
TOTAL	165.00	100.00

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

WOODRUFFE (1992) afirma “que la competencia se refiere a una

dimensión de conducta abierta y manifiesta, que permite a una persona actuar de forma competente”³⁶ MARCHESI y MARTÍN (1998) “consideran que uno de los indicadores más válidos para medir el grado de calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas que están vinculadas al proceso educativo”³⁷ de la tabla se desprende que en 48% de estudiantes encuestados están relativamente satisfechos en términos generales con la enseñanza impartida en la universidad, como se ha analizado en las tablas anteriores podemos afirmar que la universidad a través de sus autoridades deben reformular los contenidos curriculares que se ajusten a las necesidades de la comunidad caso contrario como lo afirma BRICALL, Joseph “si los gobiernos no reforman la universidad, lo harán los mercados”³⁸ se puede afirmar que un 36% de los estudiantes se encuentran satisfechos con la enseñanza impartida y que esta en forma relativa le sirve para desenvolverse en su vida profesional.

1.34. ANÁLISIS DE CORRELACIONES ENTRE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES POR BLOQUES DE INTERES

El presente análisis se realiza para determinar la influencia que tienen las variables independientes frente a las variables dependientes. Para un mejor análisis se ha clasificado las variables dependientes en tres grupos, siendo:

- Primer grupo La Evaluación de la Infraestructura,
- Segundo grupo La Evaluación de la Función Docente, y el
- Tercer grupo el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes; análisis que se presenta a continuación.

Para poder determinar la influencia o no influencia de las variables independientes sobre las dependientes se ha recurrido a realizar el análisis de correlaciones entre dichas variables, utilizando el Modelo de Pearson, con un nivel de significancia del 5%. Técnicamente, para determinar si hay correlación entre variables, hay que fijarnos en las tablas de doble entrada, si el nivel de significancia está por debajo del 0.05, entonces se puede decir que si hay correlación entre las variables.

1.35. FACTOR ECONÓMICO: CONDICIÓN DE EMPLEO Y VALOR PERCIBIDO DEL PRECIO EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Para poder analizar la presente correlación es necesario tener presente la interrogante, los objetivos y la hipótesis con la finalidad de validar y

³⁶ WOODRUFFE, C. (1993). What is meant by a competence?. Leadership and organization development journal. Vol 14 (1). P. 29-36

³⁷ MARCHESI, A. y MARTÍN, E. (1998). Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio. Madrid: Alianza.

³⁸ BRICALL, Josep Maria Ex rector de la universidad de Barcelona, Informe Universidad 2000 <http://www.crue.upm.es/informeuniv2000.htm>

contrastar con los resultados obtenidos, en todo caso en la presente investigación está demostrando cuales son los factores que tienen o no mayor influencia en la evaluación de la calidad de los servicios, en el presente ítem se evalúa el factor económico y su correlación de dependencia o independencia con las variables dependientes.

TABLA N° 31
CORRELACION DE VARIABLES
VARIABLE ECONÓMICA Y LAS VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA

CORRELACION DE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES		EMPLEO	VALOR PERCIBIDO
Se cuenta con aulas y laboratorios necesarios para el dictado de clases	Correlación	-0.033	-0.074
	Nivel Sig.	0.678	0.343
Se dispone con el equipamiento moderno y los medios audiovisuales para el dictado de clases, (SUM, Centro de Computo)	Correlación	0.092	-0.047
	Nivel Sig.	0.242	0.547
La Biblioteca y la Hemeroteca cuentan con todo el material bibliográfico de consulta para realizar mis trabajos y consulta de estudios.	Correlación	-0.066	-0.016
	Nivel Sig.	0.399	0.839
El mobiliario de clases es cómodo para la realización de mis actividades estudiantiles	Correlación	0.146	0.025
	Nivel Sig.	0.061	0.750

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

Se deduce de la presente tabla de correlación que los factores económicos como es el empleo y el valor que percibe el estudiante no presenta un nivel de correlación con las variables dependientes, de lo que se infiere que la capacidad económica del estudiante no influye en la calificación de los servicios educativos. A pesar de que al iniciar la investigación se pensaba que había correlación entre la mayoría de variables, pero al obtener los resultados presentados en las tablas de correlaciones se ha podido concluir que no existe correlación entre las variables independientes con relación a las dependientes, en todo caso la situación económica y la evaluación de la infraestructura, echando abajo el paradigma que la posición económica es factor determinante para la evaluación de los servicios percibidos por los estudiantes.

Para la realización del cálculo de resultado de la correlación se ha trabajado con un nivel de significación del orden del 5%. Para ahondar un poco más la interpretación se puede inferir que el alumno que tiene empleo como aquel que se dedica exclusivamente al estudio, es indiferente esta variable en la evaluación por ende no guarda ningún nivel de dependencia entre esta variable independiente con la variable dependiente como es la evaluación de la infraestructura. Con relación al pago de las tasas educativas en cuanto a su costo se observa que tampoco guarda relación de influencia por ende es de carácter irrelevante el monto del pago de las tasas educativas en la evaluación de la

infraestructura. Por consiguiente se responde a la interrogante, objetivo, he hipótesis, que la presente investigación nos permite conocer y precisar que el factor económico no es condicionante en la evaluación de la calidad de los servicios de infraestructura que percibe el estudiante de Administración del 4º y 5º año.

TABLA N° 32
CORRELACION DE VARIABLES
VARIABLE ECONÓMICA Y LAS VARIABLES DE FUNCIÓN DOCENTE

CORRELACION DE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES		EMPLEO	VALOR PERCIBIDO
El docente domina los contenidos de la asignatura que imparte	Correlación	-0.134	0.048
	Nivel Sig.	0.086	0.541
Expone sus investigaciones Científicas en las sesiones de aprendizaje	Correlación	-0.057	-0.044
	Nivel Sig.	0.469	0.574
Relaciona la teoría con la Praxis en los contenidos que imparte	Correlación	-0.082	-0.014
	Nivel Sig.	0.293	0.857
Demuestra profundidad en los contenidos que desarrolla	Correlación	-0.163	0.003
	Nivel Sig.	0.037	0.974
Utiliza recursos audiovisuales y Tecnología (TIC) en su labor Académica	Correlación	-0.104	-0.119
	Nivel Sig.	0.184	0.127
Demuestra que ha planificado, organizado y estructurado sus clases coherentemente.	Correlación	-0.162	0.006
	Nivel Sig.	0.037	0.940
Las explicaciones son ordenadas, claras e ilustrativas	Correlación	0.003	-0.105
	Nivel Sig.	0.968	0.178
Motiva en clases utilizando premios e incentivos	Correlación	0.058	0.061
	Nivel Sig.	0.457	0.434
El docente promueve el estudio en equipo para la reflexión y crítica en la materia que imparte	Correlación	-0.141	0.003
	Nivel Sig.	0.070	0.967
Es puntual con sus labores que imparte	Correlación	-0.049	-0.032
	Nivel Sig.	0.531	0.687
Absuelve las preguntas que se le hace en clases	Correlación	-0.004	0.053
	Nivel Sig.	0.958	0.502
Asesora en los trabajos que deja para la realización en gabinete y en casa	Correlación	-0.041	-0.023
	Nivel Sig.	0.602	0.767
Ayuda a resolver problemas personales en momentos críticos del alumno	Correlación	0.085	0.068
	Nivel Sig.	0.276	0.384
Da a conocer la información relativa a programación, competencias y contenidos del curso que imparte	Correlación	0.095	0.056
	Nivel Sig.	0.226	0.476
Elabora adecuadamente y cumple con todo el silabo presentado	Correlación	0.032	0.046
	Nivel Sig.	0.687	0.554
Elabora adecuadamente las pruebas de evaluación.	Correlación	0.041	-0.050
	Nivel Sig.	0.597	0.523

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

De la tabla 32, considerando el nivel de significación del 5% se puede deducir que solo existe nivel de correlación entre el factor económico (empleo) y la variable dependiente de función docente (Demuestra profundidad en los contenidos que desarrolla, Demuestra que ha planificado, organizado y estructurado sus clases coherentemente.) las mismas que se analizarán con mayor profundidad en las tablas 32.A y 32.B.

Se infiere del análisis que no existe nivel de correlación importante entre

el factor económico (Valor percibido) y la función docente en la evaluación de los servicios de calidad percibido por el estudiante, deduciendo que la evaluación del estudiante a la función docente es independiente al pago de la tasa educativa.

TABLA N° 32.A
TABLA DE CONTINGENCIA OCUPACION * EL DOCENTE ES ESPECIALISTA Y HÁBIL PARA IMPARTIR SUS CONOCIMIENTOS

			El docente es especialista y hábil para impartir sus conocimientos					Total
			Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Excelente
Ocupación Trabaja	Recuento	0	12	48	6	2	68	
	% de Ocupación	,0%	17,6%	70,6%	8,8%	2,9%	100,0%	
Solo estudio	Recuento	3	28	56	10	0	97	
	% de Ocupación	3,1%	28,9%	57,7%	10,3%	,0%	100,0%	
Total	Recuento	3	40	104	16	2	165	
	% de Ocupación	1,8%	24,2%	63,0%	9,7%	1,2%	100,0%	

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

De la presente tabla de contingencia se analiza que los alumnos que trabajan son relativamente más exigentes que aquellos solamente estudian por los resultados, donde nos demuestran un diferencia en apreciación ya que el 71% lo califican como regular encontrándose relativamente satisfecho versus 58% de los que solo estudian demostrando que los que laboran son más acuciosos en evaluar, suponiendo que estos tienen mayor exigencia en conocer más de las materias en lo relativo en la profundidad de los contenidos que desarrolla para poder asociarlos con la realidad donde laboran.

TABLA N° 32.B

TABLA DE CONTINGENCIA OCUPACION * EL DOCENTE DEMUESTRA QUE HA PLANIFICADO, ORGANIZADO Y ESTRUCTURADO SUS CLASES COHERENTEMENTE

			El docente demuestra que ha planificado, organizado y estructurado sus clases coherentemente					Total
			Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Excelente
Ocupación Trabaja	Recuento	1	18	40	9	0	68	
	% de Ocupación	1,5%	26,5%	58,8%	13,2%	,0%	100,0%	
Solo estudio	Recuento	4	38	48	6	1	97	
	% de Ocupación	4,1%	39,2%	49,5%	6,2%	1,0%	100,0%	
Total	Recuento	5	56	88	15	1	165	
	% de Ocupación	3,0%	33,9%	53,3%	9,1%	,6%	100,0%	

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

La presente tabla demuestra que el nivel de ocupación y la evaluación del alumno, si el docente demuestra planificación y organización en los contenidos académicos y la estructuración de las clases, encontrando diferencias de percepción en la calificación, demostrando que los que trabajan tienen una percepción más aguda 59% en su calificación, suponiendo que estos tienen la experiencia por la actividad donde laboran, en cambio los que no trabajan solo alcanzan un 50%.

TABLA N° 33

**CORRELACION DE VARIABLES
VARIABLE ECONÓMICA Y LAS VARIABLES DE SATISFACCIÓN**

CORRELACION DE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES		EMPLEO	VALOR PERCIBIDO
Me siento satisfecho asistiendo a clases por que son interesantes y aprendo para mi desarrollo profesional	Correlación	0.034	0.071
	Nivel Sig.	0.661	0.363
Me siento satisfecho por las prácticas profesionales que me ha dado la universidad en el P.P.A.E.	Correlación	0.077	0.085
	Nivel Sig.	0.322	0.277
La enseñanza del curso me sirve para mi desarrollo profesional	Correlación	-0.038	0.065
	Nivel Sig.	0.627	0.404

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

Como se observa en la tabla N° 33 con relación al nivel económico y el grado de satisfacción que perciben los estudiantes estas variables no están correlacionadas, lo que hace presumir que debe desestimarse la posibilidad de correlación de dependencia entre estas variables consideradas en el estudio.

1.36. POSICIÓN SOCIAL: EDAD Y GENERO EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

TABLA N° 34

**CORRELACION DE VARIABLES
VARIABLE POSICIÓN SOCIAL Y LAS VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA**

CORRELACION DE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES		EDAD	GENERO
Se cuenta con aulas y laboratorios necesarios para el dictado de clases	Correlación	-0.021	0.033
	Nivel Sig.	0.794	0.678
Se dispone con el equipamiento moderno y los medios audiovisuales para el dictado de clases, (SUM, Centro de Computo)	Correlación	-0.009	0.023
	Nivel Sig.	0.909	0.766
La Biblioteca y la Hemeroteca cuentan con	Correlación	-0.033	0.083

todo el material bibliográfico de consulta para realizar mis trabajos y consulta de estudios.	Nivel Sig.	0.672	0.291
El mobiliario de clases es cómodo para la realización de mis actividades estudiantiles	Correlación	-0.103	0.060
	Nivel Sig.	0.187	0.443

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

De la tabla 34 se observa que no existe nivel de dependencia en cuanto a la variable independiente con la dependiente relacionada a las variables de posición social y la evaluación de la infraestructura lo que nos permite inferir que se debe desestimar en la evaluación de la calidad de servicios académicos estos factores como parámetros.

TABLA N° 35
CORRELACION DE VARIABLES
VARIABLE POSICIÓN SOCIAL Y LAS VARIABLES DE FUNCIÓN DOCENTE

CORRELACION DE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES		EDAD	GENERO
El docente domina los contenidos de la asignatura que imparte	Correlación	0.118	0.045
	Nivel Sig.	0.132	0.565
Expone sus investigaciones Científicas en las sesiones de aprendizaje	Correlación	0.029	0.038
	Nivel Sig.	0.716	0.626
Relaciona la teoría con la Praxis en los contenidos que imparte	Correlación	-0.008	0.064
	Nivel Sig.	0.917	0.415
Demuestra profundidad en los contenidos que desarrolla	Correlación	0.101	0.051
	Nivel Sig.	0.198	0.518
Utiliza recursos audiovisuales y Tecnología (TIC) en su labor Académica	Correlación	-0.004	0.180
	Nivel Sig.	0.957	0.021
Demuestra que ha planificado, organizado y estructurado sus clases coherentemente.	Correlación	0.123	0.092
	Nivel Sig.	0.116	0.242
Las explicaciones son ordenadas, claras e ilustrativas	Correlación	0.043	0.068
	Nivel Sig.	0.580	0.382
Motiva en clases utilizando premios e incentivos	Correlación	0.068	-0.007
	Nivel Sig.	0.385	0.928
El docente promueve el estudio en equipo para la reflexión y crítica en la materia que imparte	Correlación	0.238	0.067
	Nivel Sig.	0.002	0.395
Es puntual con sus labores que imparte	Correlación	0.121	0.153
	Nivel Sig.	0.120	0.050
Absuelve las preguntas que se le hace en clases	Correlación	-0.008	-0.029
	Nivel Sig.	0.924	0.711
Asesora en los trabajos que deja para la realización en gabinete y en casa	Correlación	0.116	-0.107
	Nivel Sig.	0.138	0.172
Ayuda a resolver problemas personales en momentos críticos del alumno	Correlación	-0.056	-0.061
	Nivel Sig.	0.477	0.435
Da a conocer la información relativa a programación, competencias y contenidos	Correlación	-0.029	-0.059
	Nivel Sig.	0.715	0.449

del curso que imparte			
Elabora adecuadamente y cumple con todo el silabo presentado	Correlación	0.105	0.074
	Nivel Sig.	0.181	0.348
Elabora adecuadamente las pruebas de evaluación.	Correlación	-0.013	0.010
	Nivel Sig.	0.864	0.896

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

De la tabla N° 35 se puede inferir de todos los ítems considerados en la variable dependiente e independiente solo se encuentra correlación en cuanto a la edad que tiene el estudiante y la variable independiente relacionado a la función docente en los rubros (El docente promueve el estudio en equipo para la reflexión y crítica en la materia que imparte), y con relación al género a los rubros (Utiliza recursos audiovisuales y Tecnología (TIC) en su labor Académica, Es puntual con sus labores que imparte) estos ítems se analizaran en las tablas de contingencia 35.A,B,C. en términos generales la posición social y la función docente en su mayor parte arrojan resultados de que no existe correlación de dependencia por lo que se puede argumentarse que hoy tanto el género como la edad no son factores relevantes en el momento de calificar la calidad del servicio académico.

TABLA N° 35.A

TABLA DE CONTINGENCIA EDAD * EL DOCENTE PROMUEVE EL ESTUDIO EN EQUIPO PARA LA REFLEXIÓN Y CRÍTICA EN LA MATERIA QUE IMPARTE

			El docente promueve el estudio en equipo para la reflexión y crítica en la materia que imparte					Total
			Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Excelente
Edad 18	Recuento		0	1	0	0	0	1
	% de Edad		,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
19	Recuento		0	3	1	1	0	5
	% de Edad		,0%	60,0%	20,0%	20,0%	,0%	100,0%
20	Recuento		0	11	24	9	1	45
	% de Edad		,0%	24,4%	53,3%	20,0%	2,2%	100,0%
21	Recuento		1	15	12	8	1	37
	% de Edad		2,7%	40,5%	32,4%	21,6%	2,7%	100,0%
22	Recuento		0	5	6	7	0	18
	% de Edad		,0%	27,8%	33,3%	38,9%	,0%	100,0%
23	Recuento		0	2	13	4	2	21
	% de Edad		,0%	9,5%	61,9%	19,0%	9,5%	100,0%
24	Recuento		0	1	8	3	1	13
	% de Edad		,0%	7,7%	61,5%	23,1%	7,7%	100,0%
25	Recuento		0	3	3	4	1	11
	% de Edad		,0%	27,3%	27,3%	36,4%	9,1%	100,0%
26	Recuento		0	0	2	1	0	3
	% de Edad		,0%	,0%	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
27	Recuento		0	0	2	0	0	2
	% de Edad		,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
28	Recuento		0	0	2	1	0	3
	% de Edad		,0%	,0%	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
29	Recuento		0	0	1	1	0	2
	% de Edad		,0%	,0%	50,0%	50,0%	,0%	100,0%

30	Recuento	0	0	2	0	1	3
	% de Edad	,0%	,0%	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
31	Recuento	0	0	0	1	0	1
	% de Edad	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
Total	Recuento	1	41	76	40	7	165
	% de Edad	,6%	24,8%	46,1%	24,2%	4,2%	100,0%

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

De la tabla 35º A se puede interpretar en términos generales que a mayor edad del estudiante y la evaluación del rubro (El docente promueve el estudio en equipo para la reflexión y crítica en la materia que imparte) este se hace más crítico y más exigente, concluyendo que a mayor edad, el estudiante debido a su experiencia se vuelve más crítico y exigente en cuanto a la labor académica que imparte y promueve el docente.

TABLA Nº 35.B

TABLA DE CONTINGENCIA GENERO * EL DOCENTE UTILIZA LA TECNOLOGÍA (HARDWARE) E IMPARTE CON (SOFTWARE) APLICATIVO EN LA ESPECIALIDAD QUE DICTA

	El docente utiliza la tecnología (Hardware) e imparte con (software) aplicativo en la especialidad que dicta					Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	
Recuento	4	40	40	11	2	97
% de	4,1%	41,2%	41,2%	11,3%	2,1%	100,0%
Genero						
Recuento	1	18	33	15	1	68
% de	1,5%	26,5%	48,5%	22,1%	1,5%	100,0%
Genero						
Recuento	5	58	73	26	3	165
% de	3,0%	35,2%	44,2%	15,8%	1,8%	100,0%
Genero						

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

De la tabla 35.B con relación al género y la calificación del uso de de tecnología, la tabla demuestra que son las mujeres más exigentes que los varones debido a que la mujer tiene mayor acuciosidad en el manejo de estos recursos especialmente en la percepción de la estética, deduciendo que no es suficiente que conozcan los contenidos sino que estos deben estar relacionados en la forma como se presentan los contenidos en cuanto a su diseño, y el conocimiento de paquetes informáticos que faciliten su presentación y comprensión. De la tabla se desprende un nivel de satisfacción relativa lo que implica que los docentes no tienen dominio de la tecnología y las bondades que estos facilitan.

TABLA N° 35.C

TABLA DE CONTINGENCIA GENERO * EL DOCENTE ES PUNTUAL Y RESPECTUOSO CON SUS LABORES Y CLASES QUE IMPARTE

		El docente es puntual y respetuoso con sus labores y clases que imparte					Total
		Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Excelente
Recuento		3	42	41	9	2	97
% de		3,1%	43,3%	42,3%	9,3%	2,1%	100,0%
Genero							
Recuento		4	15	36	10	3	68
% de		5,9%	22,1%	52,9%	14,7%	4,4%	100,0%
Genero							
Recuento		7	57	77	19	5	165
% de		4,2%	34,5%	46,7%	11,5%	3,0%	100,0%
Genero							

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

De la tabla 35.C igualmente se puede inferir el nivel de correlación encontrado en la tabla 35, deduciendo en cuanto al género que son las mujeres las más exigentes en lo relacionado al valor de la puntualidad, deduciendo que valoran más su tiempo y el dinero que invierten en su educación.

TABLA N° 36

**CORRELACION DE VARIABLES
VARIABLE POSICIÓN SOCIAL Y LAS VARIABLES DE SATISFACCIÓN**

CORRELACION DE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES		EDAD	GENERO
Me siento satisfecho asistiendo a clases por que son interesantes y aprendo para mi desarrollo profesional	Correlación	0.051	0.124
	Nivel Sig.	0.517	0.113
Me siento satisfecho por las prácticas profesionales que me ha dado la universidad en el P.P.A.E.	Correlación	0.018	-0.134
	Nivel Sig.	0.821	0.085
La enseñanza del curso me sirve para mi desarrollo profesional	Correlación	0.030	0.007
	Nivel Sig.	0.704	0.931

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

Al observar la tabla N° 36 se deduce que la variable posición social y la variable satisfacción nos indica que no existe nivel de correlación de lo que se desprende que no existe relación entre el género y la edad para evaluar o emitir juicio de opinión en lo relacionado a su desarrollo profesional y satisfacción teórica como práctica en la Universidad. Por consiguiente en la evaluación de los servicios de calidad académica debe desestimarse estos factores.

1.37. FACTOR ACADÉMICO: RENDIMIENTO Y REGULARIDAD EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

El rendimiento y la regularidad académica muchas veces se ha pensado que son factores determinantes e influyentes en la evaluación de la calidad de los servicios académicos percibidos por los estudiantes, pero sin embargo se puede argumentar que este concepto es relativo debido a los resultados encontrados en la presente investigación demuestran que se está incurriendo en error en la evaluación docente en la universidad, puesto que solo se considera en la evaluación a los alumnos que están por encima del tercio superior en su rendimiento.

TABLA N° 37

CORRELACION DE VARIABLES VARIABLE FACTOR ACADÉMICO Y LAS VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA

CORRELACION DE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES		RENDIMIENTO	REGULARIDAD
Se cuenta con aulas y laboratorios necesarios para el dictado de clases	Correlación	0.107	-0.080
	Nivel Sig.	0.173	0.305
Se dispone con el equipamiento moderno y los medios audiovisuales para el dictado de clases, (SUM, Centro de Computo)	Correlación	0.165	-0.054
	Nivel Sig.	0.034	0.494
La Biblioteca y la Hemeroteca cuentan con todo el material bibliográfico de consulta para realizar mis trabajos y consulta de estudios.	Correlación	0.000	-0.041
	Nivel Sig.	0.998	0.605
El mobiliario de clases es cómodo para la realización de mis actividades estudiantiles	Correlación	-0.071	-0.057
	Nivel Sig.	0.366	0.464

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

De la tabla N° 37 se puede analizar en cuanto a la variable independiente de carácter académico y la evaluación percibida por el estudiante en cuanto a la infraestructura ofertada por la universidad donde se desprende en cuanto a la regularidad académica no se encuentra correlación de dependencia de ninguna clase lo que determina que debe desestimarse este factor en la evaluación del servicio de calidad percibido por el estudiante. De igual manera se puede interpretar en cuanto al rendimiento académico del estudiante en la evaluación de la infraestructura solo se ha encontrado diferencia significativa de correlación en el rubro (Se dispone con el equipamiento moderno y los medios audiovisuales para el dictado de clases, (SUM, Centro de Computo) la que analizaremos con mayor rigurosidad en la siguiente

tabla, en términos generales podemos argumentar que no existe nivel de correlación entre la variable académica de rendimiento y la evaluación de la infraestructura salvo el caso mencionado líneas más adelante.

TABLA N° 37.A

TABLA DE CONTINGENCIA RANKING ACADEMICO * EL EQUIPAMIENTO PARA EL DICTADO DE CLASES ES MODERNO (CLASES, SUM,)

			El equipamiento para el dictado de clases es moderno (Clases, SUM,					Total
			Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Excelente
Ranking 5° Académico Superior	Recuento		7	24	6	2	0	39
	% de Ranking Académico		17,9%	61,5%	15,4%	5,1%	,0%	100,0%
3° Superior	Recuento		3	11	12	2	1	29
	% de Ranking Académico		10,3%	37,9%	41,4%	6,9%	3,4%	100,0%
Sin ranking	Recuento		9	47	30	9	2	97
	% de Ranking Académico		9,3%	48,5%	30,9%	9,3%	2,1%	100,0%
Total	Recuento		19	82	48	13	3	165
	% de Ranking Académico		11,5%	49,7%	29,1%	7,9%	1,8%	100,0%

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

Se puede apreciar de la siguiente tabla que el que se encuentra en el 5° superior tiene mejor objetividad en la percepción de evaluar a la infraestructura en cuanto a equipamiento calificándola en su satisfacción de bueno a excelente, sin embargo hay preocupación de los que se ubican en el Ranking como tercio superior debido a que pareciera que existe una disfunción entre lo que se percibe y las expectativas que tienen este sector de estudiantes encontrando resultados contradictorios a los que se ubican en el 5° superior y los de sin ranking, pero de todas maneras es bueno interpretar esta percepción indicando que se encuentran relativamente satisfechos por su calificación como regular en un 41%, de lo que se deduce que existe algunas deficiencias en la oferta de estos servicios.

En cuanto a la evaluación los que no figuran en ranking estos al igual que los que están en el 5° superior califican a la infraestructura de buena y regular. Indicando su nivel de satisfacción de relativa a buena. En conclusión existe grado de relación entre el grado de satisfacción de los servicios de equipamiento de salones de clase con relación a la posición en el ranking académico.

TABLA N° 38

**CORRELACION DE VARIABLES
VARIABLE FACTOR ACADÉMICO Y LAS VARIABLES DE FUNCIÓN DOCENTE**

CORRELACION DE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES		RENDIMIENTO	REGULARIDAD
El docente domina los contenidos de la asignatura que imparte	Correlación	0.061	0.007
	Nivel Sig.	0.436	0.932
Expone sus investigaciones Científicas en las sesiones de aprendizaje	Correlación	-0.036	-0.077
	Nivel Sig.	0.650	0.328
Relaciona la teoría con la Praxis en los contenidos que imparte	Correlación	-0.010	0.016
	Nivel Sig.	0.902	0.839
Demuestra profundidad en los contenidos que desarrolla	Correlación	0.002	0.002
	Nivel Sig.	0.984	0.983
Utiliza recursos audiovisuales y Tecnología (TIC) en su labor Académica	Correlación	0.006	0.051
	Nivel Sig.	0.941	0.515
Demuestra que ha planificado, organizado y estructurado sus clases coherentemente.	Correlación	-0.081	0.028
	Nivel Sig.	0.303	0.724
Las explicaciones son ordenadas, claras e ilustrativas	Correlación	-0.003	0.103
	Nivel Sig.	0.968	0.187
Motiva en clases utilizando premios e incentivos	Correlación	-0.058	0.041
	Nivel Sig.	0.456	0.597
El docente promueve el estudio en equipo para la reflexión y crítica en la materia	Correlación	-0.051	-0.024
	Nivel Sig.	0.511	0.763
Es puntual con sus labores que imparte	Correlación	0.085	-0.073
	Nivel Sig.	0.276	0.351
Absuelve las preguntas que se le hace en clases	Correlación	0.186	0.088
	Nivel Sig.	0.017	0.259
Asesora en los trabajos que deja para la realización en gabinete y en casa	Correlación	0.017	0.057
	Nivel Sig.	0.832	0.469
Ayuda a resolver problemas personales en momentos críticos del alumno	Correlación	-0.061	0.108
	Nivel Sig.	0.436	0.168
Da a conocer la información relativa a programación, competencias y contenidos del curso que imparte	Correlación	0.140	-0.033
	Nivel Sig.	0.074	0.677
Elabora adecuadamente y cumple con todo el silabo presentado	Correlación	0.092	0.089
	Nivel Sig.	0.240	0.257
Elabora adecuadamente las pruebas de evaluación.	Correlación	-0.014	-0.023
	Nivel Sig.	0.859	0.767

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

De la tabla N° 38 se observa que la evaluación del servicio de la función docente y la posición en el ranking en términos generales no existe correlación de dependencia, salvo en la variable académica de rendimiento y el rubro (Absuelve las preguntas que se le hace en clases), lo que nos indica en términos generales que la regularidad y el ranking no son factores determinantes de influencia en la evaluación de la función docente. Por consiguiente debe desestimarse estos factores que no tiene nivel de correlación.

TABLA N° 38.A

TABLA DE CONTINGENCIA RANKING ACADEMICO * EL DOCENTE ESTIMULA Y SE ESFUERZA PARA RESOLVER LAS PREGUNTAS QUE SE LE HACE EN CLASES

			El docente estimula y se esfuerza para resolver las preguntas que se le hace en clases					Total
			Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	
Ranking Académico	5° Superior	Recuento	2	16	18	3	0	39
		% de Ranking Académico	5,1%	41,0%	46,2%	7,7%	,0%	100,0%
	3° Superior	Recuento	0	11	16	2	0	29
		% de Ranking Académico	,0%	37,9%	55,2%	6,9%	,0%	100,0%
	Sin ranking	Recuento	2	26	53	13	3	97
		% de Ranking Académico	2,1%	26,8%	54,6%	13,4%	3,1%	100,0%
Total		Recuento	4	53	87	18	3	165
		% de Ranking Académico	2,4%	32,1%	52,7%	10,9%	1,8%	100,0%

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

La existencia de correlación entre la variable académica posición en el ranking y el factor si el docente estimula y se esfuerza para resolver preguntas que se le hacen en clases la presente tabla demuestra que los más exigentes son los que no figuran en el ranking debido a que sus respuestas están más orientadas a la insatisfacción por su calificación, de ello se puede interpretar que estos alumnos tienen mayor grado de dificultad en el aprendizaje y muchas veces no encuentran en el docente una disposición en absolver sus cuestionamientos. En términos generales la calificación de regular por las diferentes posiciones en el ranking demuestra que debe mejorarse esta función docente, donde si se encuentra un nivel de relación de dependencia entre las variables.

TABLA N° 39

**CORRELACION DE VARIABLES
VARIABLE FACTOR ACADÉMICO Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN**

CORRELACION DE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES		RENDIMIENTO	REGULARIDAD
Me siento satisfecho asistiendo a clases por que son interesantes y aprendo para mi desarrollo profesional	Correlación	-0.021	0.033
	Nivel Sig.	0.785	0.670
Me siento satisfecho por las prácticas profesionales que me ha dado la universidad en el P.P.A.E.	Correlación	-0.092	0.004
	Nivel Sig.	0.241	0.962
La enseñanza del curso me sirve para mi desarrollo profesional	Correlación	0.030	-0.026
	Nivel Sig.	0.700	0.741

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

De la tabla N° 39 se desprende que no existe ningún tipo de correlación de variable del factor académico y la variable satisfacción en la evaluación de los servicios percibidos, de lo que se deduce que debe desestimarse en evaluación de los servicios académicos dichas variables.

1.38. VINCULACIÓN POLÍTICA: RELACION POLITICA Y LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La vinculación política del estudiante juega papel importante en la vida universitaria, para la presente investigación se consideró que para la evaluación de la calidad del servicio percibido jugaba factor determinante e influyente pero sin embargo de acuerdo a los resultados se ha encontrado que es otra variable que no se relaciona ni correlaciona este asunto con la percepción y la evaluación del estudiante, pero sin embargo cabe destacar, que es el dirigente quien reclama permanentemente por la mejora de la calidad del servicio aun este generalmente no comparte en la praxis, y solo lo toma como bandera de lucha partidaria para ganarse votos electoreros. En términos generales el gran bloque de estudiantes que es la razón de análisis concluye que no mezclan asuntos políticos partidarios con la oferta educativa en tema de evaluar los servicios de calidad ofertados tanto en infraestructura y función docente.

TABLA N° 40

**CORRELACION DE VARIABLES
VARIABLE FACTOR VINCULACIÓN POLÍTICA Y LAS VARIABLES DE
INFRAESTRUCTURA**

CORRELACION DE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES		RELACION POLITICA
Se cuenta con aulas y laboratorios necesarios para el dictado de clases	Correlación	-0.110
	Nivel Sig.	0.158
Se dispone con el equipamiento moderno y los medios audiovisuales para el dictado de clases, (SUM, Centro de Computo)	Correlación	0.007
	Nivel Sig.	0.925
La Biblioteca y la Hemeroteca cuentan con todo el material bibliográfico de consulta para realizar mis trabajos y consulta de estudios.	Correlación	-0.056
	Nivel Sig.	0.477
El mobiliario de clases es cómodo para la realización de mis actividades estudiantiles	Correlación	-0.121
	Nivel Sig.	0.122

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4° Y 5° años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

La tabla muestra claramente que no existe ninguna relación de dependencia entre una y otra variable deduciendo que el estudiante guarda la independencia correspondiente en el momento de evaluar la infraestructura ofertada por la universidad.

La evaluación de la función docente por parte del estudiante se aprecia al estudiante desde el enfoque que la pertenencia política como factor influyente en la evaluación de la calidad del servicio percibido por el estudiante encontramos en términos generales que no existe nivel de relación o de influencia, rompiendo un paradigma de pensar de autoridades y docentes universitarios, donde se aduce que la filiación política del estudiante distorsiona la calificación de los servicios y la función docente. En todo caso el único rubro que se ve afectado en relación de dependencia es Utiliza recursos audiovisuales y Tecnología (TIC) en su labor Académica que la analizaremos con la siguiente tabla.

TABLA N° 41

**CORRELACION DE VARIABLES
VARIABLE FACTOR VINCULACIÓN POLÍTICA Y LAS VARIABLES DE FUNCIÓN
DOCENTE**

CORRELACION DE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES		RELACION POLITICA
El docente domina los contenidos de la asignatura que imparte	Correlación	-0.120
	Nivel Sig.	0.124
Expone sus investigaciones Científicas en las sesiones de aprendizaje	Correlación	-0.121
	Nivel Sig.	0.121
Relaciona la teoría con la Praxis en los contenidos que imparte	Correlación	-0.027
	Nivel Sig.	0.734
Demuestra profundidad en los contenidos que	Correlación	-0.047

desarrolla	Nivel Sig.	0.545
Utiliza recursos audiovisuales y Tecnología (TIC) en su labor Académica	Correlación	-0.170
	Nivel Sig.	0.029
Demuestra que ha planificado, organizado y estructurado sus clases coherentemente.	Correlación	-0.099
	Nivel Sig.	0.207
Las explicaciones son ordenadas, claras e ilustrativas	Correlación	-0.076
	Nivel Sig.	0.335
Motiva en clases utilizando premios e incentivos	Correlación	0.037
	Nivel Sig.	0.638
El docente promueve el estudio en equipo para la reflexión y crítica en la materia que imparte	Correlación	-0.053
	Nivel Sig.	0.497
Es puntual con sus labores que imparte	Correlación	-0.095
	Nivel Sig.	0.224
Absuelve las preguntas que se le hace en clases	Correlación	-0.004
	Nivel Sig.	0.963
Asesora en los trabajos que deja para la realización en gabinete y en casa	Correlación	-0.050
	Nivel Sig.	0.525
Ayuda a resolver problemas personales en momentos críticos del alumno	Correlación	0.112
	Nivel Sig.	0.153
Da a conocer la información relativa a programación, competencias y contenidos del curso que imparte	Correlación	0.058
	Nivel Sig.	0.458
Elabora adecuadamente y cumple con todo el silabo presentado	Correlación	0.001
	Nivel Sig.	0.991
Elabora adecuadamente las pruebas de evaluación.	Correlación	-0.131
	Nivel Sig.	0.094

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

TABLA Nº 41.A

TABLA DE CONTINGENCIA PERTENENCIA POLITICA * EL DOCENTE UTILIZA LA TECNOLOGÍA (HARDWARE) E IMPARTE CON (SOFTWARE) APLICATIVO EN LA ESPECIALIDAD QUE DICTA

			El docente utiliza la tecnología (Hardware) e imparte con (software) aplicativo en la especialidad que dicta					Total
			Exce- nte	Bueno	Regula r	Malo	Muy malo	
Pertenen- cia Política	Si pertenezco	Recuento	1	9	11	9	2	32
		% de Pertenen- cia Política	3,1%	28,1%	34,4%	28,1%	6,3%	100,0 %
	No pertenezco	Recuento	4	49	62	17	1	133
		% de Pertenen- cia Política	3,0%	36,8%	46,6%	12,8%	,8%	100,0 %
Total		Recuento	5	58	73	26	3	165
		% de Pertenen- cia Política	3,0%	35,2%	44,2%	15,8%	1,8%	100,0 %

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.

Elaboración : Propia

En la presente tabla de contingencia se observa que los que pertenecen a alguna agrupación política necesitan más ayuda, puesto que son además alumnos regulares y necesitan mantener esa condición. Por otro lado se observa aquellos que no pertenecen mantienen un nivel de indiferencia

con el uso de la tecnología será porque son alumnos más dedicados al estudio o tienen otros tipos de intereses académicos. En términos generales se observa que los estudiantes han calificado al uso tecnológico como relativamente satisfechos, lo que implica que existen docentes que no usan la tecnología disponible, por temor u otras razones que será mérito estudiarlas.

TABLA N° 42

**CORRELACION DE VARIABLES
VARIABLE FACTOR VINCULACIÓN POLÍTICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN**

CORRELACION DE VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES		RELACION POLITICA
Me siento satisfecho asistiendo a clases por que son interesantes y aprendo para mi desarrollo profesional	Correlación	-0.047
	Nivel Sig.	0.549
Me siento satisfecho por las prácticas profesionales que me ha dado la universidad en el P.P.A.E.	Correlación	0.100
	Nivel Sig.	0.200
La enseñanza del curso me sirve para mi desarrollo profesional	Correlación	-0.002
	Nivel Sig.	0.983

Fuente : Encuesta Estudiantes del 4º Y 5º años del P.P.A.E.
Elaboración : Propia

Se observa en la presente tabla la no existencia de correlación entre la variable de vinculación política y el nivel general de satisfacción lo que demuestra que la filiación política se mantiene al margen de cualquier tipo de evaluación universitaria.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Es posible afirmar con relación a la variable económica investigada que el estudiante del 4º y 5º año del P.P.A.E. Su condición de empleo está en el orden del 41% lo que implica que la vida del adulto joven siempre propende a buscar su identidad y logro de su independencia económica; una de las razones de buscar empleo es poder solventar sus pensiones educativas y la segunda es contrastar la teoría con la praxis. Con relación a su nivel de percepción de pago de la tasa educativa los estudiante la consideran **cara** en relación al servicio recibido, lógico entender que esta opinión esta en relación al costo beneficio de la retribución académica y económica percibida.

SEGUNDA

La posición social en los estudiantes de los últimos años se observa que ha existido cambios radicales en cuanto a género y en lo relativo a la percepción de sus aspiraciones, hoy es el género femenino las líderes en rendimiento académico, y son las más propensas a la buscar independencia y, lo que implica que la autoestima femenina ha revertido, contrariamente como lo afirmaba (Papalia), se puede afirmar la existencia de un grupo etareo joven en la carrera pero con gran madurez lo que determina su capacidad de juzgar con mayor objetividad.

TERCERA

En relación a la posición académica del estudiante encontramos que existe conocimiento de su realidad académica en cuanto a su rendimiento y regularidad, factor que conlleva a que el estudiante es consciente de su condición académica, razón a que facilita a que pueda evaluar la calidad del servicio académico en forma precisa y objetivamente de acuerdo a su juicio según su percepción.

CUARTA

La pertenencia política del estudiante que esta por egresar tiene poca relevancia en su afiliación, a pesar que se piensa que la evaluación de la calidad de la educación esta modulada por ideologías y muchas veces se cree que es de carácter prioritario, pero se ha observado que este factor **no** tiene carácter relevante, sino más bien el estudiante tiene preocupaciones de aprobar sus materias para insertarse en el mundo laboral. Aquellos que si tienen afiliación ideológica lo hacen con el propósito solo de representar sus propios movimientos políticos.

QUINTA

La evaluación de la dimensión de la calidad del servicio percibido de los tangibles ofertada por la universidad, se observa que ha sido calificada como optimas lo que implica que las autoridades de la universidad se están preocupando por entregar un servicio de calidad cambiando la cultura estudiantil. La única preocupación se puede observar esta en el soporte académico relacionado específicamente en el rubro biblioteca, donde existe un nivel de insatisfacción debido a la precariedad de material bibliográfico asociado a las materias que estudian.

SEXTA

La evaluación de la función docente relacionado a las competencias instruccionales manifestaron que existen deficiencias como lo manifiestan en cuanto al dominio de contenidos, la carencia de competencias, la inexistencia de trabajos de investigación, la falta de conexión entre la teoría con la praxis, esto lleva a una reflexión profunda por que el nivel de calificación observado.

SEPTIMA

La evaluación de la función docente relacionados a la preparación, Planificación organización de las materias que se difunde en el programa son, han manifestado que estos son improvisados sus contenidos expuestos en los sílabos encontrando duplicidades y relativa coherencia entre sí, más aun no guardan relación con la realidad.

En lo relativo a la metodología que utiliza el docente en clases, manifiestan que son magistrales, y muchas de ellas las realizan precariamente y más aún utilizan al dicente como expositor en el desarrollo de la temática.

En cuanto a la motivación y el trabajo en equipo este no es usado como medio de promover capacidades estudiantiles sino por lo contrario se utiliza para otros fines manifestaron.

OCTAVA

La evaluación de la percepción de valores, actitud y orientación del docente en el proceso de enseñanza aprendizaje el alumno ha manifestado en cuanto a la puntualidad que la mayor cantidad de docentes no cumple con regularidad de asistir puntualmente a sus labores académicas, En lo relativo si el docente absuelve los cuestionamientos en clases, el estudiante no encuentra respuestas a sus preguntas de investigación y menos los estimulan a continuar con la curiosidad de buscar respuestas. En tema de orientación y asesoría se deduce que el docente deja trabajos a su libre forma de ejecutar y desarrollar los temas impuestos sin contar con la asesoría y orientación correspondiente.

En cuanto a tutoría existe un total desinterés en apoyar en la solución de los problemas personales del estudiante.

NOVENA

La evaluación obtenida en los rubros de comunicación de contenidos, cumplimiento con el sílabo y los instrumentos de evaluación ha manifestado en cuanto a comunicación y desarrollo de contenidos de las materias que imparten los docentes no cumplen con informar el contenido silábico y por consiguiente no se cumplen con el dictado total del sílabo. En lo relacionado a la preparación de pruebas de evaluación y métodos de evaluación manifiestan que estos no se ajustan a lo que plantean en el sílabo ni menos con lo que desarrollan en clases, de ello la precariedad por la mayor parte de docentes en formular instrumentos de evaluación justos y objetivos.

DÉCIMA

Existe una relativa satisfacción de las enseñanza teórica recibidas en clases de la universidad, deduciendo que están no cumplen con las expectativas consentidas debido a que estas no se ajustan para el desempeño en su vida profesional en la comunidad.

En lo relativo a la satisfacción de las prácticas recibidas como parte de la enseñanza aprendizaje estas son inexistentes.

DÉCIMA PRIMERA

En términos generales afirmaron los estudiantes que la enseñanza académica que perciben es de regular lo que se deduce que existe satisfacción relativa, lo que implica una reformulación curricular y mejora de las capacidades docentes y docentes.

DÉCIMA SEGUNDA

Los factores carácter económico, posición social, condición académica y vinculación política considerados como influyentes en la evaluación de la calidad de servicios de infraestructura y función docente percibidos por los estudiantes del 4º y 5º de acuerdo a los resultados en términos generales obtenidos indican que **No** guardan relación de influencia en la emisión de juicio de valor en la calificación de los servicios de calidad, lo que nos indica que existe un nivel de independencia de la de estos factores como determinantes para poder calificar los servicios ofertados por la universidad lo que nos lleva a la conclusión que para calificar la calidad de los servicios se debe considerar a todos los estudiantes sin considerar estos factores por ser de naturaleza irrelevante. Se hace la salvedad que los rubros que guardan algún nivel de relación son explicados en los resultados con sus respectivas tablas de contingencia.

RECOMENDACIONES

- A. Las propuestas que se presentan tienen carácter relativo debido a que los resultados encontrados en el nivel de influencia no tienen carácter de interdependencia. Pero el análisis efectuado desde la óptica univariante ha arrojado resultados que permite hacer alcances importantes en relación a la mejora de la calidad de los servicios académicos ofertados por la Universidad de tal manera se tomen medidas correctivas y decisiones al respecto.
- B. Existe la necesidad de reformular el perfil profesional en base a las exigencias locales y globales de tal manera que cuenten con competencias:
- Emprendedoras (capacidad para fomentar y hacer empresas)
 - Gerenciales (capacidad de gestionar integralmente)
 - Investigación (capacidad de conocer la realidad y propuesta de innovación)
 - Proyección social (capacidades de apoyo en la mejora de condiciones de vida para la comunidad donde se desarrolla)
 - Formación humana en temas de ética y moral social, comprensión de lectura y comunicación.
- C. Es necesario reformular la estructura curricular contemplando las líneas estratégicas del perfil profesional, y la participación activa de los agentes involucrados a saber cómo:
- Entidades de gobierno (instituciones involucradas)
 - De las empresas (en término de competencias de gestión)
 - De la comunidad (en término de necesidades)
 - Del docente (en término de intereses)
 - De los docentes (en término de experiencia y competencias desarrolladas)
 - Autoridades y personal administrativo (capacidades de servicio)
- D. Evaluar permanentemente los servicios prestados por la universidad en lo relativo a infraestructura académica, considerando la satisfacción en la percepción del estudiante a nivel general sin considerar ninguna condición económica, académica, género y posición política, Considerando que la calidad del servicio reúne características de:
- Intangibilidad
 - Heterogeneidad

- Inseparabilidad
- E. La universidad debe implementar un plan estratégico y operacional en tema de desarrollar mejor los recursos de infraestructura de implementación de las bibliotecas relacionadas al ramo considerando la temática de:
- Emprendimiento
 - Gestión de negocios en temas de finanzas, marketing, producción, aplicativos a la realidad peruana en el sector de las Pymes.
 - Bibliografía utilizada y expuesta en los sílabos presentados por los docentes.
- F. El P.P.A.E. debe hacer las coordinaciones correspondientes con el Vicerrectorado académico y el Centro de Desarrollo Académico con la finalidad de formular el plan estratégico y operativo con la finalidad el propósito de convertir a la carrera de administración en un programa líder y modelo para la universidad y la comunidad global contemplando todas las debilidades expuestas en el trabajo de investigación en las diferentes temáticas y competencias como:
- FUNCIÓN DOCENTE:**
- Promoción y ejecución de investigaciones en áreas de gestión y emprendimiento
 - Reforzamiento en las competencias docentes proponiendo especialidades según los intereses del currículo y el perfil profesional tanto en la universidad y entidades universitarias que se tienen convenios.
 - Reforzamiento en competencias pedagógicas para facilitar la enseñanza aprendizaje, desde la formulación del silabo, proceso enseñanza aprendizaje, planificación y organización de contenidos académicos, métodos y técnicas de evaluación, trabajo en equipo.
 - Reforzamiento en valores y virtudes docentes, fomentando la transparencia académica
- G. Contemplar dentro de la estructura curricular en forma obligatoria el campo empresarial a nivel docente para el ejercicio de las prácticas y talleres, las mismas que sean tutoradas por los profesores que desarrollan todas las materias que requieran dicha actividad.
- H. Capacitar y Adiestrar al docente en actividades de tutoría académica y personal del estudiante para que tenga una real comprensión del estudiante y se mejoren las relaciones interpersonales.

- I. Exigir al docente en comprender, analizar y criticar la realidad nacional e internacional en el entender de la educación, empresariado y necesidades la comunidad, motivando la participación del estudiante y promoviendo a este como factor multiplicador y solucionador de los problemas de su comunidad con mente analítica crítica y comprometida.
- J. Exigir al docente al uso de tecnologías educativas de última generación con el propósito de acumular mayor conocimiento y compartir con el estudiante.
- K. Promover al docente en base a calificación según la calidad del servicio percibido por el estudiante con incentivos y motivos como:
 - Cursos de especialización en otras universidades
 - Pasantías
 - Viajes de capacitación
 - Maestrías
 - Doctorados.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. ANR <http://www.anr.edu.pe> Proyecto de Ley Universitaria, Proyecto de ley de creación del instituto peruano de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa
2. ANR Modelo de Autoevaluación con fines de mejora de las Carreras Universitarias
3. ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA, Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de ALVAREZ MÉNDEZ, Juan M. El Alumnado: La Evaluación Como Actividad Crítica de aprendizajes
4. ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA ,Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de MUÑOZ CANTERO, Jesús, RIOS De DEUS María, ABALDE PAZ, Eduardo Evaluación Docente Vs. Evaluación de la Calidad
5. ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA ,Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de ANGULO, CONTRERAS Y OTROS en su Artículo: Evaluación Educativa y Participación Democrática
6. ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA ,Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de SACRISTAN José G. "El Profesorado"
7. ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA, Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de SANTOS GUERRA, Miguel A. 20 Paradojas de la Evaluación del Alumnado en la Universidad Española, Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 2(1), 1999
8. APPLE (2000). <http://www.apple.com/education/professionaldevelopment>
9. BALL, Stephen. Ciudadanía Global. Consumo e Política Educacional 1998. Edit. In Luiz Da Silva. A Escola Cidadã no Contexto da Globalização. Petropolis: Editora Vozes
10. BARRAGÁN, J. N. Art. Calidad y valores en la educación: Objetivos estratégicos en las universidades y retos del siglo xxi
11. BERRY, Leonard: ¡Un buen servicio ya no basta!, Editorial Norma S.A. 1996, Bogotá, Col.
12. BERRY, Thomas H. Como Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total, Edit. Mc Graw Hill 1995
13. BRICALL, Josep María Ex rector de la universidad de Barcelona, Informe Universidad 2000
14. BUNGE, Mario, LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, su estrategia y su filosofía Edit. ARIEL Edic. 5º 1976
15. CALERO PEREZ, Mavilo Tecnología Educativa Realidades y perspectivas Edit. San Marcos, 1997
16. CAMPANELLA, J. Principios de los Costes de la Calidad. Díaz de Santos, S.A., Madrid
17. CANTÚ DELGADO, Humberto, Desarrollo de una Cultura de Calidad 2º edición 2001 Edit. Mc Graw Hill. Glosario
18. CAPELLERAS i SEGURA, Joan-Luis TESIS DOCTORAL "Factores Condicionantes de la Calidad de la Enseñanza Universitaria: Un Análisis Empírico", 2001
19. CASTAÑEDA JIMENEZ, Juan MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Tomo II Edit. Mc Graw Hill 1996
20. COMISIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DEL PPAE de la UCSM Informe de Autoevaluación del Programa Profesional de Administración de Empresas 2006
21. Competencias transversales (genéricas) (ANECA, 2003)

22. Conferencia Mundial sobre Educación Superior, 1998
23. CONSELL SOCIAL UAB (1993): Un proyecto de futuro para la UAB. Línea de actuación para la programación de la Universidad Autónoma de Barcelona. Consell Social UAB, Bellaterra.
24. Constitución Política del Perú Manual de Leg. Peruana Edit. AFA S.A.
25. CORAGGIO, José Luis, Las propuestas del Banco Mundial para la educación: ¿sentido oculto o problemas de concepción? En J.L. Coraggio y R.M. Torres, La educación según el Banco Mundial. Buenos Aires: Miño y Dávila-CEM. 1997
26. CRISTÓBAL FRANSI, Eduard, Tesis Doctoral Conceptualización de la Calidad de Servicio al Cliente Percibida en el Comercio Electrónico. Evaluación y Aplicación en el Establecimiento Virtual.
27. CROSBY, P.B. Quality is Free. The art of Making Quality Certain. McGraw-Hill,
28. DE LA MAZA WERNER, Maria Eliana. Una herramienta de Apoyo a la Enseñanza. universidad Austral de Chile. Instituto de Informática. Chile
29. DE LA ORDEN HOZ, Arturo Art. Desarrollo y Validación de un Modelo de Calidad Universitaria como base para su evaluación
30. De Moura Castro, Claudio y Lew, Daniel C., con la asistencia de Andrés Bernasconi. En el Art. La Educación superior en América Latina y el Caribe Documento de estrategia, responsabilidad de SDS/EDU
31. DOUGLAS HOFFMAN, K. BATENSON, John E. Fundamentos de Marketing de Servicios Concepto, estrategias y casos. Edit. THOMSON, 2º EDIC. 2002
32. DUARTE CASTILLO, José TESIS DOCTORAL FACTORES DETERMINANTES Y CRÍTICOS EN EMPRESAS DE SERVICIOS
33. ELLIOT, K. y SHIN, D. (2002). Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. Journal of Higher Policy and management
34. ENRÍQUEZ CLAVERO, José O. Art. Educación superior: tendencias y desafíos. Universidad Médica de Villa Clara. Cuba
35. ESCÁMEZ SÁNCHEZ, Juan en su Art. Los Valores y la Educación en España)1995-2001 Universidad de Valencia
36. ESCUDERO MUÑOZ, Juan M. DOSSIER CALIDAD EN LA EDUCACIÓN; La Calidad de la Educación: Grandes lemas y serias interrogantes
37. ESCUDERO MUÑOZ, Juan M. DOSSIER CALIDAD EN LA EDUCACIÓN; La Calidad de la Educación: Grandes lemas y serias interrogantes
38. Estatutos de la Universidad Católica Santa María 17 de marzo de 1984
39. ESTRADA ROCA, Asunción. TESIS DOCTORAL "Análisis de las Actitudes y Conocimientos Estadísticos Elementales en la Formación del Profesorado, Universidad Autónoma de Barcelona 2002 Págs
40. FAYOL, Henry Administración General e Industrial, Edit. Universitas, Edic. 1987
41. FEIGENBAUM, A.V. Control de la Calidad Total. 3º Edic. Mc Graw-Hi
42. FISCHMAN, y STROMQUIST, Art.- Impacto de la Globalización en las universidades de los Países del tercer mundo. Grupo CHHES – BIOGÉNESIS Universidad de Antioquia
43. FRED R. DAVID Conceptos de Administración estratégica 5º Edic. 1997 Edit. Pearson
44. GARNIER, Leonardo. Art. Conocimiento y Educación superior en América Latina: ¿Mercancías Incomodas?
45. GRANDE, Ildelfonso Marketing de los Servicios, ESIC Editorial, Madrid 1999.
46. GRÖNROOS, "Marketing y Gestión de Servicios. La Gestión de los Momentos de la Verdad y la Competencia en los Servicios", editado por Díaz de Santos, Madrid,

47. GUMP, P.V. (1987). School and classroom environments. En D. Stokols y I. Altman (Eds.) Handbook of environmental psychology. Nueva York: Wiley.
48. Higher Education in the Learning Society, más conocido como Informe Dearing (Dearing Report, 1997)
49. HUETE, Luis María. Factores que determinan la calidad del servicio", Harvard Deusto Business Review
50. IELSALC/UNESCO en el artículo internacionalización de la educación superior: Nuevos Proveedores Externos en Centroamérica
51. INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL PROGRAMA PROFESIONAL ADMINISTRACION DE EMPRESAS-2006
52. Kart E. FAIR, Ray C. Fundamentos de Economía Edit. Prentice Hall 2º Edic.1992
53. KOTLER, Philip ARMSTRONG, Gary Fundamentos de Mercadotecnia Edit. Prentice Hall 4º edición 1998
54. LEY 27154
55. LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA 28740 Promulgada el 23 de mayo 2006
56. Ley Universitaria 23733. 17 de diciembre de 1983. Pág. 21358 Diario el Peruano.
57. LIZARRAGA FEBRES, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. "Identidad y Liderazgo en la función docente Universitaria" UCSM
58. LIZARRAGA FEBRES, Manuel. BENEGAS ESQUICHE, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. La función docente en el proceso de Enseñanza Aprendizaje UCSM.
59. LIZARRAGA FEBRES, Manuel. BENEGAS ESQUICHE, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. "Manual para la elaboración del Sílabo" UCSM.
60. LÓPEZ, F. (1996). La gestión de Calidad en Educación. Madrid: La Muralla.
61. LOVELOCK, Christopher H. y Wright, Lauren Principles of Service Marketing and Management, Prentice Hall 1999
62. LOVELOCK, Christopher, REYNOSO, Javier, D' ANDREA Guillermo, HUETE, Luis ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS Estrategias de Marketing,. Operaciones y Recursos Humanos 1º edición 2004
63. MARCHESI, A. y MARTÍN, E. (1998). Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio. Madrid: Alianza.
64. MARTINEZ GARCIA, José, MARTINEZ CARO Laura, Medición de la calidad del Servicio. Desarrollo de Escalas Frente a Medidas de un Solo Ítem Estudio Comparativo
65. MARTÍNEZ HERRERA, BELÉN & ÑECO GARCÍA, RAMÓN P. Implantación de la evaluación de la calidad docente, Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado
66. Massot y Feisthammel (2003). Seguimiento de la competencia y de la formación. Madrid, ediciones AENOR.
67. .
68. MATURANA R. Humberto, Nociones y Lenguaje en Educación y Política Sexta edición Edit. HACHETTE/ COMUNICACIÓN 1992
69. MC. CLELLAND, D. (1973). "Testing for competence rather than intelligence". American Psychologist,
70. MORENO-LUZON, M. PERIS BONET, F. GONZALEZ CRUZ T, Gestión de La Calidad y Diseño de las Organizaciones teoría y estudio de casos, Edit. PRENTICE HALL 2001
71. MÚNCH, Lourdes ÁNGELES, Ernesto METODOS Y TÉCNICAS de investigación para la administración e ingeniería Edit. Trillas 1988

72. NADAL CRISTOBAL, Andrés Tesis Doctoral El Programa Universitario como herramienta de Evaluación
73. NUEVA LEY UNIVERSITARIA 23733 Edit. INKARE 1993
74. OLIVER, Richard L., Satisfaction, a Behavioral Perspective en the Consumer citado por ZEITHALML, Valarie A. BITNER, Mary Jo. MARKETING DE SERVICIOS Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa 2º Edic. Edit. Mc Graw Hill 2001
75. ORTEGA MIRANDA, José, COMPARACIÓN ESTRUCTURAL Y ANALÍTICA DEL CONCEPTO DE "PERCEPCION" EN EL TEETETO DE PLATÓN Y EL CAPÍTULO 1º DE LA SECCIÓN CONCIENCIA DE LA FENOMENOLOGÍA DEL ESPÍRITU DE HEGEL
76. PAPALIA, Diane. OLDS, Rally. "Desarrollo Humano" 4º edic. 1994
77. PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. Y BERRY, L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Edit. 1985
78. PAREDEZ NUÑEZ Julio E. Manual para la Investigación Científica UCSM. 6º
79. PEIRÓ J. M. y GRACIA, F. (2001). Proactive. Análisis anticipatorio de necesidades de formación y desarrollo de competencias en el trabajo. Valencia. Fundación Universidad-Empresa de Valencia. ADEIT.
80. PELGRUME, W.J. & LAW, N. (2003). ICT in education around the world: trends, problems and prospects. Paris: UNESCO-IIEP.
81. Pereda, S. y Berrocal, F. (2001). Gestión de recursos humanos por competencias. Madrid, Centro de estudios Ramón Areces.
82. PÉREZ, A. y ALFARO, I. (1997). La evaluación de la docencia en la Universidad de Valencia, España. Ponencia Congreso Pedagogía 97. La Habana. Cuba.
83. PÉREZ, C. Y J. SALINAS (1998): "El uso de indicadores de gestión en la evaluación de la calidad universitaria", Hacienda Pública Española, núm. especial sobre Economía de la Educación
84. PETERS, T. J., y WATERMAN, R. H. En busca de la EXELENIA experiencias de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos, Edit. NORMA 1984
85. REAL ACADEMIA DE LA LENGUA. "Diccionario de la Lengua Española" 22º Edición
86. REBOLLOSO E., y otros (1998). [Paper].La evaluación ambiental de las aulas en los entornos educativos superiores. En Varios (Comp.) Medio ambiente y responsabilidad humana: aspectos sociales y ecológicos. A Coruña: VI congreso de Psicología Ambiental.
87. RIBAS, T. (1997) "«Evaluar en la clase de lengua: como el alumno gestiona su aprendizaje» en T. Ribas (Ed.), Textos de Didáctica de la Lengua y la Literatura,
88. RIOS De DEUS María, ABALDE PAZ, Eduardo Evaluación Docente Vs. Evaluación de la Calidad
89. SÁNCHEZ AMBRIZ, Gerardo "LA EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA EN AMÉRICA LATINA"
90. SOTA NADAL, Javier. CNSRU Diagnóstico de la universidad Peruana: Razones para la Nueva Reforma Universitaria, 2002,Resumen Ejecutivo
91. STRONG, Ned D. Cómo Cumplir con los Estándares de Acreditación: El papel esencial del desarrollo del Docente, Instituto Internacional para el Desarrollo de la Innovación Académica,
92. STUFFEMBLEAM,D.L. y SHIRKFIELD, A. J. (1987). Evaluación sistemática: guía teórica y práctica. Barcelona: Paidos
93. TAFUR PORTILLA, Raúl LA TESIS UNIVERSITARIA La tesis doctoral – La tesis de maestría – El informe La monografía, Edit. Mantaro 1995
94. TEJADA J. (2001). Planificación de acciones de formación ocupacional estrategias metodológicas. Barcelona Dpto. de Pedagogía y Didáctica UAB.

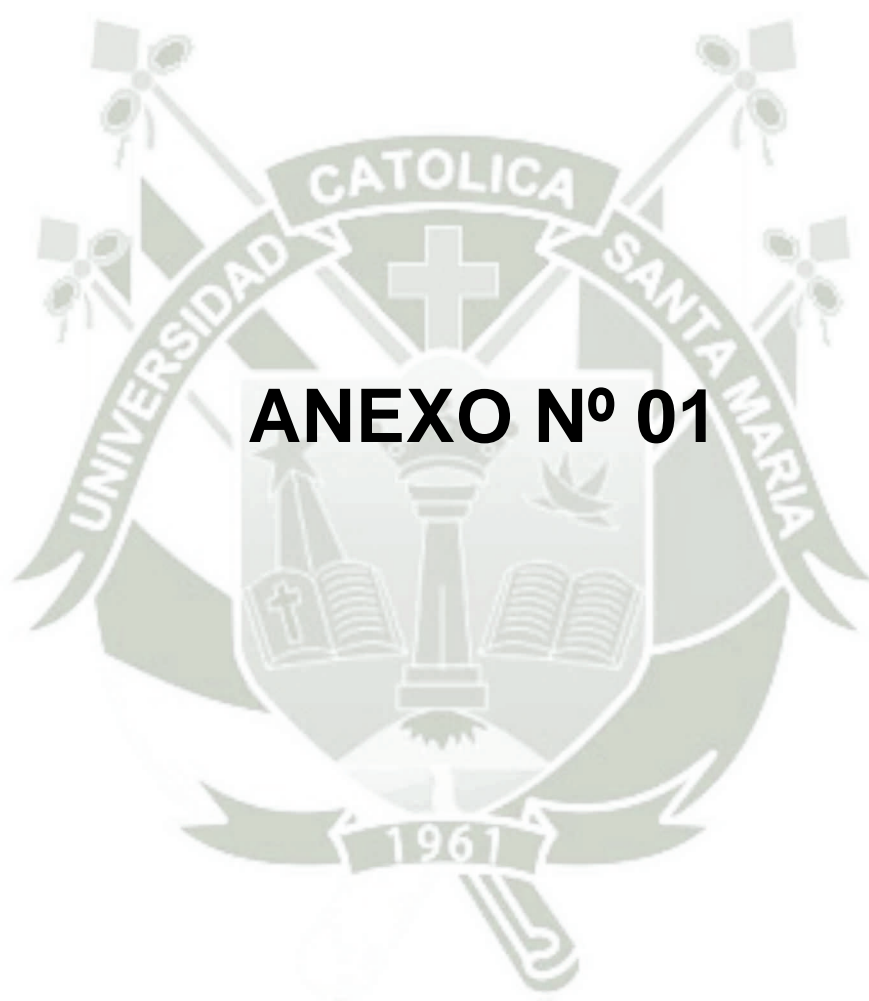
95. THOMPSON Julie perfiles educativos , enero-junio, número 79/80 UNAM DF Centro de Estudios sobre la Universidad
96. THORNE, Cecilia. Indicadores de calidad de la universidad a nivel internacional y el caso peruano PUCP
97. TIANA FERRER, Alejandro. Cooperación internacional en evaluación de la educación en América Latina y el Caribe, Banco Interamericano de Desarrollo
98. TUNNERMANN BERNHEIM C. La educación superior en el umbral del siglo XXI. Ediciones GRESAL/ UNESCO.
99. U.C.S.M. "El Arte de Preguntar en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje" 2006
100. UNESCO (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción. Mimeo.
101. UNESCO Compendio de la Declaración Mundial sobre la Educación Superior
102. UNESCO Conferencia Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y acción 9 de octubre de 1998
103. UNESCO frente al cambio de la educación superior en América Latina y el Caribe. Ed. Axel Didriksson. CRESALC/UNESCO, 1996
104. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARIA , Lineamientos estratégicos 2005-2010 Valores Institucionales
105. VELA QUICO, Alejandro LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, Guía académica Edit. Grafico Offset Edic. 1º 2006
106. Vers une agende 21 pour l'enseigement superieur", Documento núm. 202/6, París,
107. VII FORO ANECA GOBERNANZA Y RENDICIÓN DE CUENTAS: LAS UNIVERSIDADES ANTE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO 3 de octubre de 2006, ARIAS, Antonio, La rendición de cuentas de las Universidades
108. VILLANUEVA, Ernesto. La educación superior en América Latina, problemas persistentes y desafíos sin responder
109. WOODRUFFE, C. (1993). What is meant by a competence?. Leadership and organization development journal.
110. Y. BERNARD-JC. COLLI Diccionario Económico Financiero Edit. APD 4º Edición 1985
111. YIP George S. GLOBALIZACIÓN Estrategias para obtener una ventaja competitiva internacional Edit. NORMA 1993
112. ZABALAZA M.A. Diseño curricular, Madrid Edic. 1991
113. ZABALAZA M.A. Competencia docente del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional. Madrid: Edit Nancea edición 2003
114. ZAMALLOA SOTA, Eulogio. Art. Investigación en educación superior, Facultad de Educación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia
115. ZAPATA GONZÁLES, Agustín I FORO ANECA Sobre el Profesorado Universitario del 17 de diciembre de 2004
116. ZEITHALML, Valarie A. BITNER, Mary Jo. MARKETING DE SERVICIOS Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa 2º Edic. Edit. Mc Graw Hill 2001

INTERNET

1. <http://redie.ens.uabc.mx/vol4no1/contenido-benitez2.html>
2. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010122/01edu22a.html>
3. <http://comunidad-escolar.pntic.mec.es/704/univer1.html>
4. <http://www.crue.org/confsal.htm>
5. http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm
6. http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_2.htm
7. http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_1.htm
8. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010604/aula.html>
9. http://www.bc.edu/bc_org/avp/soe/cihe/newsletter/News15/text5.html
10. <http://schoolreformers.com/editorials/2001/meritpay.html>
11. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010625/42francis.html>
12. <http://aft.org/newmembers/K12/merit.html>
13. <http://www.crue.org/pperezru.htm>
14. <http://redie.ens.uabc.mx/vol2no1/contenido-rodgo.htm>
15. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010402/aula.html>
16. www.mec.es/consejou/indicadores/index.html
17. <http://redie.ens.uabc.mx/vol4no1/contenido-benitez2.html>
18. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010122/01edu22a.html>
19. <http://comunidad-escolar.pntic.mec.es/704/univer1.html>
20. <http://www.crue.org/confsal.htm>
21. http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm
22. http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_2.htm
23. http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_1.htm
24. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010604/aula.html>
25. http://www.bc.edu/bc_org/avp/soe/cihe/newsletter/News15/text5.html
26. <http://schoolreformers.com/editorials/2001/meritpay.html>
27. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010625/42francis.html>
28. <http://aft.org/newmembers/K12/merit.html>
29. <http://www.crue.org/pperezru.htm>
30. <http://redie.ens.uabc.mx/vol2no1/contenido-rodgo.html>
31. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010402/aula.html>
32. <http://www.anr.edu.pe>
33. <http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00032.pdf>
34. www.lpp-uerj.net/olped/documentos/1071.pdf
35. @servidor.unam.mx
36. enriquezclavero@Yahoo.com
37. www.iesalc.unesco.org.ve

38. Desarrollo www.iadb.org/sds/edu
39. aohmide@eucmos.sim.ucm.es
40. <http://www.uva.es/ufop/publica/revelfop/99-v2n1.htm>
41. www.daenaunjournal.org
42. <http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00032.pdf>
43. www.lpp-uerj.net/olped/documentos/1071.pdf
44. enriquezclavero@Yahoo.com
45. [www.iesalc.unesco.org.ve,](http://www.iesalc.unesco.org.ve)
46. www.iadb.org/sds/edu
47. www.congreso.gob.pe/CCD/leyes/cronos/1999/ley27154.htm
48. aohmide@eucmos.sim.ucm.es
49. <http://www.ucsm.edu.pe/>
50. <http://www.uva.es/ufop/publica/revelfop/99-v2n1.htm>
51. www.daenaunjournal.org





CAPITULO II PLAN DE TESIS MAESTRÍA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

PREÁMBULO

La autonomía universitaria y la Libertad de Cátedra amparada por la constitución de nuestro país como derechos sociales en su art. 18 (CPP.)³⁹. Viene a determinar la cimentación para el desarrollo de la educación Superior, sin embargo ello no garantiza la permanencia de las instituciones en un mercado que cada día se convierte mas competitivo, según el informe de la universidad 2000 (BRICALL, Joseph) manifiesta un tema muy cierto “si los gobiernos no reforman la universidad, lo harán los mercados”⁴⁰. Este es un mensaje claro y contundente tanto para la enseñanza pública como privada, especialmente orientado a que estas deben incorporarse al mundo globalizado y actualizado con niveles altos de calidad. La Asamblea Nacional de Rectores felizmente ha puesto manos a la obra en tema de la calidad a través de la Dirección General de Investigación y Acreditación Universitaria con el libro “Modelo de Autoevaluación con fines de mejora de las Carreras Universitarias”...En un esfuerzo por desarrollar el camino hacia la Autoevaluación de las universidades y programas académicos, Hoy, la consideración de la universidad como espacio de reflexión y construcción crítica del conocimiento exige un sólido compromiso de sus autoridades en el mejoramiento de la calidad de los programas y servicios que presta a la sociedad.

Esta orientación responde a razones como: la globalización; el crecimiento de la población estudiantil, que demanda mayor número de plazas; los escasos recursos para su atención y, sobre todo, el creciente reconocimiento por parte de los gobiernos del rol vital que la educación superior tiene en el desarrollo de los países. A ello se suma la competitividad entre los centros educativos para captar un número de alumnos que asegure la continuidad de sus actividades (ANR)⁴¹

Estos argumentos motiva la presente investigación a plantearse las siguientes interrogantes ¿Qué es lo que quiere el cliente y la sociedad? ¿Qué calidad de docentes se tiene y si estos responden a las exigencias del mercado? ¿Qué piensan las autoridades para dar sostenimiento a largo plazo en la enseñanza superior? ” asunto de importancia, que la enseñanza superior debe tomar en cuenta para propiciar el cambio de las universidades tradicionales en un intento de buscar formas estratégicas mas idóneas como pueden ser: inversión en capacitación docente, investigación y desarrollo para nuevos

³⁹ Constitución Política del Perú Manual de Leg. Peruana Edit. AFA S.A. Pag. 19

⁴⁰ BRICALL, Josep Maria Ex rector de la universidad de Barcelona, Informe Universidad 2000 <http://www.crue.upm.es/informeuniv2000.htm>

⁴¹ ANR Modelo de Autoevaluación con fines de mejora de las Carreras Universitarias <http://www.anr.edu.pe>

productos académicos, compartimiento de capacidades íter universitarias: las mismas que pueden llevarse a cabo a través de alianzas estratégicas con el propósito de responder a las necesidades de mercado con calidad ; caso contrario la enseñanza superior puede sufrir un menoscabo en su demanda, ya que en nuestro medio todavía existe paradigmas de espectros negativos pensando que la competencia esta en el medio, perdiendo de vista la globalización y su propia misión institucional ya que su única competencia es su propia incompetencia . Para ello es necesario aunar esfuerzos y responder a los cambios permanentes efecto de buscar el bienestar de la nación y por ende la subsistencia el mantenimiento y la competitividad como objetivos prioritarios de las instituciones de enseñanza universitaria; caso contrario las universidades clásicas que no respondan a ello, estas desaparecerán.

Una institución reconocida en el mundo ha emitido una declaración que en su punto cuarto dice “La pertinencia de la educación superior debe evaluarse en función de la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas hacen. Para ello, las instituciones y los sistemas, en particular en sus relaciones aún más estrechas con el mundo del trabajo, deben fundar sus orientaciones a largo plazo en objetivos y necesidades sociales, y en particular el respeto de las culturas y la protección del medio ambiente. Fomentar el espíritu de empresa y las correspondientes capacidades e iniciativas ha de convertirse en una de las principales preocupaciones de la educación superior” (UNESCO)⁴²

En la Conferencia mundial de Educación confirma lo expresado anteriormente ... “En los albores del nuevo siglo, se observan una demanda de educación superior sin precedentes, acompañada de una gran diversificación de la misma, y una mayor toma de conciencia de la importancia fundamental que este tipo de educación reviste para el desarrollo sociocultural y económico y para la construcción del futuro, de cara al cual las nuevas generaciones deberán estar preparadas con nuevas competencias y nuevos conocimientos e ideales. (UNESCO)⁴³

Del mismo modo se puede decir que la temática de la calidad en el servicio de la educación superior a nivel mundial esta tomando realce desde la década del 80 y una prueba de ello es la conformación de un conjunto de entidades acreditadoras a nivel global y regional debido a que existen cambios del entorno, ello lo reafirma (Consell Social UAB, 1993; Villalta, 1999) ⁴⁴ quien sintetiza en los siguientes aspectos:

- a. Un incremento de las expectativas de la sociedad respecto a la actuación y los servicios de las universidades públicas y una mayor exigencia de los diferentes usuarios de dichos servicios,

⁴² UNESCO Compendio de la Declaración Mundial sobre la Educación Superior

⁴³ UNESCO Conferencia Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y acción 9 de octubre de 1998

⁴⁴ CONSELL SOCIAL UAB (1993): Un proyecto de futuro pe a la UAB. Línea de actuación para la programación de la Universidad t Autónoma de Barcelona. Consell Social UAB, Bellaterra.

- b. Un cierto cuestionamiento de la funcionalidad y el rendimiento de las instituciones universitarias,
- c. Un aumento de la relación entre las universidades y muchas organizaciones públicas y privadas, y
- d. Una internacionalización gradual del sistema universitario junto a una creciente competitividad de las instituciones de educación superior.

Se puede afirmar que en el país se está dando cambios en la perspectiva de la educación superior lo que está determinando cambios en el marco jurídico de la Ley Universitaria, propuesta de creación del Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa **IPEACE** (ANR)⁴⁵ donde en su artículo 2º contiene la finalidad la misma que en síntesis afirma que este organismo se encargará de promover una cultura de calidad educativa; para ello emitirá certificación a las diferentes Universidades que cumplan los requisitos establecidos. Si esto se da los resultados redundarán en un cambio para el beneficio de la comunidad y los propios estudiantes, los mismos que cada vez serán más competitivos para enfrentarse a la realidad global.

La Universidad Católica de Santa María ha tomado la iniciativa de la autoevaluación tomando como referencia el modelo ANECA de La Agencia Nacional de la evaluación de la Calidad y acreditación de Europa, la misma que encierra una filosofía de estar en la búsqueda de cambios en las universidades con la garantía de la Calidad, sin embargo han pasado cuatro años de autoevaluarnos y los cambios no se notan objetivamente posiblemente debido a intereses particulares o desidia, llevando a la interrogante tanto a docentes como alumnos preguntándose ¿para que sirve?, ¿donde se aplica? y ¿que beneficio se tiene?, o es solo para cumplir una programación. Todos estos fenómenos inspira a realizar la presente investigación en una sola dimensión del factor de la calidad que es como y que esperan los estudiantes del último año de Administración en su percepción de la calidad de servicio Académico recibido, y si esta educación le servirá de beneficio en el futuro.

⁴⁵ ANR <http://www.anr.edu.pe> Proyecto de Ley Universitaria, Proyecto de ley de creación del instituto peruano de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa

2.1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

2.1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1.1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO PERCIBIDO POR EL ESTUDIANTE de 4º y 5º AÑOS DEL P.P.A.E. DE LA U.C.S.M. AREQUIPA 2007”

2.1.1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A. TIPO DE INVESTIGACIÓN: CAMPO, ÁREA Y PROBLEMA

CAMPO	:	Ciencias Sociales
ÁREA	:	Educación Superior
LÍNEA	:	Calidad de Servicio
TIPO DE INVESTIGACIÓN	:	Campo
NIVEL DE INVESTIGACIÓN	:	Descriptiva Relacional Transversal
TIPO DE PROBLEMA	:	Relacional

B. VARIABLES

Las variables que se utilizaran en el presente investigación están relacionadas a la percepción del estudiante quien emitirá juicio de valor en cada una de las dimensiones de la calidad del servicio académico ofertado por la UCSM a través de su carrera profesional de Administración de empresas en merito a que factores condicionan y cual(les) son los mas relevantes y que inciden en dicha evaluación.

Para ello se ve por conveniente llegar a. La operacionalización de “las variables generales, intermedias y empíricas o indicadores” (PAREDES J.)⁴⁶

⁴⁶ PAREDEZ NUÑEZ Julio E. Manual para la Investigación Científica UCSM. 6º Ed. Pág.44

B.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

FACTORES QUE INFLUYEN

B.2. VARIABLE DEPENDIENTE

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
ACADÉMICO PERCIBIDO

B.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

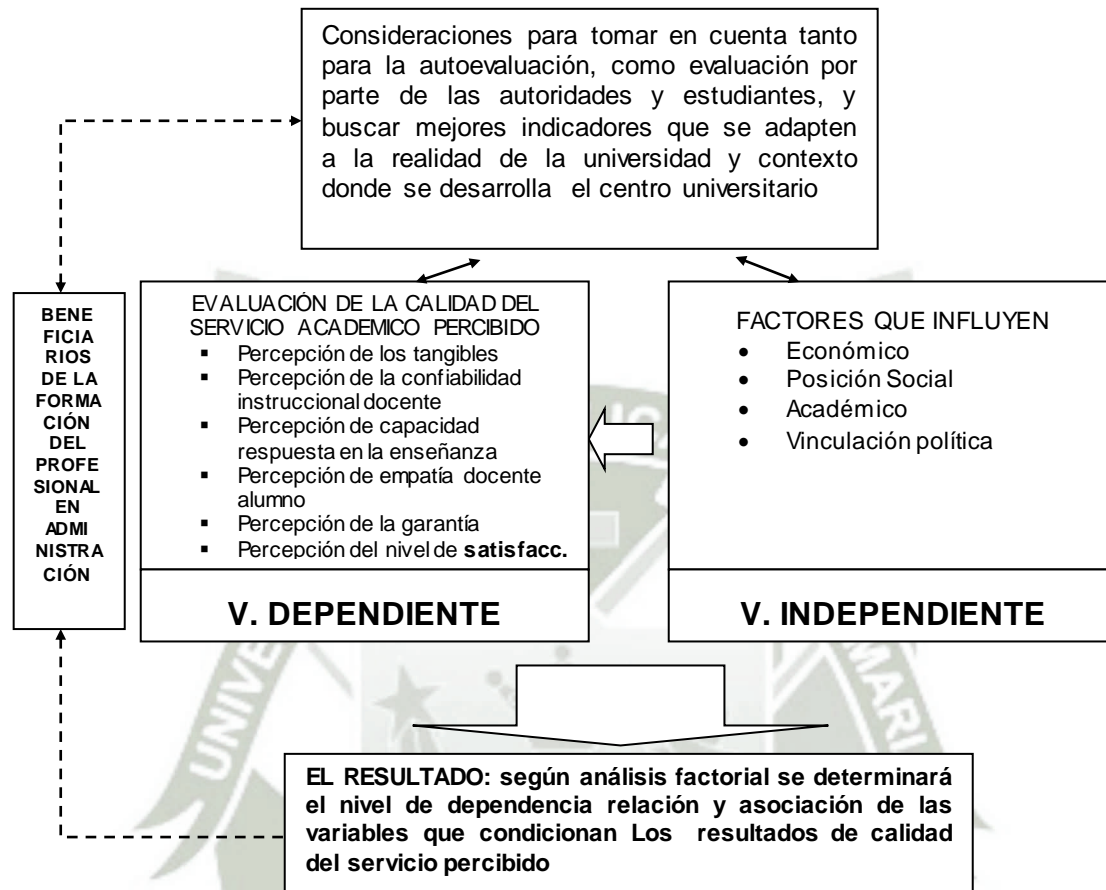
TABLA N° 43

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADOR	SUBINDICADOR
FACTORES QUE INFLUYEN	ECONÓMICO	<ul style="list-style-type: none"> CONDICIÓN DE EMPLEO VALOR DEL SERVICIO
	POSICIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> GÉNERO EDAD
	ACADEMICO	<ul style="list-style-type: none"> RENDIMIENTO REGULARIDAD
	VINCULACIÓN POLÍTICA	<ul style="list-style-type: none"> RELACION POLITICA
VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR	SUBINDICADOR
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO PERCIBIDO	PERCEPCIÓN DE LOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> INFRAESTRUCTURA EQUIPAMIENTO BIBLIOTECA MOBILIARIO
	PERCEPCIÓN CONFIABILIDAD INSTRUCCIONAL DOCENTE	<ul style="list-style-type: none"> CONOCIMIENTOS INVESTIGACIÓN PRÁCTICA ESPECIALIDAD DOMINIO TECNOLÓGICO
	PERCEPCIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LA ENSEÑANZA	<ul style="list-style-type: none"> PLANIFICACIÓN DE CLASES EJECUCIÓN ENSEÑANZA APRENDIZAJE MOTIVACIÓN TRABAJO EN EQUIPO
	PERCEPCIÓN DE LA EMPATÍA DOCENTE ALUMNO	<ul style="list-style-type: none"> RESPECTO PREOCUPACIÓN POR EL ESTUDIANTE ORIENTACIÓN TUTORÍA
	PERCEPCIÓN DE LA GARANTÍA: SEGURIDAD DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> INFORMACIÓN CUMPLIMIENTO EVALUACIÓN
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	PERCEPCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> TEÓRICA PRÁCTICA REALIZACIÓN

Fuente : Trabajo de Investigación
Elaboración : Propia

B.4. ESQUEMA DE RELACIÓN ENTRE VARIABLES

CUADRONº 01



Fuente
Elaboración

: Trabajo de Investigación
: Propia

C. INTERROGANTES BÁSICAS

- ¿Cuáles son los factores de influencia de carácter económico que condicionan los resultados en la evaluación en la calidad del servicio académico percibido por el estudiante del 4º y 5º años del PPAE de la UCSM. 2007?
- ¿Cuáles son los factores de influencia de carácter de posición social que condicionan los resultados en la evaluación de la calidad del servicio académico percibido por el estudiante del 4º y 5º años del PPAE de la UCSM. 2007?
- ¿Cuáles son los factores de mayor influencia de

carácter Académico que condicionan los resultados en la evaluación en la calidad de servicio académico percibido por el estudiante del 4º y 5º años del PPAE de la UCSM. 2007?

- ¿Cuáles son los factores de mayor influencia de carácter de vinculación política que condicionan los resultados de la evaluación de la calidad de servicio académico percibido por el estudiante del 4º y 5º años del PPAE de la UCSM. 2007?
- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de la calidad del servicio percibido de los alumnos del 4º y 5º años del PPAE de la UCSM en cuanto a la enseñanza teórica práctica y sus expectativas de lograr su realización profesional?

2.1.1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Se considera que la investigación es relevante desde la óptica tanto académica y vista desde la concepción de la gestión estratégica, sabiendo que el entorno cambiante, la competencia y la globalización de la enseñanza superior ha fraccionado las fronteras territoriales y hoy se imparte educación con la más alta calidad a través de medios cibernéticos e incluso con la aparición de nuevas universidades en el medio, que dicho fenómeno para nosotros se torna un anti paradigma lo que implica pensar en la calidad de servicio como condición de sostenimiento y rentabilidad para el largo plazo, THORNE “dado que para una universidad la calidad no es un reto sino más bien una de sus funciones rutinarias y de ahí que muchos profesores se extrañen cuando se les menciona el tema de la calidad y hasta reaccionen de un modo defensivo cuando se les propone que pongan en marcha programas que conduzcan a mejorar su calidad”⁴⁷. De lo contrario estaremos condenados a replantear el negocio. De lo exteriorizado se puede decir que la presente investigación guarda las siguientes relevancias:

- a. Tiene relevancia contemporánea por que se trata de un problema de actualidad en la oferta de calidad de servicios para el país y la comunidad regional, en la formación del estudiante en Administración de empresas puesto que este es actor prioritario en la generación y conducción de empresas en nuestra sociedad.
- b. Tiene relevancia académica en el caso de la universidad por que se tendrá conocimiento que factores condicionan las diferentes evaluaciones de la calidad de servicio académico

⁴⁷ THORNE, Cecilia. Indicadores de calidad de la universidad a nivel internacional y el caso peruano PUCP

efectuadas, y ¿Qué y Cuáles? son los factores relevantes que condicionan los resultados y la óptica de cambio que se pueda implementar en la dimensión de la calidad del servicio prestado por el docente en aulas, de tal manera se sepa que debemos hacer en tema de calidad de los servicios ofertados por la Universidad.

2.1.2. MARCO CONCEPTUAL

2.1.2.1. PERCEPCIÓN DE LA EDUCACIÓN EN EL ENTORNO: GLOBAL, LATINOAMERICANO Y EL PERÚ

A. LA GLOBALIZACIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

El siglo pasado en su última etapa marco grandes cambios en la tecnología lo que ha determinado la uniformización de nuevas necesidades universales rompiendo las barreras culturales e incluso estilos de vida de la población donde se ha podido notar hoy que muchos países que eran pobres salen con astucia a la modernidad y la riqueza, y se ha visto también que el género femenino es el principal protagonista en la vida del servicio y la industria, en una aldea cada vez más competitiva, donde las barreras fronterizas han quedado relegadas, sin menoscabo de la soberanía nacional de las naciones. Los beneficios de la globalización se enmarcan como lo señala (YIP, 1993) “reducción de costos, mejora de la calidad, mas preferencia de los clientes y eficacia competitiva”⁴⁸. Todo ello conlleva a definir con que estrategia se debe laborar en temas de servicios y bienes, es la mejora de la calidad el pilar fundamental para crear ventaja competitiva la misma que permite conseguir la fidelización de sus clientes, la educación no se escapa a estos cambios sino es el principal protagonista del cambio donde ha adquirido el papel instrumental como lo señala (BALL, 1998) en su documento políticas de educación y ciudadanía argumenta que “la globalización muy comúnmente se define desde la cima. Esta perspectiva “desde arriba” conceptualiza la globalización como un proceso de cooperación entre las naciones más desarrolladas e industrializadas corporaciones multinacionales y las élites locales, en las cuales existe una intención ampliamente propagada por sostener las políticas del mercado libre por medio de la aceptación de un “ethos consumista... La globalización invade los contextos locales, pero no los destruye. Al contrario, nuevas formas de identidad cultural y

⁴⁸ YIP George S. GLOBALIZACIÓN Estrategias para obtener una ventaja competitiva internacional Edit. NORMA 1993, 1º Edición Pág 98.

auto expresiones locales están en una forma causal articuladas con aquellos procesos globales”⁴⁹ cuando se observa la perspectiva de la globalización se resume que esta es vista desde la cima como un fenómeno de haber alcanzado una escala a nivel mundial en temas de las variables incontrolables como son económicas, sociales, culturales, políticas y tecnológicas, las mismas que determinan una homogenización de un conjunto de patrones de producción y consumo, en sustento de su propia competitividad y rentabilidad de los negocios en base a conocer y crear las necesidades para clientes especiales en el entendido que la gente es diferente por su propia naturaleza.

En el tema de educación y la globalización hay un conjunto de instituciones a nivel mundial que están comprometidas y una de ellas es el Banco Mundial como se puede observar en, (Coraggio, 1995) en su ponencia presentada en el seminario “Las Propuestas del Banco Mundial para la Educación señala El Banco Mundial está fuertemente comprometido en sostener el apoyo a la educación. Sin embargo, aún cuando el Banco financia ahora cerca de una cuarta parte de la ayuda a la educación, sus esfuerzos representan sólo cerca de la mitad del uno por ciento del total del gasto en educación en los países en desarrollo. Por ello, la principal contribución del Banco Mundial debe ser su asesoría, diseñada para ayudar a los gobiernos a desarrollar políticas educativas adecuadas para las circunstancias de sus propios países. El financiamiento del Banco será en general diseñado para influir sobre los cambios en el gasto y las políticas de las autoridades nacionales” (World Bank, 1995: pag. xxiii, nuestro subrayado).⁵⁰

En el mejor entender el Banco Mundial se inmiscuye en tema de educación por una razón sencilla, por que el potencial más importante de las naciones es su gente y este como mínimo debe tener acceso a la educación, la misma que compensará las causas y efectos de los cambios económicos, sociales y tecnológicos por efecto de la globalización. La educación superior en este contexto juega un rol de mayor importancia debido a que el desarrollo de las naciones se sustenta en la apertura de nuevos conocimientos de la ciencia y la tecnología y este se crea y critica en las universidades, hoy en día la educación superior se esta internacionalizando a través de nuevas redes académicas globales, en diferentes modalidades, como son las virtuales utilizando el apoyo de la

⁴⁹ BALL, Stephen. Ciudadanía Global. Consumo e Política Educacional 1998. Edit. In LuizDa Silva. A Escola Cidadã no Contexto da Globalização. Petropolis: Editora Vozes Pág. 121

⁵⁰ CORAGGIO, José Luis, Las propuestas del Banco Mundial para la educación: ¿sentido oculto o problemas de concepción? En J.L. Coraggio y R.M. Torres, La educación según el Banco Mundial. Buenos Aires: Miño y Dávila-CEM. 1997 Pág. 3

tecnología de la información y la comunicación virtual, de tal manera que se ha provocado la ruptura del paradigma de las aulas, las mismas que están conduciendo a nuevas formas de transmitir conocimientos más modernos y de carácter universal, donde la educación superior impartida por la universidad pública y privada de las naciones se están constituyendo en nuevos proveedores de conocimiento externos, lo que conlleva a que una de sus características de competitividad es el aseguramiento y la acreditación de la calidad impartida, desde ya se presume que van a ser los clientes los que elegirán los productos más adecuados de acuerdo a las necesidades de la propia sociedad, en relación al tema (SANCHEZ A.) aduce “La educación superior, en este sentido, es un factor estratégico determinante, para una mejor inserción de los países en el contexto mundial; reconociéndole ser el elemento clave para la evolución y consolidación de un desarrollo justo, equitativo, igualitario y de superación, que propicia el bienestar de sus sociedades y la calidad en la formación de su capital humano”⁵¹

En síntesis se puede decir que si las universidades no se adaptan y se transforman a las necesidades del entorno estas pueden colapsar.

B. LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL TERCER MUNDO

La perspectiva de la universidad en el tercer mundo plantea una serie de interrogantes como ¿La educación superior que se está impartiendo responde a las necesidades globales? ¿Los gobiernos están trabajando para una educación global que responda a sus propias necesidades y las necesidades que exigen los países desarrollados?, o mejor dicho como lo expresa (MATURANA R.) “¿Qué queremos de la educación? Pienso que uno no puede considerar ninguna pregunta sobre el que hacer humano en lo que se refiere a su valor, a su utilidad, o a lo que uno puede obtener de él, si uno no se pregunta lo que quiere. Preguntarse si sirve la educación... exige responder a preguntas como: ¿Qué queremos con la educación?, ¿Qué es eso de educar?, y, en último término, a la gran pregunta ¿Qué país queremos? Pienso que uno no puede reflexionar acerca de la educación sin hacerlo antes o simultáneamente a cerca de esta cosa tan fundamental en el vivir cotidiano como es el proyecto del país en el cual están inmersas nuestras reflexiones sobre educación. ¿Tenemos un proyecto país? Tal vez nuestra gran tragedia actual es que no tenemos un proyecto de país”⁵²

⁵¹ SANCHEZ ZAMBRIZ Gerardo, La Evaluación de Bibliotecas Universitarias: Una Estrategia Metodológica En América Latina, Pag. 3 <http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00032.pdf>

⁵² MATURANA R. Humberto, Nociones y Lenguaje en Educación y Política Sexta edición

Partiendo de estas reflexiones podemos plantearnos si los países del tercer mundo no cuenta con planes a largo plazo como país y aun más existe una pluralidad de criterios de concebir la educación, esto nos lleva a pensar que la educación en los países emergentes solo les queda desenlazar conocimientos de latitudes desarrolladas concebidas con otros horizontes, aun más se une a ello a que en estos países la investigación y el desarrollo es mínimo, por cuanto, lo único que nos queda es preparar a los profesionales para que solo sirvan de soporte a países desarrollados como elementos de mano de obra barata, aun mas que hoy las universidades están perdiendo una hegemonía de los pilares para las cuales han sido creadas en su misión como lo asevera (Gustavo E. Fischman, y Nelly P. Stromquist) en su artículo sobre Impacto de la Globalización en las universidades de los Países del tercer mundo "(SANTOS 1997), un profundo analista de los cambios socioculturales, considera que la universidad, como una institución que opera globalmente bajo expectativas similares, encara tres crisis fundamentales hoy día: una crisis de hegemonía, porque ya no es la única institución que ofrece niveles superiores de conocimiento; una crisis de legitimidad, porque ya no es consensualmente aceptada como la única proveedora de niveles más altos de educación; y una crisis institucional porque no puede garantizar su propia reproducción. Santos señala que la crisis de hegemonía ha sido fruto de la expansión de la universidad, que ha permitido la emergencia de universidades de menor prestigio y con ellas la cultura de masas, y con una conexión muy fuerte entre educación y trabajo"⁵³

C. LA UNESCO Y EL ANECA Y LA EDUCACIÓN SUPERIOR

En el Compendio de la declaración mundial sobre educación superior se ha establecido claramente la misión de la universidad en la aldea global considerando derechos y obligaciones de estas instituciones que son de vital importancia para el desarrollo de las naciones, dentro lo mas importante se destaca, la igualdad de acceso, al saber educar, investigar, contribuir a un desarrollo sostenible, ser evaluada en base a lo que la sociedad espera, a la diversificación rigurosa, y **a la calidad de la educación** entre los mas destacados, como lo asevera (UNESCO) "De conformidad con el párrafo 1 del Artículo 26 de la Declaración Universal de

Edit. HACHETTE/ COMUNICACIÓN 1992, Págs. 11,12

⁵³ FISCHMAN, y STROMQUIST, Art.- Impacto de la Globalización en las universidades de los Países del tercer mundo. **Grupo CHES – BIOGÉNESIS Universidad de Antioquia.-** www.lpp-uerj.net/olped/documentos/1071.pdf

Derechos Humanos, el **acceso** a la educación superior ha de ser **igual para todos**, en función de los méritos respectivos. Por consiguiente, en el acceso a la educación superior no se podrá admitir ninguna discriminación fundada en la raza, el sexo, el idioma, la religión o en consideraciones económicas, culturales o sociales, ni en discapacidades físicas... Hay que preservar, reforzar y fomentar aún más las misiones fundamentales de los sistemas de educación superior (a saber, educar, formar, llevar a cabo investigaciones y, en particular, contribuir al desarrollo sostenible y al mejoramiento del conjunto de la sociedad)... Además, la educación superior está desempeñando funciones sin precedentes en la sociedad actual, como componente esencial del desarrollo cultural, social, económico y político, y como elemento clave del fortalecimiento de las capacidades endógenas, la consolidación de los derechos humanos, el desarrollo sostenible, la democracia y la paz, en un marco de justicia. La educación superior ha de velar por que prevalezcan los valores e ideales de la cultura de paz... **La pertinencia de la educación superior debe evaluarse en función de la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas hacen...La calidad de la educación superior es un concepto multidimensional** que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, dotación de personal, alumnos, infraestructura y entorno académico. Ha de prestarse especial atención al **progreso de los conocimientos mediante la investigación**. Las instituciones de educación superior de todas las regiones han de someterse a **evaluaciones internas y externas realizadas con transparencia...** Un elemento esencial para las instituciones de enseñanza superior es una enérgica política de **formación del personal**. Se deberían establecer directrices claras sobre los **docentes de la educación superior**, a fin de actualizar y mejorar sus competencias”⁵⁴ en este acontecimiento más importante del siglo con relación a la educación superior convocada por la UNESCO, implicó juntar a los talentos más destacados para poder recibir su problemática y plantear una declaración que ha removido los cimientos en la educación superior, en (AGENDE 21) “temas establecidos por el secretariado: pertinencia, **calidad**, gestión y financiamiento, y cooperación”⁵⁵ especialmente en los países emergentes por que (Thompson Julie) “Ciertamente la primer idea aclarada es la noción de cambio; el mundo experimenta profundos procesos de cambio en todos los

⁵⁴ UNESCO Compendio de la Declaración Mundial sobre la Educación Superior

⁵⁵ "Vers une agende 21 pour l'enseignement superieur", Documento núm. 202/6, París, Conferencia Mundial sobre Educación Superior, 1998, p. 5.

órdenes, desde los económicos y tecnológicos hasta los sociales y culturales”⁵⁶ cabe destacar que dentro de la temática tocada involucra a la mujer, destacando en su misión de la educación superior en el servicio que tiene la universidad a la persona y la sociedad en su pilar de la investigación y propiamente este debe reflejarse en la promoción social.

Para corroborar a ello otra institución de renombre a nivel internacional de la misma manera complementa la función que cumple la universidad, y que esta debe acreditarse en tema de calidad en los servicios que brindan las universidades, en cuanto y en tanto sirvan a la sociedad estas deben rendir cuenta de sus resultados académicos, y de producción y que impacto han generado en el mejoramiento de la calidad de vida de la población, (VII FORO ANECA) “La Universidad realiza el servicio público de la educación superior y, en la medida en que desarrolla sus funciones en régimen de autonomía, debe aceptar una completa rendición de cuentas institucional de sus resultados a la sociedad en general.”⁵⁷

D. TENDENCIAS Y DESAFIOS

José O. Enríquez Clavero en su artículo Educación superior: tendencias y desafíos en el resumen de su documento expresa con suma claridad hacia donde va la universidad y si esta responde a las necesidades nacional y autodeterminación de las naciones ENRÍQUEZ CLAVERO “que permita responder las siguientes preguntas:

- ¿A quién debe servir el proceso de transformación de la educación superior?
- ¿Cuáles deben ser los sectores sociales beneficiados con una educación pertinente y de mayor **calidad**?”⁵⁸, argumenta Enríquez Clavero que las nuevas formas de competir globalmente no es con la producción de bienes primarios, sino por el contrario que la competencia viene en la formación de talentos que puedan producir tecnología y esta, si y solo si, la única forma de construirla es a través de la educación superior, tanto para generarla como para utilizarla, lo reafirma a su vez un destacado personaje en la educación a nivel internacional TUNNERMANN “Un país no puede

⁵⁶ THOMPSON Julie perfiles educativos , enero-junio, número 79/80 UNAM DF Centro de Estudios sobre la Universidad perfiles @servidor.unam.mx

⁵⁷ VII FORO ANECA GOBERNANZA Y RENDICIÓN DE CUENTAS: LAS UNIVERSIDADES ANTE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO 3 de octubre de 2006, ARIAS, Antonio, La rendición de cuentas de las Universidades Pág. 14

⁵⁸ ENRÍQUEZ CLAVERO, José O. Art. Educación superior: tendencias y desafíos. Universidad Médica de Villa Clara. Cuba, e-mail: enriquezclavero@Yahoo.com

descuidar ni debilitar su educación superior pública sin correr el riesgo de debilitar su propia inteligencia nacional y sus posibilidades de mantener e incrementar sus contactos con la comunidad científica e intelectual del mundo ni disponer de las capacidades y conocimientos que necesita para hacerse cargo de modo independiente de su propio desarrollo”⁵⁹ si ahora, nos proponemos a escudriñar cuales pueden ser las tendencias en el marco de la globalización, se puede señalar que la educación se esta internacionalizando, existe un esmero de brindar servicios de calidad con sus mejores talentos altamente competitivos a costos fijos cada vez mas reducidos por el uso de tecnología comunicacional, a todo ello lo reafirma (UNESCO/CRESALC) comenzara a difundir y promover su análisis en Marzo de 1995- se definen las siguientes tendencias en la evolución reciente de la educación superior a escala mundial:

1. Expansión cuantitativa dada por:
 - a. Aumento del número y diversificación de los estudiantes.
 - b. Incremento del número de docentes.
 - c. Multiplicación de Instituciones de Educación.
2. Diversificación de las estructuras institucionales, los programas y las formas de estudio” ⁶⁰, entonces frente a este fenómeno que vivimos la sociedad, los gobiernos y las universidades deben responder a estos desafíos en una forma inteligente como lo expresa (ENRÍQUEZ CLAVERO tomando de referencia a Peter Scout) “por otra parte considera que para satisfacer las demandas de la “sociedad del saber o sociedad post-industrial” en surgimiento:
 - La educación superior tendrá que adaptarse a un programa más vasto de “educación durante toda la vida”, existiendo el riesgo que sucumba a un populismo descontrolado.
 - Habrá que inventar programas más centrados en el estilo y la apariencia que en la información y los conocimientos técnicos.
 - Y deberán tenerse en cuenta: el “fin” del trabajo, los nuevos movimientos sociales, la Mundialización y la

⁵⁹ TUNNERMANN BERNHEIM C. La educación superior en el umbral del siglo XXI. Ediciones GRESAL/ UNESCO. 1996: Pág.143

⁶⁰ UNESCO frente al cambio de la educación superior en América Latina y el Caribe. Ed. Axel Didriksson. CRESALC/UNESCO, 1996: 55-57.

virtualización”⁶¹

A demás es meritorio puntualizar que la educación que debe impartirse como un gran desafío es que esta debe tener un alto contenido de valores debido a que hoy en día estos son elemento preponderante en el desarrollo de los países, como lo afirma ESCÁMES SANCHEZ en su artículo Los Valores y la Educación en España “A partir de 1986, se aprecia un cambio positivo en el interés que despiertan los valores en la educación. Los profesores de los distintos niveles preuniversitarios del sistema educativo, los profesores universitarios que nos dedicamos a la docencia y a la investigación en el área de Teoría de la Educación y en el área de Filosofía Moral o Ética empezamos a prestar atención a quienes nos vienen diciendo, desde instituciones y prestigiosos centros internacionales que los valores son importantes en la investigación y en la práctica de la educación”⁶² lo que claramente nos manifiesta que estaremos preparando profesionales para la vida, pero siempre y cuando los maestros estén preparados en valores y actitudes que requiere una sociedad moderna.

E. LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Si las universidades no ingresan al concepto de la globalización menos entenderán sobre internacionalización de la educación, la que exige conocer diferentes espectros económicos, sociales, culturales en el marco de los servicios de calidad que estas sociedades exigen, según (IELSALC/UNESCO) en el artículo internacionalización de la educación superior: Nuevos Proveedores Externos en Centroamérica en el contexto de la educación transnacional “La internacionalización de la educación superior, según Knight (2002:6), se refiere al proceso de integrar la dimensión internacional a las funciones de docencia, investigación y servicio que desempeñan las instituciones de educación superior... En este sentido, Gacel-Ávila (1999:15) plantea que la internacionalización de la educación superior debe ser entendida “como una de las más importantes y coherentes respuestas de los universitarios al fenómeno llamado globalización”, en cuyo proceso, según la autora, las universidades deben desempeñar un papel fundamental en cuanto a la formación de cuadros profesionales capaces de adaptarse y actuar con eficacia en la nueva realidad global,

⁶¹ ENRÍQUEZ CLAVERO, José O. Op. Cit.

⁶² ESCÁMEZ SÁNCHEZ, Juan en su Art. Los Valores y la Educación en España)1995-2001 Universidad de Valencia Pág. 7

abriéndose a todas las influencias y corrientes del pensamiento humanista, científico y tecnológico.

Para enfrentar los paradigmas que impone el nuevo orden internacional...señala que “los universitarios de hoy deben conocer y participar en el mayor número de ámbitos de conocimiento –pensar y prepararse en una perspectiva global-para que sus competencias sean aprovechadas en el mayor numero de contextos sociales, en primera instancia a escala local”⁶³ y la internacionalización de la educación se realiza en diferentes modalidades sean estén utilizando la tecnología de la comunicación u otras maneras empresariales, las mismas que buscan cada día acreditación nacional e internacional con el fin de posicionarse en mercados locales como internacionales.

F. AMERICA LATINA PROBLEMÁTICA Y ESPERANZA EN LA ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN. SUPERIOR

América latina se ha puesto a la vanguardia de la globalización, en el entender de internacionalizar su educación, conjuntamente en un proceso de acreditarse en temas de calidad comprendiendo que sus clientes necesitan una preparación de aptitudes de calidad, uno de los países pioneros en este tema es España seguida por México, brasil y Chile, creando para ello (TIANA FERRER) “El Programa de Evaluación de la Calidad de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) está principalmente enfocado en el entrenamiento y el intercambio de información...El Laboratorio Latinoamericano para la Evaluación de la Calidad de la Educación de UNESCO/OREALC...El Programa de Indicadores Mundiales de la Educación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) creó un estricto conjunto de indicadores comparativos de la educación...El Programa para la Evaluación Internacional del Estudiante (The Program for Internacional Student Assessment, PISA) de la OCDE”⁶⁴ como se observa en el documento la mayor parte se centra en crear indicadores de educación superior de carácter universal de tal manera se homogenice la educación, en base a parámetros medibles que respondan a necesidades globales, lo que es meritorio como una luz en el fondo del túnel que hace que se tenga esperanzas que la educación en América Latina se ponga a la altura de los países desarrollados y que llegado un momento

⁶³ (IELSALC/UNESCO) en el artículo internacionalización de la educación superior: Nuevos Proveedores Externos en Centroamérica www.iesalc.unesco.org.ve, Pág. 10,11

⁶⁴ TIANA FERRER, Alejandro. Cooperación internacional en evaluación de la educación en América Latina y el Caribe, Banco Interamericano de Desarrollo www.iadb.org/sds/edu Pág. 3

pueda competir de igual a igual, sabiendo que este recurso del talento si bien es cierto todos lo poseemos y no cuesta más que la educación en competencias pero con parámetros de calidad, a pesar de toda la problemática que se pueda encontrar en la universidad como la desidia, la falta de presupuestos, la corta experiencia, la insuficiencia de equipos técnicos, la incapacidad para asociarse, e incluso el manipuleo politiquero, etc., gran parte de ello lo reafirma ZAMALLOA SOTA “Diferentes organismos internacionales como la UNESCO, CEPAL y el Banco Mundial en estudios y diagnósticos sobre la universidad en América Latina coinciden en que ésta, desde hace mucho tiempo está atravesando una crisis severa, la cual está íntimamente relacionada y condicionada a factores socio-económicos inherentes a cada país. A este respecto, TUNNERMANN... asesor de la UNESCO y estudioso de la educación superior en América Latina, señala que la falta de calidad de las universidades de esta región se debe principalmente a tres factores:

- Incremento, quizás en demasía, de instituciones que no reúnen los requisitos y exigencias mínimas del trabajo académico.
- Falta de preparación del personal dedicado a las labores académicas, de manera particular, estimamos, los cuadros dedicados a la investigación y docencia.
- Persistencia de una metodología docente anacrónica que vincula el aprendizaje con la transmisión de conocimientos”⁶⁵

Esta problemática en América latina esta asociada a la inversión que los países hacen en materia de educación mientras que en países desarrollados invierten en un promedio de 140 a 850 dólares per. Capita, en los nuestros la inversión no alcanza a 2 dólares por alumno como lo apreciamos en el siguiente cuadro.

⁶⁵ ZAMALLOA SOTA, Eulogio. Art. Investigación en educación superior, Facultad de Educación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Pág. 2

TABLA N° 44

PAÍSES, PBI PER CÁPITA E INVERSIÓN EN I + D.

País	PBI/Población (US \$ per cápita)	I+D/Población US \$ (per cápita)	Imo I+D/PBI (porcentaje)
Bolivia	1,007	3.2	0.31
Cuba	1,313	9.2	0.70
Ecuador	1,655	1.2	0.07
Perú	2,606	1.6	0.06
Brasil	4,523	34.8	0.90
Chile	5,272	34.1	0.65
Argentina	8,271	34.7	0.42
España	15,976	137.8	0.86
EE.UU.	30,402	793.1	2.61

FUENTE Y ELABORACIÓN.-RICYT, OCDE, 1997 en "Producción de conocimiento y políticas de investigación en el mundo, en el Perú y en la universidad peruana" en "La universidad que el Perú necesita" Foro Educativo, 1999.

Toda esta problemática desencadena a nivel superior que la titulación sea baja y aun más que los profesionales estén limitadas en el campo laboral De Moura Castro.y Levy.C. "educación superior general. La última función requiere una explicación inicial. La educación postsecundaria es la que se considera de nivel profesional y, como tal, está configurada en su plan de estudio, método de instrucción y retórica, pero en realidad es "cuasi profesional" o educación general en el sentido de que genera graduados que no encuentran empleos que correspondan directamente a sus campos de estudio. A juzgar por el resultado de las funciones que supuestamente cumple, esta educación suele ser a menudo no funcional, pero a juzgar por lo que realmente logra, o el potencial que tiene, es una suerte de educación superior de tipo general y adicional."⁶⁶ Ello se es debido a su preparación sin acreditación sustentada la misma que lo expresa en VILLANUEVA, Ernesto Son pocos los docentes que reúnen las dos condiciones esenciales —tiempo y preparación—, que conforman la base de la profesión académica, en el ámbito internacional"⁶⁷ a ello podemos reforzar la falta de investigación y la improvisación académica de repetir conocimientos y carreras que no se ajustan a la realidad. Me lleva a nombrar nuevamente a Maturana en el entender ¿que país se quiere? y partir de ello reformar la educación hacia adentro y pensar luego hacia fuera como elemento de

⁶⁶ De Moura Castro, Claudio y Lewy, Daniel C., con la asistencia de Andrés Bernasconi. En el Art. La Educación superior en América Latina y el Caribe Documento de estrategia, responsabilidad de SDS/EDU, Pág. 5,6.

⁶⁷ VILLANUEVA, Ernesto. La educación superior en América Latina, problemas persistentes y desafíos sin responder Pág. 33

modernización y de calidad para la competitividad, donde la oferta educativa este centrada en generar estudiantes con actitud crítica antes de pensar que la educación solo es un medio mercantilista como lo vemos hoy sin pensar en el mañana (GARNIER) **“LA EDUCACIÓN SUPERIOR: ¿UNA ‘VERDADERA MERCANCÍA’?”** Esto ocurre al mismo tiempo que la globalización aparece ofreciendo las oportunidades abiertas por la naciente ‘sociedad del conocimiento’ y amenazando, al mismo tiempo, con la creciente mercantilización y privatización del conocimiento. En tal contexto – y dadas las funciones que los países latinoamericanos podrían y deberían esperar de sus sistemas de educación superior – la pregunta es simple: ¿pueden ser realizadas estas funciones adecuadamente por un sistema cada vez más privado de educación superior? ¿Existe – o no – un papel estratégico para las universidades públicas? O, puesto más francamente: ¿Puede la educación superior convertirse en una ‘verdadera mercancía’? Para poder responder esta pregunta, revisemos rápidamente algunas de las características del conocimiento y la educación superior, en cuanto que deberán ser tratadas como bienes económicos privados”⁶⁸. Sin embargo es mérito ante toda esta problemática existe la esperanza que América Latina este ya trabajando en tema de acreditación de la calidad en la enseñanza universitaria, en base a financiamientos de instituciones involucradas como es el BID, que muchas veces no se esta aprovechado. Estas instituciones apoyan estrictamente en reformas que mejoren la calidad y la eficiencia de la educación superior, la misma que requiere reestructuración, en muchos casos reorganización académica, al son de la tecnología en la revolución de la información.

G. LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA EN EL PERÚ

Luego de revisar el contexto global y latinoamericano es preciso echar un vistazo lo que sucede en la educación superior en nuestro país, con el afán de comparar, si está inmersa en la globalización, o si sus problemas son más grandes que sus soluciones que se plantean en tema, de calidad, eficiencia, eficacia y efectividad en el servicio que brindan nuestras universidades a nivel del país, y por que no decirlo a nivel global; a sabiendas que la gran mayoría de nuestras universidades no figuran en el Ranking latinoamericano menos mundial. Para ello es preciso preguntarnos si la educación universitaria responde al PROYECTO PAÍS ¿Qué queremos en merito a ello? ¿Las

⁶⁸ GARNIER, Leonardo. Art. Conocimiento y Educación superior en América Latina: ¿Mercancías Incomodas? Pág. 12

universidades responden a esas necesidades?, ¿Las profesiones que se imparten son acordes a la realidad del país?, ¿Los profesionales que se forman tienen las competencias que requieren la sociedad? **¿Se estarán formando profesionales con la calidad que requiere la sociedad?** También nos preguntaremos si la formación impartida es de carácter universal, o solo son conocimientos desenlatados de alguna latitud que no se asemeja a la nuestra, ¿La universidad está respondiendo a la revolución tecnológica?, ¿Se crea tecnología en los recintos universitarios?, ¿A donde se van los cerebros que han sido formados en el país?, ¿Qué tipo de educación necesita el mundo? **¿Qué calidad exige la aldea global?** ¿Qué productos que formamos requiere la aldea global? ¿Se podrá internacionalizar la educación del país?, ¿Qué piensa la comunidad mundial de nuestra educación?, muchas de estas interrogantes son mérito para seguir investigando y dar respuestas precisas en la percepción de la calidad consensuada que se busca para una objetividad precisa.

Para el presente trabajo de investigación se ha tomado algunos de los objetivos propuestos por la CNSRU en el contexto de diagnosticar la educación en el Perú.

- “Proveer una evaluación global de la situación en que se halla la universidad peruana
- Modernizar el régimen académico e inducir procesos de calidad académica integral, abarcando los ingresos, el proceso y los resultados.
- Articular la tarea universitaria con las demandas de la sociedad y el Estado y, particularmente, con las demandas regionales.
- Crear la función de acreditación, regulación y supervisión de los servicios educativos que prestan las universidades para garantizar a la sociedad una buena calidad en los resultados”⁶⁹.

2.1.2.2. PERCEPCIÓN Y ENFOQUES TEÓRICOS DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

A. EL CONCEPTO DE LA CALIDAD

Para abordar el tema de calidad, quien califica, es el cliente de acuerdo a sus expectativas y propiamente a su percepción, entendiendo como calidad según (BERRY, Thomas) “Es la

⁶⁹ SOTA NADAL, Javier. CNSRU Diagnóstico de la universidad Peruana: Razones para la Nueva Reforma Universitaria, 2002, Resumen Ejecutivo, Pág. 3.

satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes”⁷⁰, en el entendido que la calidad tiene una serie de dimensiones que la componen, es síntesis (MORENO, PEREZ, GOZALEZ) argumentan “Garvin, (1988) y Reeves y BEDNAR han realizado una síntesis de definiciones del concepto de las que puede encuadrarse, entre otras, la puestas por los autores mas conocidos como Deming, Juran, Feigenbaum o Crosby. Podemos agrupar la mayor parte de definiciones de calidad entro de alguna de las cuatro categorías siguientes a) calidad entendida como conformidad a algunas especificaciones; b) calidad como satisfacción de las expectativas del cliente; c) calidad como valor; y d) Calidad como excelencia.”⁷¹, de esta clasificación se puede nombrar para el presente trabajo como más importantes la calidad como conformidad con las especificaciones , se puede complementar de las especificaciones que requiere el cliente y lo que la institución pueda incluir en ella al producto desde la perspectiva que el producto es entendido como el servicio de la educación, y un segundo definición la relativa calidad como satisfacción de las expectativas del cliente, pero sin embargo ello se requiere un trabajo previo de investigación de expectativas y necesidades del cliente en relación a donde este ubicado en el estrato de consumo. Para resumir se debe deslindar otra calificación que pueda ayudar a aclarar como es: la calidad subjetiva y la calidad objetiva o percibida como es el caso del presente trabajo, para cuyo caso este panorama lo aclara (Capelleras i Segura) en la tesis doctoral “factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico” dentro del marco teórico “La interpretación *objetiva* de la calidad se basa en la idea que ésta es una cualidad que reside en el objeto y que, por tanto, es independiente del sujeto que la evalúa. Desde esta perspectiva la calidad de un objeto dependerá de la cantidad de características o atributos que el objeto posea. El principal atractivo de esta interpretación es la aparente facilidad en su operativización, ya que permite evaluar la calidad de un objeto a partir de la medición cuantitativa de dichas características (Garvin, 1984:27). Sin embargo, estas interpretaciones objetivas de la calidad no están exentas de problemas tanto conceptuales como de aplicación práctica. Los problemas conceptuales se derivan de la propia definición de calidad como concepto “objetivo”, ya que cualquier evaluación realizada por un sujeto es necesariamente subjetiva (Maynes, 1976). Los problemas prácticos, por su parte, se derivan de la

⁷⁰ BERRY, Thomas H. Como Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total, Edit. Mc Graw Hill 1995 Pág. 2.

⁷¹ MORENO-LUZON, M. PERIS BONET, F. GONZALEZ CRUZ T, Gestión de La Calidad y Diseño de las Organizaciones teoría y estudio de casos, Edit. PRENTICE HALL 2001 Págs. 7,8.

necesidad de determinar qué tipo de características o atributos son los adecuados para medir la calidad. Esta decisión es problemática debido a que los diversos puntos de vista de los distintos sujetos (directivos de la empresa, clientes, etc.) pueden conducir a la determinación de atributos diferentes (Zeithaml, 1988:5). Por su parte, la interpretación *subjetiva* o *situacional* acepta la idea de que “la calidad reside en los ojos del sujeto” (Garvin, 1984:27). Desde esta perspectiva, por lo tanto, “lo que cuenta es la calidad tal y como lo perciben los clientes” (Grönroos, 1994:36). La *calidad percibida* es habitualmente definida en la literatura como un juicio evaluativo global que realiza el cliente y que se refleja su actitud sobre la excelencia o superioridad del objeto con respecto a sus necesidades (Camisón y Bou, 2000:10). La adopción de este concepto nos permite caracterizarla como: a) un juicio evaluativo de naturaleza actitudinal (Parasuraman et al., 1988; Carman, 1990; Cronin y Taylor, 1992); b) formulado por el cliente (Steenkamp, 1990; Holbrook, 1994); c) de carácter global, aunque está formado a partir de las características y atributos del objeto (Olshavsky, 1985); y d) relativo, ya que se determina a través de la interacción entre el objeto y el sujeto que evalúa, lo que le concede un carácter comparativo, personal y situacional (Steenkamp, 1990)”⁷² en síntesis se concluye que la calidad es un conjunto de atributos que poseen los bienes y servicios en el entendido del consumidor, según sus expectativas y experiencias de consumo, complementando a ello los estándares aprendidos por las organizaciones.

B. LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

La calidad en la universidad está experimentando cambios evolutivos debido a las nuevas competencias, y este se torna un tema cada vez de mayor trascendencia, aún siendo los cambios lentos, pero si estos se mantienen en una persistencia los frutos se verán en el mediano plazo, aún incluso con la causa de su falta de calidad determinada por el mercantilismo, por que en estos últimos tiempos es el cliente quien decide sobre la educación superior en tema de centro de elección donde quiere aprender.

La evaluación en la calidad Universitaria, estará de acuerdo a los objetivos que persigue la universidad peruana en el entender de que país queremos en termino de talentos, y el propio desarrollo, en el caso del Perú, la calidad se explicita en la ley universitaria 23733 en su art. 2º inciso c “Formar

⁷² CAPELLERAS i SEGURA, Joan-Luis TESIS DOCTORAL “Factores Condicionantes de la Calidad de la Enseñanza Universitaria: Un Análisis Empírico”, 2001, Pág. 68

humanistas, científicos y profesionales de alta calidad académica, de acuerdo a las necesidades del país...”⁷³ y se complementa en la ley de acreditación en la enseñanza superior para medicina como un empezar para luego completar con las diferentes carreras (LEY 27154)⁷⁴ Para entender la calidad en la educación superior, se tiene que previamente hacer un análisis de las expectativas y las interpretación de los autores como lo coincide la (OCDE) “La calidad de la educación depende de quien tome la palabra”⁷⁵, de la misma manera lo reafirma la (UNESCO) quien “señala que la calidad de la educación es un concepto pluridimensional que debería comprender todas las funciones y actividades”⁷⁶, en conclusión se puede afirmar que la calidad de la educación esta enmarcada en un juicio de valor del modelo de país que queremos lo que vincula al estado y a los gobiernos, a las autoridades universitarias, a la propia comunidad que son los clientes, los mismos que determinaran el entender de la educación y que atributos diferenciales se requiere de ella. A demás se puede incluir en el concepto, que la calidad la reclamara el tiempo y serán las universidades las que rendirán cuentas ante la sociedad. Con relación al modelo e calidad en la educación superior existen investigaciones como es el caso de (De La ORDEN HOZ) quien en su artículo Desarrollo y Validación de un modelo de calidad Universitaria como Base para su Evaluación plantea lo siguiente “Si hemos de avanzar en la caracterización del concepto de Calidad Universitaria es preciso superar la tendencia a considerar en sí mismas las características específicas de los elementos de contexto, entrada, proceso, producto y propósito de la educación en cada institución de calidad y tratar de identificar los rasgos comunes a todas ellas. Parece evidente que si consideramos de alta calidad dos o más instituciones universitarias con culturas y valores diferentes, no podemos vincular la calidad de la educación a los valores, metas y objetivos, programas, formación del profesorado, etc., específicos de cada institución. La calidad deberá radicar, más allá de estos elementos en que difieren, en alguna característica común a todos ellos. En consecuencia, para conceptualizar la calidad de la educación es preciso superar la consideración aislada de las características específicas de los distintos elementos o componentes y centrar la atención en las relaciones entre ellos.

⁷³ NUEVA LEY UNIVERSITARIA 23733 Edit. INKARE 1993 Pág. 3

⁷⁴ LEY 27154 www.congreso.gob.pe/CCD/leyes/cronos/1999/ley27154.htm

⁷⁵ O.C.D.E. (1991). Escuelas y calidad de la enseñanza. Informe internacional. Paidós. Barcelona.

⁷⁶ UNESCO (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción. Mimeo.

En efecto, esta hipótesis apunta hacia las relaciones entre los elementos de la educación universitaria o de instituciones concretas, integrados en un sistema. Se trataría de identificar las relaciones entre los componentes de contexto, input, proceso, producto y propósitos del sistema y valorarlas en función de un conjunto de reglas bien establecido, derivado de un principio general; la calidad de la educación viene definida por un conjunto de *relaciones de coherencia* entre los componentes de un modelo sistémico de Universidad o de plan de estudios universitario conducente a un título.

He aquí el modelo:

CUADRO Nº 02
MODELO SISTÉMICO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



Fuente : DE LA ORDEN HOZ, Arturo Art. Desarrollo y Validación de un Modelo de Calidad Universitaria como base para su evaluación

Elaboración : Propia

De acuerdo con la regla general, la calidad de la educación universitaria supone una relación de coherencia de cada uno de los componentes del sistema representado en un modelo con todos los demás”⁷⁷

La universidad materia donde se toma de referencia (UCSM) el concepto de calidad esta asociado con la excelencia, enmarcado en sus lineamientos estratégicos “valores institucionales...Calidad”⁷⁸ y lo reafirma en su visión.

C. CONDICIONANTES DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Para poder determinar los principales condicionantes en la calidad de la educación superior es necesario ver desde dos ópticas distintas, toda vez que la universidad es considerada como sistema y parte del sistema de la sociedad:

Entorno

- Acontecimientos políticos
- Orden sociocultural
- Económico
- tecnológico
- Los clientes

Interno

- Las autoridades universitarias
- Los docentes
- Los dicentes
- Las estructuras organizacionales
- La infraestructura y equipamiento.

Para poder comprender y analizar los principales condicionantes de la calidad educativa, es necesario concebir a la Universidad como una parte del sistema social y que este se alimenta de su entorno, puesto que este tiene influencia directa en el comportamiento de los elementos que la componen, como la economía en sus cambios que provocan desarrollo o retroceso, las mismas que influyen en el tratamiento financiero de las universidades, en lo relativo a lo social por ejemplo los cambios poblacionales en el

⁷⁷ DE LA ORDEN HOZ, Arturo Art. Desarrollo y Validación de un Modelo de Calidad Universitaria como base para su evaluación Pag. 7,8 aohmide@eucmos.sim.ucm.es

⁷⁸ UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARIA , Lineamientos estratégicos 2005-2010 Valores Institucionales <http://www.ucsm.edu.pe/>

comportamiento migratorio, tasa de natalidad, etc. Que de la misma manera influye en el crecimiento y la oferta de nuevos productos universitarios, lo tecnológico que hoy ha revolucionado y propone cambios radicales de forma y fondo en el impartir clases universitarias rompiendo un conjunto de paradigmas de carácter social, todo este contexto debe ser concebido por las universidades dentro de un plan de performance a largo plazo (FRED DAVID) “las instituciones educativas están utilizando las técnicas y los conceptos de la administración estratégica cada vez más. Richard Cyert, presidente de la Universidad Carnegie_Mellon dice: “pienso que manejamos la administración estratégica mucho mejor que cualquiera de las empresas que conozco” Las variaciones de la población en el país..... no son si no uno de los factores que produce un trauma en las instituciones educativas que no han planificado cambios para las inscripciones.”⁷⁹ Tomar en cuenta todos cambios exteriores modifica el contexto interno siempre y cuando existan cambios como los que acontecen hoy, caso contrario se hablaría de un contexto uniforme con el entorno estable. En la revisión de la tesis de doctoral factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: toma de referencia a dos autores importantes en el tema (Capelleras i Segura) “Birnbaum (1998) afirma que las universidades que generalmente tienen entornos plácidos pueden tener procesos y estructuras internos razonablemente uniformes. En estos entornos estables, la coordinación de las diferentes subunidades es relativamente fácil y requiere poca atención. A medida que las instituciones van adquiriendo mayor complejidad, sus componentes se van relacionando con entornos que son diferentes entre sí y, como consecuencia, cada subunidad ha de especializarse y diferenciarse. Al reducirse la similitud entre subunidades, existe una mayor dificultad de integración entre ellas y una mayor atención a las necesidades de integración. De igual forma, el gobierno y la dirección de una institución altamente diferenciada (con un elevado número de subunidades organizativas) tendrán que diferir con respecto a las menos diferenciadas. Lawrence y Lorsch (1967) defienden que, para hacer frente al entorno, hay que desarrollar subunidades (diferenciar) en la medida en que éste sea determinante y posteriormente buscar la colaboración de todas ellas (integrar). Las instituciones que se enfrentan a entornos inciertos y complejos deben estar altamente diferenciadas si pretenden ser eficaces. Para Birnbaum (1988), ésta es la razón por la cual se diseñan tantos tipos diferentes de subunidades organizativas, sus actividades plantean tantos problemas de coordinación, y es tan difícil la racionalización y

⁷⁹ FRED R. DAVID Conceptos de Administración estratégica 5º Edic. 1997 Edit. Pearson
Pág. 71

defensa de su estructura no empresarial.”⁸⁰ Este análisis avala el tema de investigación de la presente tesis en el tema de la calidad que corresponda en los contenidos curriculares, uso de tecnologías, actividades de investigación, calidad y preparación docente, infraestructura física; y como el alumno percibe ésta en términos de eficacia y eficiencia para su desarrollo profesional en la comunidad regional, nacional e internacional.

D. FACTORES DE REFLEXIÓN EN LA CALIDAD EDUCATIVA UNIVERSITARIA

La calidad en la educación hoy se esta convirtiendo en una prioridad inexcusable, de ahí que la preocupación debe encararse en forma integral tanto los políticos, autoridades universitarias, docentes, y la propia comunidad debido a que existe una serie de factores que nos deben llevar a la reflexión como tanto de carácter interno como externo

Interno

- La existencia de prácticas dinosaurias en la enseñanza
- Excesiva burocracia,
- Politiquería enquistada y manipuladora tanto por los docentes, autoridades y estudiantes,

Externo

- El mercantilismo
- La internacionalización de los sistemas de enseñanza
- Sistemas de aseguramiento de calidad
- La competencia y competitividad global
- Clientes comunes, críticos que saben lo que quieren
- Estandarización de servicios educativos tecnológicos
- Transferencia de ventajas competitivas por alianzas.

Estos temas nos llevan a la reflexión caso contrario las universidades perderían el horizonte y contrariamente se irían contra el principio administrativo (FAYOL) “subordinación de los intereses particulares al interés general”⁸¹ ello está asociado que las universidades deben laborar en función a los

⁸⁰ CAPELLERAS i SEGURA, Joan-Luis TESIS DOCTORAL Factores Condicionantes de la Calidad de la Enseñanza Universitaria: Un Análisis Empírico, 2001, Pág. 32

⁸¹ FAYOL, Henry Administración General e Industrial, Edit. Universitas, Edic. 1987 Pág. 144

intereses nacionales de aquellos que son los más que concurren a las universidades con la expectativa de cambio personal y de su propia comunidad, bien lo expresa (Escudero Muñoz) “La calidad de la educación es un lema de enorme predicamento y actualidad no solo por las cuestiones y valores que pone en juego, sino también porque supone afrontar problemas y cuestiones educativas bajo la cobertura de ciertas concepciones, modos de racionalización y regulación de los asuntos sociales particularmente moduladas por ideologías y urgencias que han adquirido una relieve y prioridad en el entorno sociopolítico y económico dominante.”⁸² En base a este argumento, a las universidades no les queda otra cosa que hacer un giro de cambio y buscar la acreditación con sus pares que han demostrado calidad, caso contrario están sometidas a la lógica del libre mercado de la oferta y la demanda donde el cliente tiene la razón, o si ese cliente se da cuenta demasiado tarde buscara alternativas para coronar sus aspiraciones migrando a otras universidades o haciendo post grados en otras instituciones que reúnan los requisitos de acuerdo a sus expectativas y los requerimientos del mercado.

E. IMPLANTACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DOCENTE

Muchas universidades todavía se muestran reacias a ingresar al mundo de la acreditación de la calidad debido a desconocimiento o propios intereses particulares, por que saben que no pueden responder al cambio del entorno y ocultan su miedo refugiándose en la mediocridad y el manipuleo académico con viejas prácticas de enseñanza, como el memorismo, repetición de conocimientos desfasados, y presión a estudiantes en base de notas u otras prevendas, a ello se une el manejo de burocracias aristocráticas que están llevando a algunos centros de educación superior a derretirse en el mundo global y competitivo. Bajo estas premisas será el organismo rector de la educación quien debe poner tiempo e indicadores de medición de calidad para la acreditación de las universidades en tema a cada una de sus carreras profesionales que se imparten a fin de homogenizar parámetros de gestión, y enseñanza, metodologías, docencia, guía modelo de profesionales y que estas respondan a las necesidades del país de ahí la gran importancia de implantar la evaluación de calidad docente como lo resumen los autores (MARTÍNEZ & ÑECO) en su Art. Implantación de la evaluación de la calidad docente “La implantación de la evaluación de la calidad tendrá mayor probabilidad de éxito cuando todos los

⁸² ESCUDERO MUÑOZ, Juan M. DOSSIER CALIDAD EN LA EDUCACIÓN; La Calidad de la Educación: Grandes lemas y serias interrogantes Pág. 4

profesionales implicados hayan sido sensibilizados y se encuentren comprometidos. El esfuerzo para evaluar y mejorar la calidad docente será decidido sólo si durante su implantación se asegura la toma de conciencia de la organización que se va a evaluar. Esta toma de conciencia supone el reconocimiento en su caso de la existencia de problemas, su aceptación y el deseo de tomar las medidas adecuadas para su solución y mejora. Así se tiende a que el esfuerzo por mejorar la calidad no se aplicará sólo por mandato sino que formará parte de una actitud personal proclive a la mejora y al cambio.

Etapas: 1: Análisis del ambiente de trabajo

Etapas: 2: Sensibilizar al personal

Etapas: 3. Lograr el compromiso”⁸³ pero esta evaluación docente no solo debe quedar ahí postrada, sino que sirva de medio para la mejora y el cambio universitario que espera la comunidad. Para poder mostrar que es urgente el compromiso integral tomamos como referencia para demostrar lo que pasa en tema de acreditación de calidad el informe de autoevaluación del Programa Profesional de Administración de Empresa (CAPPAE) de la UCSM. Donde se puede observar en el rubro 2.6. Criterio 6: Resultados que las debilidades superan a las fortalezas, pero esto se viene repitiendo año a año y no se nota cambio ni por parte de la facultad menos por el programa en tema de retroalimentación, prueba de ello parte se muestra en las **debilidades** expuestas en el rubro de resultados

“El programa académico tiene definidos sus objetivos, perfil de ingreso, conocimientos adquiridos por los estudiantes al egresar. Esta información es accesible y pública.

El plan de estudios es coherente con los objetivos del programa profesional y con el perfil de egreso. Su estructura esta bien definida, tiene alternativas complementarias a la formación. La actualización de contenidos esta regulada y es sistemática.

La organización de la enseñanza-aprendizaje es adecuada a la estructura y objetivos del programa profesional. Se tienen en cuenta los resultados con egresados y la sociedad para realizar mejoras.

El personal académico es adecuado a los objetivos del programa profesional y a los requerimientos de las disciplinas del mismo, y tiene formación pedagógica.

⁸³ MARTÍNEZ HERRERA, BELÉN & ÑECO GARCÍA, RAMÓN P. Implantación de la evaluación de la calidad docente, Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 2(1), 1999 Pág. 2,8 <http://www.uva.es/ufop/publica/revelfop/99-v2n1.htm>

El personal académico está implicado en actividades de investigación, desarrollo, innovación, y éstas repercuten en el programa profesional.”⁸⁴

Demostrado esta que no solo sirve la intención sino por el contrario se necesita que se tomen las decisiones para la acción por ello la implantación de la evaluación de la calidad docente se torna de suma importancia, para llevar a cabo acciones de corto, mediano y largo plazo.

F. VALOR DE LA CALIDAD

El valor de la calidad, se percibe en función aun conjunto de condicionantes tanto de carácter del que consume el producto, como el negocio o institución que la brinda en función a los estándares y los niveles de diferenciación que los ofrece. Lo que implica ver al valor de la calidad desde diferentes ópticas como sintetiza (CANTÚ) “**Valor al cliente.**- proceso mediante el cual las empresas identifican a sus clientes y a sus necesidades, para sí desarrollar procesos y estrategias que permitan ofrecerles valor a través de sus productos y servicios logrando que sea percibido por los consumidores.

Valor apreciado.- cuando en el concepto de valor se involucran aspectos no cuantificables, éste debe considerarse como un valor apreciado que se define como la diferencia entre los beneficios percibidos menos los sacrificios realizados para la obtención de los primeros. Esta diferencia puede ser ponderada por el factor de relación o de imagen que el consumidor tiene con respecto al proveedor.

Valor económico.- se define en términos de beneficio económico que aportará el producto al usuario, menos el costo total del ciclo de vida del producto”⁸⁵ lo que implica que el valor no solo se debe medir en relación a lo económico sino por el contrario el valor de la calidad esta en cada uno de los componentes de la cadena de producción del bien o servicio.

Es bueno recordar que la calidad tiene diferentes valores dentro de ello es el económico y ella deviene del costo de la calidad y la no calidad, para (CAMPANELLA) “los costes de calidad son una medida de los costes relacionados directamente con el logro o no de la calidad del producto o servicio, es decir, la diferencia entre el coste real de un producto o servicio, y el coste que tendría si la calidad fuese perfecta”⁸⁶ Según (CROSBY) (1979) “el coste de la no calidad

⁸⁴ COMISIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DEL PPAE de la UCSM Informe de Autoevaluación del Programa Profesional de Administración de Empresas 2006 Pág. 50.

⁸⁵ CANTÚ DELGADO, Humberto, Desarrollo de una Cultura de Calidad 2º edición 2001 Edit. Mc Graw Hill. Glosario Pág. 366

⁸⁶ CAMPANELLA, J. Principios de los Costes de la Calidad. Díaz de Santos, S.A., Madrid.

es el precio de la no conformidad”⁸⁷. De acuerdo con (FEIGENBAUM) (1991) “el coste de calidad surge cuando la calidad es deficiente porque los recursos se han utilizado insatisfactoriamente, lo que supone mayores costes”⁸⁸

2.1.2.3. TEORIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

A. NATURALEZA DEL SERVICIO

El hecho del que hacer diario requiere una serie de actividades y acciones y a este casi en un 65% están relacionados con los servicios lo afirman (LOVELOK, REYNOSO, D! ANDREA Y HUETE) el hecho de encender una luz, escuchar la radio, hablar por teléfono, viajar en autobús, recibir una pizza a domicilio, enviar una carta, cortarse el cabello, abastecer un automóvil con gasolina, extender un cheque, rentar un video, enviar la ropa a la tintorería, son ejemplos de consumo de servicios a nivel individual. La institución en la que usted estudia es, en si misma, una empresa de servicios compleja, pues, además de proporcionar servicios educativos, las instalaciones de los colegios y universidades de hoy cuentan con bibliotecas y cafeterías, servicios de consejería, bolsa de trabajo, librería, servicios de fotocopiado, teléfonos, y conexiones de Internet y, puede incluso un banco. Si usted estudia en la universidad con residencia, es prohibible que los servicios adicionales incluyan dormitorios, servicios médicos, instalaciones cubiertas o al aire libre para practicar deportes, un teatro, y además es posible hasta una oficina de correos y un banco.

Por desgracia, los clientes (quizás usted también) no siempre se sientan satisfechos con la calidad y el valor del servicio que reciben. Las personas se quejan por el retraso en las entregas, el personal descortés la incompetencia, las horas de servicio poco convenientes, la atención deficiente, los procedimientos innecesariamente complicados y muchos problemas”⁸⁹ para satisfacer estas necesidades con seguridad se han derivado un conjunto de relaciones y actividades que requieren elementos intermedios entre los productores y consumidores como son los servicios, de ahí la naturaleza de los mismos. Pero sin embargo la naturaleza de los servicios no solo puede

Pág. 35.

⁸⁷ CROSBY, P.B. Quality is Free. The art of Making Quality Certain. McGraw-Hill, Pág. 145.

⁸⁸ FEIGENBAUM, A.V. Control de la Calidad Total. 3º Edic. Mc Graw-Hill. Pág. 232.

⁸⁹ LOVELOCK, Christopher, REYNOSO, Javier, D' ANDREA Guillermo, HUETE, Luis ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS Estrategias de Marketing,. Operaciones y Recursos Humanos 1º edición 2004 Pág 1

verse desde el enfoque de la producción de bienes. Por que todo o casi todo necesitan de servicios que complementan a la producción de bienes y propio consumo.

La naturaleza de los servicios por si es compleja debido a que existe gran dificultad de deslindar las fronteras entre lo que es producir bienes y lo que es producir servicios debido a que existe una relación de reciprocidad intrínseca. La mayoría de los productos se relacionan con servicios, y viceversa. LOVELOCK “en el informe del Banco mundial Global Economic Prospects and the Developing Countries se destaca que, que el sector servicios es el de mayor crecimiento en la economía global, y que el intercambio de inversión externa directa en servicios se ha incrementado más rápidamente que la de bienes en la última década... esta no solo corresponde a los países desarrollados sino también a América Latina, en donde los servicios representan el 64% del PBI.” 90

B. ELEMENTOS DEL SERVICIO

Para considerar los elementos del servicio es necesario considerar su propia naturaleza valor de ser de ser y esta relacionada con el tiempo, la forma, y propiamente sus características. Hasta hace poco tiempo, el énfasis industrial era dirigido más a los productos que a los servicios, por estos se confundían como un todo tal es así que los investigadores y tratadistas empresariales no consideraban que era una actividad distinta aún cuando los servicios preexistieran. Hoy en día ya existen profundos estudios relacionados al tema de servicios en el campo de la Administración como específicamente en el Marketing. (LOVELOCK y OTROS) “Heskett nos plantea cuatro elementos básicos para el desarrollo de la visión estratégica del negocio de servicio. Estos elementos se encuentran relacionados, y para cada uno de ellos, el autor nos proporciona una serie de preguntas guía, de manera que la alta dirección de la empresa pueda ir delineando los elementos que podrán dar vida a su visión de negocio de servicio. A su vez esta permitirá a la empresa iniciar el diseño y establecimiento de estrategias.... Los elementos están resumidos en” 91

- Segmentos de mercado
- Concepto de servicio
- Estrategia operativa
- Sistema de entrega de servicio

⁹⁰ LOVELOCK, Christopher, Y OTROS op cit Pág. 5

⁹¹ LOVELOCK, Christopher, Y OTROS op cit Pág. 37

Es necesario deslindar algunos atributos con relación a los servicios los mismos que están asociados con su concepto

- Los servicios no tienen propiedad.
- Los servicios son de carácter intangibles.
- Los clientes son los principales en el proceso de producción del servicio.
- Variabilidad de uso de insumos y efectos de resultado
- Dificultad de evaluar los servicios.
- El tiempo es de vital importancia.

B.1. CONCEPTO

KOTLER."Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer. Su producción no tiene porque ligarse necesariamente a un producto físico" ⁹²

LOVELOCK y OTROS "Un servicio es un hecho, acto o desempeño, que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible y, por lo general, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción.

Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado en (o a favor de) el receptor del servicio" ⁹³

GRÖNROOS."Un servicio es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible, que se proporcionan como una solución a los problemas del cliente. Regularmente se generan por la interacción entre el cliente y el personal de los servicios, o entre los recursos o bienes físicos y/o los sistemas del proveedor de servicios" ⁹⁴ se puede concluir que el concepto en síntesis es un proceso que contiene un conjunto actos y características de naturaleza intangible que se produce para satisfacer necesidades, deseos y fantasías de las personas.

⁹² KOTLER, Philip ARMSTRONG, Gary Fundamentos de Mercadotecnia Edit. Prentice Hall 4^o edición 1998 Pág. 265

⁹³ LOVELOCK, Christopher Y OTROS Pág 4

⁹⁴ GRÖNROOS, "Marketing y Gestión de Servicios. La Gestión de los Momentos de la Verdad y la Competencia en los Servicios", editado por Díaz de Santos, Madrid, 1994. Pág 27

B.2. CARACTERÍSTICAS

Los servicios a diferencia de los bienes estos en forma particular tienen un conjunto de característica como lo establece PARASURAMAN, “se establece que los servicios poseen tres características esenciales: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad:

- Intangibilidad. Es la cualidad de los servicios por la que no es fácil contarlos, medirlos, inventarlos, y verificarlos o probarlos antes de entregarlos al cliente para asegurar su calidad. Este tipo de característica no es percibida por el cliente antes de consumir el servicio.
- Heterogeneidad. La mayoría de los servicios, especialmente aquellos con gran contenido de trabajo humano, son heterogéneos, esto quiere decir que a menudo su desempeño varía de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de tiempo a tiempo, así como las combinaciones entre estos. A menudo es difícil asegurar la consistencia del comportamiento de un servicio personal, porque lo que las organizaciones intentan entregar puede ser totalmente diferente a lo que el cliente espera recibir.
- Inseparabilidad.- La producción y el consumo de la mayoría de los servicios regularmente es inseparable. A consecuencia de lo anterior, la calidad de los servicios no se hace en el departamento de ingeniería de una planta de manufactura (donde se podría controlar desde su concepción hasta su entrega), sino se entrega intacta al cliente. Más bien la calidad corresponde a la interacción entre el cliente y el personal de la empresa que hace contacto con éste. Bajo dicho supuesto el nivel de servicio dependerá de qué tanto control tenga la empresa del servicio, de su personal y que tanto esté implicado el cliente en el proceso del servicio, ya que muchas veces este indirectamente afecta su calidad”⁹⁵

B.3. CLASIFICACIÓN

En la literatura relacionada al tema de servicios se sugieren **esquemas** que pueden clasificar los servicios como lo sintetiza con claridad en la los investigadores sugieren varios esquemas para la clasificación de los servicios. GRÖNROOS “incluye las clasificaciones de 12

⁹⁵ PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. Y BERRY, L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”, Journal of Marketing, Edit. 1985 Pág. 154

autores de reconocida trayectoria, basadas en el tipo de clientes y de servicios, en la proporción del grado de tangibilidad, en la intensidad de uso de equipos, por la demanda de los servicios, por la naturaleza del acto de los servicios, así como entre el grado de interacción entre el productor y el cliente del servicio...Adicionalmente las diferentes formas de clasificación de los servicios deben atender a cuestiones tales como: ¿Cómo se opera actualmente el servicio?; ¿Qué tipo de procesos están involucrados en la creación del servicio que ofrecemos a nuestros clientes?; ¿Qué grado de implicación posee el cliente en el proceso del servicio? Estas preguntas difieren de la naturaleza del proceso subyacente para crear, producir y entregar un servicio en particular.

A continuación analizaremos cuatro propuestas para clasificar a los servicios: Por el receptor del servicio, por el grado de interacción entre el proveedor y el cliente, por el comportamiento del consumidor, y por las relaciones con la cadena de suministros.

Aspectos para la clasificación de los servicios

(GRÖNROOS) CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

- Grado de tangibilidad del servicio
- Receptor del servicio
- Lugar de entrega del servicio
- Personalización y estandarización del servicio
- Naturaleza de las relaciones con los clientes
- Grado de equilibrio entre la demanda y oferta del servicio
- Grado en que las instalaciones, equipo y personal intervienen en la prestación del servicio”⁹⁶

Por el receptor del servicio. Desde el punto de vista del receptor del servicio, LOVELOCK (1997), “clasifica a los servicios en:

- Servicios a las personas. Son acciones intangibles dirigidas exclusivamente a las personas como: Una intervención quirúrgica, la transportación, el aseo personal, la comida, el hospedaje o alojamiento. Para

⁹⁶ GRÖNROOS, C.. “Marketing y Gestión de Servicios. La Gestión de los Momentos de la Verdad y la Competencia en los Servicios”, editado por Díaz de Santos, Madrid.1994 Pág. 31

la dotación de este tipo de servicios se requiere indiscutiblemente de la presencia física de las personas. Es importante para los prestadores del servicio reflexionar acerca del proceso y de los resultados en términos de lo que ocurre al cliente, ya que esto les ayuda a identificar los beneficios que están siendo creados.

- Servicios a las mentes de las personas. Son acciones intangibles dirigidas a las mentes de las personas con objeto de modificar su percepción, conducta o actitudes. Por ejemplo: Los programas de radio y televisión; la educación, la promoción de la cultura, los entretenimientos, algunas actividades religiosas, etc. Los clientes pueden estar presentes ya sea física o mentalmente, o interconectados a través de algún enlace o sistema de telecomunicación. Cabe notar que el contenido principal de este tipo de servicios está basado en información, y que esta puede ser convertida a señales digitales o análogas y entonces grabarse como un producto manufacturado, para posteriormente reproducirse bajo algún medio como el DVD y el CD.
- Servicios a las posesiones de las personas. Son acciones tangibles o intangibles para bienes de las personas: Transportación, mensajería, almacenamiento, aseo y cuidado, mantenimiento y reparación, distribución, etc. Se requiere de la presencia física del bien en cuestión. Bajo esta modalidad de servicios, a veces las personas solo participan en la recepción y entrega del bien. Dependiendo el caso, los bienes pueden ser llevados a la fábrica de servicios o recibir el servicio en sitio.
- Servicios a activos intangibles. Son acciones intangibles dirigidas a personas y activos tangibles e intangibles como: Aseguramiento de personas, bienes o dinero; servicios de banca, crédito y financiamiento; servicios legales; procesamiento y transmisión de datos, etc.”⁹⁷

En este caso la participación del cliente regularmente se puede reducir a la solicitud y recepción del servicio.

De estas cuatro divisiones de los servicios podemos desprender dos cosas:

Primera, la importancia de la participación del cliente

⁹⁷ LOVELOCK, Christopher, REYNOSO, Javier, D' ANDREA Guillermo, HUETE, Luis ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS Estrategias de Marketing,. Operaciones y Recursos Humanos 1º edición 2004 Pág 27

en el proceso y la entrega del servicio. Si bien es cierto que el cliente con su participación afecta el proceso y el resultado del servicio, debe procurarse que esta afectación sea lo más positiva posible y que el cliente quede satisfecho con el servicio recibido y regrese una y otra vez. La participación del cliente implica también una dedicación particular por parte del personal de contacto con este mismo.

Segunda, el carácter intangible del servicio. Conviene aquí mencionar que esta característica no es propia de todos los servicios, sino más bien que los servicios poseen elementos tangibles sobre un espectro que van desde tangibles dominantes hasta intangibles dominantes

C. PROCESO DEL SERVICIO

El proceso de servicio es considerado desde la óptica de sistemas donde se tiene entradas procesos y entregas, la mismas que una parte son de carácter visibles y otras que no son visibles. Naturalmente si el personal que está detrás del escritorio o el personal de mostrador fallan en el proceso y entrega del servicio, el resultado se traducirá en una percepción negativa del servicio por parte del cliente.

“Elementos de un sistema de Marketing de servicios:

- El personal de servicio. Es quién invariablemente da la cara al cliente ya sea físicamente o por cualquier medio de telecomunicación, incluye a: Representantes de ventas, personal de servicio al cliente, personal de recepción de quejas o atención de garantías, personal de facturación y cobranza, personal de operaciones (quienes usualmente no tienen contacto con el cliente, pero hay casos en que se requiere); intermediarios y funcionarios de la organización.
- Instalaciones y equipo exterior. Lo conforman todos aquellos bienes muebles e inmuebles, algunos de los cuales son visibles para el cliente o forman parte del proceso mismo de dotación del servicio: Instalaciones, edificios o locales; interiores; vehículos; equipo de autoservicio operado por el cliente; equipos o sistemas tangibles que son componentes del servicio (por ejemplo una aeronave en el caso de transportación por avión).
- Comunicaciones. Información y comunicaciones que son dirigidas al cliente, así como las que los propios clientes generen.
- Otras personas. Clientes de la organización, expertos, competidores, etc.

- Diversas funciones conexas”⁹⁸

C.1. TECNICAS DE DISEÑO

La creación y diseño del servicio son de vital importancia para una organización dedicada a la dotación de servicios. De acuerdo con (GRANDE), “la creación de servicios desde el punto de vista empresarial puede atender a varias causas entre las que se señalan:

- Como una innovación total en el mercado;
- Como un servicio aumentado a los ya existentes, para aumentar la oferta básica de una organización; y
- Para ampliar una línea de servicios ya existente.

Por otra parte en función de la dinámica actual de los mercados existen numerosas razones fundamentadas para la creación de servicios, pues día a día las necesidades, gustos y preferencias de los clientes se modifican:

- Como una respuesta a las nuevas necesidades que demanda el mercado.
- Para sustituir servicios ya obsoletos o eliminados del mercado.
- Como servicios complementarios a productos o servicios ya existentes.
- Para usar el exceso de capacidad derivado de una demanda de tipo estacional.
- Para contrarrestar los efectos de la competencia.
- Para ocupar un nicho de mercado en específico
- Por motivos de dinámica empresarial, en los casos de renovación de la imagen corporativa de fusiones o alianzas y de adquisición de empresas.
- Por cuestiones de tipo legal, para el cumplimiento de determinadas normas o leyes.
- Por presión social, ya que los grupos sociales exigen el cumplimiento de determinadas demandas.

La creación de un nuevo servicio, debe atender no solo a los factores ya expuestos. Es imprescindible el desarrollo de una estrategia de Marketing para la creación del servicio, en función de que aunque se haya identificado una necesidad insatisfecha y probablemente exista un

⁹⁸ DUARTE CASTILLO, José TESIS DOCTORAL FACTORES DETERMINANTES Y CRÍTICOS EN EMPRESAS DE SERVICIOS Pág 42

mercado potencial para el servicio, ello no quiere decir que por sí mismo el servicio habrá de poder resolver dicha demanda.

El proceso inicia con la identificación de los atributos de los servicios que desean los clientes; entonces el grupo los estructura jerárquicamente en orden de importancia y los compara con los de los competidores. A continuación los miembros del equipo relacionan los atributos deseados por los clientes con las tareas de ingeniería necesarias para producir el servicio en cuestión. Los expertos especifican las dimensiones para cada tarea y explican claramente de qué manera afectan a cada una de las otras (correlación). Finalmente con todos los datos pertinentes, el equipo toma sus decisiones respecto al diseño del servicio en cuestión.

Preguntas básicas que se formulan al diseñar un servicio bajo esta técnica:

- ¿Qué quieren los clientes?
- ¿Todas las preferencias son igualmente importantes?
- ¿La atención de las necesidades percibidas generará una ventaja competitiva?
- ¿Cómo podremos modificar el servicio?
- ¿Cuánto influyen los expertos en las cualidades percibidas por el cliente?
- ¿Cómo afecta un cambio del diseño a otras características?

El diseño del servicio puede atender a la generación de una serie de ideas en donde intervienen varios actores como el personal de la organización, los clientes, la actuación de los competidores, los consultores o académicos. El paso siguiente es seleccionar ideas y crear el concepto del servicio. Entonces el concepto es filtrado a través de varios criterios como el financiero, el de competitividad, el legal, el estratégico y así otros más.

Posteriormente hay una prueba del concepto, la cual se basa en una explicación o descripción de lo que consiste el servicio ante una muestra de sus probables clientes. A través de un análisis conjunto se realiza una valoración de la importancia de los atributos del servicio. Finalmente se concreta el concepto del servicio, acompañado de un plan de Marketing para su lanzamiento al mercado. Cabe notar que en esta última fase la organización puede auxiliarse de un diagrama de proceso de prestación de servicio, para el que existe software comercial, el cual consiste en una descripción gráfica y conceptual del

servicio, cuales son sus fases, que recursos exige cada una de ellas y que problemas pueden surgir y como corregirlos.”⁹⁹

D. PRECIO DEL SERVICIO

La fijación del precio de los servicios varía en función a la estrategia que estén aplicando, bien sea esta por diferenciación o por coste.

Para algunas organizaciones, la fijación del precio está en función a una serie de variables como pueden ser estas la demanda, oferta, sus costos, a las expectativas de los dueños, a las expectativas de los directivos y empleados de la compañía. Para otras organizaciones, generalmente las empresas trabajan en la fijación del precio en base a sus costes, entendiendo su composición como la sumatoria de los costos fijo más los costos variables LOVELOCK y WRIGHT, “Pero la determinación de los precios de los servicios va más allá de la determinación en base a los costes, pudiendo obedecer también a cuestiones de rentabilidad, de competitividad, de regulaciones gubernamentales o internacionales, de retención de clientes, o en el mejor de los casos a una comprensión real del valor percibido por el cliente”¹⁰⁰

Para la cualquier organización, es riesgoso que la diferenciación esta en el precio, debido a que muchos servicios pueden ser imitados y descubrir que se puede atender con menos precio y mayor calidad o mejor dicho que el cliente reduzca su brecha entre lo que esperaba y lo que recibe, lo que haría que el cliente sienta desconfianza y nunca más consumir en ese establecimiento y se convertiría en un elementos multiplicador de imagen negativa, y esto es peligroso lo que lo conllevaría a perder sus clientes, su rentabilidad y la propia organización.

Las bases para fijar una estrategia de precios para los servicios son:

- Los costes,
- El valor para el cliente y
- La competencia.

Los métodos para fijar precios de los servicios, se basan en dos posiciones:

- El precio que paga el cliente con el valor que recibe el

⁹⁹ GRANDE, Ildfonso Marketing de los Servicios, ESIC Editorial, Madrid 1999. Pág 185

¹⁰⁰ LOVELOCK, Christopher H. y Wright, Lauren Principles of Service Marketing and Management, Prentice Hall 1999 Pág 221

mismo.

- Diferenciando los precios en base a la demanda.

D.1. PRECIO EN BASE AL VALOR

Es necesario segmentar el mercado en función a una serie de características como es nivel de ingresos, estatus social, estilo de vida, etc. En base a ello de acuerdo a la estrategia adoptada y la política de la empresa se podrá fijar el precio en base al valor que le da el cliente, aun más, es importante considerar las expectativas de los clientes y como nosotros lo servimos en base a sus expectativas y las propias percepciones que estos hayan experimentado, muchas veces el cliente no busca precio sino solo busca satisfacer sus fantasías, deseos al cual le da un valor singular. De acuerdo con (LOVELOCK y WRIGHT) “el cliente percibe una serie de beneficios, mientras que percibe también una serie de costes asociados a dichos beneficios, al diferencial de estas percepciones se le denomina *valor neto*.”¹⁰¹ Lo refrenda (BERRY).”Dentro de la determinación de los precios en base al valor, podemos citar tres estrategias para determinación de precios, que aunque distintas, poseen amplia relación, con objeto de captar y comunicar el valor del servicio al cliente.

El objetivo de las estrategias de determinación de precios basadas en la satisfacción consiste en reducir la incertidumbre del cliente al momento de adquirir un servicio, haciendo énfasis en todas aquellas características del servicio que pueden ser traducidas como beneficios para el cliente y que sean percibibles por este mismo. Las garantías deben ser capaces de compensar al cliente en caso de que resulte insatisfecho. Una estrategia de precio alzado, imposibilita la insatisfacción del cliente en cuanto a precio, para aquellos servicios con un fuerte contenido de atributos de creencia, como el caso de los servicios jurídicos o de asesoría”¹⁰²

Para la determinación de precios en base a las relaciones, se hace imprescindible que la organización haga lo posible por captar y conservar satisfechos a sus clientes durante un prolongado periodo de tiempo, a fin de realizar con ellos la mayor cantidad de operaciones,

¹⁰¹ LOVELOCK, Christopher H. y Wright, Lauren Principles of Service Marketing and Management, Prentice Hall 1999 Pág 363

¹⁰² BERRY, Leonard: ¡Un buen servicio ya no basta!, Editorial Norma S.A. 1996, Bogotá, Col. P. 331

de esta manera esta asegurando el cumplimiento del objetivo de supervivencia y rentabilidad en el largo plazo.

D.2. FIJACIÓN DE PRECIO SEGÚN LA DEMANDA

Otro de los métodos que se acostumbra para fijar precios esta asociado estrictamente a la demanda y este exige una serie de particularidades como es atención en el tiempo oportuno, fiabilidad en el servicio, entonces el precio se fija en función a la demanda que exista en el establecimiento (LOVELOCK y WRIGHT) “Para una organización de servicios, atraer la mayor cantidad de clientes posible se convierte en un asunto crucial, debido a que un nivel elevado de clientes asegura la supervivencia de la organización, y de esta manera está más expuesta a diversos públicos”¹⁰³, para la fijación de precios en base a la demanda es necesario tomar en cuenta **factores externos**: como es la propia naturaleza del mercado, y el nivel de la competencia y **factores internos** como: personalización, estandarización, oportunidad, trato, infraestructura y ambientación, forma, tiempo. Es preciso determinar que para fijar precios en base a la demanda es preciso conocer quienes están en el mercado como competidores y productos sustitutos y con estrategia están trabajando ese mercado.

E. MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS

Las organizaciones pueden ofertar un mismo servicio pero sus costos, sus formas de fijar precios difieren profundamente una de otra debido a la propia estrategia que hayan adoptado, la naturaleza y el contexto del mercado y la competencia. Los servicios son medidos en base a su dimensión de la calidad percibida, amparada ello (ZEITHAML) “de acuerdo con diversas investigaciones los clientes no perciben la calidad como un concepto de una sola dimensión; es decir, las valoraciones de los clientes acerca de la calidad se basan en las percepciones de múltiples factores. Por ejemplo, se dice que las siguientes ocho dimensiones de la calidad se aplican a todos los productos y servicios: desempeño, características, confiabilidad adaptabilidad, durabilidad, utilidad, estética y percepción de la calidad (más o menos equivalente a prestigio). Sin embargo, algunos otros expertos han argumentado que las dimensiones de la calidad solo adquieren significado cuando se aplican en **categoría de productos** (como productos duraderos, productos empacados,

¹⁰³ LOVELOCK, Christopher H. y WRIGHT, Lauren Principles of Service Marketing and Management, Prentice Hall 1999 Pág 368

servicios)... otros investigadores han descubierto que los consumidores toman en cuenta cinco dimensiones para valorar la calidad... a saber:

- Confianza. Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa.
- Responsabilidad. Disponibilidad para ayudar a los clientes y para promover el servicio con prontitud.
- Seguridad. El conocimiento de la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza
- Empatía. Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.
- Tangibles. La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo el personal y los materiales escritos.

Estas dimensiones representan la forma en que los clientes organizan mentalmente la información sobre la calidad del servicio”¹⁰⁴. La forma de juzgar que generalmente tienen los clientes de los servicios percibidos, están sustentados en estos parámetros, aun incluso que puedan haber otros, el cliente puede llegar a la conclusión de quedar satisfecho o insatisfecho, los mismos están en función a su espectro cultural, y otras condicionantes que tengan como expectativa. La razón no solamente es que si el cliente esta conforme o disconforme, sino se debe considerar otros aspectos adicionales que la organización debe cumplir y complementar, con la finalidad de mantener la fidelidad del cliente, como servicio de pos venta, lugar de atención, comunicación con el cliente, imagen de la institución, la calidad del servicio técnico, etc. Lo afirma (HUETE) (1994), “el cliente observa al servicio como una función de utilidad, en la que el valor del servicio es directamente proporcional a las necesidades que dicho servicio le satisface. Por lo tanto, el valor será inversamente proporcional al precio y a dos tipos de coste: El primero en relación con la cantidad y complejidad de las cosas que el cliente ha de hacer para conseguir el servicio, denominado también sacrificio... El servicio se puede observar y evaluar por medio de un modelo de mejora del servicio, en la cual se advierten tres dimensiones básicas:

- La creación de una visión global que dote a la empresa de un fuerte carácter o identidad.
- La gestión del lugar de encuentros (contacto con el cliente).
- La creación de sensores que verifiquen los errores del

¹⁰⁴ ZEITHALML, Valarie A. BITNER, Mary Jo. MARKETING DE SERVICIOS Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa 2º Edic. Edit. Mc Graw Hill 2001 Pág. 103

servicio y que disparen los sistemas de recuperación de clientes descontentos. ” ¹⁰⁵

A ello se argumenta que debe añadirse cuestiones estratégicas como la segmentación, creación del servicio, diseño, frecuencia de compra, tipos de clientes, etc. Para poder medir los servicios es necesario implementar un servicio de información que permita medirlos en forma aproximada por que se trata de una serie de componentes intangibles y subjetivos.

E.1. CALIDAD DEL SERVICIO

El cliente para poder calificar la calidad del servicio, solo lo observa en el momento en que lo recibe a diferencia de la adquisición del bien, debido a que los servicios posee características diferenciadas como es: intangibilidad, perecibilidad, heterogeneidad, simultaneidad.

“Intangibilidad. Característica distintiva de los servicios que nos impide tocarlos o sentirlos tal como hacemos con los bienes materiales

Inseparabilidad. Característica que distingue a los servicios y refleja la relación existente entre el prestador del servicio, el cliente que disfruta del servicio y otros clientes que comparten la experiencia del servicio.

Heterogeneidad. Característica distintiva de los servicios que refleja la variación de la consistencia de una transacción de servicios a otra.

Carácter perecedero. Característica distintiva de los servicios en el sentido que es imposible guardarlos, reservar la capacidad que no se usó y llevar inventarios” ¹⁰⁶

Todas estas características hacen que el cliente pueda evaluar la calidad del servicio para ello en los estudios que realizo (PARASURAMAN) “Han sido tomados como base para el desarrollo de diversos modelos y teorías relacionados con la medición de la calidad del servicio. A partir de estos estudios se considera que:

- Al cliente le es más difícil de evaluar la calidad del servicio que la calidad de los productos.
- La percepción de la calidad del servicio es el

¹⁰⁵ HUETE, Luis María. Factores que determinan la calidad del servicio", Harvard Deusto Business Review, No. 64, Nov./Dic., 1994.

¹⁰⁶ DOUGLAS HOFFMAN, K. BATENSON, John E. Fundamentos de Marketing de Servicios Concepto, estrategias y casos. Edit. THOMSON, 2º EDIC. 2002 Págs. 27,31,39,41

resultado de una comparación del cliente con el desempeño actual del servicio.

- Las evaluaciones del servicio no se hacen solamente a la entrega de este, sino también durante el proceso de realización del servicio mismo”¹⁰⁷ en conclusión después de varias investigaciones se llega a la conclusión que esta se debe medir en relación a su calidad en sus diferencias entre lo que se espera y lo que se recibe.

E.2. RENTABILIDAD

La rentabilidad del servicio para la organización será medida en base a los precios de la competencia, sus costes de producción, productividad alcanzada, los costos del dinero en el tiempo, y al tipo de servicio que se ofrece, a la disposición de la demanda.

En el caso del cliente el valor o beneficio es directamente proporcional a las necesidades que percibe o que satisface en función al grado de expectativa que esperaba.

F. EL PROCESO DE SERVICIO

El proceso del servicio tiene múltiples actividades tanto lo que es visible para el cliente como lo que no es visible por ejemplo en la enseñanza superior lo visible es la infraestructura, el currículo, las clases impartidas por el docente, las calificaciones, en otras palabras las interacciones directas y secundarias, sin embargo existe la parte no visible que no observa el alumno como es la preparación de clases, material que dispone el docente, interacciones de compartimiento con otros docentes, disponibilidad de tecnología, acceso a información, experiencias pasadas, capacidades aprendidas, construcción de imagen del docente, carreras y preparación docente, etc.

G. DISEÑO DEL SERVICIO

Para diseñar el servicio existe un conjunto de técnicas, entre una de la más destacadas figura la técnica japonesa donde se desarrolla una arquitectura de servicio donde se considera una serie de requisitos que el cliente espera en relación a los

¹⁰⁷ PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. Y BERRY, L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Edit. 1985 Pág. 41-50

servicios y la calidad. Esta técnica supone considerar una serie de requisitos como son los elementos del servicio, expectativas del cliente, percepciones del cliente, lógico esta que para elaborar el diseño del servicio se tendrá que convocar a los involucrados en el servicio con conocimiento de hecho. (ZEITHAML) considera que para crear un servicio de calidad los siguientes “párrafos explican los elementos de la casa del servicio de la calidad...

- Expectativas del cliente.
- Importancia de las expectativas
- Elementos controlables del servicio
- Relación entre los elementos
- Asociación entre expectativas y elementos de servicio
- La importancia total de los elementos del servicio para cubrir las expectativas del cliente
- Clasificaciones de dificultad
- Evaluación de la competitividad.”¹⁰⁸

Podemos sintetizar que para hacer arquitectura de los servicios a ofrecer se deben formular una serie de cuestionamientos tanto a los clientes como al que oferta los servicios en base a investigaciones de mercado y entrevistas a los involucrados a saber:

- ¿Qué desean los clientes?
- ¿Todas las preferencias son igualmente importantes?
- ¿La atención de las necesidades percibidas generará una ventaja competitiva?
- ¿Cómo podremos ampliar cambiar el servicio?
- ¿Cuánto influyen los expertos en las cualidades percibidas por el cliente?
- ¿Cómo afecta un cambio del diseño a otras características?

H. EL SERVICIO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

El enfoque de la calidad como se abordó en tema anterior, es sustento para focalizar el tema de servicio de calidad que brindan las universidades en el medio. La calidad tiene estricta relación con el producto bien o servicio y el cliente, este último la única manera de juzgarlo o emitir opinión de satisfacción o

¹⁰⁸ ZEITHALML, Valarie A. BITNER, Mary Jo. MARKETING DE SERVICIOS Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa 2º Edic. Edit. Mc Graw Hill 2001 Pág. 265

no es el por medio de valorar la calidad, en el entendido que la calidad no es considerado como una cosa compleja sino por el contrario en el sentido de las percepciones sustentado en un conjunto de vivencias funcionales por parte de los clientes. Hoy la calidad por parte de las universidades es conocida con el concepto de excelencia donde se resume que las actividades que realiza una organización debe “cero defectos” (PETERS y WATERMAN) “ ya hemos dicho que muchas de nuestras compañías excelentes tienen la obsesión del servicio, por lo menos otras tantas la tienen por la calidad y la confiabilidad... un artículo en fortune dice simplemente “los principios de operación de la compañía parece ser un versión individual de la ley de los niños exploradores: los principios fundamentales son: excelencia en la calidad, confiabilidad en la actuación y lealtad en las relaciones con los distribuidores”¹⁰⁹ esta breve reflexión nos lleva a comprender el termino de la calidad en el servicio de la educación superior universitaria, la misma que es bueno distinguirla desde dos ópticas **la primera** lo que piensan y entienden los directivos o gobernadores y **la segunda** como lo entienden los clientes en tema de expectativas y percepciones, creemos que todos apuntan a la búsqueda de la excelencia de la calidad en tema de servicios educativos universitarios. En este entendido al servicio de calidad en la educación superior no se puede definir debido a que encierra un sentido de filosofía y cada uno entiende desde diferentes perspectivas, afirma (BARRAGÁN, J. N.)”Es decir que, es perfectamente legítimo que las agencias gubernamentales demanden eficiencia en los recursos invertidos, que los padres y estudiantes exijan excelencia, que los empleadores esperen un producto con aptitud para un propósito y que la comunidad en general considere que en la educación superior debe haber calidad total. ”¹¹⁰ el servicio de calidad encierra un conjunto de elementos como es la excelencia que implica la superación de estándares, manejo de insumos y recursos, tanto docentes como alumnos, elementos físicos y tecnológicos, de igual manera la excelencia reclama imagen institucional y reputación académica. (BARRAGÁN,)”El concepto de “**calidad universitaria**” requiere superar la tendencia a considerar en sí mismas las características específicas de acuerdo con el contexto, entrada, proceso, producto y propósito de la educación en cada institución y tratar de identificar los rasgos comunes en todas. Parece evidente que si se consideran de alta calidad dos o más instituciones universitarias con culturas

¹⁰⁹ PETERS, T. J., y WATERMAN, R. H. En busca de la EXELENIA experiencias de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos, Edit. NORMA 1984 Pág 168-169

¹¹⁰ BARRAGÁN, J. N. Art. Calidad y valores en la educación: Objetivos estratégicos en las universidades y retos del siglo xxi Pág. 78 www.daenaunjournal.org

y valores diferentes, no es posible vincular la calidad de la educación con los valores, metas y objetivos, programas, formación del profesorado, entre otros, específicos de cada institución. La calidad debe radicar, más allá de estos elementos en que difieren, en alguna característica común a todos ellos. En consecuencia, para conceptualizar la calidad de la educación es preciso superar la consideración aislada de las características específicas de los distintos elementos o componentes y centrar la atención en las relaciones entre ellos. Es necesario determinar cuáles son los temas relevantes sobre la calidad en la educación superior, que se discuten actualmente en los organismos internacionales. En enero de 1996, en París se celebró la reunión del "Grupo Asesor en Educación Superior de UNESCO", y allí se identificaron grandes temas para el debate internacional, tales como los siguientes:

- La educación superior y sus objetivos en el umbral del siglo XXI
- La integración entre docencia e investigación
- Medidas para asegurar la democratización y a la vez promover la calidad de la educación superior
- La diversificación de los sistemas de educación superior y su vinculación con el sector productivo
- El impacto de la globalización en los planes y programas de estudio de las instituciones de educación superior”¹¹¹

Es destacable, sintetizar que el concepto de servicios de calidad universitaria ha variado en función al tiempo, el mismo que se esta perfeccionando debido a los cambios abruptos de carácter económico, social, tecnológico y político de las naciones, debido a que la universidad esta asumiendo retos como es la adecuación a una aldea global, donde el conocimiento no tiene propiedad, sino que por lo contrario, esta es del país que tenga un horizonte claro y sepa aprovechar de los frutos que se consiga de sus talentos formados con la mas alta calidad y excelencia, sea la nación que fuera formado. En conclusión los objetivos y la misión de la universidad se dirigen a un solo propósito como la ley universitaria peruana lo señala que el propósito de formar competencias de la más alta calidad, con espíritu crítico y altruismo de para construir cada vez una sociedad mejor. Esto lo argumenta el informe en el reino unido (DEARING REPORT, 1997) “propone como objetivos de la educación superior los siguientes:

¹¹¹ BARRAGÁN, J. N. Art. Calidad y valores en la educación: Objetivos estratégicos en las universidades y retos del siglo xxi Pág. 78.79 www.daenaunjournal.org

“El propósito esencial de la educación superior es hacer posible que la sociedad progrese adecuadamente mediante la comprensión de su propia realidad y del mundo que la rodea: en una palabra, sustentar la sociedad del aprendizaje. Los cuatro objetivos básicos en que se puede concretar este propósito son:

- Formar a las personas para que desarrollen al máximo sus capacidades a lo largo de la vida y alentarlas a hacerlo a fin de que se desarrollen intelectualmente, estén bien preparados para el trabajo, puedan ser útiles a la sociedad y consigan su satisfacción personal.
- Aumentar y profundizar el conocimiento tanto por sí mismo como para promover su aplicación en beneficio de la economía y la sociedad.
- Servir las necesidades de una economía flexible, sostenible y basada en el conocimiento, a escala local, regional y nacional.
- Tener un papel preponderante en la configuración de una sociedad democrática, civilizada e integradora.”¹¹²

La educación superior en tema de calidad es vista desde diferentes enfoques y aproximaciones debido a que existe múltiples formas de definirla, debido a su propia naturaleza intangible, de los servicios que presta, y la dimensión propiamente de la percepción tanto de los administradores y los propios usuarios. En los servicios recibidos coinciden un conjunto de autores que la calidad debe ser observada desde dos ópticas como tal, las mismas que las dividen en **calidad técnica y calidad funcional**, mas aun estos se descomponen en dimensiones de factores específicos dependiendo en función a como quiere ser investigada o percibida. Cada uno de estos enfoques no son de carácter excluyentes sino por el contrario estos se complementan y bien lo resume en su Tesis Doctoral (CAPELLERAS i SEGURA) “factores condicionantes en la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico.”¹¹³ En su aporte en el cuadro que continúa

¹¹² Higher Education in the Learning Society, más conocido como Informe Dearing (Dearing Report, 1997), Pág. 95

¹¹³ CAPELLERAS i SEGURA, Joan-Lluís Tesis Doctoral “factores condicionantes en la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico” Pág. 103

CUADRO N° 03
ENFOQUES PRINCIPALES SOBRE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

ENFOQUE	DESCRIPCION
1. Excelencia	Distinción de la institución por algunas de sus características (estudiantes, profesores, fama, historia, instalaciones, etc.)
2. Contenido	Consideración de los elementos implicados en el proceso de enseñanza y aprendizaje (contenido de los estudios, nivel docente, curriculum, sistema pedagógico, clima del campus, etc.)
3. Conformidad a unos estándares	Cumplimiento de unos estándares o requisitos mínimos de calidad que acreditan a la institución para otorgar títulos
4. Adecuación a un objetivo	Grado de eficacia en conseguir la misión u objetivos de la institución
5. Disponibilidad de recursos	Disponibilidad de recursos de la institución (humanos, intelectuales, físicos, financieros) que se utilizan en sus diversas funciones y actividades
6. Eficiencia	Uso eficiente de los recursos disponibles en la institución
7. Valor añadido	Grado de desarrollo de los estudiantes desde su ingreso hasta su salida de la institución, así como de los profesores en sus dimensiones docente e investigadora
8. satisfacción de necesidades	Aptitud para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes, actuales y potenciales, de la institución (estudiantes, profesores, empleadores, familias, ex alumnos, comunidad, gobierno, etc.)
9. Transformación y cambio	Capacidad de adaptación, transformación y cambio de la institución ante las nuevas demandas sociales, a través de nuevos sistemas y formas de organización y gestión

Fuente y Elaboración.- Joan-Lluís Capelleras i Segura, Tesis doctoral "factores condicionantes en la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico" Pág. 103-104.

2.1.2.4. PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE CALIDAD EDUCATIVA UNIVERSITARIA

A. LA PERCEPCIÓN

Al abordar el tema de percepción es un tema complejo por que habría que ver desde la corriente psicológica, biológica, filosófica y educativa cognitiva, antes de desarrollar el tema es bueno saber desde que nivel comprendemos a la percepción y cual de los sentidos percibimos (GOLDSTEIN) infiere la percepción y la sensación "Se ha hecho una distinción entre ellos, considerándose que las sensaciones eran experiencias básicas, elicitadas por estímulos simples, por ejemplo experimentamos la sensación de "rojo" cuando se nos

presenta un pequeño punto de luz roja. Las percepciones son experiencias más complicadas, son los resultados de procesos de orden superior a las sensaciones y de una integración o adición de sensaciones. Esa integración puede implicar otros procesos como la memoria y puede estar afectada por las experiencias previas del sujeto perceptor.

Las percepciones.- Actividad fisiológica del cerebro. Sin embargo la línea divisoria entre percepción y sensación no está tan clara. Por ello utilizaremos el término percepción de forma general para referirnos a las experiencias producidas por la estimulación de los sentidos.”¹¹⁴ de la misma manera se puede conceptualizar dentro de la teoría de la percepción “**Percepción**, proceso mediante el cual la conciencia integra los estímulos sensoriales sobre objetos, hechos o situaciones y los transforma en experiencia útil... Los psicólogos de la percepción reconocen que la mayoría de los estímulos puros de organizados de la experiencia sensorial (vista, audición, olfato, gusto y tacto) son corregidos de inmediato y de forma inconsciente, es decir, transformados en percepciones o experiencia útil, reconocible... El estudio y la teoría de la percepción superan a la psicología teórica y tienen aplicaciones prácticas en el aprendizaje, la educación y la psicología clínica. Una percepción deficiente implica experimentar el mundo como un caos, mientras que una ‘extrapercepción’ —eliminar estímulos que no se ajustan a los esquemas de la percepción o percibir estímulos inexistentes— puede llevar a experimentar el mundo inadecuadamente, con sentimientos de depresión en el primer caso y de alucinación o delirio en el segundo.

A pesar del papel fundamental que la percepción cumple en la vida de las personas y de los organismos más sencillos, sus procesos permanecen poco claros por dos razones principales: primero, porque los investigadores sólo han obtenido un éxito limitado al intentar descomponer la percepción en unidades analizables más simples, y, segundo, porque las evidencias empíricas, científicamente verificables, se hacen difíciles de repetir e incluso de obtener, con lo que el estudio de la percepción sigue dependiendo en gran medida de informes introspectivos, con un alto grado de subjetividad... **Según la teoría clásica de la percepción** que el fisiólogo alemán Hermann Ludwig Ferdinand von Helmholtz formuló a mediados del siglo pasado, la constancia en la percepción, al igual que la percepción de la profundidad y la mayoría de las percepciones, es resultado de la capacidad del individuo de sintetizar las experiencias del pasado y las señales sensoriales

¹¹⁴ GOLDSTEIN APUNTES Y RESUMENES <http://html.rincondelvago.com/percepcion-y-atencion.html>

presentes.... **Según la escuela de psicología de la Gestalt**, célebre en la década de 1920, la percepción debe estudiarse no analizando unidades aisladas como las sensaciones simples, sino tomando en cuenta configuraciones globales (en alemán, *Gestalten*) de los procesos mentales. En este sentido, la unidad perceptible real es la forma: una estructura mental que toma sus atributos de una estructura correspondiente a los procesos cerebrales. Los experimentos de los partidarios de esta teoría muestran que la percepción de la forma no depende de la percepción de los elementos individuales que la constituyen... **Recientemente, sin embargo, muchos psicólogos han llegado a la conclusión** de que esta aproximación dicotómica apenas tiene base científica y aporta muy poco al estudio de la percepción, por lo que desde un enfoque más clásico proponen que la capacidad perceptiva proviene de la capacidad animal y humana de organizar la experiencia global de los individuos, lo que significa incluir las múltiples experiencias fisiológicas del desarrollo en la experiencia formal del aprendizaje.”¹¹⁵ Como se aprecia la percepción se hace compleja, trataremos a la percepción desde la óptica de la filosofía, en el trabajo de ensayo, Comparación Estructural y Analítica del Concepto de la Percepción (ORTEGA) “Debemos, antes de iniciar el análisis de los textos, comentar algo con respecto a la percepción. El término percepción proviene del latín *per-ceptio* (*capio*) que significa coger o recoger a través de, o por medio de. En ese sentido es sinónimo de *sentio* que significa sensación o sentir. Es importante notar que la traducción de PERCEPCIÓN que significa percibir o darse cuenta, está tratada en un sentido muy general como es la visión, la audición el olfato, el placer, el dolor, el deseo y el temor (156b). Tales alcances del término nos permiten usar la expresión sensación como sinónimo legítimo. Otros autores han tratado de igual forma este término tal como David Hume, quien además une la palabra percepción y sensación en el término **impresiones** [*impressions*] en su obra *Investigación sobre el entendimiento humano*, en donde dice "Con el término impresión significo, pues, todas nuestras **percepciones** más vivaces cuando oímos o vemos o palpamos o amamos u odiamos o deseamos o queremos. Y las impresiones se distinguen de las ideas - que son las percepciones menos vivaces de que somos conscientes cuando reflexionamos sobre cualesquiera de esas **sensaciones** o movimientos antes mencionados", señalando anteriormente "El pensamiento más vivaz es siempre inferior a la **sensación** más débil". También Jean Hyppolite usa PERCEPCIÓN traducida como sensación diciendo "...en

¹¹⁵ TEORIA DE LA PERCEPCIÓN

<http://www.geocities.com/psicoresumenes/public/percepcion.htm>

donde Teeteto sacaba la conclusión de que la ciencia no es más que **sensación**" y relacionando dicho texto con la *certeza sensible* de Hegel. Por ello nosotros utilizaremos el mismo doble significado de percepción, es decir la entenderemos tanto como percepción y como sensación... La estructura del razonamiento posee el siguiente orden que se respeta tanto en el Teeteto como en la Fenomenología, a pesar que en ésta última está más ordenado y acotado. El esquema es el siguiente:

- **Necesidad de negación del ser propio de la realidad** (las cosas). Aquí subyace una crítica al empirismo, en particular al empirismo ingenuo que afirma la realidad como siendo e independiente del hombre.
- **Afirmación del sujeto como la esencia de la percepción.** Hay aquí una vindicación del subjetivismo, en tanto sitúa en el hombre la verdad del ser.
- **Unidad de la cosa y el sujeto en la percepción.** Ambos dejan de ser lo esencial para dar paso a la relación que los constituye. Este resulta ser un paso dialéctico que supera las dos afirmaciones anteriores.
- **Afirmación de la percepción como lo esencial.** La verdad del ser ya no recae en ninguno de los momentos de la percepción sino que en ella misma. El ser es el soporte del conocimiento de la realidad, pero no es la realidad. Separación del ser del ente.

Esta es la forma que subyace a los razonamientos, ella está presente tanto en el Teeteto como en la Fenomenología. Tal estructura puede desde luego ser refinada, sólo hemos trabajado sobre una reducida parte de los textos analizados. No obstante creo que, en términos generales, satisface los requerimientos básicos del modelo de razonamiento, el cual es claramente dialéctico.”¹¹⁶

B. PERCEPCIÓN SE APRENDE O SE HEREDA

Las característica de la percepción esta en función de la teoría, enfoque que se la vea o se la perciba (Monografías) “Diversas investigaciones han demostrado que algunos factores básicos de la percepción son biológicos y en la mayoría de los casos cumplen funciones adaptativas. Otros estudios han demostrado que la percepción es el resultado, en

¹¹⁶ ORTEGA MIRANDA, José, COMPARACIÓN ESTRUCTURAL Y ANALÍTICA DEL CONCEPTO DE "PERCEPCIÓN" EN EL *TEETETO* DE PLATÓN Y EL CAPÍTULO 1º DE LA SECCIÓN CONCIENCIA DE LA *FENOMENOLOGÍA DEL ESPÍRITU* DE HEGEL, www.fortunecity.com/campus/anlaby/155/teeteto.html

gran medida, de la ampliación y/o readaptación de las capacidades perceptivas innatas. No obstante, son más los estudios que han arrojado datos ambiguos y poco representativos.

La percepción presenta una evidente flexibilidad, dado que puede ser modificada por nuestra experiencia. En este sentido juegan un papel muy importante los criterios de aprendizaje discriminativo –condicionamiento clásico y operante. Por ejemplo, la sensación que tenemos de un perfume es la misma, siempre y cuando, nuestro olfato opere uniformemente, es decir, que no sufra alteraciones funcionales de alguna consideración. Pero si ese perfume se asocia a situaciones o impresiones particulares, con una importante carga emocional o cognitiva, es probable que adquiera otro significado en términos de la percepción que se tenga del mismo.

En conclusión, y a esta altura de la discusión, lo único que se puede decir es que tanto la herencia como el ambiente–aprendizaje, juegan papeles determinantes en la forma como percibimos el "todo" que nos rodea. Lo que sigue en adelante es considerar la medida en que dichas influencias operan para jugar con nuestra capacidad de juicio sobre los estímulos que procesamos... **Percepción Extrasensorial** La percepción extrasensorial (ó PES) se entiende como el tipo de percepción que no requiere de los sentidos ordinarios. Consiste en varios tipos de fenómenos de transferencia de energía e información que no es explicable a través de mecanismos físicos o biológicos conocidos. Entre estos fenómenos se cuentan:

Telepatía: "lectura" de mente a mente, conocida también como transmisión de pensamiento.

Clarividencia: visión de cosas ocultas o lejanas en el espacio y que no estimulan directamente los órganos sensoriales.

Precognición: conocimiento anticipado de la ocurrencia de un hecho en el futuro; si se refiere a pueblos enteros o a conglomerados de personas, se llama profecía.

Psicocinesis– ó psicoquinesis–: capacidad de la mente para influir sobre la materia, esto es, sin valerse de ninguna clase de artificio físico conocido para llevar a cabo alguna transformación en un objeto –doblar cucharas, levitación, arrastrar objetos con el pensamiento, etc.

Son varias las limitaciones en torno la discusión de si existe o no la PES, y el fenómeno ha aportado conclusiones contundentes como para asegurar que sea verdad. Por un lado, persisten las limitaciones de verificabilidad y replicabilidad en las investigaciones; no siempre las pruebas ofrecen los mismos resultados, y es difícil repetir o verificar los

factores en condiciones cambiantes. A esto se suma el hecho de que las explicaciones se limitan a eventualidades bioquímicas que no explican la ocurrencia de estos fenómenos y a las creencias de los investigadores que pueden llegar a sesgar los estudios.

No obstante, nuestro conocimiento del mundo es aún limitado y poco a poco se progresa en la formulación de nuevas teorías físicas que amplían nuestra consideración de la realidad. Aunque los psicólogos son escépticos frente este tipo de fenómenos; tal vez, sin saberlo, nuestra habilidad mental que permanece oculta, evoluciona conforme lo hace nuestro cerebro y quien sabe, tal vez alguna vez podamos trascender a las limitaciones del tiempo y el espacio a través de nuestro pensamiento... sentados en una cómoda silla de nuestra casa...”¹¹⁷

C. CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO

Luego de revisar lo que es calidad, servicio, la percepción estamos en condiciones para la presente investigación arribar a una apreciación de los que es la calidad del servicio percibido, entendiendo que este concepto se debe verlo desde la óptica multidimensional como lo describe (GRÖNROOS) “La calidad del servicio, como una variable multidimensional formada a partir de dos componentes principales, tal y como es percibida por los clientes: una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso. Para Grönroos... los servicios: “son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. Se producen interacciones que incluyen una serie de “momentos de la verdad” entre el cliente y el proveedor del servicio. Lo que sucede en estas interacciones comprador-vendedor tiene un efecto fundamental en el servicio percibido”. Es fácil observar que no se puede evaluar la dimensión de calidad funcional de una forma tan objetiva como la dimensión técnica. Con frecuencia se percibe de forma subjetiva. Grönroos relaciona estas dos dimensiones de la calidad del servicio con la imagen corporativa, ya que dicha imagen puede determinar aquello que se espera del servicio prestado por una organización...Grönroos afirma que la Imagen corporativa puede influir en la percepción de la calidad de varias formas: si el proveedor es bueno a los ojos de los clientes, eso es, si tiene una imagen favorable, probablemente se le perdonarán los errores menores. Si con frecuencia se producen errores, se

¹¹⁷ Sensación y percepción <http://www.monografias.com/trabajos7/sepe/sepe.shtml#pe r#per>

deteriorará la imagen. Y si la imagen es negativa, el efecto de cualquier error será considerablemente mayor de lo que sería de otra manera. En lo que respecta a la percepción de la calidad, se puede considerar la imagen como un filtro”¹¹⁸ El modelo plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da), la calidad funcional (cómo se da) y la imagen corporativa. La imagen es un elemento más a tener en cuenta para medir la calidad.

En conclusión, al cliente le influye tanto en la forma como el resultado del servicio recibido. De la misma manera se puede argumentar que existen una multiplicidad de de ver las dimensiones de la calidad con sus diferentes atributos, y estas son medidas en virtud a su concepción, bien lo sintetiza (CRISTÓBAL FRANSI) en la tesis Doctoral “Conceptualización de la Calidad de Servicio al Cliente Percibida en el Comercio Electrónico. Evaluación y Aplicación en el Establecimiento Virtual

CUADRO N° 04
CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO

AUTOR	DIMENSIONES
Garvin (1984)	1) desempeño 2) características 3) confiabilidad (probabilidad de un mal funcionamiento) 4) apego (habilidad de cumplir con las especificaciones) 5) durabilidad 6) aspectos del servicio (rapidez, cortesía, competencia y facilidad de corregir problemas) 7) Estética 8) Calidad Percibida
Lehtinen y Lehtinen (1982)	1) calidad física, que incluyen los aspectos físicos del servicio (equipamiento, edificios...) 2) calidad corporativa, que afecta a la imagen de la empresa 3) calidad interactiva, la cual deriva tanto de la interacción entre el personal y el cliente como de los clientes con otros clientes
Grönroos (1994)	1) Dimensión técnica o de resultado 2) Dimensión funcional o relacionada con el proceso 3) Imagen Corporativa
Eiglier y Langeard (19)	1) La calidad del output o la calidad del servicio prestado como resultado final. 2) La calidad de los elementos de la servucción o la calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio. 3) La calidad del proceso de prestación del servicio.
Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985)	1) Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. 2) Fiabilidad. Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. 3) Capacidad de respuesta. Disposición para ayudar a los clientes, y para proveerlos de un servicio rápido.

¹¹⁸ GRÖNROOS, “Marketing y Gestión de Servicios. La Gestión de los Momentos de la Verdad y la Competencia en los Servicios”, editado por Díaz de Santos, Madrid, 1994. Pág 39

	<p>4) Profesionalidad. Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.</p> <p>5) Cortesía. Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.</p> <p>6) Credibilidad. Veracidad, creencia, y honestidad en el servicio que se provee.</p> <p>7) Seguridad. Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.</p> <p>8) Accesibilidad. Lo accesible y fácil de contactar.</p> <p>9) Comunicación. Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.</p> <p>10) Compresión del cliente. Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.</p>
<p>Parasuraman, Zeithmal y Berry (1991)</p>	<p>1) elementos tangibles</p> <p>2) fiabilidad</p> <p>3) capacidad de respuesta</p> <p>4) seguridad (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad)</p> <p>5) Empatía (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y compresión del usuario).”¹¹⁹</p>

FUENTE Y ELABORACIÓN: Eduard Cristóbal Fransi Tesis Doctoral Conceptualización de la Calidad de Servicio al Cliente Percibida en el Comercio Electrónico. Evaluación y Aplicación en el Establecimiento Virtual.

D. PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

En el caso de la presente investigación, se tipifica como cliente al dicente por es quien ha elegido la educación que quiere seguir, y es quien concurre al establecimiento para recibir el servicio, por ende es el único quien puede juzgar sobre el servicio percibido, será meritorio preguntarle si este joven estudiante que expectativas tuvo antes de ingresar a la universidad, y que diferencia existe entre lo que ha recibido versus lo que esperaba, al respecto (ZEITHAML) “Debido a que las expectativas son dinámicas, las evaluaciones pueden modificarse con el paso del tiempo, de una persona a otra de una cultura a otra. Lo que se considera un servicio de calidad o las cosas que satisfacen a los clientes en la actualidad, mañana pueden ser diferentes. También conviene recordar que todo el debate que gira en torno a la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones del cliente a cerca del servicio, y no sobre el criterio objetivo predeterminado sobre lo que es o debería ser el servicio.

Los clientes perciben los servicios en términos de su calidad y el grado en que se sienten satisfechos con sus experiencias en general”¹²⁰

¹¹⁹ CRISTÓBAL FRANSI, Eduard, Tesis Doctoral Conceptualización de la Calidad de Servicio al Cliente Percibida en el Comercio Electrónico. Evaluación y Aplicación en el Establecimiento Virtual.

¹²⁰ ZEITHALML, Valarie A. BITNER, Mary Jo. MARKETING DE SERVICIOS Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa 2º Edic. Edit. Mc Graw Hill 2001 Pág. 92

E. SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO

Generalmente cuando se lee, habla de satisfacción muchas veces se confunde con la calidad, ambas terminologías están asociadas, (ZEITHAML) “Cada vez es mayor el consenso respecto de que los dos conceptos son esencia distintos en términos de causas subyacentes y de sus resultados. Si bien tienen ciertos aspectos en común, la satisfacción por lo general se observa como un concepto más amplio, mientras que la evaluación en la calidad en el servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio. Desde el punto de vista, la percepción de la calidad en el servicio es un componente de la satisfacción del cliente”¹²¹

F. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El concepto de satisfacción es muy interna del ser humano desde su biología, condición social, cultural y económica, y otros factores, lo que determina la complejidad que nadie sabe lo de nadie. (ZEITHAML) anota la importancia del concepto cuando argumenta “Satisfacción es la respuesta de sociedad del cliente. Es un juicio a cerca de que un rasgo del producto o servicio, o de que producto o servicio en si mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”¹²² en síntesis podemos decir que la satisfacción del cliente es el juicio de valor que evoca un usuario al conocer experimentar probar un bien o servicio en la medida de sus expectativas y percepción que este tenga en su complejidad humana y la misma necesidad de satisfacer que tenga. De ello podemos desprender que el grado de satisfacción de una persona a otra es totalmente diferente.

G. PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO UNIVERSITARIO

Para poder determinar la percepción del servicio educativo universitario nos preguntamos ¿Que quiere el país? ¿Como responde el modelo a lo que se espera?, ¿Que se han hecho las autoridades universitarias al respecto?, ¿Que modelo han adoptado las universidades para corresponder a las necesidades del país?, ¿Que esta haciendo la ANR en tema de la evaluación y la autoevaluación?, ¿Que necesidades tiene el mundo el país y la región en temas multidisciplinarios?, si contestamos a estas interrogantes tendríamos derroteros de

¹²¹ Ibid Pág. 93

¹²² OLIVER, Richard L., Satisfaction, a Behavioral Perspectiva en the Consumer citado por ZEITHALML, Valarie A. BITNER, Mary Jo. MARKETING DE SERVICIOS Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa 2º Edic. Edit. Mc Graw Hill 2001 Pág. 94

respuesta en lo que espera y experimenta el servicio educativo universitario. En el Perú, en el proceso de consolidación de objetivos recién están poniéndose en autos sobre lo que es la calificación universitaria en temas de acreditación y autoevaluación debido al caos que ha engendrado el dispositivo fujimorista 882 el que determinó el mercantilismo disfrazado de empresa de la educación superior, lo que ha generado la apertura de sucursales de universidades que no cumplen con los mas mínimos requisitos de enseñanza, tal es el caso que negocian cursos a distancia como profesiones sin contar con los requisitos más mínimos. Se espera que la nueva ley universitaria en consonancia con la ley de acreditación en la educación universitaria se defina una enseñanza competitiva y de calidad. La experiencia actual de la enseñanza superior la podemos calificar mediante la ubicación que tienen los usuarios del servicio educativo en el país, los mismos que se reflejan en el grado de empleo que tienen los egresados en los diferentes que haceres de la vida de la empresa y el país, y otro barómetro se determina por el grado de migración de cerebros preparados a otros países.

2.1.2.5. EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

Entendiendo como evaluación educativa como (ANGULO, CONTRERAS Y OTROS) en su Artículo: Evaluación Educativa y Participación Democrática “La formulación de un juicio sobre el valor educativo de un centro, un proyecto curricular, la organización de un aula un libro de texto, o de cualquier otra realidad. Es decir, una evaluación siempre se interroga e intenta explicitar el valor educativo que una realidad, como las señaladas, posee o ha ido desarrollando”¹²³ en la evaluación se debe tener cuidado de no cometer abusos en sus diferentes naturalezas como: que sirva de mecanismo de poder para chantajear o como un mecanismo de dominación control y opresión, o que esta sirva a quienes más tienen o mas puedan, o que la evaluación se encargue a inexpertos y que están atados a percepciones políticas o que son sumisos en espera de puestos o asensos, o silenciar los resultados cuando nos les convenga por su afiliación partidaria, entonces estas evaluaciones habrán perdido su valor. Las evaluaciones por el contrario deben servir de base para corregir, capacitar, planear, y tomar las medidas correctivas en las índoles para la cual se establece en la ley de acreditación. Aún más se puede decir que la calificación de juicio debe servir para

¹²³ ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA ,Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de ANGULO, CONTRERAS Y OTROS en su Artículo: Evaluación Educativa y Participación Democrática Pág 83

alagar y expandir resultados para los mejores para que sean merito de muestra de superación de los demás evaluados. Por lo expresado se debe tener en cuenta que los evaluadores deben tener un fuerte contenido ético, garantía de Libertad, y transparencia.

A. EVALUACIÓN UNIVERSITARIA

El entorno, el interno, la globalización, hoy más que nunca reclaman a la universidad que sus servicios respondan a las exigencias de la realidad, y que la formación que brindan sea para la vida en función a los requerimientos globales, para ello la universidad tiene que ser evaluada por instituciones de prestigio que si han logrado el éxito a nivel internacional y son primeras a nivel global. El por que de la evaluación lo señala (PEREZ Y SALINAS) “Cualquier estudio de evaluación de la calidad universitaria tiene un doble objetivo:

- Permitir a la universidad conocer la calidad de sus actividades y definir planes estratégicos de actuación para mejorar sus actividades.
- Ofrecer a sus financiadores (estudiantes y sus familias, empresas e instituciones interesadas en la educación superior y en la investigación, Administraciones Públicas) una información objetiva y fiable del nivel de calidad alcanzado por cada institución.

Las evaluaciones pueden ser clasificadas, según quien las realice, bajo dos tipologías: evaluaciones internas y externas. La diferencia principal entre ellas radica en quién es el agente que lleva a cabo la evaluación: en el primer caso, los propios miembros de la institución, mientras que en el segundo se trata de personas de una agencia especializada o de una comisión exterior...

Dado que la actividad universitaria engloba tres ámbitos bien diferenciados: la enseñanza, la investigación y la administración o gestión, en la evaluación universitaria se suelen considerar estos tres ámbitos o tipos de actividades por separado, aunque parece evidente la existencia de complementariedad e interdependencia entre los mismos.”¹²⁴

En nuestro país el pasado 19-23 de mayo 2006 se aprobó y publicó la ley 28740 que corresponde al Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) en la que dice “**Artículo 2º.- Definición del SINEACE**

¹²⁴ PÉREZ, C. Y J. SALINAS (1998): “El uso de indicadores de gestión en la evaluación de la calidad universitaria”, Hacienda Pública Española, núm. especial sobre Economía de la Educación Pág. 161

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa es el conjunto de organismos, normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente, destinados a definir y establecer los criterios, estándares y procesos de evaluación, acreditación y certificación a fin de asegurar los niveles básicos de calidad que deben brindar las instituciones a las que se refiere la Ley General de Educación N° 28044, y promover su desarrollo cualitativo.

Con este propósito, el sistema está conformado por órganos operadores que garantizan la independencia, imparcialidad e idoneidad de los procesos de evaluación, acreditación y certificación.

La evaluación está a cargo de las entidades especializadas nacionales o internacionales, reconocidas y registradas para realizar las evaluaciones con fines de acreditación y por instituciones públicas cuando corresponda...**Artículo 4º.-**

Principios

Los principios que rigen los procesos de evaluación y acreditación son los siguientes:

- a. **Transparencia:** permite que los resultados del Sistema sean confiables, se expresen con claridad, accesibilidad y sean difundidos a la comunidad educativa y opinión pública oportunamente.
- b. **Eficacia:** procura lograr una cultura y práctica de la calidad educativa en todo el país, cautelando la racionalización en el uso de los recursos.
- c. **Responsabilidad:** orienta para que las instituciones comprendidas en la presente Ley asuman su propia responsabilidad en el logro de los propósitos y objetivos de la calidad, así como en el ejercicio responsable de la autonomía que, en el caso de las universidades, la Constitución les reconoce.
- d. **Participación:** aplica un conjunto de mecanismos y estrategias que buscan la participación voluntaria de las instituciones educativas en los procesos de evaluación y acreditación.
- e. **Objetividad e imparcialidad:** tiene por objeto que los procesos de evaluación y acreditación, así como otras actividades que llevan a cabo las instituciones educativas prioricen la búsqueda de la mejora de la calidad educativa, en un marco de legalidad y probidad.
- f. **Ética:** garantiza una actuación basada en la honestidad, equidad y justicia; y,
- g. **Periodicidad:** la evaluación es periódica y permite apreciar

la evolución de los logros hacia la meta de la calidad.

Artículo 5º.- Finalidad del SINEACE

El SINEACE tiene la finalidad de garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad. Para ello recomienda acciones para superar las debilidades y carencias identificadas en los resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas, con el propósito de optimizar los factores que inciden en los aprendizajes y en el desarrollo de las destrezas y competencias necesarias para alcanzar mejores niveles de calificación profesional y desempeño laboral...

CAPÍTULO III DEL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EDUCATIVA

Artículo 11º.- Evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa

La evaluación es un instrumento de fomento de la calidad de la educación que tiene por objeto la medición de los resultados y dificultades en el cumplimiento de las metas previstas en términos de aprendizajes, destrezas y competencias comprometidos con los estudiantes, la sociedad y el Estado, así como proponer políticas, programas y acciones para el mejoramiento de la calidad educativa.

Los procesos de evaluación para el mejoramiento de la calidad educativa a que se refiere la presente Ley son:

- A. Autoevaluación de la gestión pedagógica, institucional y administrativa, que está a cargo de los propios actores de la institución educativa.

Su realización es requisito fundamental e indispensable para mejorar la calidad del servicio educativo que se ofrece y dar inicio, si fuera el caso, a los procesos externos definidos a continuación.

- B. Evaluación externa con fines de acreditación, la que es requerida voluntariamente por las instituciones educativas. Para tal efecto se designa a la entidad especializada que la llevará a cabo de acuerdo al procedimiento señalado en el reglamento, la misma que, al finalizar la evaluación, emite un informe que será entregado, tanto a la institución como al órgano operador correspondiente.

- C. Acreditación, que es el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa.

Acredita el órgano operador sin más trámite y como consecuencia del informe de evaluación satisfactorio debidamente verificado, presentado por la entidad

Acreditadora.

En la Educación Superior, la acreditación puede ser de dos tipos:

C.1 Acreditación institucional especializada, por áreas, programas o carreras.

C.2 Acreditación institucional integral.

La Certificación es el reconocimiento público y temporal de las competencias adquiridas dentro o fuera de las instituciones educativas para ejercer funciones profesionales o laborales. La Certificación es un proceso público y temporal. Es otorgada por el colegio profesional correspondiente, previa autorización, de acuerdo a los criterios establecidos por el SINEACE. Se realiza a solicitud de los interesados.

En los casos en que no exista colegio profesional, la Certificación se realizará de acuerdo al reglamento aprobado por el órgano competente.

Artículo 12º.- Carácter voluntario de la evaluación con fines de acreditación

La evaluación con fines de acreditación tiene carácter voluntario. El reglamento de la presente Ley regula el proceso de evaluación externa, así como la vigencia de la acreditación y los casos en los que éstas son obligatorias.”¹²⁵

De la ley se deduce que el objetivo del SINEACE es garantizar la calidad educativa en nuestro país en base a un conjunto de procesos de medición, con la finalidad de mejorar la calidad en las instituciones educativas especialmente en las universidades tanto privadas como públicas.

B. LA EVALUACIÓN DOCENTE FRENTE A LA CALIDAD.

¿Que piensa el profesorado de la evaluación? Para dar respuesta a esta interrogante tan polémica y forzada, es meritorio verla desde diferentes ópticas tanto a nivel profesional, sindical y político, sin embargo por lo tratado en lo largo del marco teórico es de vital importancia la evaluación de la calidad de la enseñanza lo que justifica su implementación y tratarlo ahora. La evaluación no debe ser un instrumento de abuso sino por el contrario debe constituir como un instrumento que cree ventaja competitiva en la sociedad, en proceso constante de toma de decisiones que propongan la mejora continua hacia la famosa excelencia sustentada en la

¹²⁵ LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA 28740 Promulgada el 23 de mayo 2006

calidad, lógico desde un punto de vista profesional, caso contrario la evaluación al profesorado se convertiría en instrumentos perversos que generaría conflictos intelectuales, ideológicos, y políticos. Generalmente en nuestra sociedad los profesores son adversos a que los califiquen (SACRISTAN) En su artículo El Profesorado “La sociología profesional ha destacado la reticencia de buena parte de los docentes a hacer pública y abierta a observadores externos su práctica, incluso a los propios compañeros, hasta el punto de que, en ocasiones, se señala que ésta es una causa importante de que la docencia no mejore, al no existir comunicación entre los miembros de una actividad y no poder formar un *corpus* de sabiduría profesional compartida, transmitida horizontalmente (Lortie, 1975). El individualismo de su práctica puede ser un mecanismo de defensa ante la inseguridad personal y profesional, de salvaguardia de su poder con los estudiantes, pero es también la defensa ante el control externo sobre la docencia. La libertad de pensar, de comunicar y la innovación pedagógica no siempre se han podido ni se pueden mostrar ante vigilantes externos. El progreso profesional y la práctica innovadora también se han realizado en contra de normas burocráticas e ideológicas impuestas.”¹²⁶ La evaluación docente debe pensarse en dos dimensiones no solo en la calidad sino que esta debe complementarse en la mejora debido a que si bien es detectar a los malos docentes, pero este debe complementarse en que dimensión son malos para buscar la mejora, con la finalidad de centrar esfuerzos de retroalimentar en sus prácticas erróneas docentes, de tal manera que sirva de mecanismo de estímulo, motivación y desarrollo personal a todos los docentes, más no de medio de desmoralización.

C. QUE RAZGOS EVALUAR AL DOCENTE

Los rasgos más importantes para evaluar al docente se centran en razón al cliente que es el alumno, al respecto (MUÑOZ, RIOS Y ABALDE) En su artículo Evaluación Docente Vs. Evaluación de la Calidad han extraído de diferentes autores los rasgos mas importantes “Los estudios realizados por Trent y Cohen (1973) establecen como factores principales los siguientes:

- Claridad de organización, interpretación y explicación.
- Fomento de la discusión en clase y presentación de diversos puntos de vista.

¹²⁶ ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA ,Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de SACRISTAN José G. “El Profesorado” Pág. 109,110

- Estimulación de intereses y motivación de los estudiantes.
- Atención e interés por los alumnos.
- Manifestación de entusiasmo.

Otros estudios han obtenido las diferentes dimensiones mediante análisis factorial de las puntuaciones en un determinado cuestionario. Para Doyle (1975), Linn et al., (1975), Whitely y Doyle (1976), Abbott y Perkins (1978) y Marsh (1982, 1984) algunas dimensiones son más consistentes que otras, pero en general se pueden considerar dos núcleos fundamentales:

a. Competencia y destrezas docentes, que incluyen las siguientes dimensiones:

- Estructura, organización de los contenidos y coherencia y claridad de la exposición.
- Destrezas docentes del profesor y Relevancia de los contenidos.

b. Actitud del profesor, incluyendo:

- Actitudes del profesor hacia el alumno individual y hacia el grupo.
- Estimulación del alumno.
- Dificultad, exigencia y justicia en la evaluación del rendimiento.

Las investigaciones de Overall y Marsh (1977) y Marsh y Overall (1980), obtienen los siguientes factores:

- Entusiasmo-preocupación por la tarea docente.
- Amplitud de tratamiento de los temas presentados.
- Organización de la tarea.
- Interacción con los alumnos.
- Valoración del aprendizaje por parte del alumno.
- Adecuación de la evaluación al desarrollo de la clase.
- Trabajo-dificultad que ha supuesto lograr los objetivos de la materia.

Abalde, Barca, Salvador, González y Muñoz (1995) consideran las siguientes dimensiones:

- Relación-interacción con los estudiantes.
- Metodología didáctica.
- Evaluación.

Mateo y otros (1995) y Escudero (1996) citando a Scriven (1988 y 1994) señalan que los instrumentos para proceder a la

evaluación del profesorado obedecen a la necesidad de evaluar una serie de competencias, destrezas, actitudes...

- Conocimiento de la materia.
- Competencias instruccionales.
- Competencias de evaluación.
- Profesionalidad.
- Otros deberes con el centro y la comunidad.

Citando a Schalock el al. (1993), que ofrece una visión distinta, centran la evaluación docente en la efectividad y la productividad:

- Conocimiento docente.
- Destrezas docentes.
- Competencia docente.
- Efectividad docente.
- Productividad docente.
- Profesionalidad docente.

Estudios actuales no se centran en analizar cuáles son esos rasgos, competencias, destrezas... que debe tener el profesorado sino que, la función docente es una de las dimensiones en las que debe ser evaluado. En este sentido Mateo, Escudero, de Miguel, Ginés y Rodríguez (1996), agrupan los contenidos evaluables de la función docente en tres grandes áreas: docencia, profesionalidad y servicios a la comunidad. En opinión de Tejedor (1996), el modelo global de evaluación del profesorado tendrá que estar relacionado con las siguientes fuentes de recogida de información:

- Evaluación de la actividad instructiva: opinión de los alumnos, auto informe del profesor.
- Evaluación de la actividad investigadora.
- Evaluación de la actividad departamental.
- Evaluación complementaria de la actividad relacionada con la prestación de servicios a la comunidad.
- Evaluación de las condiciones de trabajo del profesor.

En esta línea se ha desarrollado el primer Plan Nacional de Evaluación de Calidad de las Universidades y el Plan de Calidad de las Universidades actual.”¹²⁷ Para la presente

¹²⁷ ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA ,Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de MUÑOZ CANTERO, Jesús, RIOS De DEUS María, ABALDE PAZ, Eduardo Evaluación Docente Vs. Evaluación de la Calidad Págs. 121,122,123

investigación se ha tomado como referencia algunos factores descritos para formular los parámetros de medición por considerarlos de importancia en la evaluación docente por parte del estudiante.

D. EL ALUMNADO EVALUADOR

¿Qué evalúa el alumno? Para poder responder esta pregunta, es preciso conversar con las expectativas que tiene el alumnado, entonces encontraremos diferentes enfoques, los mismos que están asociados al presente trabajo para dar respuesta a los parámetros que se espera investigar, entonces antes de adelantar juicio, dilucidaremos la evaluación del aprendizaje. Generalmente la evaluación de la enseñanza se parte del aprendizaje del estudiante, pero no se evalúa si este aprendizaje se aplica o sirve en la práctica en su que hacer con la comunidad donde se desarrolla, o solo el estudiante persigue notas y en razón a ello califica a su docente. Ahora bien que sabemos si el alumno tiene la información y esta preparado o en condición de emitir juicio de valor libre de prejuicios para evaluar la calidad de la enseñanza y su propio aprendizaje, a ello lo afirma (ALVAREZ MENDEZ) en su Artículo El Alumnado como Actividad Crítica de Aprendizajes. Tomando como referencia a un conjunto de autores “Es necesario renunciar a la búsqueda del éxito académico como valor en sí, identificado con el éxito de las notas, para tratar de alcanzar el éxito educativo que trasciende los estrechos márgenes de la enseñanza orientada al examen. Porque lo que se espera de quien sabe, de acuerdo con Sheffler (1969), «es que su autonomía se manifieste en la capacidad para construir y evaluar argumentos nuevos y alternativos, en el poder de innovar, antes que en la mera capacidad para reproducir argumentos trillados, almacenados anteriormente».

Se trata de sustituir la enseñanza centrada en la transmisión de información que lleva a un aprendizaje memorístico y rutinario, por una enseñanza cuya base sea la investigación en el aula que lleve a la comprensión.

Esto presupone que el ritmo de aprendizaje depende de la capacidad del sujeto para comprender. Sólo hablando con el sujeto que aprende o dándole la oportunidad de que pueda demostrar su propio proceso, podremos darnos cuenta en profundidad del camino recorrido, a la vez que podemos ayudarle en el que falta por hacer... Es necesario asumir que el aula es el *humus* ideal donde el alumno puede poner a prueba sus conocimientos. Pero si sobre lo que pueda decir pende continuamente el peso de la nota, inteligentemente optará por callar, porque al mismo tiempo habrá aprendido que lo importante es aprobar, aunque no conlleve aprendizaje, ya que

en la evaluación se evalúan *otras cosas*, como bien indica Ph.W. Jackson (1991), lección no escrita pero que los alumnos tienen bien aprendida.”¹²⁸ En conclusión se arriba que la responsabilidad de la enseñanza no solo debe estar en función a la nota y el aprendizaje, ni menos a que la nota sea una arma de presión y de chantaje para mostrar la cobardía frente al más débil como lo hacen muchos que dicen llamarse maestros, de ahí que la evaluación docente debe hacerse en un clima de transparencia y ética por parte de los encargados y que los alumnos estén preparados para hacer de estos instrumentos elementos de reclamo a la calidad, donde luego el alumno no se sienta defraudado ni menos estafado de la enseñanza percibida, sino por el contrario que se formen hombres de bien para la sociedad que los cobija.

A todo ello (SANTOS GUERRA) en el XI Congreso de Formación del Profesorado en su art. “20 Paradojas de la Evaluación del Alumnado en la Universidad Española se resume ellas en las siguientes:

Paradoja N° 1

Aunque la finalidad de la enseñanza es que los alumnos aprendan, la dinámica de las instituciones universitarias hace que la evaluación se convierta en una estrategia para que los alumnos aprueben.

Paradoja N° 2

A pesar de que la nota de corte para el ingreso en algunas especialidades es alta, cuando existe fracaso en la primera evaluación se atribuye la causa a la mala preparación que han tenido los alumnos en los niveles anteriores.

Paradoja N° 3

Aunque la teoría del aprendizaje centra su importancia en los procesos, la práctica de la evaluación focaliza su interés en los resultados.

Paradoja N° 4

Aunque en el proceso de enseñanza/aprendizaje intervienen diversos estamentos y personas, el único sujeto evaluable del sistema universitario es el alumno.

Paradoja N° 5

La evaluación condiciona todo el proceso de enseñanza y aprendizaje. Resulta paradójico que la evaluación potencie las funciones intelectuales menos ricas.

¹²⁸ ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA , Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de ALVAREZ MÉNDEZ, Juan M. El Alumnado: La Evaluación Como Actividad Crítica de aprendizajes. Págs. 149, 150

Paradoja N° 6

Aunque los resultados no explican las causas del éxito o del fracaso, la institución entiende que el responsable de las malas calificaciones es el alumno.

Paradoja N° 7

Aunque se teoriza sobre la importancia de la evaluación para la mejora del proceso de enseñanza, lo cierto es que se repiten de forma casi mecánica las prácticas sobre evaluación.

Paradoja N° 8

A pesar de que uno de los objetivos de la enseñanza universitaria es despertar y desarrollar el espíritu crítico, muchas evaluaciones consisten en la repetición de las ideas aprendidas del profesor o de autores recomendados

Paradoja N° 9

Aunque la organización de la Universidad ha de tender a facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje, las condiciones organizativas (masificación, rutina, falta de estímulos...) dificulta la evaluación rigurosa y de calidad.

Paradoja N° 10

Aunque las instituciones de formación de docentes hacen hincapié, teóricamente, en la importancia de la evaluación cualitativa, las prácticas siguen instaladas en los modelos cuantitativos.

Paradoja N° 11

Aunque muchos aprendizajes significativos tienen lugar en periodos de tiempo prolongados, la evaluación se realiza en un tiempo corto e igual para todos

Paradoja N° 12

Aunque la finalidad de la enseñanza es conseguir personas que mejoren la sociedad, la cultura de la evaluación genera competitividad entre los alumnos.

Paradoja N° 13

Aunque resulta muy difícil eliminar la arbitrariedad de los procesos de corrección, la calificación tiene el carácter de inequívoca y de incontestable.

Paradoja N° 14

Aunque la participación es un objetivo prioritario de la formación, los alumnos sólo intervienen en la evaluación a través de la realización de las pruebas.

Paradoja N° 15

Aunque se insiste en la importancia del trabajo en grupo y del

aprendizaje cooperativo, los procesos de evaluación son raramente individuales.

Paradoja N° 16

Aunque la Universidad investiga desde el cosmos en su conjunto hasta el más pequeño microorganismo, pocas veces centra su mirada sobre sus propias prácticas (en concreto, sobre la evaluación que se practica en sus aulas).

Paradoja N° 17

Aunque la enseñanza universitaria debería encaminarse a la consecución de la racionalidad y de la justicia de la institución y a una transformación ética de la sociedad, la práctica de la evaluación constituye un ejercicio de poder indiscutido.

Paradoja N° 18

Aunque la Universidad se caracteriza por el rigor científico y la exigencia de objetividad, en la evaluación se aplican criterios cuya fijación y aplicación está cargada de arbitrariedad.

Paradoja N° 19

Aunque se dice que hay que preparar a los alumnos para la Universidad, la práctica docente que se lleva a cabo en ella, es de peor calidad que la de los niveles anteriores.

Paradoja N° 20

Aunque los indicadores de rendimiento se consideran insuficientes para hacer la evaluación de las instituciones, éstos constituyen la piedra angular de la evaluación de las Universidades.¹²⁹ Estas paradojas nos dejan mucho que pensar frente a la problemática tan complicada puesto que la evaluación se mezcla un conjunto de elementos de carácter psicológico, cultural social y económico.

E. MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DOCENTE

Los modelos y procedimientos para la evaluación de la calidad en la actividad docente es muy diverso, esta depende de la institución que evalúa y la metodología que emplea, tal es así que existen formas y metodologías de evaluación al respecto (MARTINEZ) en su Art. Medición de la calidad del Servicio. Desarrollo de Escalas Frente a Medidas de un Solo Ítem Estudio Comparativo. Sinetiza a un conjunto de autores

¹²⁹ ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA, Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de SANTOS GUERRA, Miguel A. 20 Paradojas de la Evaluación del Alumnado en la Universidad Española, Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 2(1), 1999 Págs. 168-187

respecto a modelos e medición “Desde la década de los ochenta, diversos modelos se han propuesto para medir la percepción de la calidad, confluyendo dos perspectivas claramente diferenciadas.

La primera de ellas plantea que los consumidores evalúan la calidad como el resultado de la divergencia entre las percepciones y las expectativas sobre el desempeño del servicio, tomando como base el paradigma de la disconfirmación de Oliver (1980). Siguiendo esta corriente, se encuentra el “Modelo Nórdico” desarrollado por Grönroos (1984), el “Modelo SERVQUAL” propuesto por Parasuraman et al. (1985, 1988) y posteriormente revisado (Parasuraman et al., 1994), el “Modelo de Tres Componentes de la Calidad del Servicio⁴” de Rust y Oliver (1994), o el “Modelo de Desempeño Evaluado⁵” planteado por Teas (1993, 1994).

La corriente de investigación que diverge de estos planteamientos defiende la superioridad de los modelos basados sólo en percepciones (Carman, 1990; Cronin y Taylor, 1992; McDougall y Levesque,

1994; Brady y Cronin, 2001). Esta perspectiva considera que incluir las expectativas puede ser ineficiente e innecesario, debido a que los individuos tienden a indicar consistentemente altos niveles de expectativas, siendo sus niveles de percepción raramente superior a esas expectativas (Babakus y Boller,

1992). Ello ha llevado al desarrollo de escalas alternativas al SERVQUAL, como el “SERVPERF” (Cronin y Taylor, 1992), la “Escala de Calidad del Servicio en un Entorno Minorista⁶” (Dabholkar et al., 1996) o el “Modelo Jerárquico Multidimensional” (Brady y Cronin, 2001).

Según el modelo definido por Brady y Cronin (2001) los consumidores forman sus percepciones sobre la calidad del servicio en base a una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio. Los autores reconocen la complejidad del constructo y afirman que ninguna perspectiva es equivocada; cada una es incompleta sin la otra. A través de su investigación cualitativa y empírica, se muestra como la calidad del servicio conforma una estructura de tercer orden, donde la percepción de calidad es definida por claras y procesables dimensiones, y a su vez, éstas están constituidas por diversas subdimensiones. Brady y Cronin (2001) sostienen que su propuesta de medición es la mejor forma de explicar la complejidad de las percepciones humanas teniendo en cuenta la conceptualización de calidad de servicio vigente en la literatura actual.

La calidad percibida es, de esta forma, una variable multidimensional, esto es, se manifiesta a través de una serie

de constructos con un alto grado de correlación. Estos factores no son universales, tal y como algunos autores han sostenido (ej. Parasuraman et al., 1988)”¹³⁰ Estos modelos son destacados y utilizados por un conjunto de instituciones de acreditación internacional, de la misma manera en el país se utilizan una serie de modelos, muchos de ellos híbridos como lo tiene el consorcio de universidades. Para el presente trabajo de investigación se ha realizado un constructo de modelo que se sustenta en las dimensiones que reflejen el nivel de percepción del servicio percibido por el estudiante, En la ponencia IV Evaluación del Profesorado (GONZALES SUCH) sintetiza el pensamiento y trabajos de investigación de un conjunto de eruditos en el tema “Tejedor (2003: 176) “señala que la evaluación del profesorado es un proceso que debe orientarse fundamentalmente a la estimación del nivel de calidad de la enseñanza a fin de contribuir progresivamente a su mejora. (...) El proceso de evaluación debe concebirse igualmente como estrategia adecuada para fundamentar la investigación sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje en el ámbito universitario, en cuyos resultados deberían basarse las pautas sugeridas para la necesaria innovación metodológica.”

Jornet (1991)⁹ establece una diferenciación entre tipos de Planes de Evaluación de la Docencia tomando en consideración tres dimensiones desde las que situar los principales enfoques de la evaluación universitaria, junto con los polos de referencia que origina:

- Control de la evaluación. Quién promueve y/o desarrolla y/o utiliza la evaluación. Externo/interno.
- Objeto de la evaluación. Qué se evalúa. Macroanalíticos/microanalíticos, Molar/molecular.
- Finalidad de la evaluación. Propósito, utilización y objetivo de la evaluación. Formativo/sumativo. Partiendo de estas dimensiones, Jornet (1991)⁹ y Jornet et al (1996)¹⁰ identifican tres grandes enfoques: a) Institucionales, b) De Programa y c) De Profesorado, cada uno de los cuales tiene, a su vez, dos finalidades (Formativo-mejora, Sumativo-Rendición de cuentas):

Calidad Educativa. Se pretende medir la actuación global de la Universidad y los servicios y/o programas y/o los profesores, en función de del tipo de objetivos y la finalidad de la evaluación.

Pueden ser formativos, sumativos y mixtos, dependiendo de la finalidad. En los formativos (de Autorrevisión) las fuentes de información para la evaluación se basan en el análisis conjunto

¹³⁰ MARTINEZ GARCIA, José, MARTINEZ CARO Laura, Medición de la calidad del Servicio. Desarrollo de Escalas Frente a Medidas de un Solo Ítem Estudio Comparativo. Pág. 1,2

entre la unidad evaluada y un equipo técnico de expertos o colegas de los datos que reflejen la acción institucional: organización, aprovechamiento de recursos, etc. Las técnicas son variadas y los indicadores diversos: cuantitativos, de carácter económico o estructural, y cualitativos, contextualizando la realidad.

Pueden entenderse como un marco de trabajo.

Respecto a los Enfoques Institucionales de Rendición de Cuentas, su finalidad puede ser variada, dependiendo de los promotores de la evaluación y del tipo de universidades sobre las que se desarrolla (públicas/privadas). Los fines están vinculados al tipo de decisiones sobre la planificación, mantenimiento/desarrollo de instituciones, distribución de los recursos, etc. Los esquemas de trabajo están vinculados a la valoración de indicadores de resultados buscan el análisis el grado de consecución de objetivos instituciones concretos o la utilidad global del producto institucional. Las fuentes de información son múltiples: bancos de datos de la propia universidad, informes de expertos, etc.

Los enfoques mixtos incluyen algún tipo de informe de autorrevisión aceptado por la Comisión evaluadora y orientan su análisis con algún propósito sumativo, realizando la evaluación por medio de un comité de expertos tomando como base las fuentes mencionadas.

Enfoques de Programas. Está referido a un acercamiento evaluativo de aplicación general a distintos ámbitos de evaluación.

Las fuentes de información suelen ser las de cualquier evaluación de la docencia, integradas y contextualizadas para que pueda darse una imagen global del mismo. Se sustentan en la selección de indicadores (modelo CIPP, u otro tipo de estrategias).

De Miguel (1991) proporciona un modelo de selección de variables a partir del modelo CIPP.

Enfoques centrados en el profesor. Focalizan la evaluación en la función docente desarrollada por el profesor, pueden estar orientados al desarrollo profesional o a la rendición de cuentas.

Al requerir la participación activa del profesor el proceso de actuación de la institución se orienta a la sensibilización del profesorado.

Los enfoques de Rendición de Cuentas requieren un proceso de institucionalización complejo.”¹³¹ En otros modelos se

¹³¹ ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA, Recopilación: Luis

consideran otras dimensiones de la calidad, para la presente investigación se ha tomado como referencia los modelos SERVQUAL considerando en tema de percepción las dimensiones de la calidad en relación a:

- Instalaciones y equipamiento
- Competencias instruccionales docentes
- Metodología de enseñanza
- Actitud y comportamiento del docente
- Programación y evaluación de contenidos
- Nivel de satisfacción

Estas dimensiones deben ser contrastadas con los factores condicionantes en lo relativo a lo económico, social, académico y extraacadémico. En el punto 2.3.5. del presente marco teórico se ha tocado los temas de la dimensión de la calidad y la medición de la misma, las mismas que compatibilizan con lo relativo a la presente investigación, en lo relativo a las medidas a aplicar de comportamientos y acciones según (ZEITHALML) encontramos “medidas duras o “inflexibles” consiste en cuentas, auditorias o acciones cronometradas que brindan retroalimentación a cerca del desempeño operativo de un estándar de servicio. Lo que distingue estos datos de las medidas flexibles es que se pueden capturar en forma continua y operativa sin preguntar la opinión del cliente sobre ellas...Medidas flexibles dos tipos de medidas perceptuales pueden documentar las opiniones el cliente a cerca si el desempeño cubre los estándares establecidos: las llamadas de seguimiento y las encuestas de relaciones . Las encuestas de relaciones cubren todos los aspectos de la relación del cliente con la compañía, por lo regular se expresan en atributos y usualmente se completan una vez al año” ¹³² la configuración de los índices de medición de la percepción de la calidad se construyen dependiendo el tipo de negocio para todo caso se debe tomar en cuenta lo que asevera (ZEITHALM) “la mayoría de las empresas construyen estos índices mediante 1) La comprensión de los requisitos más importantes para el cliente, 2) El enlace de estos requisitos con aspectos tangibles y mensurables de la provisión del servicio, 3) El uso de la retroalimentación de estos índices para identificar y mejorar los problemas del servicio. Las compañías más progresistas también usan la retroalimentación para los sistemas de premio y reconocimiento dentro de la empresa” ¹³³

González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de SANTOS GUERRA, Miguel A. 20 Paradojas de la Evaluación del Alumnado en la Universidad Española, Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 2(1), 1999 Págs. 168-187

¹³² ZEITHALML, Valarie A. BITNER, Mary Jo. MARKETING DE SERVICIOS Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa 2º Edic. Edit. Mc Graw Hill 2001 Pág 292

¹³³ Ibid Pág. 302

Otros autores

F. INSTRUMENTO DE MEDIDA

En los Seis contextos de investigación, el encuestado valorará la calidad del servicio recibido a través de veintitrés ítems, medido en la escala Likert de 1 a 5 puntos con la siguiente escala de valoración:

- Muy Malo = Muy en Desacuerdo.
- Malo = En Desacuerdo
- Regular = Indeciso
- Bueno = De acuerdo
- Excelente = Muy de acuerdo.

G. VARIABLES DEPENDIENTES EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.

G.1. ECONOMICO

G.1.1. CONDICIÓN DE EMPLEO

La economía de los países se mueven por caminos que las sociedades aprovechan los recursos que son de característica de escasos, esta relación de selección determinan una serie de condicionantes para adquirir estos recursos escasos, y como medio para lograr esta el dinero, factor determinante para adquirir estos recursos escasos, y para poder tener dinero solo existe dos caminos uno es el la fuerza del trabajo a través del empleo y la otra es la plusvalía, en la presente investigación es meritorio tener en cuenta el empleo como factor condicionante de recabar recursos económicos y medio de independecia para determinar opinión con mayor grado de libertad de opinión, Para abordar el tema de empleo es necesario entender que es empleo como lo expresa Bernard-Colli (1985) Diccionario económico y financiero sobre empleo lo conceptúa "1.- Ejercicio de una actividad económica 2.- Por consiguiente puesto de trabajo 3.- Por extensión: situación Global de la actividad en un territorio y

para un periodo determinado”¹³⁴ al respecto CASE-FAIR (1992) sobre empleo o entendido como mercado de trabajo dice al respecto “Mercado de insumos, o recursos, donde las familias ofrecen su trabajo a las empresas que demandan mano de obra, a cambio de salarios”¹³⁵ los salarios determinan ingresos y esta establecen un conjunto de condicionantes en el individuo como son poder satisfacer sus necesidades, en los diferentes niveles. Para la presente investigación se toma el empleo como base de obtener ingreso el que determina independencia del individuo para decidir evaluar sobre la calidad del servicio educativo según su percepción basada en su independencia económica.

G.2. SOCIAL

G.2.1. GENERO

En el entender del género en la diferencia de sexo como la clave de la identidad de la persona, en la que se determina su masculinidad y su femineidad y las formas diferentes de ver las cosas en las diferentes etapas de su vida que generalmente su identificación esta asociada a la imitación relacionada a sus mayores o padres. Para entender la diferencia de genero y su influencia en el actuar y pensar de los individuos al respecto PAPALIA-WENDKOS (1994) en el tema de desarrollo en la Universidad “Los retos sociales y académicos que se encuentran en la Universidad a menudo llevan al crecimiento moral e intelectual...en un estudio de Radcliffe...

- Primero, los estudiantes ven el mundo en términos polares: cada pregunta tiene una respuesta correcta sabida por una “autoridad” que debe enseñarla
- A medida que los estudiantes encuentran una amplia variedad de ideas (de sus estudios y de otros estudiantes), aceptan la coexistencia de diferentes puntos de vista, y también aceptan

¹³⁴ Y. BERNARD-JC. COLLI Diccionario Económico Financiero Edit. APD 4º Edición 1985
Pág. 585

¹³⁵ CASE, Kart E. FAIR, Ray C. Fundamentos de Economía Edit. Prentice Hall 2º Edic.1992
Pág. 85

su propia incertidumbre, consideran este estadio temporal, sin embargo, y esperan aprender la “única respuesta correcta con el tiempo”

- Luego ven la relatividad de todo conocimiento y de los valores: reconocen que sociedades diferentes, culturas diferentes, individuos diferentes elaboran su propio sistema de valores
- Finalmente, afirman su identidad a través de los valores y compromisos que ellos escogen para si mismos....Diferencias de sexo en el desarrollo de la Universidad Los estudios demostraron que las estudiantes, aun las más capaces, tenían una autoestima más baja y aspiraciones más limitadas que los hombres. Las mujeres tendían a evitar los riesgos académicos y especialmente alejarse de las matemáticas Sell, (1980)”¹³⁶.

Para la presente investigación es claro entender que puede existir diferencia de identidad según genero pero sin embargo los cambios determinados por la globalización están haciendo que existan cambios profundo en las percepciones de genero debido a que la mujer hoy ha tomado gran relevancia y se viene a bajo el machismo por efecto que la mujer hoy tiene mayor acceso a la educación, empresa y al empleo. De ello se desprende que por identidad tienen los sexos diferentes percepciones de la vida por efectos sociales culturales e incluso biológicos. Por efecto el nivel de percepción de la evaluación de los servicios pueda que se encuentre diferencias marcadas.

G.3. ACADÉMICO

G.3.1. RENDIMIENTO

La acción formativa del estudiante se lleva se evalúa en las aulas universitarias, y este debe ser evaluado en función a los objetivos instruccionales tipificado en su rendimiento académico por parte de los docentes, con calificativos de cero (0) a

¹³⁶ PAPALIA, Diane. OLDS, Rally. “Desarrollo Humano” 4º edic. 1994. Pág. 432

veinte (20) las mismas que se clasifican en rangos según el número de estudiantes que la componen en tercio superior, quintos superior, etc. A su vez estos pueden ranquearse de acuerdo a las características que requiere la información cada una de las universidades. Merece tomar atención que la percepción de los sujetos varía según la ubicación del Ranking de ubicación de los estudiantes y su percepción es diferenciada, por la experiencia que tienen cada uno respecto a la calidad del servicio recibida en aulas del centro universitario.

G.3.2. DEDICACIÓN

La dedicación del estudiante esta determinada en función a la regularidad académica del estudiante en la universidad, específicamente asociada al número de créditos con que esta matriculado como lo especifica el estatuto de la Universidad Católica de

Santa María en el título V de los Estudiantes Art. 153 “La matricula es:

- Regular, cuando el alumno se matricula entre doce (12) y ventidos (22) créditos
- Especial, cuando la matrícula es por menos de doce (12) créditos o más de ventidos (22) créditos”¹³⁷.

G.4. EXTRA ACADÉMICO

G.4.1. ACOMODO SOCIOPOLÍTICO

El acomodo sociopolítico es un derecho de las personas a pertenecer a un grupo de opinión en este caso universitario, como lo especifica la ley Universitaria en e capítulo VI de los Estudiantes art. 58 inciso b,c,d “Expresar libremente sus ideas y no ser sancionados por causa de ellas,..Participar en el Gobierno de la Universidad...Asociarse libremente de acuerdo con la Constitución y la Ley para fines

¹³⁷ Estatutos de la Universidad Católica Santa María 17 de marzo de 1984 Pág. 31.

relacionados con lo de la Universidad”¹³⁸ para el presente trabajo de investigación es de importancia considerar la vinculación política del estudiante en términos de su participación con la finalidad de determinar si existe algún vínculo de la percepción de la calidad del servicio educativo percibido por el estudiante en función a su vinculación política y su propia participación activa.

G.5. PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

G.5.1. INSTALACIONES FÍSICAS

La formación del estudiante se hace el día a día en las aulas universitarias, donde se aprecia que por lo menos cinco horas diarias pasan dentro de ellas, se puede concluir que son escasos los estudios que se hacen a cerca de ellos, en los temas de infraestructura, equipamiento al respecto Reboloso (1998) dice al respecto “La formación se realiza, diariamente, en las aulas de los centros donde el alumnado pasa un elevado número de horas. Sin embargo son escasas las investigaciones que en educación tratan este tema”¹³⁹ para poder determinar la calidad de la infraestructura estas están asociadas a un conjunto de parámetros de medición, ajustadas a la ergonomía en el uso de equipos, la distribución del ambiente, el uso de colores, la iluminación, el ruido, etc. como lo resume desde la óptica psicológica como marco de referencia Gump (1987). “Dentro de esta línea, la calidad del aula se relaciona con las condiciones que permiten el desarrollo de actividades, permitiendo la acción organizada de la misma para una correcta funcionalidad.”¹⁴⁰ Para la presente investigación la calidad de las aulas y el equipamiento se viene a valorar entre las condiciones deseables y las condiciones percibidas por los estudiantes. De ahí el instrumento de evaluación se ha confeccionado en medida de esta perspectiva en los ítems 8, 9,11 y 12. Considerando la percepción de los tangibles

¹³⁸ Ley Universitaria 23733. 17 de diciembre de 1983. Pág. 21358 Diario el Peruano.

¹³⁹ REBOLLOSO E., y otros (1998). [Paper].La evaluación ambiental de las aulas en los entornos educativos superiores. En Varios (Comp.) Medio ambiente y responsabilidad humana: aspectos sociales y ecológicos. A Coruña: VI congreso de Psicología Ambiental.

¹⁴⁰ GUMP, P.V. (1987). School and classroom environments. En D. Stokols y I. Altman (Eds.) Handbook of environmental psychology. Nueva York: Wiley.

en lo relativo a instalaciones y equipamiento.

G.5.2. COMPETENCIAS INSTRUCCIONALES

COMPETENCIAS DOCENTE

Es necesario consultar con un conjunto de autores sobre lo que es una competencia, como lo expone McClelland (1973) quien define la competencia como “aquello que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo”¹⁴¹ este concepto ha ido en evolución como lo expresan otros autores a saber

Patricia McLagan (1998) “ha establecido tres grupos de definiciones. Unas que tienen en cuenta las tareas, resultados o cometidos es decir, la situación o contexto. Otras que tienen en cuenta los atributos o características de las personas que las realizan (conocimientos, habilidades y actitudes). Y por último, un conjunto de definiciones híbridas, que combinan esos dos enfoques bajo el establecimiento de conjuntos de atributos”¹⁴² De la misma manera Pereda y Berrocal (2001) muestran claramente la diferencia entre un enfoque de rasgos y un enfoque más conductual, que es el que apoyan.

En el complejo y extenso campo de las competencias hay tantas definiciones como autores. Nosotros proponemos una clasificación de las mismas, teniendo en cuenta el tipo de variable que representan”¹⁴³ dentro de esta acepción se puede ver la competencia desde diferentes posiciones de investigación como variable independiente y como variable dependiente

Para integrar el concepto desde la óptica de la calidad en relación a los sistemas se cuenta con otro concepto que se asocian como lo aseveran, Massot y Feisthammel (2003) “conjunto organizado de estructuras de conducta que

¹⁴¹ McClelland, D. (1973). “Testing for competence rather than intelligence”. American Psychologist, 28 (1), 1-14.

¹⁴² McLAGAN, P. (1998). “La nueva generación de competencias”. Training And development nº p. 13 – 20

¹⁴³ Pereda, S. y Berrocal, F. (2001). Gestión de recursos humanos por competencias. Madrid, Centro de estudios Ramón Areces.

responden a un entorno real en el marco profesional global. Una persona dispone de una competencia en una situación dada. Si la confrontación con el ejercicio real no se produce, la competencia no es perceptible. Sólo existe la competencia si se vincula a un objeto. La competencia es vista, por tanto, como un programa de conducta memorizado y automatizado, construido a partir de la experiencia, que permite al individuo responder a un tipo de situación profesional recurrente, con sus retos. Habilidades, saber, saber hacer y saber estar, son elementos del programa... “adaptan la presentación o discusión, para atraer el interés de los demás y calculan el impacto de sus palabras o acciones”... La competencia debe tener una entidad diferente a la de la conducta”¹⁴⁴

La tendencia actual en la educación superior a nivel global en lo relativo a competencias de los docentes este enmarca un concepto relacionado en el aprendizaje de (saber y saber hacer); con la formulación de silabos que contengan sumillas y objetivos que diferencien los niveles que determinen mas que buscadores de empleo sino generadores de empleo en el caso de la formación de los administradores. En tanto las competencias que deben impartirse a los estudiantes estan asociados a las necesidades de formar personas que respondan a nuestra realidad, para ello se puede tomar en cuenta el modelo de la ANECA en relación con los perfiles profesionales: estas competencias son de carácter transversal de tres tipos: Instrumentales, Personales, Sistemáticas

“INSTRUMENTALES

Capacidad de análisis y síntesis

Capacidad de organización y planificación

Comunicación oral y escrita en lengua nativa

Conocimiento de una lengua extranjera

Conocimiento de informática relativa al ámbito de estudio

Capacidad de gestión de la información

¹⁴⁴ Massot y Feisthammel (2003). Seguimiento de la competencia y de la formación. Madrid, ediciones AENOR.

Resolución de problemas

Toma de decisiones

PERSONALES

Trabajo en equipo

Trabajo en un equipo de modo interdisciplinario

Trabajo en un contexto interaccional

Habilidades en las relaciones interpersonales

Reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad

Razonamiento crítico

Compromiso ético.

SISTEMÁTICAS

Aprendizaje autónomo

Adaptarse a nuevas situaciones

Creatividad

Rol de líder

Conocimiento de otras culturas y costumbres

Iniciativa y espíritu

Emprendedor

Motivación para la calidad

Sensibilización en temas

Medioambientales”¹⁴⁵

INVESTIGACIÓN DOCENTE

Una de las maneras de medir la calidad de la enseñanza es el número de investigaciones que publica la facultad como un elemento indicador de la función universitaria, a demás estas investigaciones deben estar acorde a las necesidades de la comunidad (sociedad, Empresa) como la propia universidad, sin embargo en nuestro medio las investigaciones son incipientes por decir casi nulas, esto debido a múltiples factores como: Docentes con grados

¹⁴⁵ Competencias transversales (genéricas) (ANECA, 2003: 24)

superiores, motivación a la investigación, dedicación docente, programas de intercambio, formación y capacitación en investigación, entre otros.

En el I FORO ANECA SOBRE EL PROFESORADO UNIVERSITARIO del 17 de diciembre de 2004 resume el profesor Zapata Gonzáles “qué tipo de profesorado requiere la Universidad y para qué implica la necesidad de una nueva definición de las funciones del profesorado, referidas tanto a la docencia, como a la investigación” ¹⁴⁶

PROGRAMACIÓN

El programa es una herramienta de programación que todo docente debe tomar en cuenta como medio de comunicación con el alumno con la finalidad de poder decodificar el contenido de la asignatura y los requisitos que se deben cumplir y que tareas son las que deben tomarse en cuenta de tal manera se tenga un programa de diseño Académico, mas aun se puede argumentar que si esto se acompaña de un complemento de investigación hace que la programación y el desarrollo de clases se enriquezca como lo avala ZABALAZA “Darás buenas clases si eres buen investigador, se suele decir, o si sabes mucho de tu materia, no si haces un buen programa didáctico” ¹⁴⁷ todo programa de estudio debe partir de una realidad científica y concreta, la misma que debe ajustarse año a año debido a que los contenidos deben ajustarse a los cambios del entorno que es una realidad. Para la programación del programa se debe tomar en cuenta la realidad, los alumnos, las dinámicas las pruebas, Etc. Las que son fuentes de información.

METODOLOGÍA

Cuando tocamos el tema de metodología esta guarda relación estrecha del ¿como se harán las cosas? Y esta interrogante debe plasmarse como

¹⁴⁶ ZAPATA GONZÁLES, Agustín I FORO ANECA Sobre el Profesorado Universitario del 17 de diciembre de 2004 Pág. 12

¹⁴⁷ ZABALAZA M.A. Competencia docente del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional. Madrid: Edit Nancea edición 2003, Pág. 228.

lo especifica ZABALZA, “El aprendizaje es un proceso complejo y mediado, y en esta mediación el alumno es el sujeto más importante, por cuanto él filtra los estímulos, el aprendizaje también cualquier currículum está en como se concreten estas situaciones reales.”¹⁴⁸ La metodología no solo es acumular conocimientos para transmitirlos sino por el contrario esta debe guardar una relación de actividad interactiva donde el docente debe dejar solo de ser el transmisor de conocimientos repetitivos sino por el contrario se debe poner en la posición de crear situaciones que el propio alumno pueda desarrollar sus capacidades, de la misma manera el alumno comprenda en forma reflexiva la realidad donde se desenvuelve, esta nueva forma exige a replantearse una nueva metodología con una docencia orientada al aprendizaje ya no a la docencia orientada a la enseñanza.

“El profesor cuando programa una actividad de formación, debe realizar las reflexiones metodológicas siguientes:

- Reflexionar sobre el aspecto del currículum que quiere cubrir con la actividad.
- Pensar en los recursos de que dispone: laboratorios, biblioteca, libro de texto, manuales, nuevas tecnologías etc.
- Reflexionar sobre el tipo de intercambio personal que se realizará con la actividad
- Considerar la organización de la clase para que todo lo programado sea posible.
- Pensar en el proceso educativo que se deduce de la actividad o en el que se inscribe en la actividad”¹⁴⁹
- la metodología va asociada al estilo de enseñanza al respecto TEJADA hace una síntesis de “tres grandes categorías de métodos didácticos:
- Clase magistral: El profesor expone y explica a sus alumnos los contenidos de la disciplina
- Trabajo autónomo de los estudiantes: Permite

¹⁴⁸ ZABALAZA M.A. Diseño curricular, Madrid Edic. 1991: Pág. 56

¹⁴⁹ NADAL CRISTOBAL, Andrés Tesis Doctoral El Programa Universitario como herramienta de Evaluación Pág. 181

al alumno que vaya llevando su propio ritmo.

- Trabajo en grupo: Permite al alumno trabajar con los compañeros, contrastando opiniones y cooperando en las adquisiciones de conocimientos”¹⁵⁰

ESPECIALIZACIÓN DOCENTE

La búsqueda de la acreditación promueve que los componentes evaluados se esfuercen a mejorar con calidad, especialmente con el potencial de las competencias de los docentes, los mismos hacen que las autoridades pongan énfasis en políticas a que sus docentes sean capacitados en la escuela de post grado, haciendo a que sus maestros estén en calidad y competitividad con Segundas Especialidades y Grados de Maestría, Doctoral y Post Doctoral, donde se promueve uno de los pilares fundamentales de la educación como es la investigación.

Para el logro de la acreditación en base a la calidad la universidad debe plantearse estrategias de desarrollo de producto en todo caso orientados a sus maestros, al respecto NED STRONG dice “El número de docentes con grados académicos avanzados puede aumentarse mediante la creación de incentivos para cursar programas de doctorado con acreditación nacional, el envío a otros países para realizar estudios avanzados, la contratación de académicos extranjeros y la inversión en desarrollo profesional a través de programas de capacitación de docentes “en servicio”, tales como la educación ejecutiva... Formar profesores en los programas de postgrado locales no debe ser la única estrategia. Por la misma falta de profesores con grados avanzados, muchos de estos programas están limitados en el grado de especialización necesario para enfrentar los nuevos desafíos que plantea la economía del conocimiento... Muchas universidades contratan profesores en el mercado internacional. El Tecnológico de Monterrey ha tenido mucho éxito con esta estrategia, especialmente cuando es una medida transitoria para reemplazar a sus propios docentes, mientras

¹⁵⁰ TEJADA J. (2001). Planificación de acciones de formación ocupacional estrategias metodológicas. Barcelona Dpto. de Pedagogía y Didáctica UAB.

éstos cursan programas de doctorado en el extranjero...La cuarta estrategia es capacitar al profesorado dentro de la misma universidad, especialmente en materias tales como metodología de la enseñanza y de la investigación”¹⁵¹

DOMINIO DE TECNOLOGIA AUDIOVISUAL.

El desarrollo vertiginoso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la última década ha producido cambios radicales en la sociedad, afectando significativamente a la educación, donde se supone que el docente debe poseer competencias para ello. Para cumplir con dicha tarea la UCSM. Vienen adoptando un conjunto de medidas, tal es el caso que se ha dotado de ordenadores en cada uno de los salones con sus respectivos cañones multimedia, pero sin embargo muchos docentes no utilizan dicho recurso por carecer de conocimiento de cómo operar y preparar material audiovisual. Este fenómeno se viene dando generalmente por docentes de edad por encima de los 35 años. En la educación el conocimiento del profesor se convierte en un papel de importancia como lo expresa PELGRUM & LAW, 2003 “Ello supone que el profesor ha de poseer unas competencias que le permita integrar las TIC en su proceso de enseñanza-aprendizaje.”¹⁵²

La tecnología hoy juega papel importante como lo especifica APPLE (2000) que el “Rol del profesor” Imaginemos una sala de clases donde los estudiantes hacen investigación, crean proyectos, y donde usan herramientas tecnológicas con el misma facilidad con la que usan libros, mapas, lápices, y pinceles. ¿Suena maravilloso, no es así? Desgraciadamente, el sólo poner computadores en las aulas no garantiza un cambio positivo en el proceso de enseñanza aprendizaje. El éxito de tecnología en las escuelas depende de las habilidades del profesor y del apoyo de la

¹⁵¹ STRONG, Ned D. Cómo Cumplir con los Estándares de Acreditación: El papel esencial del desarrollo del Docente, Instituto Internacional para el Desarrollo de la Innovación Académica, 2006 Pág. 3,4,5.

¹⁵² PELGRUM, W.J. & LAW, N. (2003). ICT in education around the world: trends, problems and prospects. Paris: UNESCO-IIEP.

dirección del establecimiento" ¹⁵³

G.5.3. FUNCIÓN DOCENTE

PLANIFICACIÓN DE CLASES

La planeación en la función docente es como lo argumentan LIZARRAGA, BENEGAS y CAMPOS “Para efecto de aclarar algunas dudas que al momento pudieran presentarse, mencionaremos que en el campo educativo se manejan términos en cierto sentido equivalentes a la planeación; entendiendo por:

PLANEAR.- Es el acto de inteligencia cuyo propósito es racionalizar la selección de alternativas para el futuro. Implica un ejercicio libre de la razón para definir con claridad los fines a los que se orienta la acción y desentrañar los mejores medios para alcanzarlos.

PLANEACIÓN.- El proceso administrativo mediante el cual se organiza un conjunto de “DECISIONES” para EJECUTARLAS Y ALCANZAR DETERMINADOS OBJETIVOS.

PLANEACIÓN EDUCATIVA.- Proceso que busca prever diversos futuros en relación con los procesos educativos específicos, fines, objetivos, metas que permitan la definición de cursos de acción y a partir de estos, que determine los recursos y estrategias más apropiadas para lograr su realización” ¹⁵⁴

La capacidad didáctica de poder conducir una clase con mayor o menor éxito radica en cada uno de los docentes preparados que desempeñan la docencia, pero sí habría que matizar que una buena planificación táctica u operativa de la clase (sea cual sea la materia o curso que se le asigne) es un factor imprescindible para la buena exposición de los conocimientos.

La Planificación de clases es una función docente donde MAZA WERNER especifica “El profesor conoce los contenidos (que generalmente se encuentran organizados en Unidades) que debe

¹⁵³ APPLE (2000). <http://www.apple.com/education/professionaldevelopment/>

¹⁵⁴ LIZARRAGA FEBRES, Manuel. BENEGAS ESQUICHE, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. La función docente en el proceso de Enseñanza Aprendizaje UCSM. Pág. 19

pasar y los objetivos que debe cumplir, de acuerdo a éstos busca y/o genera actividades, las cuales muchas veces lo llevan a construir guías de trabajo para que los alumnos apliquen, refuercen o ejerciten lo aprendido.

Para la planificación de clases, en general, los profesores consideran tres elementos primordiales: Objetivos, Contenidos y Texto para el alumno” ¹⁵⁵

ENSEÑANZA APRENDIZAJE

El interiorizar la realidad (la naturaleza y el contexto) es una construcción de representaciones en el cerebro es el sustento del aprendizaje al respecto LIZARRAGA, BENEGAS y CAMPOS Argumentan que las “Características del Aprendizaje:

- Los aprendizajes deben ser significativos (Ausubel). Un aprendizaje es significativo cuando el alumno puede atribuir un significado al nuevo contenido del aprendizaje relacionándolos con sus conocimientos previos.
- Los aprendizajes deben ser funcionales, en el sentido de que los contenidos nuevos, asimilados, están disponibles para ser utilizados en diferentes situaciones.
- Los aprendizajes no solo son procesos intrapersonales, sino fundamentalmente interpersonales (vigostky). Por ello, los alumnos deben emprender tareas de aprendizaje colectivamente organizadas

Los alumnos deben ser capaces de descubrir sus potencialidades y limitaciones en el aprendizaje para ello es necesario que ejerciten su metacognición “es el saber que desarrollamos sobre nuestros propios procesos y productos del conocimiento” – Esto le permitirá enfrentar con mayor éxito los retos que se presenten...

CONCEPCIÓN DE LA ENSEÑANZA.

La enseñanza es función del profesor, consiste en crear un ambiente de confianza, sumamente motivador y proveer los medios necesarios para

¹⁵⁵ DE LA MAZA WERNER, Maria Eliana. Una herramienta de Apoyo a la Enseñanza. universidad Austral de Chile. Instituto de Informática. Chile. mmaza@inf.uach.cl

que los alumnos desplieguen sus potencialidades. Se concentra en el conjunto de ayudas que el profesor ofrece a los alumnos en el proceso personal de construcción de sus actividades”¹⁵⁶

MOTIVACIÓN AL ESTUDIANTE

APRENDIZAJE EN EQUIPO

El aprendizaje en equipo hoy es un medio efectivo para acumular conocimiento debido a que la participación de varias personas enriquece el conocimiento, por que deviene de un conjunto de experiencias tecnológicas, conductuales e educativas. Pero no todo queda ahí es necesario complementar como se refieren LIZARRAGA, BENEGAS y CAMPOS “La organización de los estudiantes en grupos no es suficiente para que haya una autentica cooperación. En estos casos suele ocurrir que solo algunos trabajan académicamente y otros se limitan a cumplir funciones de apoyo: fotocopiando escribiendo a máquina o digitando en computadora...para que una técnica de trabajo grupal sea cooperativa, debe reunir las siguientes características:

- Interdependencia positiva
- Interacción cara a cara
- Responsabilidad personal
- Utilización de habilidades interpersonales
- Procesamiento en grupo”¹⁵⁷

G.5.4. APTITUD Y ACTITUD DOCENTE

APTITUD DOCENTE

El docente universitario debe tener un conjunto de cualidades aptitudinales como lo refieren LIZARRAGA y CAMPOS “en lo relativo a:

Aptitudes físicas (tono de voz, gestología,

¹⁵⁶ LIZARRAGA FEBRES, Manuel. BENEGAS ESQUICHE, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. La función docente en el proceso de Enseñanza Aprendizaje UCSM. Pág. 43

¹⁵⁷ LIZARRAGA FEBRES, Manuel. BENEGAS ESQUICHE, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. La función docente en el proceso de Enseñanza Aprendizaje UCSM. Pág. 49

presencia)

Aptitudes éticas, culturales y sociales (carácter psicológico, modales, etiqueta social, motivación, amor y humildad por la docencia)

Aptitudes intelectuales (corrección en el lenguaje, lenguaje mímico, apariencia intelectual)...

Además deberá tener:

- Conocimiento científico de la realidad.
- Conocimiento de si mismo y su medio circulante
- Relaciones humanas
- Preparación profesional
- Conocimiento crítico de nuestras leyes fundamentales y educacionales”¹⁵⁸

ACTITUD DOCENTE

Sobre actitudes docentes se ha extraído de la Tesis Doctoral presentada por ESTRADA ROCA donde explicita “Otro punto importante son las actitudes de los profesores hacia la materia, ya que si estas no son favorables, incluso cuando tengan conocimientos suficientes, no llegarán a implementar una enseñanza efectiva...”

Las actitudes no constituyen una disciplina separada, sino que son parte integrante de todas las materias de aprendizaje. Ocupan un lugar central en el acto educativo, guiando el proceso preceptivo y cognitivo que comporta el aprendizaje de cualquier contenido educativo...

El profesorado vive en la práctica mucho más alejado del dominio afectivo en la enseñanza que de la comprensión de conceptos y procesos y del desarrollo de destrezas en el dominio cognoscitivo. Para Escudero y cols. (1984) existen algunas razones sólidas para exculpar al profesorado por su escaso acercamiento práctico al dominio afectivo, pero es evidente que la educación estadística debe atender más al terreno de las actitudes...

El termino actitud proviene de la psicología social y

¹⁵⁸ LIZARRAGA FEBRES, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. Identidad y Liderazgo en la función docente Universitaria UCSM. Págs. 19-23

es uno de los constructos que han alcanzado más interés, tanto en el área académica, como en la extra-académica en los últimos años.

La incorporación de este término a distintas ciencias sociales - pedagogía, psicología de la personalidad, psicología del aprendizaje, sociología, etc.- lo ha convertido en polisémico. Profundizando en su estudio, en Estrada (1999) vemos que presenta las siguientes características:

- Es una predisposición o estado de ánimo (no se confunde con la conducta).
- Incluye procesos cognitivos y afectivos.
- Es referencial (evoca a un objeto o sector de la realidad).
- Es relativamente estable, al contrario que un sentimiento, que puede ser pasajero.
- Involucra todos los ámbitos o dimensiones del sujeto.

Se sitúan entre las tendencias de aproximación o evitación, porque en ellas, ante un objeto conocido o percibido, el sujeto manifiesta una reacción más o menos visible, consecuencia de una influencia ejercida desde fuera. Ello significa:

- Que son siempre algo adquirido, bien por la acumulación de experiencias, bien imitando el comportamiento de los demás.
- Que son relativamente estables hasta contribuir a configurar la personalidad.

Evidentemente, también podemos determinar una serie de funciones de las actitudes, que pueden concretarse en:

- Facilitadoras de la conducta (pero no productoras de la conducta);
- Motivacionales (nivel operativo anti/pro un objeto, que promueve la ruptura de la indiferencia);
- Orientativas (facilita la emergencia de la respuesta adecuada), y
- Estabilizadoras (conforma consistencias o rasgos de personalidad).

En Auzmendi (1992, p. 16) se analizan algunas de sus definiciones clásicas, que resumimos a continuación.

Allport (1935, p. 810) concibe las actitudes como, *"un estado mental y nervioso de disposición, adquirido a través de la experiencia, que ejerce una influencia directiva o dinámica sobre las respuestas del individuo"*. Esta definición pone el acento en que las actitudes son disposiciones de comportamiento, por tanto, no conductas actuales y, además, se trata de predisposiciones habituales que tienen un fundamento fisiológico en conexiones nerviosas determinadas y que se adquieren por la experiencia.

Newcomb, Turner y Converse (1985, p. 40) consideran las actitudes como *"un estado de prontitud en orden a la excitación motriz"*.

Rokeach (1968, p. 112), por su parte, las define como, *"una organización de creencias relativamente permanentes que predisponen a responder de un modo preferencial ante un objeto o situación"*. Esta definición, al igual que la anterior, remarca la idea de que las actitudes son predisposiciones de conducta, es decir, actúan como una fuerza motivacional del comportamiento humano. Parece, por tanto, que estos autores coinciden al acentuar el aspecto de predisposición comportamental de estos elementos"¹⁵⁹

TUTORIA

Luego de revisar un conjunto de autores podemos concluir que la función docente sobre tutoría es vista desde diferentes ópticas dentro de una de ellas es la tutoría curricular, otra es la tutoría psicológica, encontrando también la tutoría conductual, para ello se encuentra varios modelos de tutoría, más habituales en nuestro sistema universitario.

A. Burocrática-funcionarial. El profesor que ejerce de tutor, se limita a cumplir con las disposiciones legales promulgadas, relativa a la atención del alumno: tiempo determinado para la asistencia de los alumnos al despacho, corrección de exámenes, reclamación de exámenes. Este modelo es el más seguido actualmente por las universidades públicas españolas,

¹⁵⁹ ESTRADA ROCA, Asunción. TESIS DOCTORAL "Análisis de las Actitudes y Conocimientos Estadísticos Elementales en la Formación del Profesorado, Universidad Autónoma de Barcelona 2002 Págs. 51-56

independientemente de las implicaciones personales que el profesor le quiera dar.

B. Académica. Es esta la forma de entender la tutoría como centrada únicamente en el campo académico dónde el profesor únicamente asesora al alumno en casos de estudio y salidas académicas y cuestiones de este tipo.

Es también función del tutor la de representar a todos los profesores delante de los alumnos y a los alumnos frente a los profesores.

C. Docente. Es a la que se asume la función tutorial como una forma de docencia que se puede presentar desde dos perspectivas.

En nuestra universidad encontramos autores LIZARRAGA y CAMPOS que al respecto dicen “la orientación es una labor de síntesis dándose en torno a la realidad irrepetible del orientado.

El docente es la persona más idónea para orientar a los educandos y como educador le corresponde la tarea de hacerla.

El medio más natural para la comunicación y, por lo tanto para la orientación de los educandos es la relación que se establece a través de la misma enseñanza”¹⁶⁰

G.5.5. PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA FUNCIÓN DOCENTE

SÍLABO

LIZARRAGA, BENEGAS y CAMPOS al respecto del sílabo conceptúan “Es el primer instrumento de materialización del currículo en el cual se organizan secuencialmente las experiencias de aprendizaje que vivirán los educandos en un tiempo determinado.

Todo sílabo expresa los fines a los que se dirige la acción educativa y está orientando, en la última instancia, a concretarlos.

En el sílabo se organizan sistemáticamente aquellas situaciones que más tarde se van a

¹⁶⁰ LIZARRAGA FEBRES, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. “Identidad y Liderazgo en la función docente Universitaria” UCSM. Pág. 37

ejecutar en el aula por lo que se convierte en el documento que orienta el desempeño del docente como facilitador del aprendizaje”¹⁶¹

OBJETIVIDAD DE LA EVALUACIÓN

La evaluación es concebida por Stufflebeam y Shinkfield, (1987) como “el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y prospectiva del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización, el impacto de un objetivo determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados” (1987, 183). El mismo Stufflebeam señala el tipo de información que proporciona su modelo:

- Qué necesidades existen y hasta qué punto los objetivos propuestos reflejan las necesidades.
- Descripción del programa de intervención, de las propuestas alternativas contempladas y el análisis conceptual de la adecuación de la propuesta elegida como objetivo.
- Grado de relación del plano de intervención propuesto y descripción de sus modificaciones.
- Resultados/consecuencias observadas de la intervención y grado en que se han satisfecho las necesidades.

Para conseguir esta información, Stufflebeam y Shinkfield (1987) plantean lo que se denomina el modelo CIPP, que es sencillamente la enumeración de cuatro tipos diferentes de evaluación:

- Evaluación del contexto (C)
- Evaluación de los inputs (I)
- Evaluación del proceso (P)
- Evaluación del producto (P)

Este modelo amplía los objetivos de la evaluación de manera que estos sean más sistemáticos y globales. No solamente hay que conocer si los objetivos se consiguen (evaluación de resultados o

¹⁶¹ LIZARRAGA FEBRES, Manuel. BENEGAS ESQUICHE, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. “Manual para la elaboración del Sílabo” UCSM. Pág. 7

de producto), sino también:

- Cuales son las necesidades:
- Si están plenamente recogidas en los programas/servicios;
- Como se implementan los programas;
- Como funcionan estos programas”¹⁶²

Ribas al respecto dice “El concepto de evaluación se refiere al “complejo proceso mediante el cual se pretende conocer como el alumno aprende, valorar su aprendizaje y decidir o ajustar las acciones que se derivan de dicha valoración” (Ribas, 1997: 53).

Un segundo nivel de construcción sería la “Evaluación Estrecha”, que es la evaluación centrada en los alumnos. Su finalidad es la de comprobar la repercusión en los receptores del servicio (en el caso de la universidad, la docencia) y está centrada en los individuos o grupos de individuos que reciben el servicio (en el caso de la universidad, los alumnos).

Un tercer nivel será la “Evaluación Amplía” que tiene como finalidad determinar la calidad de los servicios educativos prestados y va dirigida hacia los componentes del servicio educativo. Es objeto de esta evaluación

Diferentes componentes de los procesos de enseñanza aprendizaje (currículum, metodología, experiencias de aprendizaje, organización de los centros educativos, administración educativa en todos sus niveles, etc.)”¹⁶³

G.5.6. PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN DE LA ENSEÑANZA

Según el diccionario de la lengua española dice sobre satisfacción “acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, razón, acción o modo con que se sosiega y se responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria... cumplimiento del

¹⁶² STUFFEMBLEAM, D.L. y SHIRKFIELD, A. J. (1987). Evaluación sistemática: guía teórica y práctica. Barcelona: Paidós. Pág. 183.

¹⁶³ RIBAS, T. (1997) “«Evaluar en la clase de lengua: como el alumno gestiona su aprendizaje» en T. Ribas (Ed.), Textos de Didáctica de la Lengua y la Literatura, 11, (pp.53-65). Barcelona: Graó

deseo o del gusto”¹⁶⁴ La satisfacción académica percibida por los estudiantes con la educación que reciben está asociada a la calidad de la educación. Al respecto, LÓPEZ (1996) afirma que el receptor de la educación son los alumnos y sus progenitores, sociedad son los destinatarios, «se está convirtiendo en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene»¹⁶⁵ y una de la formas de medir la percepción de la calidad esta asociada a la satisfacción como lo argumenta MARCHESI y MARTÍN (1998) “consideran que uno de los indicadores más válidos para medir el grado de calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas que están vinculadas al proceso educativo” ¹⁶⁶ de igual manera lo manifiesta, PÉREZ y ALFARO (1997) “estiman que si los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tenerse en cuenta” ¹⁶⁷ ELLIOT y SHIN (2002) subrayan que otra razón que explica la importancia que se le está asignando a la satisfacción de los estudiantes en las evaluaciones de las universidades tiene que ver con las investigaciones que muestran que la satisfacción de los estudiantes tiene un impacto positivo sobre la motivación, los índices de retención y el rendimiento estudiantil” ¹⁶⁸.

REALIZACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL

Uno de los problemas de la universidad peruana se centra ¿Cómo podríamos buscar la realización y el desarrollo personal del estudiante si no tenemos claro que es lo que tenemos que desarrollar y que educación debemos impartir si no conocemos las necesidades de la comunidad y los deseos personales? Para contestar a ello se

¹⁶⁴ REAL ACADEMIA DE LA LENGUA. “Diccionario de la Lengua Española” 22º Edición Pág. 2031

¹⁶⁵ LÓPEZ, F. (1996). La gestión de Calidad en Educación. Madrid: La Muralla. Pág. 44.

¹⁶⁶ MARCHESI, A. y MARTÍN, E. (1998). Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio. Madrid: Alianza.

¹⁶⁷ PÉREZ, A. y ALFARO, I. (1997). La evaluación de la docencia en la Universidad de Valencia, España. Ponencia Congreso Pedagogía 97. La Habana. Cuba.

¹⁶⁸ ELLIOT, K. y SHIN, D. (2002). Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. Journal of Higher Policy and management, 24, (2), 197-209.

podría decir que la persona al final de su educación vale más por lo que hace que lo que la persona es. Este aspecto lo afirma WOODRUFFE (1992) afirma “que la competencia se refiere a una dimensión de conducta abierta y manifiesta, que permite a una persona actuar de forma competente”¹⁶⁹ de la misma manera afirma sobre la competencia McCLELLAND, en 1973, como “aquello que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo”¹⁷⁰, de la misma manera PEIRÓ y GRACIA (2001) define a la competencia cuando se refieren a ella como el conjunto de: “Conocimientos, aptitudes, habilidades, control y persistencia para hacer frente a las dificultades y barreras y alcanzar el desempeño, disposición para hacer y saber cómo desempeñar distintos roles”¹⁷¹ en conclusión la realización y el desarrollo personal del estudiante se logra cuando este disponga en teoría y la practica un conjunto de conocimientos, habilidades, valores, aspiraciones, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad, las mismas que se demostraran en la vida practica cuando estos sean agentes de cambio y desarrollo para la sociedad donde se desenvuelvan.

2.1.2.6. LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARÍA

A. GENERALIDADES

“LA UNIVERSIDAD

La Universidad Católica de Santa María es una comunidad integrada por profesores, estudiantes y graduados. Se dedica al estudio, la investigación, la educación, la difusión del saber, la cultura, y a la extensión y proyección social, bajo la inspiración de la fe cristiana.

La Universidad Católica de Santa María fue creada por D.S. N° 24, del 6 de diciembre de 1961, a iniciativa del Arzobispado de

¹⁶⁹ WOODRUFFE, C. (1993). What is meant by a competence?. Leadership and organization development journal. Vol 14 (1). P. 29-36.

¹⁷⁰ McClelland, D. (1973). “Testing for competence rather than intelligence”. American Psychologist, 28 (1), 1-14.

¹⁷¹ PEIRÓ J. M. y GRACIA, F. (2001). Proactive. Análisis anticipatorio de necesidades de formación y desarrollo de competencias en el trabajo. Valencia. Fundación Universidad-Empresa de Valencia. ADEIT.

Arequipa y a solicitud de la Sociedad de María.

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA UCSM: 2005 – 2010 (Aprobado por Resol. N° 2702-CU-2005 y ratificada por Resol. 133-AU-2005)

PRINCIPIOS DE LA UCSM

- A. La búsqueda de la verdad, la afirmación de los valores nacionales, morales y espirituales, el respeto de los derechos humanos y el servicio a la comunidad.
- B. El pluralismo y la libertad de pensamiento, de crítica, de expresión y de cátedra, con lealtad a los principios constitucionales y a los fines de la Universidad; y
- C. El rechazo de toda forma de violencia, intolerancia, discriminación y dependencia.

Valores Institucionales

- IDENTIDAD
- COMPROMISO
- CREATIVIDAD
- VERACIDAD
- CALIDAD
- LEALTAD
- PLURALISMO
- TOLERANCIA
- RESPONSABILIDAD
- HONESTIDAD
- SOLIDARIDAD
- JUSTICIA

Misión

La Universidad Católica de Santa María, está dedicada a la formación personal, académica y profesional permanente del estudiante, con una sólida base humanística, quien recibe en ejercicio de sus capacidades, la orientación continua para lograr su desarrollo integral.

Concede especial importancia a la investigación científica y tecnológica, coordinada con una sostenida acción de proyección y extensión universitaria.

Propende la vinculación e inserción permanente con las actividades productivas de la sociedad, buscando contribuir al desarrollo integral de la región y el país, bajo una concepción humanística y cristiana.

Visión

La Universidad Católica de Santa María, acredita niveles superiores de calidad, competitividad, ética y excelencia en el cumplimiento de su misión institucional; y contribuye a la descentralización y fortalecimiento de la Macro-Región Sur, consolidando a Arequipa, como Patrimonio Cultural de la Humanidad, bajo una concepción humanística y cristiana.

Objetivos Estratégicos

- Institucionalidad y Gobernabilidad;
- Posicionamiento Institucional;
- Servicios educativos de nivel superior con estándares de calidad;
- Complementación y actualización profesional;
- Fortalecimiento del nivel académico de Postgrado;
- Investigación y tecnología para el desarrollo;
- Transferencia cultural, científica y tecnológica;
- Inserción de la Universidad en los procesos sociales;
- Cultura empresarial en producción de bienes y servicios;
- Sistema integrado de procesos de Gestión Universitaria en todos los niveles;
- Óptima gestión de recursos financieros;
- Infraestructura adecuada a exigencias académicas y administrativas.”¹⁷²

¹⁷² <http://www.ucsm.edu.pe/>

2.1.2.7. PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

A. GENERALIDADES

“En 1971 se decide crear el Programa de Administración de Empresas... en 1972 iniciando sus actividades a partir de V Semestre, pues los dos primeros años son comunes para los tres programas; la primera promoción del Programa de Administración de Empresas egresada el año 1974.

Por Resolución N° 55-CGR-74 de fecha 13 de junio de 1974 emitida por la Comisión de Reorganización y Gobierno se resuelve dividir el Programa de Ciencias Económicas en los Programas de Economía y Administración de Empresas y Programa Académico de contabilidad... En vista que durante el semestre se producen algunos cambios de docentes y considerando que es necesario establecer una Dirección de Programa Académico que asuma la labor de estructuración curricular funcional de los diversos departamentos. Para realizar propósitos específicos de carácter formativo, académico y profesional de la carrera de Administración de Empresas y que esta labor se halla a cargo de la Dirección del Programa Académico de Economía y Administración; la Comisión de Gobierno en uno de sus facultades emite la Resolución N°57-GC-76, de fecha 29 de Diciembre de 1976 mediante la cual se resuelve darle a autonomía a la carrera de Administración de Empresas.

La historia señala que a partir del año 1989 se elige Director de Programa de Administración de empresas a un profesor de la Especialidad...

UN PROGRAMA PROFESIONAL PARA:

- Desarrollar acciones tendentes a la promoción y gestión empresarial de alta calidad, con capacidad de adaptarse positivamente a los cambios y circunstancias.
- Planificar, organizar, dirigir, integrar y controlar empresarialmente.
- Obtener una sólida formación académica, científica y crítica de actualidad, para el desempeño del quehacer profesional.
- Interpretar la realidad social y económica de la región y el país.
- Realizar investigación científica cualitativa y cuantitativa para identificar problemas administrativos y empresariales, planteando soluciones en el área de su competencia.
- Definir formas alternativas de uso y combinación de

recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

PARA ELLO REQUIERES:

- Creatividad e iniciativa.
- Un alto sentido de responsabilidad, confianza, sensibilidad e identificación personal.
- Capacidad de ejercer liderazgo.

GRADOS Y TÍTULOS:

- Bachiller en Administración de Empresas.
- Licenciado en Administración de Empresas.

DURACIÓN:

10 Semestres Académicos

PERFIL DEL EGRESADO DEL PROGRAMA PROFESIONAL

Es un profesional con formación integral capaz de gestionar y dirigir estratégicamente las organizaciones a través de la toma de decisiones gerenciales para asegurar el logro de resultados planificados, solucionar problemas y adaptarse a los cambios del entorno. Es competitivo y actualizado, de espíritu analítico y crítico, flexible, responsable y ético en la toma de decisiones.

Profesionalmente se desempeña en el sector público y privado, en organismos nacionales e internacionales, en cargos gerenciales en las áreas de mercadotecnia, administración de operaciones, planeamiento estratégico, en la línea financiera contable y de recursos humanos. Asimismo como asesor, consultor, promotor empresarial, investigador y docente universitario.

Competencias Generales

1. Actitud humanista, ética y de responsabilidad social.
2. Capacidad para dirigir y participar activamente en equipos de trabajo multidisciplinarios.
3. Capacidad para elaborar ponencias, informes, comentarios y disertar sobre temas relacionados con su especialidad.
4. Habilidades para identificar, formular y resolver problemas de la especialidad.
5. Capacidad para utilizar nuevas tecnologías.
6. Capacidad para desenvolverse en diferentes situaciones utilizando con pertinencia códigos orales, escritos y gráficos.

7. Conocimiento de al menos un idioma extranjero.
8. Capacidad para el aprendizaje continuo.
9. Actitud proactiva para adaptarse a los cambios en el ámbito local y globalizado.
10. Capacidad de desarrollar investigaciones aplicadas en concordancia con los avances científicos y tecnológicos.

Competencias Específicas

1. Sólida formación en teoría administrativa, en operaciones, en recursos humanos, en mercadotecnia y en finanzas.
2. Capacidad para diseñar, administrar y controlar modelos de gestión empresarial.
3. Capacidad para innovar, formular y desarrollar soluciones orientadas a satisfacer exigencias del mercado.
4. Capacidad para administrar y potenciar los recursos humanos.
5. Capacidad de análisis y comprensión de su realidad, en concordancia con las alternativas disponibles.
6. Capacidad de negociación en diferentes escenarios organizacionales, geográficos y culturales.
7. Capacidad para formular, ejecutar y evaluar proyectos empresariales.
8. Aptitud para el desarrollo de la investigación científica.
9. Capacidad para incorporar y contextualizar las nuevas tecnologías a los procesos administrativos y a los sistemas de información de las organizaciones.
10. Capacidad para identificar y desarrollar oportunidades de negocios en el ámbito interno y externo.
11. Capacidad para interpretar los factores económicos, sociales, políticos, ecológicos y culturales.
12. Capacidad para cumplir funciones directivas, financieras y comerciales, así mismo desarrollar servicios de asesoría y consultoría independiente.
13. Conocimientos jurídicos legales relacionados con transacciones económico- administrativas.
14. Visión sistémica de la realidad social y económica globalizada.”¹⁷³

2.1.3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de revisar las diferentes fuentes de información en la localidad se llega a la conclusión que no existe ningún trabajo de investigación relacionado al tema.

¹⁷³ “INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL PROGRAMA PROFESIONAL ADMINISTRACION DE EMPRESAS-2006”

2.1.4. OBJETIVOS

2.1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Según la ley universitaria 23733 la actividad universitaria se circunscribe en su artículo primero “Las Universidades están integradas por profesores, estudiantes y graduados. Se dedican al estudio, la investigación, la educación y la difusión del saber y la cultura, y a su extensión y proyección social. Tienen autonomía académica, normativa y administrativa dentro de la ley”.¹⁷⁴ y lo corrobora la declaración mundial sobre educación superior en su proclama **“Artículo 1. La misión de educar, formar y realizar investigaciones** Reafirmamos la necesidad de preservar, reforzar y fomentar aún más las misiones y valores fundamentales de la educación superior, en particular la misión de contribuir al desarrollo sostenible y el mejoramiento del conjunto de la sociedad...”¹⁷⁵ se ha tomado en cuenta estos artículos porque en ellas encierran la razón de ser de la universidad, y se constituye la brújula a donde va la enseñanza superior. Para la presente investigación se formula el objetivo sustentado en lo que expresa (BUNGE) “La mayoría de los hechos acerca de los cuales sabemos algo no son observables sino del modo vicario, o sea, que no pueden sino inferirse a través de los hechos perceptibles y por medio de hipótesis.”¹⁷⁶

En esta óptica, el objetivo general de la presente investigación consiste en:

- **Analizar los factores Económicos, Posición Social, Académico y Vinculación Política que influyen en los resultados en la calidad del servicio académico percibido por los estudiantes del 4º y 5º años del PPAE de la UCSM Arequipa 2007.**

Con este objetivo se espera sincerar las evaluaciones efectuadas en la dimensión de la enseñanza en aulas de los docentes, además conocer y analizar que factores la condicionan en la percepción de la calidad de servicio percibido por los clientes de la universidad, la que pondrá en relieve el papel del docente, autoridad, y estudiante circunscribiéndose en el cumplimiento de la ley y la calidad necesaria que se espera en esta aldea global.

¹⁷⁴ Nueva Ley universitaria 23733 y sus modificatorias. Edit. INKARI , 1993 Pág. 3

¹⁷⁵ UNESCO CONFERENCIA MUNDIAL SOBRE LA EDUCACIÓN SUPERIOR La Educación Superior en el Siglo XXI visión y acción 9 de octubre de 1998 Pág. 4

¹⁷⁶ BUNGE, Mario, LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, su estrategia y su filosofía Edit. ARIEL Edic. 5º 1976 , Pág. 736

2.1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar el nivel de influencia del factor (Económico, en término de condición de empleo, y el valor del servicio) en los resultados de la evaluación en la dimensión de la calidad del servicio académico percibido por los estudiantes del 4º y 5º años del P.P.A.E. de la UCSM Arequipa. 2007.
2. Analizar el nivel de influencia del factor (sociales, en términos de género y edad) en los resultados de la evaluación en la dimensión de la calidad del servicio académico percibido por los estudiantes del 4º y 5º años del P.P.A.E. de la UCSM Arequipa. 2007.
3. Analizar el nivel de influencia del factor (Académicos en su extensión de rendimiento y regularidad de estudios) en los resultados de la evaluación en la dimensión de la calidad del servicio académico percibido por los estudiantes del 4º y 5º años del P.P.A.E. de la UCSM Arequipa. 2007.
4. Analizar el nivel de influencia del factor (Vinculación Política en su extensión de Participación y Relación Política) en los resultados de la evaluación en la dimensión de la calidad del servicio académico percibido por los estudiantes del 4º y 5º años del P.P.A.E. de la UCSM Arequipa. 2007.
5. Conocer el nivel de satisfacción del servicio percibido de los alumnos del 4º y 5º años del PPAE de la UCSM en cuanto a la enseñanza teórica práctica y sus expectativas de lograr su realización profesional.

2.1.5. HIPÓTESIS

Para el presente trabajo de investigación se toma en consideración formular hipótesis a nivel general como la operacionalización de la misma, para descubrir el conjunto de variables e indicadores que encierran el trabajo de investigación, la misma se sustenta en (VELA) El uso de la hipótesis es más pertinente académicamente cuando el problema de investigación plantea una relación entre variables. Cuanta mayor información contenga una hipótesis es más útil para los fines de investigación, por ello las hipótesis pueden ser proposiciones extensas y sugerir otras asociaciones diversas de las variables, en determinadas condiciones y procesos.”¹⁷⁷

¹⁷⁷ VELA QUICO, Alejandro LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, Guía académica Edit. Grafico Offset Edic. 1º 2006 Pág. 90

2.1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

Dado: Qué la calidad del servicio académico universitario se constituye condición de competencia básica para la subsistencia y sostenimiento de las organizaciones de enseñanza superior en una aldea global.

Es probable: Qué los factores Económicos, Posición Social, Académico, y Vinculación Política influyan en los resultados de la evaluación de la calidad del servicio académico percibido por los alumnos que cursan el 4º y 5º año del PPAE de la UCSM Arequipa. 2007.

2.2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

2.2.1.1. TÉCNICAS

Para el presente trabajo de investigación y en consideración a las variables e indicadores propuestos y teniendo en cuenta la unidad de estudio se eligió la técnica de la observación (CASTAÑEDA) “es la técnica por excelencia en la investigación de cualquier ciencia... toda observación está guiada por una teoría. Esto quiere decir que mediante la teoría solo seleccionamos sólo algunos aspectos de los hechos que nos interesan. Elegimos los aspectos más relevantes de acuerdo con la teoría en la cual se fundamenta la hipótesis que queremos verificar”¹⁷⁸ para complementar la técnica se utilizará una de sus formas de clasificación según (MÜNCH y ÁNGELES) Observación documental “Se refiere a la investigación bibliográfica realizada en diversos tipos de escritos, tales como libros, documentos académicos, actas o informes, revistas, documentos personales.”¹⁷⁹

TÉCNICA: de Observación en su modalidad:

- DOCUMENTAL.- para recolectar información de la teoría que se sustenta el marco teórico que avalará la hipótesis y las variables en temas de calidad percepción, educación superior

¹⁷⁸ CASTAÑEDA JIMENEZ, Juan MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Tomo II Edit. Mc Graw Hill 1996 Pág. 68

¹⁷⁹ MÜNCH, Lourdes ÁNGELES, Ernesto METODOS Y TÉCNICAS de investigación para la administración e ingeniería Edit. Trillas 1988 Pág. 51

- ESTRUCTURADA.- se preparará un cuestionario para observar la variable independiente en lo relativo a:
 - Factor académico dicente para conocer y precisar su percepción de la calidad de los servicios ofertados por la Universidad.

2.2.1.2. INSTRUMENTOS

Para la recolección de los datos primarios y secundarios se considerará un tipo de instrumento para cada tipo de relevo. En el caso de datos primarios se elaborará un instrumento (TAFUR) “El cuestionario es un instrumento útil en la elaboración de la tesis y en la investigación científica, con el cual se recogen datos que sirven para probar la hipótesis. En su estructura, el cuestionario consta de un conjunto de preguntas o cuestiones...Las preguntas se preparan especialmente para probar la hipótesis de investigación” ¹⁸⁰ de la misma manera para recoger datos secundarios se procederá a implementar (PAREDES) “Instrumentos documentales” ¹⁸¹:

INSTRUMENTOS DOCUMENTALES.-

- Cuestionario
- Ficha de observación

2.2.2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.2.2.1. UBICACIÓN ESPACIAL

La presente investigación se realiza en la ciudad de Arequipa cercado en las instalaciones de la Universidad Católica de Santa María, espacio donde se desarrollan las actividades Académicas la unidad de estudio

Específicamente se tomara la siguiente unidad espacial:

- Arequipa Cercado
- Claustros de la Universidad Católica de Santa María, Programa Profesional de Administración de Empresas

2.2.2.2. UBICACIÓN TEMPORAL

Para la ejecución de la presente investigación este se realizara entre los meses de marzo a Julio de año 2007

¹⁸⁰ TAFUR PORTILLA, Raúl LA TESIS UNIVERSITARIA La tesis doctoral – La tesis de maestría – El informe La monografía, Edit. Mantaro 1995 Pág. 226

¹⁸¹ PAREDEZ NUÑEZ Julio E. Manual para la Investigación Científica UCSM. 6º Ed. Pág 131

2.2.2.3. UNIDADES DE ESTUDIO

A. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población considerada para la siguiente investigación esta compuesta por:

Estudiantes que cursan el 4º Y 5º año en la carrera de Administración de Empresas de la U.C.S.M.

TABLA N° 45

Nº DE ESTUDIANTES PORCENTAJE

SEMESTRE	Nº DE ESTUDIANTES	PORCENTAJE
VII-SEPTIMO "A"	34	20.61
VII-SEPTIMO "B"	54	32.73
IX-NOVENO "A"	32	19.39
IX-NOVENO "B"	45	27.27
TOTAL	165	100.00

Fuente : Trabajo de Investigación
Elaboración : Propia

B. UBICACIÓN DE LA POBLACIÓN

Ubicación de la población.- La población esta ubicada:

- Claustros de la Universidad Católica de Santa María, Programa Profesional de Administración de Empresas IX semestre.

C. UNIDAD DE ANÁLISIS

Ubicación de la unidad - La unidad de análisis esta compuesta por:

- Estudiantes que cursan el quinto año de la carrera profesional de Administración de Empresas.

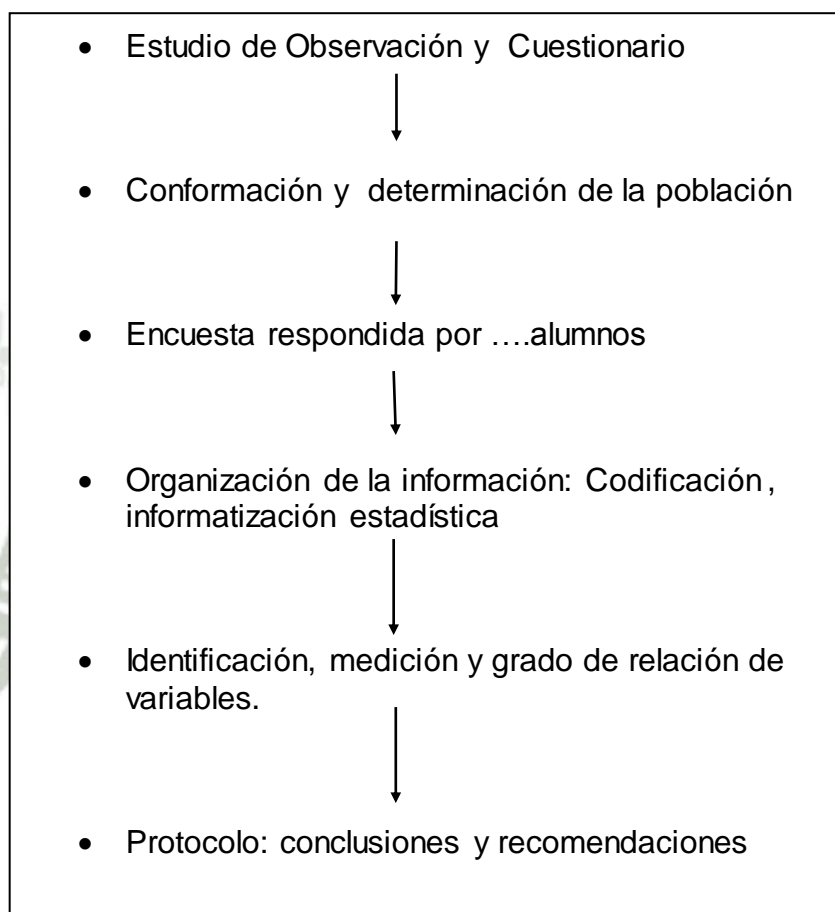
CUADRO N°5

REPRESENTACIÓN GRAFICA DEL ESTUDIO

PASADO

PRESENTE

FUTURO



2.2.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.2.3.1. RECOLECCIÓN DE DATOS

A. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN

- Aplicación de Cuestionario a Estudiantes
- Tiempo de recolección, de acuerdo al Cronograma de

actividades a ejecutar entre Marzo a Julio del 2007.

- Procesos, seguidos durante el estudio:
 - Preparación de encuestador
- Coordinación interna:
 - Con los entes involucrados.
 - Con el personal que interviene en el estudio.

B. MÉTODO A UTILIZAR

- Método **Prolectivo**, se recolecta los datos de la fuente primaria estudiantes entre Marzo a Julio del 2007.
- Método **Retrolectivo** se recolecta información de los documentos disponibles datos estadísticos, material Bibliográfico.
- Método de **Observación** directa, del investigador con relación a características y condición económica social y académica de los objetos a investigar.
- Método de **Encuesta**: cuestionario, para obtener las respuestas necesarias sobre el problema y variables de estudio.

C. INSTRUMENTOS

Se usan formas pre diseñadas para la recolección de información entre los cuales se cuenta con:

- Fichas de observación documental
- Cuestionario, para obtener las respuestas necesarias sobre el problema de estudio.

2.2.3.2. ELABORACIÓN DE DATOS

Se considera las siguientes fases:

- a. **Revisión de los Datos.-** Se tomara en cuenta para este paso la revisión del instrumento a aplicar que guarde armonía con relación al objeto de investigación de tal manera que cumpla con los parámetros de confiabilidad y calidad que requiere el presente estudio, a fin de poder hacer las correcciones pertinentes.
- b. **Codificación de los Datos.-** Para la presente investigación se tomara las previsiones Correspondiente para poder procesar la información debidamente codificada y etiquetada de tal manera que nos facilite para procesar la información utilizando el paquete estadístico SPSS

- c. **Clasificación de los Datos.-** se considerará en base a la codificación, escala de medición e indicadores.
- d. **Recuento de los Datos.-** para la verificación de la data se considera el paquete estadístico SPSS.
- e. **Presentación de los Datos.-** se toma en cuenta los requisitos expuestos en el Reglamento de grados de la escuela de Post Grado

2.2.3.3. PLAN DE ANÁLISIS

A. ANÁLISIS UNIVARIANTE Y CORRELACIONAL

Se plantea realizar un análisis en primer orden de carácter univariante y en segundo orden un análisis correlacional con el fin de poder ubicar el nivel de asociación y correlación de dependencia entre la variable independiente y la dependiente con el fin de contrastar la Hipótesis.

2.2.3.4. ORGANIZACIÓN

A. PERSONAL

- Investigador principal
- Equipo multidisciplinario de consulta

B. BIENES Y SERVICIOS

- Papel Bond
- Lapiceros
- Cinta magnetofónica
- Rollo fotográfico
- Fotocopiado
- Impresiones
- Empastado

C. ACTIVIDADES

- De gabinete
- De campo

D. PRESUPUESTO

CUADRO N°06

PRESUPUESTO – GASTOS

<u>PERSONAL</u>				
NOMBRES	CARGO	TOTAL HORAS	COSTO S/.	TOTAL S/.
Mario Siles Neyra	Investigador. Principal	960	-	-
<u>PERS. ENCUEST.</u>				
consultores	consultor	125	-	1800
SUB TOTAL.....				1800
<u>SERVICIOS</u>				
	UNIDAD/ME	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Fotocopias	Un	2500	0.10	250
Impresiones	Un	180	1.00	200
Empastes	Un	9	5.00	50
SUB TOTAL.....				500
<u>BIENES</u>				
Papel Bond	Mill	2	25.00	50
Lapiceros	Un	15	1.00	15
Cinta magnetofónica	Un	5	2.00	10
Rollo fotográfico	Roll	3	15.00	45
CDs	Un	5	1.00	5
SUB TOTAL.....				120
<u>BIENES DE CAPITAL</u>				
Libros	Un	15	60.00	900
Equipo computo	Un	1	200.00	200
SUB TOTAL				1100
Otros				200
TOTAL GENERAL				3720

FUENTE : TRABAJO DE INVESTIGACION
ELABORACIÓN : PROPIA

2.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CUADRO N°07

TIEMPO ACTIVIDAD	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseño del Proyecto	.	.	.																	
Elaboración del marco teórico.											
Instrumento de recolección													.							
Aplicación de Instrumento de Recolección.													.	.	.					
Tabulación de datos.																
Análisis e interpretación																	.	.		
Presentación de los resultados.																			.	
Informe final																				.

FUENTE : TRABAJO DE INVESTIGACION
ELABORACIÓN : PROPIA

2.4. BIBLIOGRAFÍA

1. ANR <http://www.anr.edu.pe> Proyecto de Ley Universitaria, Proyecto de ley de creación del instituto peruano de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa
2. ANR Modelo de Autoevaluación con fines de mejora de las Carreras Universitarias
3. ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA, Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de ALVAREZ MÉNDEZ, Juan M. El Alumnado: La Evaluación Como Actividad Crítica de aprendizajes
4. ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA ,Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de MUÑOZ CANTERO, Jesús, RIOS De DEUS María, ABALDE PAZ, Eduardo Evaluación Docente Vs. Evaluación de la Calidad
5. ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA ,Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de ANGULO, CONTRERAS Y OTROS en su Artículo: Evaluación Educativa y Participación Democrática
6. ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA, Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de ANGULO, CONTRERAS Y OTROS en su Artículo: Evaluación Educativa y Participación Democrática
7. ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA ,Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de SACRISTAN José G. "El Profesorado"
8. ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA ,Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de MUÑOZ CANTERO, Jesús, RIOS De DEUS Maria, ABALDE PAZ, Eduardo Evaluación Docente Vs. Evaluación de la Calidad
9. ANTOLOGÍA DE TEXTOS SOBRE EVALUACIÓN EDUCATIVA, Recopilación: Luis González Martínez Guadalajara, Jalisco Enero del 2004, tomado de SANTOS GUERRA, Miguel A. 20 Paradojas de la Evaluación del Alumnado en la Universidad Española, Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 2(1), 1999
10. APPLE (2000). <http://www.apple.com/education/professionaldevelopment>
11. BALL, Stephen. Ciudadanía Global. Consumo e Política Educacional 1998. Edit. In LuizDa Silva. A Escola Cidada no Contexto da Globalizacao. Petropolis: Editora Vozes
12. BARRAGÁN, J. N. Art. Calidad y valores en la educación: Objetivos estratégicos en las universidades y retos del siglo xxi
13. BERRY, Leonard: ¡Un buen servicio ya no basta!, Editorial Norma S.A. 1996, Bogotá, Col.
14. BERRY, Thomas H. Como Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total, Edit. Mc Graw Hill 1995
15. BRICALL, Josep Maria Ex rector de la universidad de Barcelona, Informe Universidad 2000
16. BUNGE, Mario, LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, su estrategia y su filosofía Edit. ARIEL Edic. 5º 1976
17. CALERO PEREZ, Mavilo Tecnología Educativa Realidades y perspectivas Edit. San Marcos, 1997

18. CAMPANELLA, J. Principios de los Costes de la Calidad. Díaz de Santos, S.A., Madrid
19. CAMPANELLA, J. Principios de los Costes de la Calidad. Díaz de Santos, S.A., Madrid
20. CANTÚ DELGADO, Humberto, Desarrollo de una Cultura de Calidad 2º edición 2001 Edit. Mc Graw Hill. Glosario
21. CAPELLERAS i SEGURA, Joan-Luis TESIS DOCTORAL "Factores Condicionantes de la Calidad de la Enseñanza Universitaria: Un Análisis Empírico", 2001
22. CASTAÑEDA JIMENEZ, Juan MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Tomo II Edit. Mc Graw Hill 1996
23. COMISIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DEL PPAE de la UCSM Informe de Autoevaluación del Programa Profesional de Administración de Empresas 2006
24. COMISIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DEL PPAE de la UCSM Informe de Autoevaluación del Programa Profesional de Administración de Empresas 2006
25. Competencias transversales (genéricas) (ANECA, 2003)
26. Conferencia Mundial sobre Educación Superior, 1998
27. CONSELL SOCIAL UAB (1993): Un proyecto de futuro pe a la UAB. Línea de actuación para la programación de la Universidad t Autónoma de Barcelona. Consell Social UAB, Bellaterra.
28. Constitución Política del Perú Manual de Leg. Peruana Edit. AFA S.A.
29. CORAGGIO, José Luis, Las propuestas del Banco Mundial para la educación: ¿sentido oculto o problemas de concepción? En J.L. Coraggio y R.M. Torres, La educación según el Banco Mundial. Buenos Aires: Miño y Dávila-CEM. 1997
30. CRISTÓBAL FRANSI, Eduard, Tesis Doctoral Conceptualización de la Calidad de Servicio al Cliente Percibida en el Comercio Electrónico. Evaluación y Aplicación en el Establecimiento Virtual.
31. CROSBY, P.B. Quality is Free. The art of Making Quality Certain. McGraw-Hill,
32. DE LA MAZA WERNER, Maria Eliana. Una herramienta de Apoyo a la Enseñanza. universidad Austral de Chile. Instituto de Informática. Chile
33. DE LA ORDEN HOZ, Arturo Art. Desarrollo y Validación de un Modelo de Calidad Universitaria como base para su evaluación
34. De Moura Castro, Claudio y Levy, Daniel C., con la asistencia de Andrés Bernasconi. En el Art. La Educación superior en América Latina y el Caribe Documento de estrategia, responsabilidad de SDS/EDU
35. DOUGLAS HOFFMAN, K. BATENSON, John E. Fundamentos de Marketing de Servicios Concepto, estrategias y casos. Edit. THOMSON, 2º EDIC. 2002
36. DUARTE CASTILLO, José TESIS DOCTORAL FACTORES DETERMINANTES Y CRÍTICOS EN EMPRESAS DE SERVICIOS
37. ELLIOT, K. y SHIN, D. (2002). Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. Journal of Higher Policy and management
38. ENRÍQUEZ CLAVERO, José O. Art. Educación superior: tendencias y desafíos. Universidad Médica de Villa Clara. Cuba
39. ESCÁMEZ SÁNCHEZ, Juan en su Art. Los Valores y la Educación en España)1995-2001 Universidad de Valencia
40. ESCUDERO MUÑOZ, Juan M. DOSSIER CALIDAD EN LA EDUCACIÓN; La Calidad de la Educación: Grandes lemas y serias interrogantes
41. ESCUDERO MUÑOZ, Juan M. DOSSIER CALIDAD EN LA EDUCACIÓN; La

Calidad de la Educación: Grandes lemas y serias interrogantes

42. ESCUDERO MUÑOZ, Juan M. DOSSIER CALIDAD EN LA EDUCACIÓN; La Calidad de la Educación: Grandes lemas y serias interrogantes
43. Estatutos de la Universidad Católica Santa María 17 de marzo de 1984
44. ESTRADA ROCA, Asunción. TESIS DOCTORAL "Análisis de las Actitudes y Conocimientos Estadísticos Elementales en la Formación del Profesorado, Universidad Autónoma de Barcelona 2002 Págs
45. FAYOL, Henry Administración General e Industrial, Edit. Universitas, Edic. 1987
46. FEIGENBAUM, A.V. Control de la Calidad Total. 3º Edic. Mc Graw-Hi
47. FISCHMAN, y STROMQUIST, Art.- Impacto de la Globalización en las universidades de los Países del tercer mundo. Grupo CHHES – BIOGÉNESIS Universidad de Antioquia
48. FRED R. DAVID Conceptos de Administración estratégica 5º Edic. 1997 Edit. Pearson
49. FRED R. DAVID Conceptos de Administración estratégica 5º Edic. 1997 Edit. Pearson
50. GARNIER, Leonardo. Art. Conocimiento y Educación superior en América Latina: ¿Mercancías Incomodas?
51. GRANDE, Ildelfonso Marketing de los Servicios, ESIC Editorial, Madrid 1999.
52. GRÖNROOS, "Marketing y Gestión de Servicios. La Gestión de los Momentos de la Verdad y la Competencia en los Servicios", editado por Díaz de Santos, Madrid,
53. GUMP, P.V. (1987). School and classroom environments. En D. Stokols y I. Altman (Eds.) Handbook of environmental psychology. Nueva York: Wiley.
54. Higher Education in the Learning Society, más conocido como Informe Dearing (Dearing Report, 1997)
55. HUETE, Luis María. Factores que determinan la calidad del servicio", Harvard Deusto Business Review
56. IELSALC/UNESCO en el artículo internacionalización de la educación superior: Nuevos Proveedores Externos en Centroamérica
57. INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL PROGRAMA PROFESIONAL ADMINISTRACION DE EMPRESAS-2006
58. Kart E. FAIR, Ray C. Fundamentos de Economía Edit. Prentice Hall 2º Edic.1992
59. KOTLER, Philip ARMSTRONG, Gary Fundamentos de Mercadotecnia Edit. Prentice Hall 4º edición 1998
60. LEY 27154
61. LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA 28740 Promulgada el 23 de mayo 2006
62. Ley Universitaria 23733. 17 de diciembre de 1983. Pág. 21358 Diario el Peruano.
63. LIZARRAGA FEBRES, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. "Identidad y Liderazgo en la función docente Universitaria" UCSM
64. LIZARRAGA FEBRES, Manuel. BENEGAS ESQUICHE, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. La función docente en el proceso de Enseñanza Aprendizaje UCSM.
65. LIZARRAGA FEBRES, Manuel. BENEGAS ESQUICHE, Manuel. CAMPOS TEJADA, Saúl. "Manual para la elaboración del Sílabo" UCSM.
66. LÓPEZ, F. (1996). La gestión de Calidad en Educación. Madrid: La Muralla.

67. LÓPEZ, F. (1996). La gestión de Calidad en Educación. Madrid: La Muralla.
68. LOVELOCK, Christopher H. y Wright, Lauren Principles of Service Marketing and Management, Prentice Hall 1999
69. LOVELOCK, Christopher, REYNOSO, Javier, D' ANDREA Guillermo, HUETE, Luis ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS Estrategias de Marketing,. Operaciones y Recursos Humanos 1º edición 2004
70. MARCHESI, A. y MARTÍN, E. (1998). Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio. Madrid: Alianza.
71. MARTINEZ GARCIA, José, MARTINEZ CARO Laura, Medición de la calidad del Servicio. Desarrollo de Escalas Frente a Medidas de un Solo Ítem Estudio Comparativo
72. MARTÍNEZ HERRERA, BELÉN & ÑECO GARCÍA, RAMÓN P. Implantación de la evaluación de la calidad docente, Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado
73. MARTÍNEZ HERRERA, BELÉN & ÑECO GARCÍA, RAMÓN P. Implantación de la evaluación de la calidad docente, Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado
74. MASSOT Y FEISTHAMMEL (2003). Seguimiento de la competencia y de la formación. Madrid, ediciones AENOR.
75. MATURANA R. Humberto, Nociones y Lenguaje en Educación y Política Sexta edición Edit. HACHETTE/ COMUNICACIÓN 1992
76. MC. CLELLAND, D. (1973). "Testing for competence rather than intelligence". American Psychologist,
77. MORENO-LUZON, M. PERIS BONET, F. GONZALEZ CRUZ T, Gestión de La Calidad y Diseño de las Organizaciones teoría y estudio de casos, Edit. PRENTICE HALL 2001
78. MÚNCH, Lourdes ÁNGELES, Ernesto METODOS Y TÉCNICAS de investigación para la administración e ingeniería Edit. Trillas 1988
79. NADAL CRISTOBAL, Andrés Tesis Doctoral El Programa Universitario como herramienta de Evaluación
80. NUEVA LEY UNIVERSITARIA 23733 Edit. INKARE 1993
81. OLIVER, Richard L., Satisfaction, a Behavioral Perspective en the Consumer citado por ZEITHALML, Valarie A. BITNER, Mary Jo. MARKETING DE SERVICIOS Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa 2º Edic. Edit. Mc Graw Hill 2001
82. ORTEGA MIRANDA, José, COMPARACIÓN ESTRUCTURAL Y ANALÍTICA DEL CONCEPTO DE "PERCEPCION" EN EL TEETETO DE PLATÓN Y EL CAPÍTULO 1º DE LA SECCIÓN CONCIENCIA DE LA FENOMENOLOGÍA DEL ESPÍRITU DE HEGEL
83. PAPALIA, Diane. OLDS, Rally. "Desarrollo Humano" 4º edic. 1994
84. PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. Y BERRY, L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Edit. 1985
85. PAREDEZ NUÑEZ Julio E. Manual para la Investigación Científica UCSM. 6º
86. PEIRÓ J. M. y GRACIA, F. (2001). Proactive. Análisis anticipatorio de necesidades de formación y desarrollo de competencias en el trabajo. Valencia. Fundación Universidad-Empresa de Valencia. ADEIT.
87. PELGRUME, W.J. & LAW, N. (2003). ICT in education around the world: trends, problems and prospects. Paris: UNESCO-IIEP.
88. Pereda, S. y Berrocal, F. (2001). Gestión de recursos humanos por competencias.

Madrid, Centro de estudios Ramón Areces.

89. PÉREZ, A. y ALFARO, I. (1997). La evaluación de la docencia en la Universidad de Valencia, España. Ponencia Congreso Pedagogía 97. La Habana. Cuba.
90. PÉREZ, C. Y J. SALINAS (1998): "El uso de indicadores de gestión en la evaluación de la calidad universitaria", Hacienda Pública Española, núm. especial sobre Economía de la Educación
91. PETERS, T. J., y WATERMAN, R. H. En busca de la EXELENIA experiencias de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos, Edit. NORMA 1984
92. REAL ACADEMIA DE LA LENGUA. "Diccionario de la Lengua Española" 22º Edición
93. REBOLLOSO E., y otros (1998). [Paper].La evaluación ambiental de las aulas en los entornos educativos superiores. En Varios (Comp.) Medio ambiente y responsabilidad humana: aspectos sociales y ecológicos. A Coruña: VI congreso de Psicología Ambiental.
94. RIBAS, T. (1997) "«Evaluar en la clase de lengua: como el alumno gestiona su aprendizaje» en T. Ribas (Ed.), Textos de Didáctica de la Lengua y la Literatura,
95. RIOS De DEUS Maria, ABALDE PAZ, Eduardo Evaluación Docente Vs. Evaluación de la Calidad
96. SÁNCHEZ AMBRIZ, Gerardo "LA EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA EN AMÉRICA LATINA"
97. SOTA NADAL, Javier. CNSRU Diagnóstico de la universidad Peruana: Razones para la Nueva Reforma Universitaria, 2002,Resumen Ejecutivo
98. STRONG, Ned D. Cómo Cumplir con los Estándares de Acreditación: El papel esencial del desarrollo del Docente, Instituto Internacional para el Desarrollo de la Innovación Académica,
99. STUFFEMBLEAM,D.L. y SHIRKFIELD, A. J. (1987). Evaluación sistemática: guía teórica y práctica. Barcelona: Paidós
100. TAFUR PORTILLA, Raúl LA TESIS UNIVERSITARIA La tesis doctoral – La tesis de maestría – El informe La monografía, Edit. Mantaro 1995
101. TEJADA J. (2001). Planificación de acciones de formación ocupacional estrategias metodológicas. Barcelona Dpto. de Pedagogía y Didáctica UAB.
102. THOMPSON Julie perfiles educativos , enero-junio, número 79/80 UNAM DF Centro de Estudios sobre la Universidad
103. THORNE, Cecilia. Indicadores de calidad de la universidad a nivel internacional y el caso peruano PUCP
104. TIANA FERRER, Alejandro. Cooperación internacional en evaluación de la educación en América Latina y el Caribe, Banco Interamericano de Desarrollo
105. TUNNERMANN BERNHEIM C. La educación superior en el umbral del siglo XXI. Ediciones GRESAL/ UNESCO.
106. U.C.S.M. "El Arte de Preguntar en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje" 2006
107. UNESCO (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción. Mimeo.
108. UNESCO Compendio de la Declaración Mundial sobre la Educación Superior
109. UNESCO Conferencia Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y acción 9 de octubre de 1998
110. UNESCO frente al cambio de la educación superior en América Latina y el Caribe. Ed. Axel Didriksson. CRESALC/UNESCO, 1996
111. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARIA , Lineamientos estratégicos 2005-2010

Valores Institucionales

112. VELA QUICO, Alejandro LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, Guía académica Edit. Grafico Offset Edic. 1º 2006
113. Vers une agende 21 pour l'enseignement superieur", Documento núm. 202/6, París,
114. VII FORO ANECA GOBERNANZA Y RENDICIÓN DE CUENTAS: LAS UNIVERSIDADES ANTE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO 3 de octubre de 2006, ARIAS, Antonio, La rendición de cuentas de las Universidades
115. VILLANUEVA, Ernesto. La educación superior en América Latina, problemas persistentes y desafíos sin responder
116. WOODRUFFE, C. (1993). What is meant by a competence?. Leadership and organization development journal. Vol 14 (1)
117. WOODRUFFE, C. (1993). What is meant by a competence?. Leadership and organization development journal.
118. Y. BERNARD-JC. COLLI Diccionario Económico Financiero Edit. APD 4º Edición 1985
119. YIP George S. GLOBALIZACIÓN Estrategias para obtener una ventaja competitiva internacional Edit. NORMA 1993
120. ZABALAZA M.A. Diseño curricular, Madrid Edic. 1991
121. ZABALAZA M.A. Competencia docente del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional. Madrid: Edit Nancea edición 2003
122. ZAMALLOA SOTA, Eulogio. Art. Investigación en educación superior, Facultad de Educación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia
123. ZAPATA GONZÁLES, Agustín I FORO ANECA Sobre el Profesorado Universitario del 17 de diciembre de 2004
124. ZEITHALML, Valarie A. BITNER, Mary Jo. MARKETING DE SERVICIOS Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa 2º Edic. Edit. Mc Graw Hill 2001
125. ZEITHALML, Valarie A. BITNER, Mary Jo. MARKETING DE SERVICIOS Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa 2º Edic. Edit. Mc Graw Hill 2001

INTERNET

1. <http://redie.ens.uabc.mx/vol4no1/contenido-benitez2.html>
2. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010122/01edu22a.html>
3. <http://comunidad-escolar.pntic.mec.es/704/univer1.html>
4. <http://www.crue.org/confsal.htm>
5. http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm
6. http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_2.htm
7. http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_1.htm
8. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010604/aula.html>
9. http://www.bc.edu/bc_org/avp/soe/cihe/newsletter/News15/text5.html
10. <http://schoolreformers.com/editorials/2001/meritpay.html>
11. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010625/42francis.html>
12. <http://aft.org/newmembers/K12/merit.html>
13. <http://www.crue.org/pperezru.htm>
14. <http://redie.ens.uabc.mx/vol2no1contenido-rodgo.htm>
15. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010402/aula.html>
16. www.mec.es/consejou/indicadores/index.html
17. <http://redie.ens.uabc.mx/vol4no1/contenido-benitez2.html>
18. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010122/01edu22a.html>
19. <http://comunidad-escolar.pntic.mec.es/704/univer1.html>
20. <http://www.crue.org/confsal.htm>
21. http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm
22. http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_2.htm
23. http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_1.htm
24. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010604/aula.html>
25. http://www.bc.edu/bc_org/avp/soe/cihe/newsletter/News15/text5.html
26. <http://schoolreformers.com/editorials/2001/meritpay.html>
27. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010625/42francis.html>
28. <http://aft.org/newmembers/K12/merit.html>
29. <http://www.crue.org/pperezru.htm>
30. <http://redie.ens.uabc.mx/vol2no1contenido-rodgo.html>
31. <http://www.elpais.es/suplementos/educa/20010402/aula.html>
32. <http://www.anr.edu.pe>
33. <http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00032.pdf>
34. www.lpp-uerj.net/olped/documentos/1071.pdf
35. @servidor.unam.mx
36. enriquezclavero@Yahoo.com
37. www.iesalc.unesco.org.ve
38. Desarrollo www.iadb.org/sds/edu

39. aohmide@eucmos.sim.ucm.es
40. <http://www.uva.es/ufop/publica/revelfop/99-v2n1.htm>
41. www.daenajournal.org
42. <http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00032.pdf>
43. www.lpp-uerj.net/olped/documentos/1071.pdf
44. enriquezclavero@Yahoo.com
45. [www.iesalc.unesco.org.ve,](http://www.iesalc.unesco.org.ve)
46. www.iadb.org/sds/edu
47. www.congreso.gob.pe/CCD/leyes/cronos/1999/ley27154.htm
48. aohmide@eucmos.sim.ucm.es
49. <http://www.ucsm.edu.pe/>
50. <http://www.uva.es/ufop/publica/revelfop/99-v2n1.htm>
51. www.daenajournal.org



2.5. DE BASE PARA LA FORMULACIÓN DEL CUESTIONARIO

CUADRO Nº 08

BASES PARA FORMULACIÓN DEL CUESTIONARIO: PERCEPCIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD

DIMENSIONES			ÍTEMS
PERCEPCIÓN DE LOS TANGIBLES	INFRAES_ TRUCTURA	INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	1.- INFRAESTRUCTURA 2.- EQUIPAMIENTO 3.- BIBLIOTECA 4.- MOBILIARIO
PERCEPCIÓN DE LA CONFIABILIDAD INSTRUCCIONAL DOCENTE	FUNCIÓN DOCENTE	COMPETENCIAS INSTRUCCIONALES DOCENTES	5.- CONOCIMIENTO Y DOMINIO 6.- INVESTIGACIÓN 7.-PRACTICA DOCENTE 8.-ESPECIALIZACIÓN 9.-DOMINIOY USO DE TECNOLOGÍA
PERCEPCIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LA ENSEÑANZA	FUNCIÓN DOCENTE	FUNCIÓN DOCENTE	10.-PLANIFICACIÓN DE CLASES 11.-ENSEÑANZA 12.-MOTIVACIÓN AL ALUMNO EN CLASES 13.-TRABAJO EN EQUIPO
PERCEPCIÓN DE LA EMPATÍA DOCENTE ALUMNO	FUNCIÓN DOCENTE	ACTITUD Y COMPORTAMIENTO DOCENTE	14.-RESPETO AL ALUMNO 15.-PREOCUPACIÓN POR EL ESTUDIANTE 16.-ORIENTACIÓN Y SERVICIO 17.-TUTORIA
PERCEPCIÓN DE LA GARANTÍA: SEGURIDAD DEL SERVICIO	FUNCIÓN DOCENTE	PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN	18.-INFORMACIÓN AL ALUMNO 19.-CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DOCENTES 20.-EVALUACIÓN (CRITERIOS JUSTOS)
PERCEPCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN	SATISFACC.	SATISFACCIÓN	21.-SATISFACCIÓN TEÓRICA 22.-SATISFACCIÓN PRÁCTICA 23.-LOGRO PROFESIONAL

FUENTE : TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
ELABORACIÓN : PROPIA

2.6. GLOSARIO DE TÉRMINOS “ANECA”

Alumno de nuevo ingreso: personas que se matriculan en el programa formativo por primera vez, sin tener en cuenta si previamente ya han estado matriculados en otro programa formativo en la misma Universidad.

Alumno: persona matriculada, en el periodo de referencia, al menos en una asignatura del programa de formación a acreditar. No se incluye como alumno propio del programa de formación a los provenientes de programas de intercambio. *“Glosario de Términos de Indicadores del Consejo de Coordinación Universitaria”*.

Alumnos equivalentes a tiempo completos: total de créditos matriculados dividido por la media de créditos correspondientes a un mismo curso académico.

Asignatura: unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de

Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia. (*Catálogo de indicadores del Sistema Universitario Público Español*. Consejo de Coordinación universitaria. 2002).

Comité de Autoevaluación: órgano formado por miembros de la unidad evaluada encargado de llevar a cabo el informe de Autoevaluación y el Plan de Mejoras.

Conocimientos y competencias: conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas relacionadas con el programa formativo que capacitan al alumno para desarrollar las tareas profesionales recogidas en el perfil de egreso del programa.

Crédito: unidad de medida y valoración de la actividad académica en la que se integran las enseñanzas teóricas y prácticas, que constituyen cada plan de estudios.

Criterio: principio o base axiomática definida a priori sobre la cual se puede emitir una valoración.

Disciplina: agrupamiento de conocimientos estructurados de acuerdo a un conjunto de fenómenos relacionados.

Egresado: alumno que ha completado todos los créditos que conforman el plan de estudios, sin considerar si ha solicitado o no el título universitario.

En el caso de los ECTS se incluyen otras actividades académicas dirigidas y el volumen de trabajo que el estudiante debe realizar para superar las materias, asignaturas o equivalentes y así alcanzar los objetivos educativos (documento Marco Convergencia

Europea, MECD, marzo 2002).

Formación integral del alumno: actividades orientadas al desarrollo de las diversas potencialidades, intelectuales, emocionales, estéticas y físicas del estudiante en el ámbito académico y personal, de forma que favorezca su preparación como ciudadano y como profesional.

Gestión: acción o acciones que se realizan para la administración del programa formativo y la consecución de sus objetivos.

Herramientas para la evaluación: documentos e instrumentos de trabajo que facilitan la realización de los procesos de evaluación. Existen diferentes tipos según el comité al que van dirigidos y el programa de evaluación correspondiente.

Indicador: expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para un programa determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).

Mercado laboral: lugar donde los empleadores buscan trabajadores y los trabajadores buscan empleo.

Metodología de enseñanza-aprendizaje: los diversos métodos y técnicas utilizados en el proceso de enseñanza – aprendizaje. (ver proceso enseñanza-aprendizaje).

Metodología de evaluación: los diversos métodos y técnicas utilizados para la comprobación o verificación de los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas por los alumnos.

Perfil de egreso: conjunto de conocimientos y competencias definidos, que deben de reunir los alumnos al concluir el programa formativo.

Plan de estudios oficial: conjunto de enseñanzas organizadas por una Universidad, de acuerdo a directrices oficiales, y homologado por el Consejo de Coordinación Universitaria, cuya superación implica la obtención, en el caso de los programas de grado, del título de licenciado, arquitecto o ingeniero.

Planificación: proceso por el cual, el equipo, personas u organismo responsable del programa formativo, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos del mismo.

Políticas: enunciados o interpretaciones generales que orientan el pensamiento de los responsables del programa formativo en la toma de decisiones.

Prácticas externas: conjunto de actividades de formación, realizadas por los alumnos en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.

Proceso enseñanza-aprendizaje: desarrollo de acciones de enseñanza y aprendizaje conducentes a conseguir la formación y capacitación del alumno de acuerdo a los objetivos del programa formativo.

Programa de tutoría: proyecto regulado destinado a atender al alumno desde el punto de vista humano y del aprendizaje, asesorándolo académica y curricularmente.

Resultados: consecuencias de los procesos relacionados con el programa formativo.

Satisfacción de los...: percepción, de los distintos colectivos del programa formativo, respecto a la satisfacción y expectativas de cada uno de ellos con el programa formativo o aspectos del mismo.

Sistema de información: procesos y procedimientos destinados a transformar los datos producidos por el organismo responsable del programa formativo y la institución universitaria en información fiable, íntegra, fácilmente accesible y oportuna para la gestión y la toma de decisiones.



CUADRO N° 09

ANEXO 5 : MATRIZ DE CONSISTENCIA

ESTUDIO: “FACTORES QUE CONDICIONAN LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO PERCIBIDO POR EL ESTUDIANTE DE 5º AÑO DEL P.P.A.E. DE LA U.C.S.M. 2007”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>FACTORES QUE CONDICIONAN LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO PERCIBIDO POR EL ESTUDIANTE DE 4º y 5º AÑO DEL P.P.A.E. DE LA U.C.S.M. 2007</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar los factores Económicos, Posición Social, Académico y Vinculación Política que influyen en los resultados en la calidad del servicio académico percibido por los estudiantes del 4º y 5º años del PPAE de la UCSM Arequipa 2007.</p>	<p>SE JUSTIFICA POR:</p> <p>Tiene relevancia contemporánea porque se trata de un problema de actualidad en la oferta de calidad de servicios para el país y la comunidad regional, Tiene relevancia académica en el caso de la universidad por que se tendrá conocimiento que factores condicionan las diferentes evaluaciones de la calidad de servicio académico efectuadas, y ¿Qué y Cuáles? son los factores relevantes que condicionan los resultados</p>	<p>HIPÓTESIS</p> <p>Dado Es probable Qué la calidad del servicio académico universitario se constituye condición de competencia básica para la subsistencia y sostenimiento de las organizaciones de enseñanza superior en una aldea global</p> <p>Es probable Que los factores económicos, posición Social, académico, y vinculación política influyan en los resultados de la evaluación de la calidad del servicio académico percibido por los alumnos que cursan el 4º y 5º año del P.P.A.E. DE LA U.C.S.M. 2007</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Factores Condicionantes</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Resultados de la evaluación de la dimensión de la calidad del servicio Académico percibido</p>

<p>PROBLEMA ESPECÍFICO (1) FACTOR ECONÓMICO QUE CONDICIONAN LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO PERCIBIDO POR EL ESTUDIANTE DE 4º y 5º AÑO DEL P.P.A.E. DE LA U.C.S.M. 2007</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO (1) Analizar el nivel de influencia del factor (Económico, en término de condición de empleo, y el valor del servicio) en los resultados de la evaluación en la dimensión de la calidad del servicio académico percibido por los estudiantes del 5º año del P.P.A.E. de la UCSM Arequipa. 2007.</p>	<p>SE JUSTIFICA POR: Tiene relevancia contemporánea porque se trata de un problema de actualidad en la oferta de calidad de servicios para el país y la comunidad regional,</p>	<p>INDEPENDIENTE ECONÓMICO Condición de Empleo Valor del Servicio</p> <p>DEPENDIENTE DIMENSIONES DE LA CALIDAD Instalaciones y equipamiento Competencias instruccionales docentes Metodología de enseñanza Actitud y comportamiento docente Programación y evaluación</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO (2) FACTOR SOCIAL QUE CONDICIONAN LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO PERCIBIDO POR EL ESTUDIANTE DE 4º y 5º AÑO DEL P.P.A.E. DE LA U.C.S.M. 2007</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO (2) Analizar el nivel de influencia del factor (sociales, en términos de género y edad) en los resultados de la evaluación en la dimensión de la calidad del servicio académico percibido por los estudiantes del 5º año del P.P.A.E. de la UCSM Arequipa. 2007.</p>	<p>SE JUSTIFICA POR: Tiene relevancia contemporánea porque se trata de un problema de actualidad en la oferta de calidad de servicios para el país y la comunidad regional,</p>	<p>VARIABLES</p> <p>INDEPENDIENTE POSICIÓN SOCIAL Genero Edad</p> <p>DEPENDIENTE DIMENSIONES DE LA CALIDAD Instalaciones y equipamiento Competencias instruccionales docentes Metodología de enseñanza Actitud y comportamiento docente Programación y evaluación</p>

<p>PROBLEMA ESPECÍFICO (3)</p> <p>FACTOR ACADÉMICO QUE CONDICIONAN LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO PERCIBIDO POR EL ESTUDIANTE DE 4º y 5º AÑO DEL P.P.A.E. DE LA U.C.S.M. 2007</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO (3)</p> <p>Analizar el nivel de influencia del factor (Académicos en su extensión de rendimiento y regularidad de estudios) en los resultados de la evaluación en la dimensión de la calidad del servicio académico percibido por los estudiantes del 5º año del P.P.A.E. de la UCSM Arequipa. 2007.</p>	<p>SE JUSTIFICA POR:</p> <p>Tiene relevancia académica en el caso de la universidad por que se tendrá conocimiento que factores condicionan las diferentes evaluaciones de la calidad de servicio académico efectuadas, y ¿Qué y Cuáles? son los factores relevantes que condicionan los resultados y la óptica de cambio que se pueda implementar en la dimensión de la calidad del servicio prestado por el docente en aulas,</p>		<p>INDEPENDIENTE</p> <p>ACADÉMICO Rendimiento Regularidad</p> <p>DEPENDIENTE DIMENSIONES DE LA CALIDAD Instalaciones y equipamiento Competencias instruccionales docentes Metodología de enseñanza Actitud y comportamiento docente Programación y evaluación</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO (4)</p> <p>FACTOR DE VINCULACIÓN SOCIAL QUE CONDICIONAN LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO PERCIBIDO POR EL ESTUDIANTE DE 4 y 5º AÑO DEL P.P.A.E. DE LA U.C.S.M. 2007</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO (4)</p> <p>Analizar el nivel de influencia del factor (Vinculación Política en su extensión de Participación y Relación Política) en los resultados de la evaluación en la dimensión de la calidad del servicio académico percibido por los estudiantes del 4º y 5º año del P.P.A.E. de la UCSM Arequipa. 2007.</p>	<p>SE JUSTIFICA POR:</p> <p>Tiene relevancia académica en el caso de la universidad porque se tendrá conocimiento que factores condicionan las diferentes evaluaciones de la calidad de servicio académico efectuadas, y ¿Qué y Cuáles? son los factores relevantes que condicionan los resultados y la óptica de cambio que se pueda implementar en la dimensión de la calidad del servicio prestado por el docente en aulas,</p>		<p>INDEPENDIENTE</p> <p>VINCULACIÓN SOCIAL Relación Política</p> <p>DEPENDIENTE DIMENSIONES DE LA CALIDAD Instalaciones y equipamiento Competencias instruccionales docentes Metodología de enseñanza Actitud y comportamiento docente Programación y evaluación</p>

PROBLEMA ESPECÍFICO (5) NIVEL DE SATISFACCIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO (5)	SE JUSTIFICA POR:		NIVEL DE SATISFACCIÓN
	<p>Conocer el nivel de satisfacción del servicio percibido de los alumnos del 5º año del PPAE de la UCSM en cuanto a la enseñanza teórica práctica y sus expectativas de lograr su realización profesional.</p>	<p>Tiene relevancia académica en el caso de la universidad por que se tendrá conocimiento que factores condicionan las diferentes evaluaciones de la calidad de servicio académico efectuadas, y ¿Qué y Cuáles? son los factores relevantes que condicionan los resultados y la óptica de cambio que se pueda implementar en la dimensión de la calidad del servicio prestado por el docente en aulas,</p>		<p>Teórico Práctico</p>



CUESTIONARIO

Estimado alumno:

En el intento de conocer la percepción de la evaluación de la calidad del servicio Académico, le pedimos colaboración para conocer su juicio de valor a las diferentes dimensiones consideradas en el presente cuestionario. Le pedimos que responda a este cuestionario de manera sincera, evaluando cada pregunta en una escala del 1 al 5. No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo nos interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto calidad en el servicio ofrecido por nuestra casa superior de estudios.

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES



Cuestionario Nro.					
--------------------------	--	--	--	--	--

UBICACIÓN ACADÉMICA

Semestre	
-----------------	--

DATOS GENERALES

OCUPACIÓN	GÉNERO	EDAD	RANKING ACADÉMICO	REGULARIDAD ACADÉMICA	PERTENENCIA POLÍTICA
1	2	3	4	5	6
1. Trabaja	1. Masculino		1. 5º Superior	1. + 12 Créditos	1. Si Pertenezco
2. Solo estudio	2. Femenino		2. 3º Superior	2. - 12 Créditos	2. No pertenezco
			3. Sin Ranking	3. Otros espec	3. Especifique..... ...

7. El precio que pago por mi pensión educativa es:	
1. Justa	
2. Es cara para lo que me imparten	
3. Es barata	
4. Me es indiferente	

1.= Muy en desacuerdo	3.= Indeciso	5.= Muy de acuerdo
2.= En desacuerdo	4.= De acuerdo	

8. Se cuenta con aulas y laboratorios necesarios para el dictado de clases	1	2	3	4	5
9. Se dispone con el equipamiento moderno y los medios audiovisuales para el dictado de clases.(SUM, Centro de Computo)	1	2	3	4	5

10. La Biblioteca y la Hemeroteca cuenta con todo el material bibliográfico de consulta para realizar mis trabajos y consulta de estudios.	1	2	3	4	5
11. El mobiliario de clases es cómodo para la realización de mis actividades estudiantiles	1	2	3	4	5
12. El docente domina los contenidos de la asignatura que imparte	1	2	3	4	5
13. Expone sus investigaciones Científicas en las sesiones de aprendizaje	1	2	3	4	5
14. Relaciona la teoría con la Praxis en los contenidos que imparte	1	2	3	4	5
15. Demuestra profundidad en los contenidos que desarrolla	1	2	3	4	5
16 Utiliza recursos audiovisuales y Tecnología (TIC) en su labor Académica	1	2	3	4	5
17 Demuestra que ha planificado, organizado y estructurado sus clases coherentemente.	1	2	3	4	5
18 Las explicaciones son ordenadas, claras e ilustrativas	1	2	3	4	5
19 Motiva en clases utilizando premios e incentivos	1	2	3	4	5
20 El docente promueve el estudio en equipo para la reflexión y crítica en la materia que imparte	1	2	3	4	5
21 Es puntual con sus labores que imparte	1	2	3	4	5
22 Absuelve las preguntas que se le hace en clases	1	2	3	4	5
23 Asesora en los trabajos que deja para la realización en gabinete y en casa	1	2	3	4	5
24 Ayuda a resolver problemas personales en momentos críticos del alumno	1	2	3	4	5
25 Da a conocer la información relativa a programación, competencias y contenidos del curso que imparte	1	2	3	4	5
26 Elabora adecuadamente y cumple con todo el silabo presentado	1	2	3	4	5
27 Elabora adecuadamente las pruebas de evaluación.	1	2	3	4	5
28 Me siento satisfecho asistiendo a clases por que son interesantes y aprendo para mi desarrollo profesional	1	2	3	4	5
29 Me siento satisfecho por las prácticas profesionales que me ha dado la universidad en el P.P.A.E.	1	2	3	4	5
30. La enseñanza de los cursos me sirve para mi desarrollo profesional	1	2	3	4	5