



**VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO EN LA ENSEÑANZA
UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD “ALAS
PERUANAS” SEDE PISCO – ICA, AÑO 2015.**

**PRESENTADO POR
MAG. HUGO NUÑEZ ROMAN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

ICA - PERÚ

2016

DEDICATORIA

A Dios, a mis hijas Laura, Franchesca e Isabella por representar los motivos especiales en mi vida para seguir superándome

AGRADECIMIENTOS

A mis padres Alejandro y Lazarina,
a mi esposa Denise y mis asesores.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas, por brindarme conocimientos avanzados, fortaleciendo mis competencias profesionales para desempeñarme con éxito en la gestión educativa, a los docentes por su aporte y colaboración.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRAC.....	x
SUMÁRIO.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiv

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.2.1 DELIMITACIÓN SOCIAL	4
1.2.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	4
1.2.3 DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	4
1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.....	5
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1 PROBLEMA GENERAL.....	5
1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	5
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	6
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	7
1.5.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	7
1.5.3 VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)	8

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.6.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	9
a) TIPO DE INVESTIGACIÓN	9
b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN	9
1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	10
a) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	10
b) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	11
1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	12
a) POBLACIÓN	12
b) MUESTRA	12
1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	12
a) TÉCNICAS.....	13
b) INSTRUMENTOS	13
1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
a) JUSTIFICACIÓN.....	15
b) IMPORTANCIA	16
c) LIMITACIONES.....	16
CAPÍTULO II: MARCO FILOSÓFICO	
2.1 FUNDAMENTO FILOSÓFICO.....	17
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.2 BASES TEÓRICAS.....	28
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	36
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS	38

3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS	70
3.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	77
3.4 CONCLUSIONES	79
3.5 RECOMENDACIONES	81
3.6 FUENTES DE INFORMACIÓN	82
3.7 ANEXOS	86
3.7.1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	87
3.7.2 ENCUESTA – CUESTIONARIO	88
3.7.3 INDICE DE TABLA.....	92
3.7.4 INDICE DE FIGURAS	93

RESUMEN

CALIDAD DE SERVICIO EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD “ALAS PERUANAS” SEDE PISCO – ICA, AÑO 2015.

La calidad de servicio está presente en la actualidad en varios sistemas de educación superior en todo el mundo y los gobiernos muestran interés por el importante papel que puede desempeñar los sistemas de gestión de calidad. Por ello nos propusimos investigar la calidad de servicio en la enseñanza universitaria en la Universidad Alas Peruanas, Sede Pisco – Ica durante el año 2015.

Esta investigación comprendió un desarrollo progresivo de diferentes etapas que inicia desde la recopilación bibliográfica y revisión de la literatura mediante el análisis documental, hasta la organización de datos mediante tablas de frecuencia, el procesamiento de los datos obtenidos en campo mediante el procedimiento estadístico del SPSS y aplicando la prueba del chi cuadrado para validar las hipótesis, analizando los resultados que permitieron asociar las variables.

La muestra fue determinada mediante el muestreo no probabilístico quedando conformada por 363 estudiantes y 86 docentes, todos ellos de la Universidad Alas Peruanas en su sede de Pisco - Ica, la metodología utilizada corresponde a un diseño de corte cuantitativo, transversal y correlacional no experimental, descriptivo y correlacional, el método empleado fue el método científico apoyado con el método inductivo - deductivo.

La técnica utilizada fue la encuesta la que se elaboró y aplicó mediante un instrumento llamado cuestionario, con el objetivo de recoger información que permita determinar los objetivos trazados.

Se concluyó que existe influencia significativa entre la calidad de servicios con la enseñanza universitaria, identificando dificultades para la mejora de la calidad de servicios en la enseñanza universitaria, como el escaso desarrollo con los programas de capacitación para docentes, interferencias entre las Escuelas Académicos Profesionales ya que los mecanismos de coordinación no funcionan de manera adecuada; falta de liderazgo transformador en los docentes debido al límite temporal de los contratos en los cargos académicos y directivos.

PALABRAS CLAVES: *Calidad, servicios, enseñanza, universitario.*

ABSTRACT

SERVICE QUALITY IN UNIVERSITY EDUCATION UNIVERSITY 'PERUVIAN WINGS' HEADQUARTERS PISCO - ICA, YEAR 2015.

The quality of service is currently present in various systems of higher education in the world and Governments have shown interest in the important role that it can play quality management systems. That is why we set out to investigate the quality of service in the University education in the Universidad Alas Peruanas, headquarters Pisco - Ica during the year 2015.

This research included a progressive development of different stages which starts from the bibliographic compilation and review of the literature by analyzing documentary, to the Organization of data using tables, processing of the data obtained in the field through the statistical procedure of SPSS and applying the Chi-square test to validate the hypotheses, analyzing the results that allowed associated variables.

The sample was determined by sampling non-probability being formed by 363 students and 86 teachers, all of them of the Alas Peruanas University at its headquarters in Pisco - Ica, the used methodology consists of a quantitative, transversal and correlational cut non-experimental, descriptive and correlational design, the method used was the scientist supported by the inductive method - method deductive.

The technique used was survey which was developed and applied by using an instrument called a questionnaire in order to collect information that will allow determine the objectives.

It was concluded that there is significant influence among the quality of university education services, identifying challenges for the improvement of the

quality of services in the University education, as the lack of development with training programs for teachers, interference between the professional academic schools since the coordination mechanisms do not work properly; lack of transformative leadership at teachers due to the time limit of the contracts in academic and managerial positions.

KEY WORDS: Quality, service, teaching, University.

SUMÁRIO

QUALIDADE DE SERVIÇO NO ENSINO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE "ALAS PERUANA" SEDE PISCO – ICA, ANO 2015.

A qualidade do serviço está hoje presente em vários sistemas de ensino superior em todo o mundo e os governos mostram interesse para o importante papel que podem desempenhar os sistemas de gestão da qualidade. Por isso propusemos a investigar a qualidade do serviço no ensino superior na Universidade Alas Peruanas, Sede Pisco - Ica em 2015.

Esta pesquisa envolveu um desenvolvimento progressivo das diferentes etapas que começa a partir da literatura e avaliação da coleção de literatura por meio de análise de documentos, com a organização de dados usando tabelas de frequência, o processamento dos dados de campo pelo procedimento estatístico do SPSS e utilizando o teste do qui-quadrado para validar as hipóteses, analisando os resultados que permitiram variáveis associadas.

A amostra foi determinada por amostragem não probabilística sendo composta de 363 alunos e 86 professores, todos do Alas Peruanas Universidade em sua sede em Pisco - Ica, a metodologia utilizada corresponde a uma quantitativa design, transversal e corte de correlação não-experimental, descritivo e de correlação, o método utilizado foi o método científico apoiado pelo método indutivo - dedutivo.

A técnica utilizada foi a pesquisa que foi desenvolvida e implementada por um instrumento chamado um questionário com o objetivo de reunir informações para determinar os objetivos.

Concluiu-se que não há influência significativa entre a qualidade dos serviços para o ensino universitário, identificando dificuldades em melhorar a qualidade dos serviços no ensino universitário, como o desenvolvimento limitada com

programas de formação para professores, a interferência entre os profissionais de escolas acadêmicas e que os mecanismos de coordenação não funcionam adequadamente; falta de liderança transformacional sobre os professores por causa do limite de tempo para os contratos em posições acadêmicas e de gestão.

PALAVRAS-CHAVES: qualidade, serviços, educação, universidade.

INTRODUCCIÓN

La calidad en la educación ejerce una poderosa atracción en el ámbito político y social dado que el término calidad permite ser interpretado de múltiples maneras por cada individuo o grupo y en cada momento o contexto particular, siendo una de la más preocupante aspiración de las instituciones educativas en; la búsqueda de la calidad. Esta justa demanda, que se manifiesta en el ámbito global de la educación, se muestra de manera inequívoca en el portafolio de la educación superior.

La calidad se presenta en el contexto actual como una opción específica para enfrentar los cambios profundos que se presentan. La excelencia y la calidad son un referente importante y un motor de primera línea que impulsa los procesos de reformas e innovaciones educativas.

Debido a la centralidad del conocimiento como principal motor del desarrollo económico, la universidad ha asumido un rol consiente en la vanguardia de una educación de excelencia.

Confiamos que este trabajo de investigación contribuya a que el desarrollo humano sea una realidad para que la enseñanza universitaria de la universidad Alas Peruanas sea de calidad.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 Descripción de la realidad problemática

La aparición de la calidad como ciencia de la gestión se inicia desde los años 1920 entre el mundo empresarial y administrativo. Las empresas practicaron distintas maneras de medir y evaluar la calidad. Este fenómeno atravesó diferentes paradigmas a través del tiempo entre los que se incluyen la inspección de la calidad, el control de la calidad y el refuerzo de la calidad, donde se diseñaron modelos para los problemas que representaba, hasta llegar a la gestión de la calidad total de las empresas modernas.¹

El primer interés por la calidad se concentró en los productos y luego se difundió a los servicios en muchas ramas, encerrando al ámbito educativo. Llegó así a convertirse en un “factor competitivo estratégico” (Sangüesa Mateo e Ilzarbe, 2006:19). Se debe pensar en la calidad como “una concepción abstracta tan extensa en definición y aplicación que cada organización puede concebir desde sus propios intereses”². “El concepto abarca el modo en que la empresa satisface todas las explicaciones de sus clientes y todo contacto con ellos, ya que ayuda a la imagen que se constituyen los clientes en sus mentes sobre la empresa”³.

¹ Sangüesa, M., Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Thomson.

² Traba, L., Barletta, M. y Velázquez, J. (2010). *Teoría y práctica de las organizaciones: herramienta para la gestión de la calidad*. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.

³ Fernández Ziegler, R. (2003). *Planificación y Control de Gestión*. Buenos Aires: Editorial de la Universidad de Quilmes.

“La apreciación de la calidad en el servicio debe estar resguardada por una estructura y gestión organizacional, de tal forma que se cree una filosofía de servicio que busque destacar las expectativas de los clientes”⁴.

Uno de los factores primordiales para conseguir una educación de calidad es tener docentes de calidad. Desde esa perspectiva, la gran mayoría de las universidades, tanto nacionales como extranjeras han perfeccionado diferentes propuestas y estrategias para la evaluación del desempeño docente. “Estas propuestas, sin embargo, tienen que enfrentarse a múltiples retos y desafíos que se presentan dentro de la cultura universitaria en la cual existe una gran diversidad de temas abiertos sobre lo que es necesario un meditado análisis y reflexión”⁵

Cajiao (2004:190) expresa: Las instituciones educativas viven al servicio de los alumnos y no de las ideologías, intereses políticos o personales por altruistas que parezcan. Esto no significa, que se ignore el contexto social y cultural que da sentido a toda labor educativa, sino más bien pretende ser un perspectiva racional y humana que hace énfasis en la educación como proceso de comunicación entre personas completas niños y adultos-, en vez de hacer énfasis en procesos de imposición sucesiva según grados de autoridad jerárquica.

Los cambios que se están produciendo a nivel mundial desde hace algún tiempo, tales como la globalización de la economía, la intensificación de la competencia, la aceleración de los cambios tecnológicos, las crecientes exigencias de los consumidores o la búsqueda de la excelencia en las organizaciones, no han dejado al margen a la educación superior. Aunque la preocupación por la calidad en la educación universitaria no es nueva, el interés en el ámbito empresarial por los temas de calidad y la progresiva

⁴ Botero, M.M. y Peña, P. (2006). Calidad en el servicio: el cliente incógnito. *Suma Psicológica*, 13(2), 217-228.

⁵ UNESCO, Santiago (2006) “Evaluación del Desempeño y Carrera Profesional Docente”

extensión de estos conceptos al sector público ha hecho reaparecer con fuerza este tema recientemente en el mundo universitario⁶.

En el viejo continente, precisamente en España en el año 1997, la Oficina de Presupuesto del Sector Universitario (OPSU) publicó en su Anuario Institucional que, en 1975, sólo un 13 % de jóvenes con edades fluctuantes entre 18 y 24 años estaban matriculados en una Institución de educación superior, y que sin embargo para el año 1997 este porcentaje superó el 30 %. Este panorama histórico nos permite comprender la importancia de realizar la presente investigación como un aporte para que las instituciones de educación superior se propongan a transitar por las rutas de la mejora continua en busca de la calidad de la enseñanza. Otro factor relevante que mencionamos es el incremento del escepticismo sobre el valor de la educación superior en nuestro país; unido a las críticas sobre la calidad de la educación en este nivel y a las restricciones presupuestarias.

En este orden de ideas⁷, luego de analizar datos generales y estadísticas educativas fundamentales, señala que América Latina se presenta como una de las regiones donde se manifestó un acelerado crecimiento de la demanda de la educación superior y que las demandas impusieron serias obligaciones a la universidad. En lo político implicaba una transición de enseñanza de élite a las masas; en lo tecnológico, la transformación de instituciones meramente académicas a institutos de ciencia pura y aplicada; y en lo económico, las instituciones educativas adaptarse para ponerse al servicio de la comunidad.

La enseñanza universitaria en el Perú ha pasado por transformaciones importantes en los últimos años. Se ha cuestionado el modo de la funcionalidad y su rendimiento en base a patrones mejorados o estándares uniformizados, lo que se ha hecho extensiva no solo a las universidades sino también a los centros de estudios técnico- pedagógico superiores, con

⁶ PEÑA, D. (1997): “La mejora de la calidad de la educación: Reflexiones y experiencias”, *Boletín de Estudios Económicos*, vol. LII (161), p. 202-227.

⁷ Nijad, H. (1997) *Hacia la universidad del siglo XXI. Nuevo modelo de gestión de la Educación Superior*. Caracas. Ediciones de la Biblioteca Universidad Central de Venezuela.

el fin de ubicar las falencias ya sea desde el plano curricular o extracurricular. Sumado a esto está las expectativas de la sociedad respecto al actuar y a los servicios de las universidades no solo públicas sino también privadas y una mayor exigencia de los diferentes usuarios de dichos servicios. La actual Ley universitaria N^a 30220 promulgada por la presidencia de la república en Julio del 2014 incide en la mejora de la enseñanza universitaria. Esta Ley fomenta el proceso de acreditación de todas las universidades del territorio nacional, públicas y privadas y tiene como objetivo el cumplimiento de los estándares establecidos para la acreditación de las instituciones por facultades y dimensiones.

En virtud a lo anterior se formula la siguiente pregunta:

¿Cómo influye la calidad de servicios universitarios sobre la enseñanza universitaria de la Universidad Alas Peruanas Sede Pisco-Ica en el año 2015?

1.2 Delimitación de la Investigación

1.2.1 Delimitación Social:

Intervienen en esta investigación los estudiantes y docentes de la Universidad Alas Peruanas, Sede Pisco.

1.2.2 Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo durante el año 2015, y el tema de calidad de servicio en la enseñanza universitaria es de actualidad y más aún en el ámbito universitario.

1.2.3 Delimitación Espacial

Esta investigación se realizó en la Universidad Alas Peruanas Sede Pisco, localidad de Pisco, distrito y provincia de Ica. Esta investigación recopiló y analizó información referente a la calidad de servicios y enseñanza universitaria.

1.2.4 Delimitación Conceptual

Esta investigación abarca dos conceptos fundamentales como calidad de servicio y enseñanza universitaria.

Calidad de Servicio:

Los servicios no pueden evaluarse o diagnosticarse de la misma manera en que se trata una manufactura. Fue necesario que se desarrollaran técnicas específicas para tratar el tema de la calidad en los servicios^{8;9}. Existen por lo menos tres cuestiones que hacen relevante la evaluación de la calidad de un servicio:

- Su inmaterialidad ya que es imposible emitir un juicio sin antes haber recibido el servicio.
- El cliente forma parte del proceso.
- El cliente puede realizar un juicio sobre el servicio recibido.

Enseñanza universitaria:

Es la manera organizada del trabajo educativo a nivel superior, el cual está compuesto por: el docente universitario, el estudiante universitario y la metodología universitaria.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿Cómo influye la calidad de servicios universitarios sobre la enseñanza universitaria de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica, año 2015?

1.3.2 Problemas específicos

¿Cuáles son los factores de la calidad de servicios universitarios que influyen sobre la enseñanza universitaria en la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015?

⁸ Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Prentice Hall.

⁹ Sangüesa, M., Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Thomson.

¿Cuál es el compromiso organizativo de los profesores sobre la enseñanza universitaria de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes en la enseñanza universitaria de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la calidad de servicios sobre la enseñanza universitaria que reciben los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015.

1.4.2. Objetivos Específicos

Establecer los factores de la calidad de servicios universitarios que influyen sobre la enseñanza universitaria en la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015.

Describir el compromiso organizativo de los profesores sobre la enseñanza universitaria de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015.

Investigar el nivel de satisfacción laboral de los docentes en la enseñanza universitaria de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015.

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Hipótesis General

La calidad de servicios influiría significativamente con la enseñanza universitaria de la universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica.

1.5.2 Hipótesis Específicas

Los factores de la calidad de servicios tendría una influencia significativa con la enseñanza universitaria en la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015.

El compromiso de los profesores tendría una influencia significativa con la enseñanza universitaria en la universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica.

La satisfacción laboral de los profesores tendría una influencia significativa con la calidad de servicio en la enseñanza universitaria de la universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica.

1.5.3 Variables

Variable 1 : Calidad de servicio

A. Definición Conceptual:

Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

B. Definición Operacional:

Conjunto de prestaciones accesorias que acompaña a la prestación de la principal.

Variable 2 : Enseñanza universitaria

A. Definición Conceptual:

Es la forma organizada del trabajo educativo a nivel de instancia superior, el cual tiene como componentes a: El docente universitario, el estudiante universitario y la metodología universitaria.

B. Definición Operacional:

Es una práctica, ella requiere un grado máximo de flexibilidad, adaptabilidad y claridad mental por parte del Docente, requisito que se logra con el dominio absoluto de la técnica y el conocimiento fundado en la enseñanza.

Operacionalización de las variables

VARIABLE	INDICADORES	ESCALA
Calidad de servicios	Condiciones de las aulas	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni desacuerdo ni en acuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5
	Equipamiento	
	Fondos bibliográficos	
	Instalaciones físicas	
	Aprendizaje de los alumnos	
	Motivación por la materia	
	Participación de los estudiantes	
	Orientación	
	Comunicación fluida	
	Sistemas de evaluación	
	Material docente	
	Conocimientos teóricos y prácticos	
	Actualización de conocimientos	
	Transmisión de conocimientos	
Explicación con claridad		

Operacionalización de variables: Enseñanza universitaria

VARIABLE	INDICADORES	ESCALA
Enseñanza Universitaria	Autonomía	Muy satisfecho: 1 Insatisfecho: 2 Ni satisfecho ni insatisfecho: 3 Satisfecho: 4 Muy satisfecho: 5
	Impacto	
	Realización en el trabajo	
	Aprendizaje continuo	
	Capacidades propias	
	Salario actual	
	Beneficios extrasalariales	
	Equilibrio	
	Becas para la investigación	
	Seguridad	
	Tiempo de docencia	
	Relación entre colegas	
	Apoyo de la dirección	
	Actividad docente en general	
	Actividad de investigación en general	
Actividad de gestión en general.		

Fuente: Elaboración propia

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

a) Tipo de investigación

La investigación científica aplicada se propone transformar el conocimiento puro en conocimiento útil. Tiene por finalidad la búsqueda y consolidación del saber y la aplicación de los conocimientos para el enriquecimiento del acervo cultural y científico, así como la producción de tecnología al servicio del desarrollo integral de las naciones. La investigación aplicada puede ser fundamental o tecnológica.

La aplicada fundamental, se entiende como aquella investigación relacionada con la generación de conocimientos en forma de teoría o métodos que se estima que en un período mediano podrían desembocar en aplicaciones al sector productivo

b) Nivel de investigación

Éste se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio. Así, en función de su nivel el tipo de investigación en este caso es descriptiva correlacional.

1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

a) Método de investigación

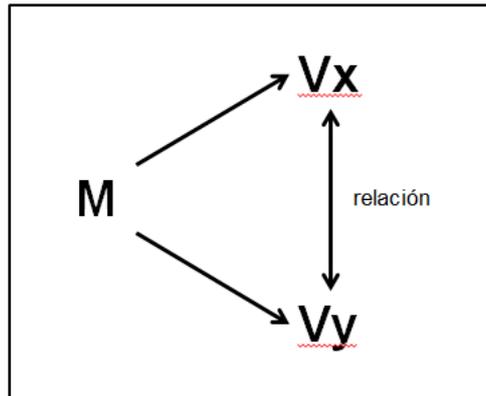
El método que se empleó para la investigación fue el método científico, el mismo que elimina toda subjetividad en la interpretación de la realidad y por ello se considera en el procedimiento más pertinente y seguro para penetrar en el conocimiento de las cosas y establecer teorías más o menos estables.

Se utilizó el método inductivo – deductivo, porque se buscó la relación entre calidad de servicios y enseñanza universitaria, ello por la observación de algún número de individuos y la correlación entre tales variables.

b) Diseño de investigación

El presente estudio es de corte cuantitativo, transversal y correlacional puesto que pretenderá identificar aquellas dimensiones de la calidad de servicios universitarios que poseen mayor poder predictivo sobre la enseñanza universitaria

El diagrama correlacional es el siguiente:



- M : Muestra : 363 estudiantes y 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco
- VX : Variable 1: Calidad de servicios
- VY : Variable 2: Enseñanza universitaria

1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

a) La población estuvo compuesta por 726 estudiantes y 86 docentes de la universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica.

b) Muestra

Se utilizó una muestra no probabilística intencional conformada por: Estudiantes mayoritariamente de IV a VIII ciclo de todas las escuelas profesionales de la universidad, conformando una muestra de 363 estudiantes, dicha elección se sustenta en la representatividad de quienes se encuentran iniciando la experiencia universitaria y de quienes se aproximan a la meta final de la carrera y 86 docentes que se encuentran laborando en el semestre 2015-

l y que conforman la totalidad de la población de estudio correspondiente a las 10 Escuelas Profesionales de la Universidad Alas Peruanas de Pisco.

Docentes de todas las carreras profesionales incorporando la totalidad de la población de estudios correspondiente a 86 docentes.

1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a) Técnicas

La técnica es de carácter cuantitativa y se basa en investigación no experimental, se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a docentes y estudiantes de la universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica.

b) Instrumentos

Se elaboraron con la finalidad de conocer las opiniones de los profesores y estudiantes sobre los criterios vinculados con la calidad de servicios en la enseñanza universitaria. Se presenta 32 items divididos en dos unidades, la primera es para tomar datos de los estudiantes y la segunda para tomar datos de los docentes.

En este trabajo se ha decidido adecuar la escala de medida al servicio concreto que tratamos. Aunque instrumentos de medida como la escala SERVQUAL y que será concebida como medidas genéricas de la calidad de servicio percibida por los clientes, es decir, aplicables a todo tipo de servicios, en las investigaciones más recientes parece haberse generalizado la opinión que distintos negocios de servicios tienen diferentes factores críticos o determinantes de la calidad y que, por lo tanto, resulta necesario adaptar la escala al ámbito objeto de estudio.

Los propios autores de la escala SERVQUAL sostienen que la adaptación de la escala para ajustarse a la idiosincrasia específica de un determinado negocio (Parasuraman et al, 1988:6). Éste parece ser el caso del servicio universitario privado donde la dependencia relativa frente al mercado, la sensibilidad al precio de los servicios educativos suele ejercer un considerable control sobre el contenido y el proceso de servicio.

Por otro lado la calidad de la enseñanza se evalúa a través de las percepciones de los estudiantes.

Los ítems que componen el cuestionario se basará en tres fuentes distintas de información:

- a) La revisión de la literatura sobre la calidad de servicio y calidad de enseñanza
- b) La realización de un estudio descriptivo para mejorar la calidad de la enseñanza.
- c) La realización de reuniones de grupo con estudiantes con el objeto de aclarar aspectos claves que, desde el punto de vista del usuario del servicio, delimiten la calidad de la enseñanza universitaria.

En el cuestionario se incluyeron ítems sobre la valoración de la calidad global del servicio, sobre el nivel de satisfacción con el servicio y sobre el prestigio de la universidad en una escala de 1 a 10. Se introducirán preguntas sobre la importancia y la valoración de los aspectos clave para la mejora de la calidad de la enseñanza identificados en el estudio de Veciana y Capellares (2000).

Criterios de validez y Confiabilidad de los instrumentos

Validación a través del Juicio de expertos

Se verificó la validez de los instrumentos de calidad de servicios y enseñanza universitaria, mediante los siguientes pasos:

Validez Interna

Se verificó que el instrumento fue construido de la concepción técnica desglosando en dimensiones, indicadores e ítems así como el establecimiento de su sistema de evaluación en base al objetivo de investigación logrando medir lo que realmente se indicaba en la investigación.

Validez de constructo

Este procedimiento se efectuó en base a la teoría de Hernández (2010). Se precisa que los instrumentos sobre de calidad de servicios y enseñanza

universitaria fueron elaborados en base a una teoría respondiendo al objetivo de la investigación esta se operacionalizó en áreas, dimensiones, indicadores e ítems.

Opinión de Expertos

Asimismo, los instrumentos sobre de calidad de servicios y enseñanza universitaria fueron expuestos a un grupo de expertos todos ellos magister y doctores de la Universidad Alas Peruanas especialistas en Metodología de la Investigación, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que el instrumento presenta alta validez. Los expertos en su conjunto dictaminaron un promedio de 90 % frente a un calificativo de 100% por lo que se considera óptimo para ser aplicado al grupo muestral para obtener datos.

Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Tabla 01

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO	
ALFA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS (ÍTEMS)
0.80	16

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En el presente estudio, el alfa de Cronbach obtenido es de 0.80; lo que significa que los resultados de opinión de los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco, respecto a los ítems considerados en el cuestionario sobre calidad de servicios en su versión de 16 ítems, los cuales se encuentran correlacionados de fuerte confiabilidad y muy aceptable.

Tabla 02

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SOBRE ENSEÑANZA UNIVERSITARIA	
ALFA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS (ÍTEMS)
0.79	16

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En el presente estudio, el alfa de Cronbach obtenido es de 0.79; lo que significa que los resultados de opinión de los docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco, respecto a los ítems considerados en el cuestionario sobre la enseñanza universitaria en su versión de 16 ítems, se encuentran correlacionados de fuerte confiabilidad y muy aceptable.

1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

a) Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica porque que trata de abordar los elementos esenciales y que son de suma importancia para una formación académica y profesional de calidad, fundamentada en una eficiente enseñanza universitaria, la misma que incluya el buen uso de herramientas didácticos en la enseñanza de los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco. Las investigaciones previas sobre el tema, muestran la importancia que debe tener el correcto proceso de enseñanza universitaria, la metodología que el docente aplica para alcanzar metas educativas idóneas, asimismo los recursos y herramientas didácticas empleadas en todos los procesos educativos.

b) Importancia

Será importante porque servirá como fuente de información a las autoridades de la universidad Alas Peruanas en primera instancia , para que al tomar decisiones de aquí en adelante consideren que la educación superior debe adaptarse a las características de un mundo cambiante y globalizado en

el que la calidad de los servicios en la enseñanza universitaria se produce e innova de forma acelerada y se propaga con rapidez, en el que las tecnologías de la información y comunicación(TIC) se encuentran en casi todos los ámbitos de nuestra sociedad, donde se están produciendo profundas transformaciones en los valores, actitudes y pautas de comportamiento cultural en las nuevas generaciones, donde el mercado laboral actual demanda una formación flexible capaz de adaptarse a las exigencias, en el que todos los grupos sociales tengan la oportunidad de una formación de grado superior. Sin duda el siglo XXI, es el siglo donde la educación superior está sufriendo los mayores cambios positivos que en toda su historia, con cambios cualitativos en el sistema de tal forma que las universidades estarán obligadas a hacer reformas importantes con el fin de complementarse con los nuevos sistemas. Esta preocupación por el servicio educativo brindado a los estudiantes, el consecuente empleo de los mismos y la percepción de alcanzar el éxito con un título universitario, han orientado al sistema educativo universitario a convertirse en uno de los principales proveedores de capital simbólico para el sistema productivo, por ello la necesidad de investigar sobre la calidad de servicios en la enseñanza universitaria en la Universidad Alas Peruanas en la Sede de Pisco – Ica.

c) Limitaciones

La presente investigación está afectada a las siguientes limitaciones:

A nivel Bibliográfico.- En las bibliotecas públicas y privadas nacionales es muy limitada las fuentes bibliográficas sobre la calidad de servicios para mejorar la enseñanza universitaria.

A nivel Financiero. - El presupuesto es limitado, para financiar la investigación correspondiente a la calidad de servicio en la enseñanza universitaria.

Poca predisposición de algunos sectores de la comunidad universitaria para el desarrollo del trabajo de investigación

CAPÍTULO II

MARCO FILOSÓFICO

2.1 Fundamento ontológico

Ausubel (1983:320) afirma: *“La educación es un proceso mediante el cual el individuo desarrolla sus habilidades, físicas, intelectuales y morales bajo los lineamientos sociopolíticos de cada país, para mantener, en el tiempo y en el espacio, los principios filosóficos de cada sociedad”*.

La dimensión axiológica de la educación para el desarrollo

La dimensión filosófica de la educación para el desarrollo, se centra en dos aportaciones conceptuales básicas, el paradigma del desarrollo humano y la ciudadanía cosmopolita. Así, cuando nos referimos a las características del desarrollo humano, de un modelo “x” de desarrollo basado en el respeto a los derechos humanos y las libertades fundamentales, donde la equidad, la potenciación, la cooperación, etc. son elementos clave, nos resulta realmente importante considerar la dimensión axiológica de la educación para el desarrollo por múltiples razones. En primer lugar porque, como afirmaba Aranguren en su *Ética* (1958; 1993), toda persona, sea buena o mala y antes de serlo es forzosamente moral, por ser inteligente y libre. Moral en el sentido de la *moral como estructura* porque tiene que justificar su vida y, acto por acto, en cada una de sus partes. Y también en el sentido de la *moral como contenido*, porque el ser humano es libre y tiene que elegir cuál va a ser su bien, de realizarlo en el mundo y de apropiárselo personalmente. No existe el hombre biológico, desnudo de cultura, de valores. Es, incuestionable, que estemos llamados a recorrer ese camino, a cuestionarnos lo que nos rodea, a valorar y actuar en consecuencia.

En segundo lugar, en el ámbito del desarrollo de la educación se refleja el carácter moral del ser humano. Por lo que respecta al campo de la educación, la condición moral se manifiesta tanto en la actuación profesional como en los contenidos educativos. Por un lado, como sugieren Ortega y Mínguez: *“en cualquier actuación profesoral estamos filtrando y proyectando una determinada concepción de la persona, promoviendo unos determinados valores, por lo mismo que no podemos renunciar a nuestra condición de humanos que viven y actúan desde unos valores”* (Ortega y Mínguez, 2001:19)¹⁰.

Por otro lado, no podemos olvidar el componente moral de la educación. *“Si la condición de ser humano como tal le obliga a ejercitar continuamente la capacidad de discernir entre lo bueno o lo malo, lo mejor y lo peor, y si la educación ha de preparar para la vida, no se puede, por tanto, dejar a un lado lo que constituye la esencia misma de la persona”* (Payá, 1997: 149).

Por esta razón deducimos que en lo que respecta al ámbito del desarrollo educativo, está se encuentra cargada de connotaciones éticas y moralistas donde es preciso suscribirnos al raciocinio vanguardista.

Actitudes éticas en las tareas del desarrollo y de la educación relativas a los actores del ámbito público

En la tabla siguiente, resumimos las principales actitudes éticas del ámbito público vinculadas a la consecución del desarrollo humano.

¹⁰ Esta aseveración nos conlleva a la postura de Trilla (1992:139): *“una forma lícita de neutralidad o de beligerancia que, en cada caso, sea la más pertinente para que el educando elucide los conflictos de valores que encierran y pueda optar autónomamente en relación a ellas”* en relación con el tema concuerda plenamente con la de los autores Ortega y Mínguez (2001), puesto que defiende la importancia de la institución escolar y del profesor en el caso de los valores compartidos, es decir, valores que se aceptan de forma generalizada como deseables en una sociedad democrática.

Tabla Nª 03: Actitudes éticas de los actores del ámbito público.

CATEGORÍA “ESTADO”	ACTITUDES ÉTICAS VINCULADAS A LA CONSECUCCIÓN DEL DESARROLLO HUMANO
<p>Personas e instituciones políticas con capacidad de decisión en el ámbito del desarrollo y de la educación</p>	<p>Solidaridad.</p> <p>Diálogo y respeto. Valoración de la diversidad.</p> <p>Convicción responsable, responsabilidad convencida.</p> <p>Fidelidad a los principios de la institución. Vocación de servicio público.</p> <p>Apertura a la participación de todos los afectados y adaptación a sus ritmos y circunstancias.</p> <p>Visión a largo plazo: impulso a reformas estructurales.</p> <p>Coherencia de políticas.</p> <p>Transparencia y rendición de cuentas.</p> <p>Gestión eficaz y eficiente de los fondos públicos.</p>
<p>Funcionarios y técnicos de ambos campos</p>	<p>Solidaridad.</p> <p>Diálogo y respeto. Valoración de la diversidad.</p> <p>Apertura a la participación de todos los afectados y adaptación a sus ritmos y circunstancias.</p> <p>Fidelidad a los principios de la institución.</p> <p>Excelencia profesional y formación permanente.</p>

	Responsabilidad
Instituciones educativas y profesorado	Solidaridad. Diálogo y respeto. Valoración de la diversidad. Visión transformadora de la educación. Excelencia profesional y formación permanente. Compromiso con la práctica democrática del centro. Responsabilidad: precisión, imparcialidad, modestia. Veracidad, pertinencia curricular y autenticidad.

Fuente: Martínez (2000).

Actitudes éticas en las tareas del desarrollo y de la educación relativas a los actores del ámbito privado

En la tabla siguiente, se resumen las principales actitudes éticas de la segunda categoría de actores, los que se enmarcan en el ámbito de lo privado.

Tabla Nª 04: Actitudes éticas de los actores del ámbito privado.

AGENTES CATEGORÍA ÁMBITO PRIVADO	ACTITUDES ÉTICAS VINCULADAS A LA CONSECUCCIÓN DEL DESARROLLO HUMANO
Ciudadanos y comunidades con capacidad y voluntad de cooperar en el desarrollo	Solidaridad. Diálogo, entendimiento y respeto. Valoración de la diversidad. Participación activa en toma de decisiones. Reclamo a los poderes del estado de un compromiso con las políticas de

	<p>cooperación orientadas al desarrollo humano y transparencia en los procesos.</p> <p>Disposición para asumir las cargas impuestas para la ayuda.</p> <p>Disposición para cambiar los propios modelos y costumbres del consumismo.</p>
<p>Ciudadanos y comunidades de países del Sur para los cuales la cooperación puede ser una contribución valiosa.</p>	<p>Exigencia de cambios estructurales que aseguren los logros del desarrollo.</p> <p>Disposición abierta al diálogo y a la participación activa en el diseño de las tareas de desarrollo.</p> <p>Disposición abierta para asumir los roles que les corresponden en el proceso de autodesarrollo.</p> <p>Disposición abierta para comprender y respetar los favores y condicionantes de las ayudas recibidas.</p>
<p>Personas e instituciones en la órbita del mercado:</p> <p>Empresas Instituciones financieras</p> <p>Medios de comunicación</p>	<p>Responsabilidad social</p> <p>Escucha, diálogo y apertura a la participación de todos los afectados por la institución.</p> <p>Visión de largo plazo.</p> <p>Transparencia y rendición de cuentas.</p> <p>Gestión eficaz y eficiente de los recursos disponibles</p> <p>Excelencia profesional y formación permanente.</p>
<p>Personas e instituciones en la órbita de los movimientos sociales o tercer sector: ONGD</p> <p>Movimientos sociales ecologistas,</p>	<p>Solidaridad que mueve a la reivindicación y a transformación.</p> <p>Escucha, diálogo y respeto. Valoración de la diversidad.</p> <p>Apertura a la participación de todos los</p>

<p>pacifistas, feministas, indigenistas, consumidores y usuarios, etc.</p>	<p>afectados y ajuste a sus ritmos y circunstancias.</p> <p>Disponibilidad para la aclaración de los principios de la organización y fidelidad a los mismos.</p> <p>Excelencia profesional y formación permanente (de los técnicos y voluntarios de las organizaciones cívicas)</p> <p>Disponibilidad para la autocrítica y para aprender de los errores.</p>
<p>Otras instituciones de la sociedad civil: Iglesias, sindicatos, instituciones deportivas, centros de arte y cultura, etc.</p>	<p>Solidaridad que conlleva a integrarse por el progreso de personas y grupos.</p> <p>Predisposición para la autocrítica y el cambio de las estructuras internas ajenas al desarrollo.</p> <p>Requerimiento a los poderes públicos de un compromiso con las políticas de cooperación orientadas al desarrollo humano y transparencia en los procesos.</p> <p>Disponibilidad para asumir compromisos específicos en tareas de desarrollo concretas.</p> <p>Diálogo abierto a los poderes públicos en torno a las tareas de desarrollo interior y exterior.</p>

Fuente: Martínez Navarro, (2000).

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la Investigación

Mencionaremos algunos antecedentes importantes referidos a la presente investigación:

Pereira, M. (2014). *Educación universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados*.

El objetivo de esta tesis doctoral consiste en el desarrollo y validación empírica de una escala de medida de la calidad percibida por los egresados de una universidad pública española (Universidad de A Coruña, UDC). Esta escala permitió identificar los factores o dimensiones a partir de los cuales los egresados perciben el nivel de calidad global de la institución en la que cursaron sus estudios universitarios. Una vez construida esta escala de calidad percibida se evaluó la “validez nomológica” de la misma sobre la satisfacción global; esto es, la capacidad de la calidad percibida para explicar la satisfacción del egresado con su experiencia universitaria. La escala muestra que el egresado asocia la calidad global de su universidad a seis dimensiones, que tienen que ver con las instalaciones y los equipamientos; la calidad de la docencia impartida; el éxito en el aprendizaje del alumno; la orientación brindada al estudiante en lo referente a las prácticas laborales y las relaciones internacionales; la calidad de la investigación desempeñada por el personal docente e investigador (PDI); y las tasas a las que el alumno ha de hacer

frente. Del mismo modo, constatamos que la relación causal entre calidad percibida y satisfacción global es alta, positiva y significativa.

Gorrochotegui, A. (2013). *Compromisos de la docencia universitaria*.

La docencia universitaria podría concebir pretendiendo reflexionar acerca de seis dimensiones o aspectos generales entre otros muchos posibles, potencialmente desarrollables en cada educador. Estos aspectos podrían ser la base de futuras investigaciones. El diseño de cada uno se realiza en forma de preguntas con la finalidad de hacer pensar en el tema y que cada docente universitario considere lo siguiente:

- 1) lo que es en esencia un docente universitario.
- 2) los elementos y acciones que permiten persistir como docente universitario con énfasis en convivencia e intercambio entre docentes y en la “estudiosidad” como práctica intelectual.
- 3) el reconocimiento de los alumnos como seres humanos y singulares con énfasis en las relaciones alumno – profesor.
- 4) la comprensión de la evaluación del alumno como el acto de valorar el aprendizaje y no tanto el resultado.
- 5) la transmisión, y
- 6) la ayuda positiva proactiva de cada docente para que la universidad a la que pertenece mejore, busque siempre la verdad y trate de mantener y desarrollar su propio carisma universitario.

Moreno, T. (2009). *La enseñanza universitaria: Una tarea compleja*

Este artículo proviene de un trabajo ejecutado en una universidad pública mexicana.

Es una investigación etnográfica mediante la modalidad de estudio de casos que comprendió las carreras de Derecho y Ciencias de la Educación, Se hace referencia a los resultados obtenidos en Ciencias de la educación. Los descubrimientos revelan la complicación de los procesos de enseñanza y aprendizaje, lo cual demanda de los docentes un conjunto de saberes, competencias, experiencias y expectativas positivas respecto a las

posibilidades de aprender de los alumnos. No obstante, pese a que los docentes incluidos en el estudio cuentan con formación ex profeso para la docencia, su actuación no resulta del todo favorable para los usuarios principales del servicio.

Salinas, J.; Pérez, C. y Rahona, M. (2008). *La calidad de la enseñanza universitaria: Una clave para su financiación.*

La calidad de enseñanza universitaria en España y su sistema de financiación requiere conocer; en primera instancia, cual es la estructura del mismo y sus objetivos como un análisis de los factores determinantes del modelo de financiación universitaria.

Para que el componente de evaluación cumpla los objetivos para los que ha sido diseñado es imperioso que los agentes que intervienen en él sean conscientes de las consecuencias prácticas que se van a derivar de los programas de evaluación desarrollados. En caso contrario, el proceso de evaluación puede quedar reducido a un mero ejercicio burocrático y repetitivo cuyo éxito dependa únicamente del voluntarismo de las partes implicadas en el mismo.

Boni, A. (2005). *La educación para el desarrollo en la enseñanza universitaria como una estrategia de la cooperación orientada al desarrollo humano.*

Tuvo por objetivo fomentar la autonomía de la persona, a través de un proceso de enseñanza-aprendizaje constituido en conocimientos, habilidades y valores y que promueva un sentido de pertenencia a una comunidad mundial de iguales.

La presente investigación reconoce a la necesidad de encontrar estas respuestas y es, por la adecuada naturaleza del objeto de estudio (la educación universitaria encaminada al desarrollo humano como una estrategia de la cooperación internacional), altamente interdisciplinar.

Para poder conseguir los objetivos propuestos, optamos por una metodología que dispone la perspectiva crítica, el aprendizaje significativo y el experiencial.

En el planteamiento de la asignatura existen tres escenarios de aprendizaje: el aula, los seminarios tutorizados y el trabajo en grupo.

Las experiencias analizadas enfatizan la importancia de que las acciones de ED tengan un mecanismo transformador. Bien sea desde el ámbito formal, no formal o informal, todas ellas apuntan a un cambio de actitudes que hagan posible la innovación social. Es importante no perder de vista este objetivo y recordar que la ED tiene una dimensión política clara: busca cambiar las estructuras injustas que perpetúan la situación de falta de oportunidades de muchas personas en el mundo para poder llevar una vida digna. Esta reflexión aparece de manera muy explícita en el proyecto Polygone, cuando se hace referencia a lo olvidada que está, en el caso de algunas ONGD del Norte esta dimensión política, mientras que la mayoría de organizaciones de educación popular en el Sur, la tienen mucho más presente.

Caballero, K. (2002). *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza*.

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del trabajo y de las organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso semejante en las indagaciones, por cuanto los adelantos conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

En este artículo se ofrece una revisión sobre el concepto de satisfacción en el ámbito laboral, para después proyectarlos en el ámbito educativo. En la revisión se incluyen dos teorías sobre la motivación que han contribuido de forma especial al desarrollo del concepto de satisfacción.

Valera, A; López, A (2002). *Metodología de la evaluación de la enseñanza universitaria*.

La metodología utilizada para el desarrollo de la evaluación institucional dentro del marco del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades

(PNECU), al igual que en los países europeos que disponen de sistemas consolidados de evaluación, se sirve de la autoevaluación (self evaluation) y de la evaluación externa (peer review). El proceso en cada una de estas fases, tal y como ha sido trazado por el comité técnico de evaluación del consejo de universidades, se modula en recogida de información, reflexión y apreciación de la información y elaboración de informe, donde, adoptando una apariencia multidimensional de la calidad, deben aparecer también las propuestas de mejora. Pretende ser más una evaluación formativa que sumativa, es decir, que esté basada en juicios de expertos y en un sistema de indicadores múltiples y variables que permitan conocer el nivel de calidad de la Universidad, pero sobre todo que orienten a la mejora. Para conseguir una visión global de la institución evaluada se recopilan datos cualitativos y cuantitativos que permitan considerar los inputs y outputs así como los procesos implicados en todas las actividades universitarias:

- (a) la enseñanza, que toma como referente la formación del alumno.
- (b) la investigación, adoptando como unidad de evaluación al departamento universitario, y
- (c) los servicios, cuya guía ha sido elaborada a partir del “Modelo Europeo para la gestión de la calidad total” presentado por la “European Foundation for Quality Management” (EFQM) (1999). La manera en que se lleva a cabo todo el proceso evaluativo se ajusta a tres fases diferenciadas: una fase de autoevaluación, que termina con la trasmisión de un informe elaborado por los comités internos de cada titulación a evaluar, una fase de evaluación externa en la que el Comité de expertos externos (CEE) realiza una visita planificada a la institución, y una última fase en la que el Comité de evaluación de la Universidad redacta un informe final apoyado en el análisis pormenorizado de los informes elaborados en las fases anteriores. Este trabajo no responde a la comunicación de una investigación. Es un intento de dar a conocer el uso de la metodología de trabajo para la realización de evaluaciones institucionales en el marco del Plan Nacional de Evaluación de la calidad de las Universidades.

Capellares, J. (2001). *Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: Un análisis empírico*.

El objetivo consiste en analizar los principales factores determinantes de la calidad de la enseñanza universitaria.

Los resultados obtenidos sustentan que no existe unanimidad en cuanto a la conceptualización de la calidad de servicio en el ámbito universitario desde la perspectiva del usuario, aunque cabe destacar que la mayoría de autores se basan únicamente en las percepciones.

Los resultados revelan que, por separado, los tres componentes de la calidad total tienen un efecto positivo y significativo en la motivación y en la satisfacción de los colaboradores en grupos de mejora tanto a nivel global como a nivel personal, profesional y social.

Finalmente, los resultados indican que para el éxito en la implantación y mantenimiento de los equipos de mejora de la calidad son necesarios una serie de elementos clave, como el liderazgo y compromiso de la alta dirección (Gerencia), el establecimiento de una estructura de apoyo y la formación de los colaboradores.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Fundamentos teóricos de calidad de servicios

El término calidad, ha pasado por cambios progresivos que va, desde aspectos de carácter cuantitativo relacionados a su calidad técnica en los distintos procesos de su fabricación, hasta una apreciación atributiva y sencilla desde el enfoque del cliente referentes a sus requerimientos como usuarios son satisfechas o no. Hoy en día existe un acuerdo universal en el sentido de que es el usuario y no el productor quien en último término decide si un producto o servicio cuenta con calidad. El cliente, la persona quien usa o se beneficia de un producto, forma parte de un rol clave en el mejoramiento de la calidad porque es él quien define en primer lugar la calidad. En el ámbito empresarial el significado de calidad ha sido

vinculado con la filosofía de la calidad total. En este sentido, existe interesantes contribuciones para gerenciar las empresas según éste nuevo modelo, basado en una serie de principios y fundamentos. Sin embargo, tratando de ampliar el término señala que la calidad total es una filosofía, una cultura, una habilidad, un estilo de gerencia que posibilita y provoca la mejora continua de la calidad.¹¹ Pero más allá de cualquier expresión, se debe acotar que el significado de calidad es, en última instancia, de esencia filosófica.

Calidad de Servicios

La mayoría de autores admiten una visión de la calidad del servicio que considere la apreciación del cliente, desde el punto de vista del marketing. En este sentido, varios investigadores han desarrollado un concepto operativo de la calidad de servicio que admite la elaboración de escalas para su medición que han sido aplicadas a otros tipos de servicios. La aparición de estos instrumentos de medida permite establecer una línea de investigación en torno a la calidad de servicio, cuyo interés se debe a que suele involucrar un aumento en la satisfacción y en la lealtad de los clientes.

Empero, la naturaleza intangible de los servicios entorpece la utilización de indicadores objetivos de la calidad del servicio. Conjuntamente, los consumidores no sólo evalúan la calidad de lo que reciben sino también la forma en que la reciben. Existen indicadores que siempre se han venido utilizando en las empresas para medir la calidad de servicio, tales como los índices de quejas y reclamos, o las opiniones del personal en relación con el cliente. Empero, estas vías sólo pueden usarse como indicadores complementarios ya que la medición de la calidad de servicio debe realizarse principalmente a través de la consulta al cliente, ya que es el único que realmente puede valorarla.

¹¹ Sánchez, M. (2001) *Calidad Total. Organizaciones de calidad, organizaciones de éxito*. Madrid. Ediciones Libertarias.

El significado atribuido a la expresión “calidad de la educación” tiene varias dimensiones que se complementan mutuamente. En el ámbito educativo la calidad puede considerarse en varias dimensiones¹². Se puede entender el concepto de la calidad como “eficacia” en una primera dimensión, lo que significa que los estudiantes en una educación de calidad conseguirían aprender precisamente lo que se supone deben aprender después de determinados ciclos o niveles. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente aprendidos por la acción educativa. Una segunda dimensión del concepto de calidad hace referencia lo que se aprende en el sistema y a su “importancia” en procesos individuales y sociales. Esto indica que una educación de calidad sería aquella cuyos contenidos responden apropiadamente a lo que es importante y necesario para el individuo como persona y para su desempeño acorde en los distintos ámbitos de la sociedad. Finalmente, una última dimensión, refiere a la calidad de los “procesos” y medios que el sistema dedica a los alumnos para desarrollar su experiencia educativa. Partiendo de este enfoque una educación de calidad sería aquella que ofrece un apropiado entorno físico para el aprendizaje, una plana docente apropiada, preparada para la loable labor de la enseñanza, buenos recursos y materiales de estudio y de trabajo, habilidades didácticas convenientes, etc. En esta dimensión del concepto de la calidad educativa se pone en primera línea la preponderancia de los medios y métodos empleados en el quehacer educativo.

La calidad de la educación universitaria conlleva sin duda a explicar indiscriminadamente porqué está justificado la toma de cualquier decisión en aras de reformas e innovaciones universitarias de consiga, hágase para eso proyectos de investigación, conferencias, trabajos de extensiones

¹² Toranzos, L. y otros (2000): *El problema de la calidad en el primer plano de la agenda educativa*. Revista Iberoamericana de Educación. Número 10. Madrid. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).

universitarias, congresos científicos, técnicos y filosóficos. Todas estas acciones y otras muchas se instalan bajo el modelo de calidad, porque visiblemente nadie puede impugnar a la calidad como objetivo de un proyecto, o de un programa de acción. La calidad se impone a la labor de los factores cualitativos, es decir, de aquellos elementos que no pueden definirse en su forma cuantitativa, o que presentan problemas a la cuantificación.

Estos criterios están relacionados principalmente con las etapas que determinan la eficacia propia del sistema o calidad de la educación. En este sentido la calidad de la educación superior ha sido determinada como eficacia propia del sistema universitario, en opinión de Carr y Kemmis, ésta aparece como reacción a la insuficiencia de los indicadores cuantitativos de eficacia y productividad y se sujeta a las características, consideradas cualitativas, de los procesos y productos de la Universidad¹³. Sin embargo, teniendo en consideración que la educación superior no sólo es de preocupación de los agentes participantes del proceso educativo (docentes, estudiantes, administrativos, directivos, y promotores universitarios) y a las autoridades locales y nacionales, sino también a aquellas personas del rubro empresarial y otros empleadores que esperan que las universidades sean centros de preparación de profesionales de vasto nivel y de producción de conocimiento y con instrucción tecnológica de primer nivel que son necesarios para mantener el creciente desarrollo económico, desde esta óptica se ven nuevas vinculaciones de la calidad universitaria con factores de costo-efectividad y costo-beneficio.

Debemos considerar que un servicio de calidad o calidad en el servicio comprende ciertas cualidades diferenciables inherentes que elevan el valor final del producto, hasta los niveles de satisfacción del cliente, lo que empodera su existencia como tal. A esto debemos considerar que si el producto final es el individuo formado con múltiples capacidades, la

¹³ Carr, W. Y Kemmis, S. (1988) *El Curriculum. Más allá de la teoría de la reproducción*. Madrid. Morata.

búsqueda de la calidad total en los distintos estamentos técnicos_ procedimental del sistema debe ser incansable.

Medición de la calidad de servicio dentro del ámbito educativo

Para aproximarnos a la idea de calidad se acude a la evaluación como forma en la que puede ser comprendida aunque no es posible decir que se completa el intelecto del concepto solo por el uso de algunas medidas¹⁴.

La medición de la calidad en el interior del contexto universitario debe encontrarse con una vasta problemática tales como la falta de aprobaciones a la hora de definir los indicadores de ejecución y puntualizar la calidad con la que se desarrollará íntegramente a los estudiantes y docentes, aspectos difíciles de evaluar.¹⁵

Según Panera considera que si seguimos la calidad total, debemos de organizar un sistema de gestión de calidad que asegure la satisfacción global sistematizando un proceso de mejora continua apoyada en la mentalización y participación generalizadas de hacer las cosas cada vez mejor interiorizando esta actitud incluso cambiarla en una cultura propia de nuestra universidad¹⁶.

3.2.2 Fundamentos Teóricos de enseñanza universitaria

La enseñanza universitaria es la manera organizada del trabajo educativo a nivel de instancia superior, el cual tiene como elementos: el docente universitario, el estudiante universitario y la metodología universitaria.¹⁷

La enseñanza universitaria tiene características que la definen como un proceso de ayuda para la búsqueda, adquisición y construcción del saber

¹⁴ Stubrin, A. (2010). *Calidad universitaria. evaluación y acreditación en la educación superior latinoamericana*. Santa Fe: Eudeba, Ediciones UNL.

¹⁵ Tobón, S., Rial Sánchez, A., Carretero, M.A. y García, J.A. (2006). *Competencias, calidad y educación superior*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.

¹⁶ Panera Mendieta, F. (1999). *Calidad total en la enseñanza universitaria*. Departamento de organización de empresas de la Universidad del País Vasco. *Revista Dirección y Organización*, 21, 94-102.

¹⁷ Mc Gregor Felipe (1967:3). *La Enseñanza Universitaria* – PUCP.

científico, así como un proceso intelectual que critica estos conocimientos.¹⁸

La enseñanza universitaria ayuda a acrecentar el saber y los procesos para consolidarlo, profundizando en los múltiples significados vividos desde la experiencia compartida con cada estudiante, y mediante la concepción didáctica del docente universitario se concreta el conjunto de decisiones que toma, para dar sentido a su enseñanza y atenuar el aprendizaje formativo de los estudiantes, mediante el conjunto de tareas más convenientes para su capacitación profesional y la aplicación de los modos de conocimientos más elaborados.¹⁹

La enseñanza universitaria es una relación docente alumno orientada a construir el conocimiento, pero sobre todo a transmitir ideas y buscar maneras apropiadas y eficaces de adquirirlos, criticar lo recibido y continuar buscando otros nuevos. El fin supremo de la enseñanza universitaria, no radica únicamente en la comunicación de un saber adquirido, sino avivar la propia iniciativa, el espíritu creativo, entusiasta en la búsqueda de nuevos conocimientos.

El Docente Universitario.

La universidad coloca en sus docentes la tarea de desarrollar en los estudiantes su capacidad global de entendimiento, al mismo tiempo busca brindarles una firme formación profesional compactada a una escala de valores personales y sociales, es decir ayuda a su formación académica, a través de su labor de: docencia, investigación y formación.²⁰

Otra forma más completa y equilibrada de desarrollar la docencia y que integre a la enseñanza y el aprendizaje, describen las técnicas y modos adquiridos por los propios docentes universitarios, las cuales deben ser:²¹

¹⁸ Lazo, J. (1997:60) *La Enseñanza Universitaria*, Univ. Inca Garcilaso de la Vega.

¹⁹ Barrientos, E.(2008:144-145). “*Didáctica de la Educación Superior I*” - compilación, UPG. U.N.M.S.M. F.EDUC.

²⁰ Mc Gregor Felipe (1967:6). “La Enseñanza Universitaria” – PUCP.

²¹ Ramsden. P (1992:89), *Learning to teach in Higher Education*, Routledge. London.

- Habilidad para lograr que el material que ha de ser enseñado resulte estimulante y de interés.
- Usar métodos de enseñanza y tareas académicas que exijan a los estudiantes implicarse activamente en el aprendizaje, asumiendo responsabilidades y trabajo cooperativo.
- Promover y facilitar el aprendizaje entre los estudiantes, a partir del diseño y selección de secuencias didácticas, reconocimiento del contexto en el que vive el estudiante, selección de materiales, promoción de un trabajo interdisciplinario y acompañamiento en el proceso de aprendizaje del estudiante²²
- Poseer una alta formación en los principios esenciales psicológicos, psicopedagógicos, que sirvan de fundamento para profundizar la reflexión, creación y verificación de metodologías, recursos didácticos y sistemas de evaluación.²³

Competencias generales y especializadas del docente universitario

Se puede nombrar las siguientes competencias:

a) Competencias generales:

Destreza para innovación, la capacidad para generar dudas y la creación.

Desempeño abnegado del rol profesional.

Conocer las dificultades de aprendizaje de los alumnos a fin de desarrollar ciertas actitudes idóneas que faciliten el mejor entendimiento.

Habilidad para aplicar conocimientos disciplinarios, conducir y coordinar actividades grupales.

b) Competencias especializadas:

Revisar, criticar, formular o modificar objetivos del aprendizaje.

Definir y describir los contenidos de una actividad docente para su Especialidad y fijar pre-requisitos para las asignaturas.

²² SEP- Programa de estudios (2008:4). Dirección Académica de la Dirección General del Bachillerato. MEXICO.

²³ Calderón, M. (2002:31). Calidad de la formación profesional de los estudiantes de obstetricia en UNMSM y USCH.

Seleccionar y preparar material didáctico para la actividad docente y diseñar un sistema de evaluación del aprendizaje.

Promover hábitos de estudio adecuados a la profesión de sus estudiantes.

El estudiante universitario

El estudiante universitario es el individuo con diferentes cualidades personales: tiene iniciativa, es creativo y una necesidad de acción, entonces se debe tener en cuenta la mejor estrategia de trasmisión de conocimientos en la enseñanza universitaria para potencializar al máximo esas cualidades y predisposiciones individuales.

La Universidad debe proyectarse a la sociedad sensibilizándolo sobre las necesidades de velar por la formación de los estudiantes y tener a bien cuidar de que nada le falte en su camino a competitividad, contando siempre con los medios adecuados para su preparación competente²⁴

La metodología universitaria:

El método está profundamente ligado con el fin y el contenido de la educación universitaria, se dice que debe ser abordado de acuerdo con nuestra concepción educacional y el material empleado en el aprendizaje.²⁵

El método universitario se caracteriza por el constante progreso del estudiante a ser parte activa de su propia formación, por tal razón la actividad de enseñanza exige la dedicación de docentes y estudiantes, así como la validación de los progresos alcanzados por éstos.²⁶

La metodología Universitaria tendrá éxito si sus logros alcanzados forman parte de sus propios objetivos, salidos del mismo contexto en que se ha desarrollado dispuestos a ser aplicado. La importación de una

²⁴ Mc Gregor Felipe (1967:8). *La Enseñanza Universitaria* – PUCP.

²⁵ Lazo, J. (1997:110), *La Enseñanza Universitaria*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

²⁶ Mc Gregor Felipe (1967:3 y 9). *La Enseñanza Universitaria* – PUCP.

metodología cuyos lineamientos son forjados en otros contextos no servirá de mucho en la verificación de la calidad del mismo.

3.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Calidad

Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

Calidad de Servicio

Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Enseñanza

La enseñanza es la actividad humana intencional que aplica el currículum y tiene por objeto el acto didáctico. Consta de la ejecución de estrategias preparadas para la consecución de las metas planificadas.

Enseñanza universitaria

Es la manera organizada del trabajo educativo a nivel de instancia superior, el cual tiene como componentes a: El docente universitario, al estudiante universitario, la metodología universitaria y el currículum.

Método:

Conjunto ordenado de operaciones mediante el cual se proyecta lograr un determinado resultado.

Método Didáctico:

Es la organización racional de los recursos y procedimientos para dirigir el aprendizaje de los estudiantes hacia los objetivos deseados.

Didáctica Universitaria:

Entendida como una didáctica especializada, cuyo objeto es el análisis de lo que sucede en el aula universitaria, desde donde estudia el proceso de enseñanza que un docente o un equipo docente organiza en relación con los aprendizajes de los estudiantes y en función de un contenido científico, tecnológico o artístico, altamente especializado.

Estrategia:

Conjunto planificado de acciones y técnicas que conducen a la consecución de objetivos preestablecidos durante la enseñanza universitaria.

Docente Universitario:

Es el responsable del desarrollo del potencial humano, cuya labor principal dentro de un claustro universitario es: la docencia, investigación y capacitación de los futuros profesionales.

CAPÍTULO IV

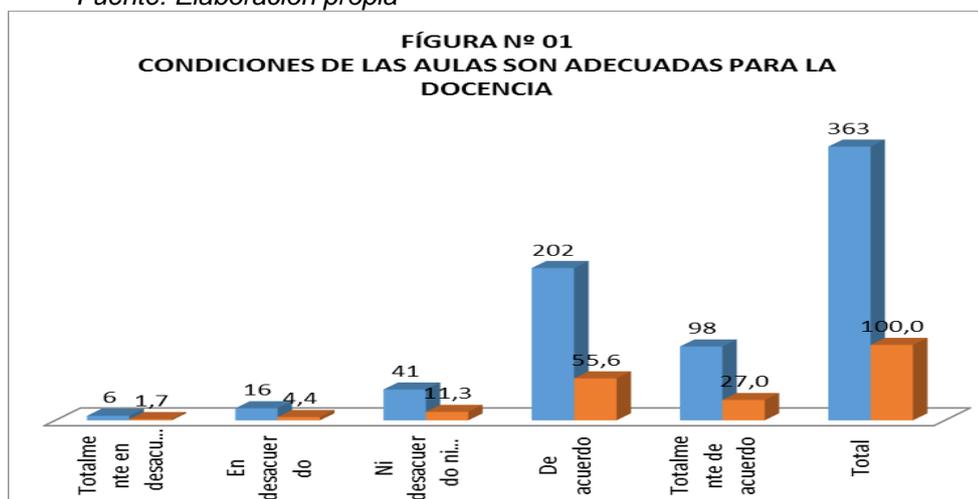
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla N° 05

1. ¿Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	1,7	1,7
En desacuerdo	16	4,4	6,1
Ni desacuerdo ni en acuerdo	41	11,3	17,4
De acuerdo	202	55,6	73,0
Totalmente de acuerdo	98	27,0	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 05

Interpretación

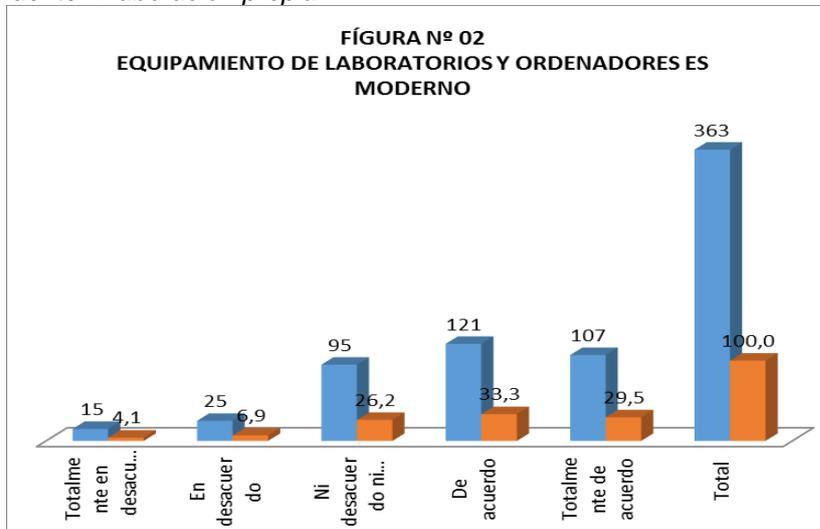
En la figura N° 01, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de

encuestados el 55.6% correspondiente a 202 estudiantes se encuentran de acuerdo con las condiciones de las aulas, considerando que son adecuadas para la docencia, el 27.0 % que representan a 98 estudiantes están totalmente de acuerdo, el 11.3% correspondiente a 41 estudiantes ni desacuerdo ni en acuerdo, el 4.4% en desacuerdo y un 1.7% que representado por 6 estudiantes están totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 06

2. ¿El equipamiento (laboratorios, ordenadores, etc.) es moderno?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	4,1	4,1
En desacuerdo	25	6,9	11,0
Ni desacuerdo ni en acuerdo	95	26,2	37,2
De acuerdo	121	33,3	70,5
Totalmente de acuerdo	107	29,5	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 06

Interpretación

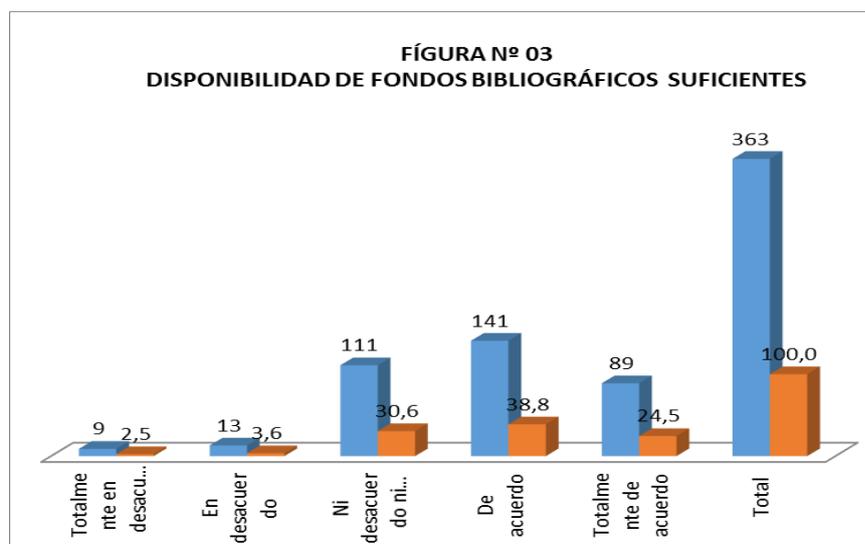
En la figura N° 02, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 33.3% manifiestan estar de acuerdo con el equipamiento de laboratorios y ordenadores considerando que estos son modernos, el

29.5% sostiene estar totalmente de acuerdo el 26.2% ni desacuerdo ni en acuerdo, el 6.9 % en desacuerdo y el 4.1% totalmente en desacuerdo de que los equipos de laboratorios sean modernos.

Tabla N° 07

3. ¿Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	2,5	2,5
En desacuerdo	13	3,6	6,1
Ni desacuerdo ni en acuerdo	111	30,6	36,6
De acuerdo	141	38,8	75,5
Totalmente de acuerdo	89	24,5	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 07

Interpretación

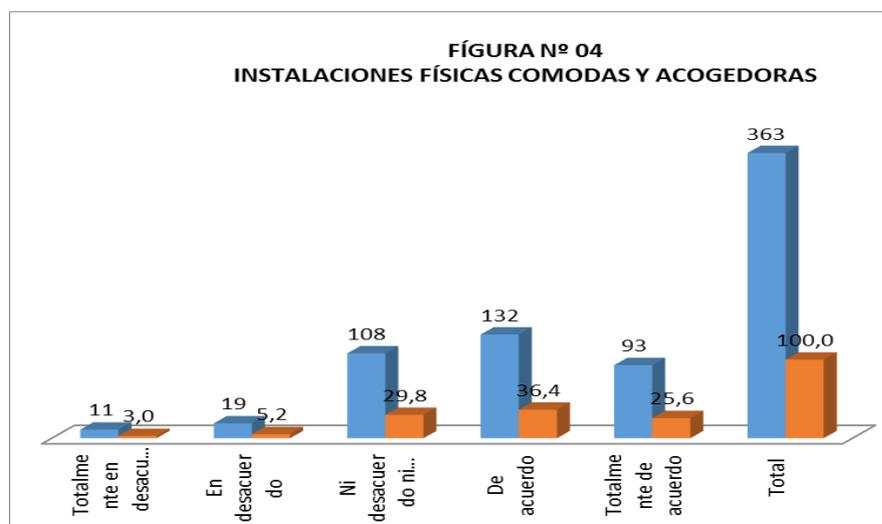
En la figura N° 03, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 38.8% manifiesta estar de acuerdo con la disponibilidad de los fondos bibliográficos, el 30.6% ni en desacuerdo ni en acuerdo, el

24.5 totalmente de acuerdo, el 3.6% en desacuerdo y solo el 2.5% totalmente en desacuerdo sobre la suficiencia de los fondos bibliográficos.

Tabla N° 08

4. ¿Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	3,0	3,0
En desacuerdo	19	5,2	8,3
Ni desacuerdo ni en acuerdo	108	29,8	38,0
De acuerdo	132	36,4	74,4
Totalmente de acuerdo	93	25,6	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 08

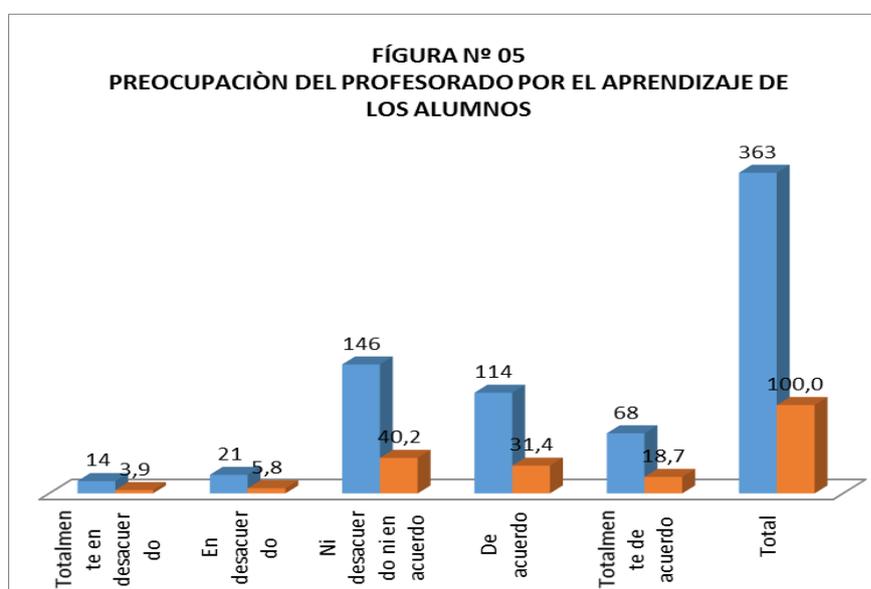
Interpretación

En la figura N° 04, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 36.4 % en la categoría de acuerdo, el 29.8% ni desacuerdo ni en acuerdo, el 25.6% totalmente de acuerdo, un 5.2% en desacuerdo y el 3.0% totalmente en desacuerdo con las instalaciones físicas donde reciben sus clases.

Tabla N° 09

5. ¿El profesorado se preocupa por el aprendizaje de los alumnos?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	3,9	3,9
En desacuerdo	21	5,8	9,6
Ni desacuerdo ni en acuerdo	146	40,2	49,9
De acuerdo	114	31,4	81,3
Totalmente de acuerdo	68	18,7	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 09

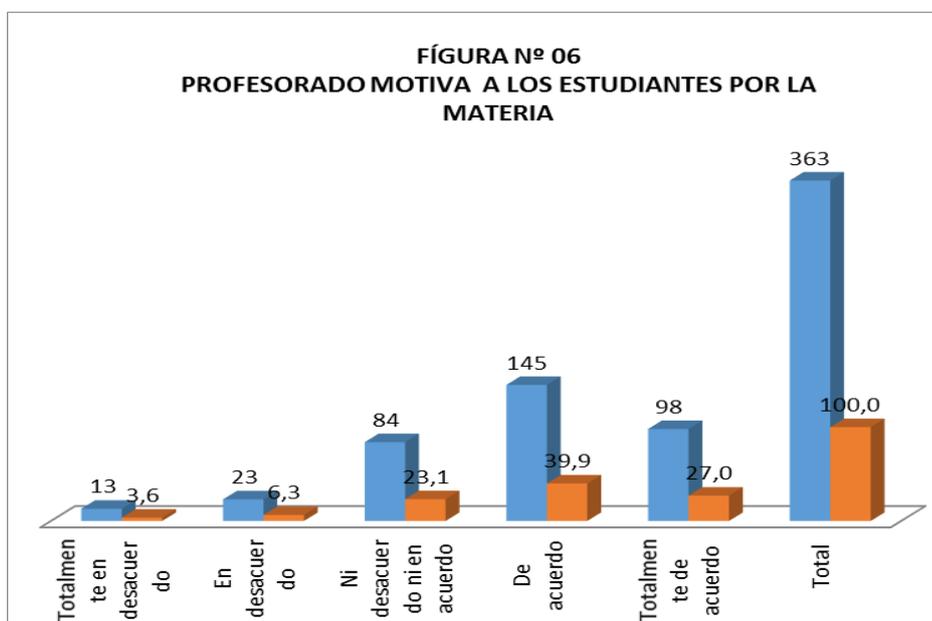
Interpretación

En la figura N° 05, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados un significativo 40.2% muestran indiferencia, es decir que están ni en desacuerdo ni en acuerdo con la preocupación que tienen los profesores por el aprendizaje de los alumnos, el 31.4% está de acuerdo, el 18.7% totalmente de acuerdo, el 5.8% en desacuerdo y el 3.9% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 10

6. ¿El profesorado motiva a los estudiantes por la materia?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	3,6	3,6
En desacuerdo	23	6,3	9,9
Ni desacuerdo ni en acuerdo	84	23,1	33,1
De acuerdo	145	39,9	73,0
Totalmente de acuerdo	98	27,0	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 10

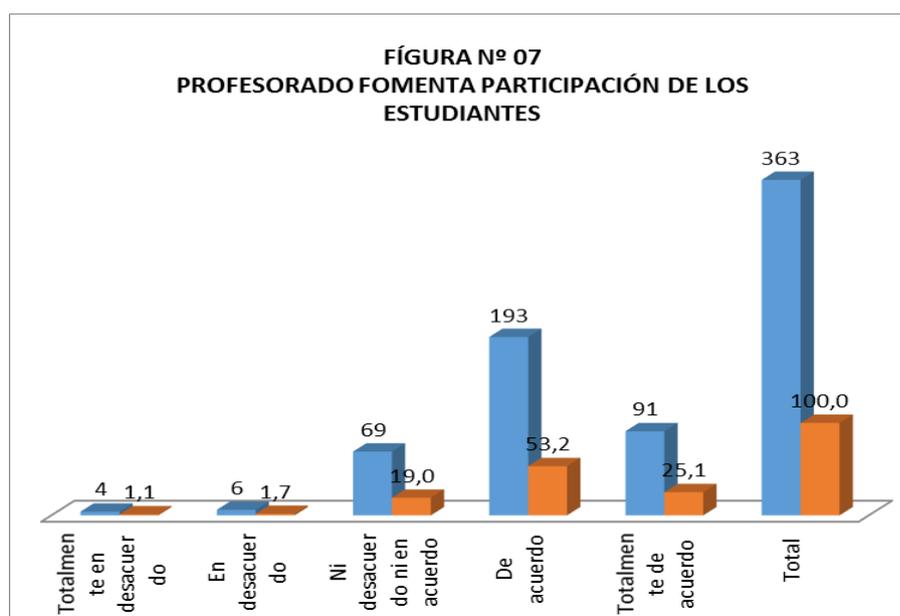
Interpretación

En la figura N° 06, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 39.9% está de acuerdo con la motivación del profesorado hacia los estudiantes por la materia que enseña, el 27.0% totalmente de acuerdo, el 23.1% ni en desacuerdo ni en acuerdo, el 6.3% en desacuerdo y el 3.6% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 11

7. ¿El profesorado fomenta la participación de los estudiantes?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	1,1	1,1
En desacuerdo	6	1,7	2,8
Ni desacuerdo ni en acuerdo	69	19,0	21,8
De acuerdo	193	53,2	74,9
Totalmente de acuerdo	91	25,1	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 11

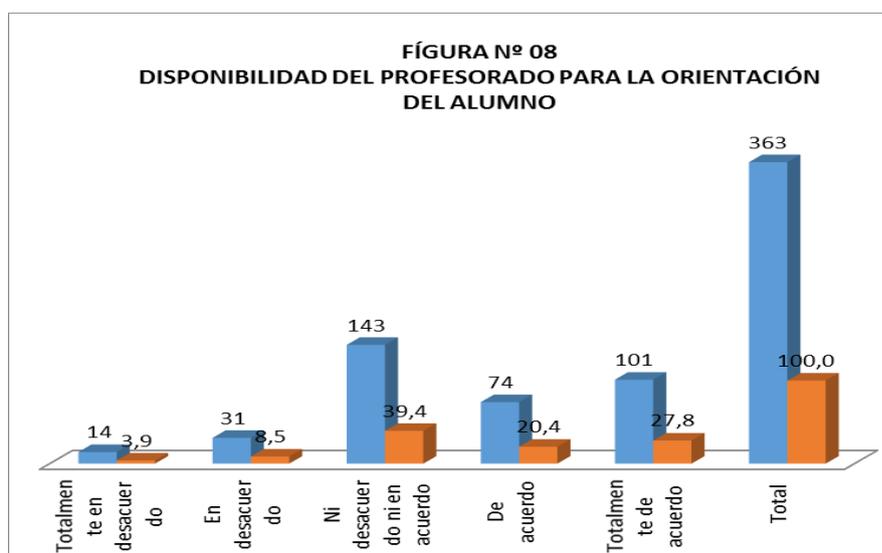
Interpretación

En la figura N° 07, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 53.2% sostiene que está de acuerdo que el profesorado fomente la participación en los estudiantes, el 25.1% totalmente de acuerdo, el 19.0% ni desacuerdo ni en acuerdo, el 1.7% en desacuerdo y el 1.1% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 12

8. ¿El profesorado está disponible para orientar al alumno cuando es necesario?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	3,9	3,9
En desacuerdo	31	8,5	12,4
Ni desacuerdo ni en acuerdo	143	39,4	51,8
De acuerdo	74	20,4	72,2
Totalmente de acuerdo	101	27,8	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 12

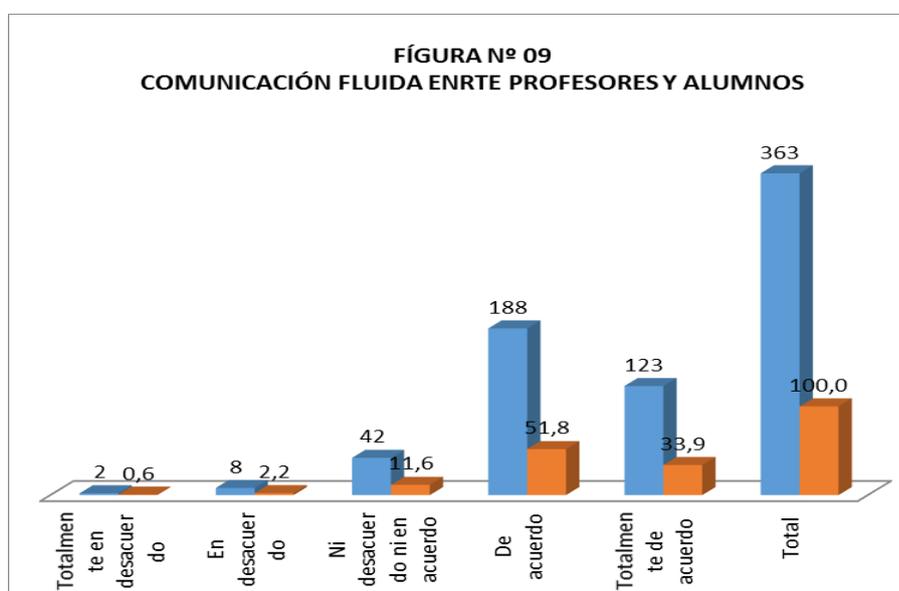
Interpretación

En la figura N° 08, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 39.4% respondieron a la categoría ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 27.8% totalmente de acuerdo, el 20.4% de acuerdo, el 8.5% en desacuerdo y el 3.9% totalmente en desacuerdo con la disponibilidad que tiene el profesorado para la orientación del alumno.

Tabla N° 13

9. ¿Existe una comunicación fluida entre profesores y alumnos?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	0,6	0,6
En desacuerdo	8	2,2	2,8
Ni desacuerdo ni en acuerdo	42	11,6	14,3
De acuerdo	188	51,8	66,1
Totalmente de acuerdo	123	33,9	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 13

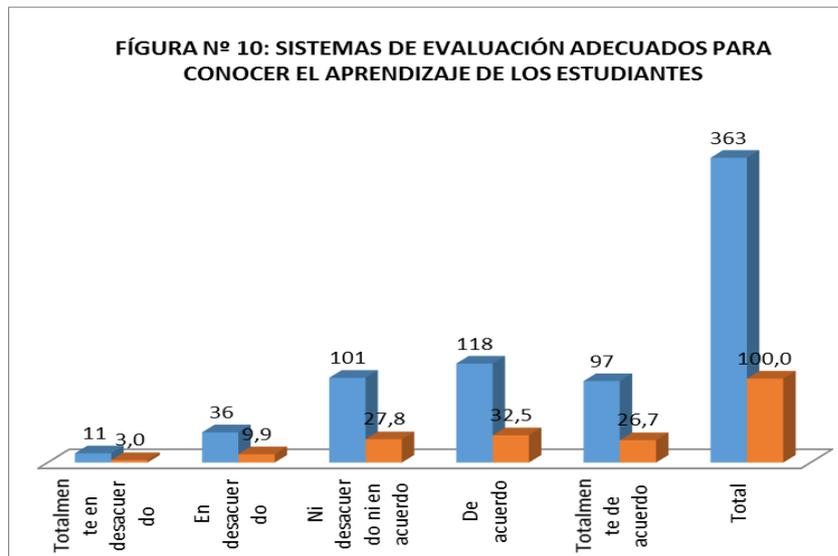
Interpretación

En la figura N° 09, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 51.8% está de acuerdo con la comunicación existente entre profesores y alumnos, el 33.9% totalmente de acuerdo, el 11.6% ni desacuerdo ni en acuerdo, el 2.2% en desacuerdo y el 0.6% totalmente en desacuerdo con la comunicación fluida que hay entre profesores ya alumnos.

Tabla N° 14

10. ¿Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	3,0	3,0
En desacuerdo	36	9,9	12,9
Ni desacuerdo ni en acuerdo	101	27,8	40,8
De acuerdo	118	32,5	73,3
Totalmente de acuerdo	97	26,7	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 14

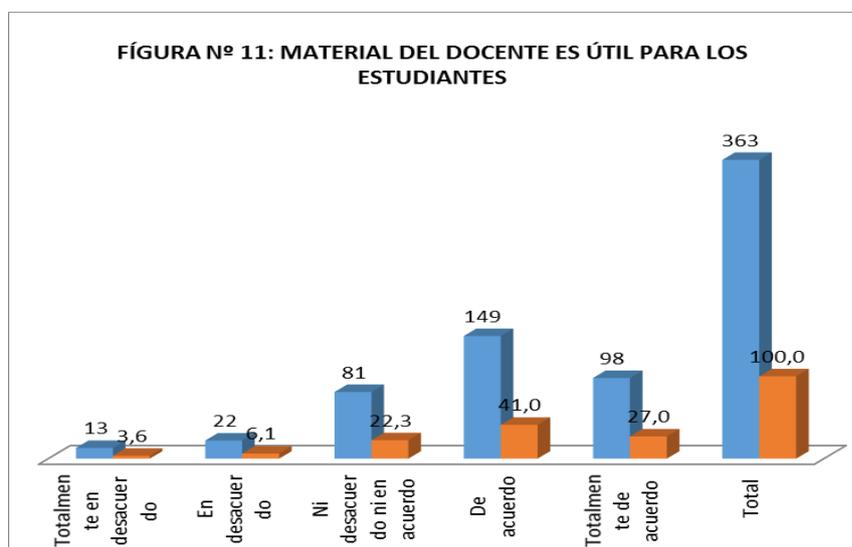
Interpretación

En la figura N° 10, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 32.5% está de acuerdo, el 27.8% ni desacuerdo ni en acuerdo, el 26.7% totalmente de acuerdo con los sistemas de evaluación adecuados para conocer el aprendizaje de los estudiantes, mientras el 9.9% en desacuerdo y el 3% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 15

11. ¿El material docente utilizado es útil para los estudiantes?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	3,6	3,6
En desacuerdo	22	6,1	9,6
Ni desacuerdo ni en acuerdo	81	22,3	32,0
De acuerdo	149	41,0	73,0
Totalmente de acuerdo	98	27,0	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 15

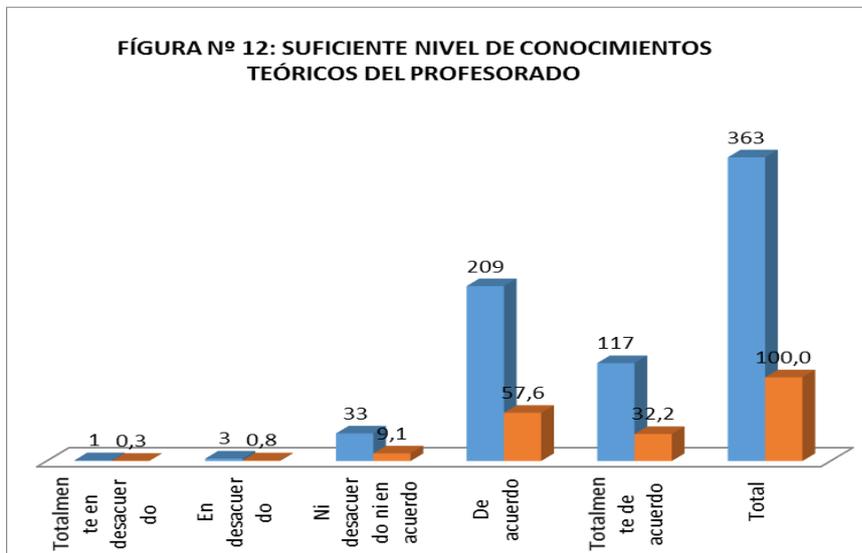
Interpretación

En la figura N° 11, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 41.0 % se encuentra de acuerdo con el material que utilizan los docentes haciendo referencia que les es útil para su formación universitaria, el 27% está totalmente de acuerdo, el 22.3% ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 3.6% totalmente en desacuerdo con el material proporcionado por los docentes.

Tabla N° 16

12. ¿El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0,3	0,3
En desacuerdo	3	0,8	1,1
Ni desacuerdo ni en acuerdo	33	9,1	10,2
De acuerdo	209	57,6	67,8
Totalmente de acuerdo	117	32,2	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 16

Interpretación

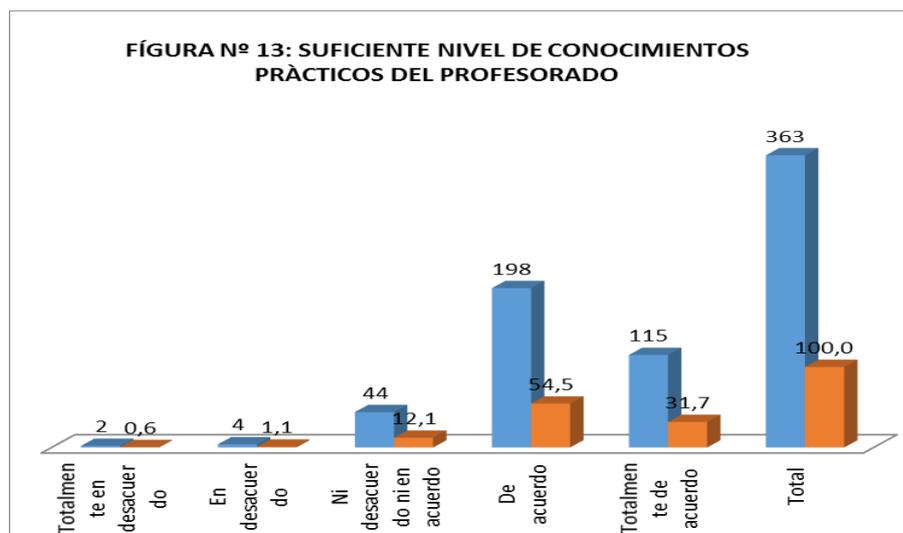
En la figura N° 12, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 57.6% respondieron en la categoría de acuerdo con respecto al nivel de conocimientos teóricos del profesorado, el 32.2% está totalmente de acuerdo con la suficiencia teórica que poseen los docentes en el dominio de su asignatura, el 9.1% respondieron en la categoría ni en desacuerdo ni en acuerdo, un 0.8% en desacuerdo y un insignificante

0.3% representado por un estudiante se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 17

13. ¿El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	0,6	0,6
En desacuerdo	4	1,1	1,7
Ni desacuerdo ni en acuerdo	44	12,1	13,8
De acuerdo	198	54,5	68,3
Totalmente de acuerdo	115	31,7	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 17

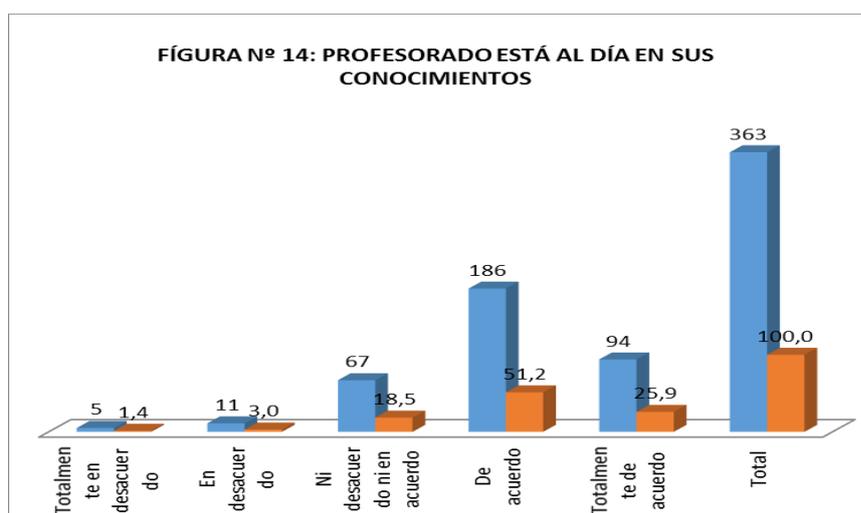
Interpretación

En la figura N° 13, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 54.5% está de acuerdo con el nivel de los docentes universitarios en cuanto a sus conocimientos prácticos, el 31.7% totalmente de acuerdo, el 12.1% ni desacuerdo un en acuerdo, el 1.1% en desacuerdo y un banal 0.6% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 18

14. ¿El profesorado está al día en sus conocimientos?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	1,4	1,4
En desacuerdo	11	3,0	4,4
Ni desacuerdo ni en acuerdo	67	18,5	22,9
De acuerdo	186	51,2	74,1
Totalmente de acuerdo	94	25,9	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 18

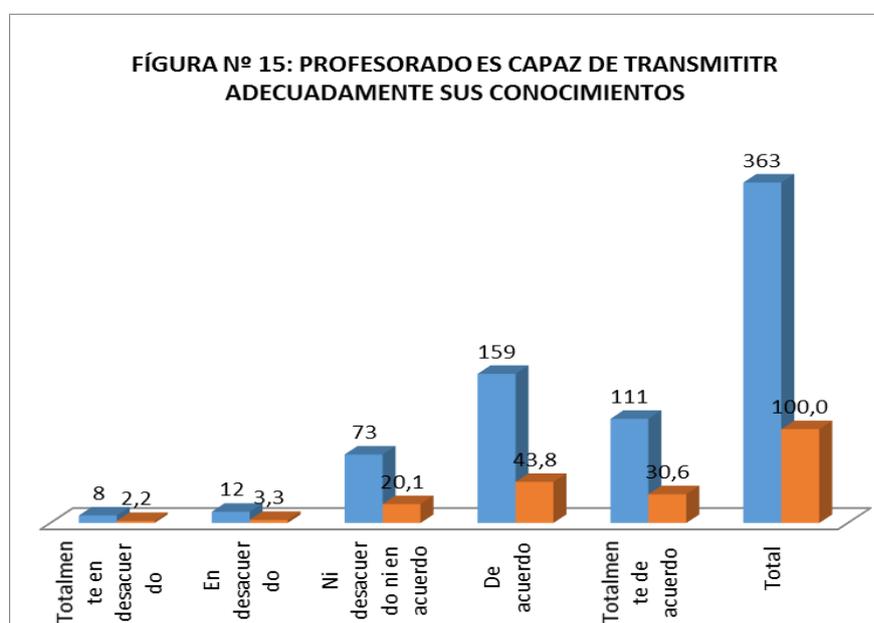
Interpretación

En la figura N° 14, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco, un 51.2% respondieron en la categoría de acuerdo con los conocimientos de sus profesores manifestando que se encuentra actualizados, el 25.9% conformado por 94 encuestados están totalmente de acuerdo, el 18.5% ni desacuerdo ni en acuerdo y el 3.0% en desacuerdo y un reducido 1.4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 19

15. ¿El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	2,2	2,2
En desacuerdo	12	3,3	5,5
Ni desacuerdo ni en acuerdo	73	20,1	25,6
De acuerdo	159	43,8	69,4
Totalmente de acuerdo	111	30,6	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 19

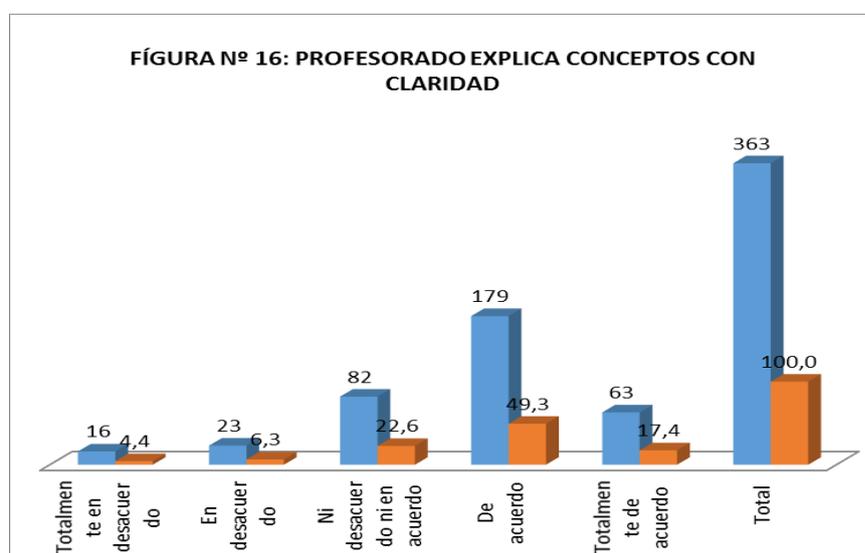
Interpretación

En la figura N° 15, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 43.8% respondieron en la categoría de acuerdo, el 30.6% totalmente de acuerdo, el 20.1% ni desacuerdo ni en acuerdo, el 3.3% en desacuerdo y el 2.2% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 20

16. ¿El profesorado explica los conceptos con claridad suficientes?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	4,4	4,4
En desacuerdo	23	6,3	10,7
Ni desacuerdo ni en acuerdo	82	22,6	33,3
De acuerdo	179	49,3	82,6
Totalmente de acuerdo	63	17,4	100,0
Total	363	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 20

Interpretación

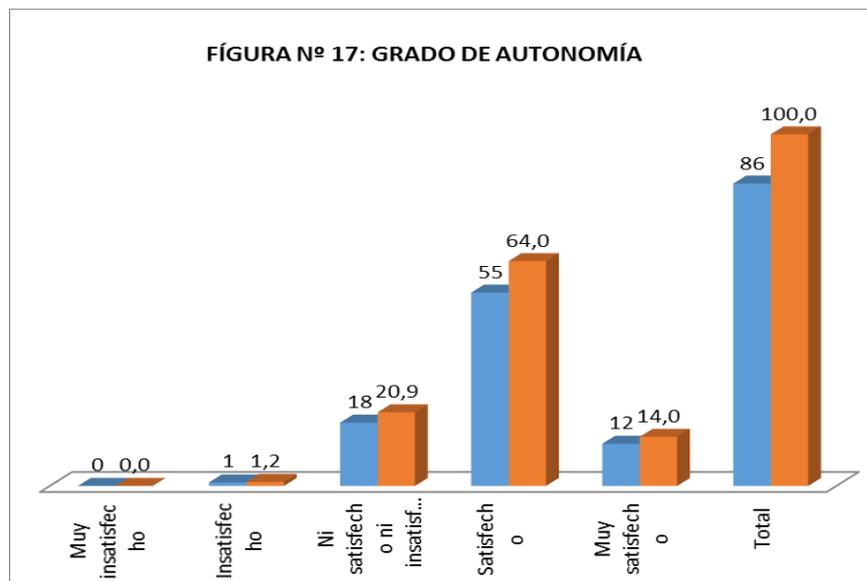
En la figura N° 16, se puede observar que de los 363 estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados 49.3% sostienen estar de acuerdo con la explicación de los docentes, sosteniendo que la realizan de manera clara logrando el entendimiento de los estudiantes, el 22.6% ni desacuerdo ni en acuerdo, el 17.4% totalmente de acuerdo, el 6.3% en desacuerdo y solo el 4.4% totalmente en desacuerdo.

CUESTIONARIO PARA LOS PROFESORES

Tabla N° 21

17. ¿Existe un grado de autonomía?			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	0	0,0	0,0
Insatisfecho	1	1,2	1,2
Ni satisfecho ni insatisfecho	18	20,9	22,1
Satisfecho	55	64,0	86,0
Muy satisfecho	12	14,0	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 21

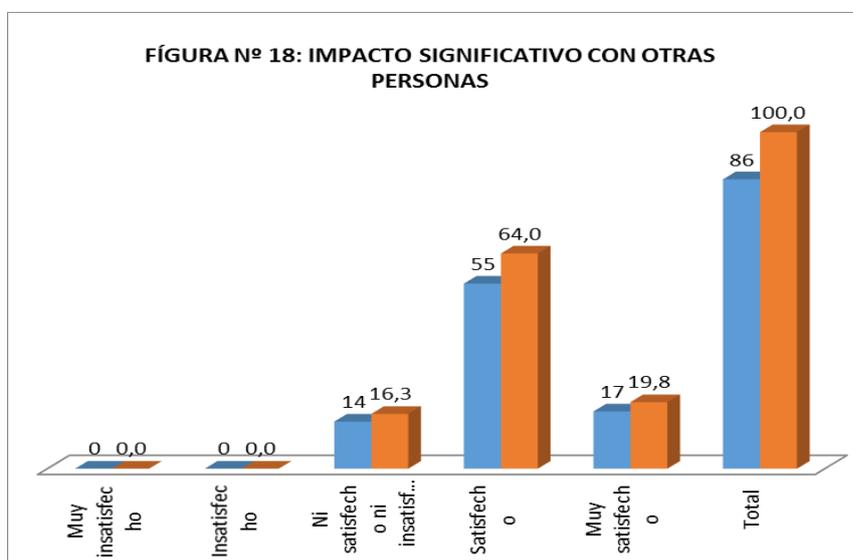
Interpretación

En la figura N° 17, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 64.0% manifiesta estar satisfecho con el grado de autonomía que existe en la institución, el 14% muy satisfecho, el 20.9% ni satisfecho ni insatisfecho y solo el 1.2% insatisfecho, sosteniendo que no existe autonomía en cuanto al desarrollo de sus labores de docente.

Tabla N° 22

18. Impacto significativo en otras personas			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	0	0,0	0,0
Insatisfecho	0	0,0	0,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	16,3	16,3
Satisfecho	55	64,0	80,2
Muy satisfecho	17	19,8	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 22

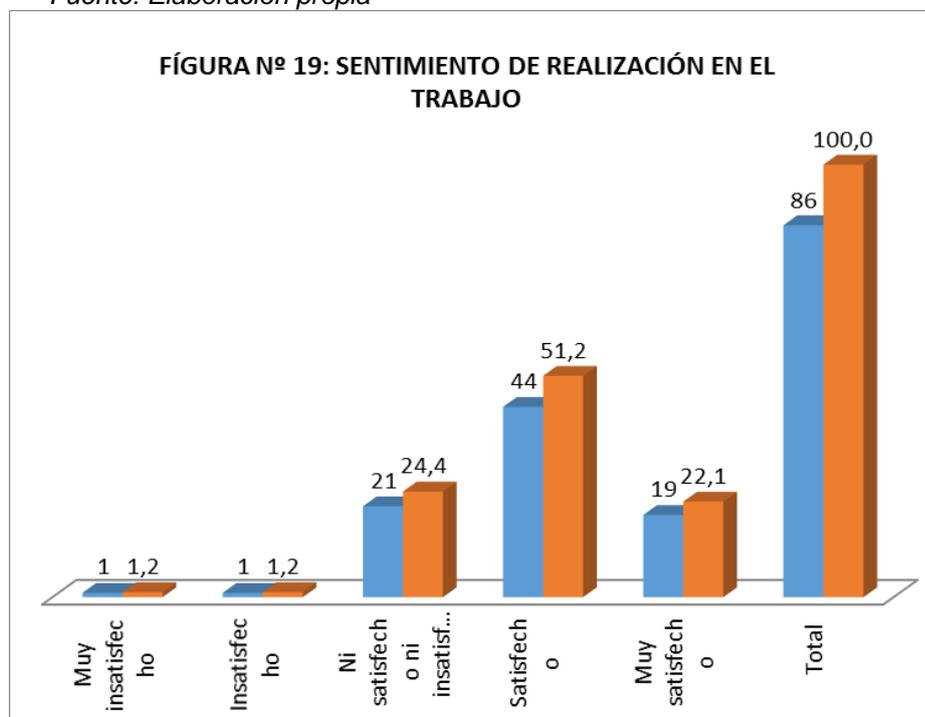
Interpretación

En la figura N° 18, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 64% están satisfechos con el impacto significativo que tienen en la interacción con otras personas, el 19.8% muy satisfecho, el 16.3% en la categoría ni satisfecho ni insatisfecho, observándose que no respondieron en la categoría de insatisfecho y muy insatisfecho.

Tabla N° 23

19. Sentimiento de realización en el trabajo			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	1	1,2	1,2
Insatisfecho	1	1,2	2,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	21	24,4	26,7
Satisfecho	44	51,2	77,9
Muy satisfecho	19	22,1	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 23

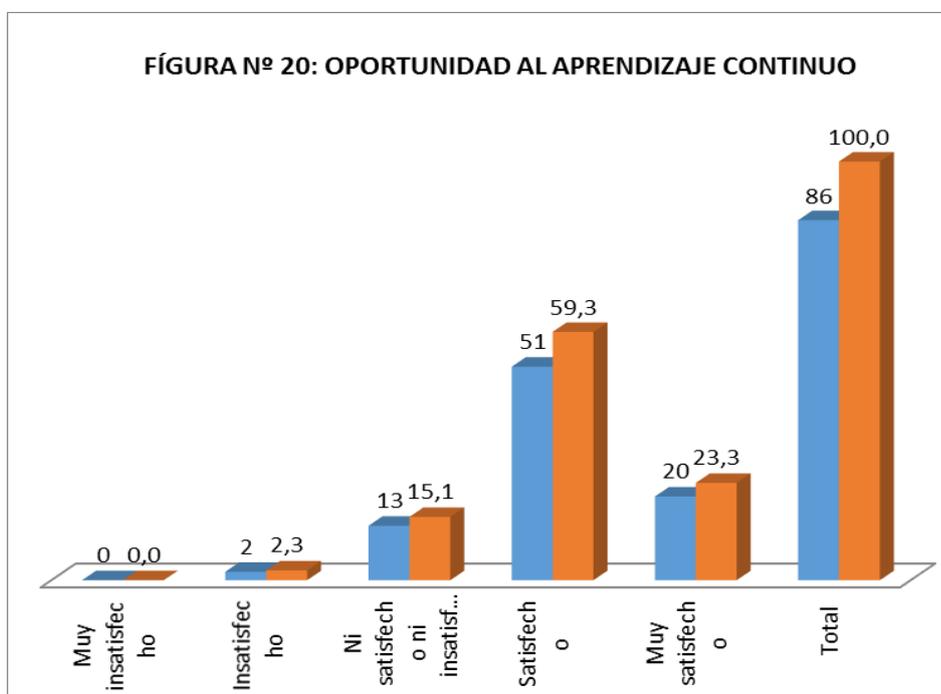
Interpretación

En la figura N° 19, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 51.2% se encuentra satisfecho con la realización en el trabajo, el 24.4% ni satisfecho ni insatisfecho, el 22.1% muy satisfecho, un insignificante 1.2% está insatisfecho con las labores propias de la docencia universitaria.

Tabla N° 24

20. Oportunidad al aprendizaje continuo			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	2	2.3	2.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	15.1	17.4
Satisfecho	51	59.3	76.7
Muy satisfecho	20	23.3	100.0
Total	86	100.0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 24

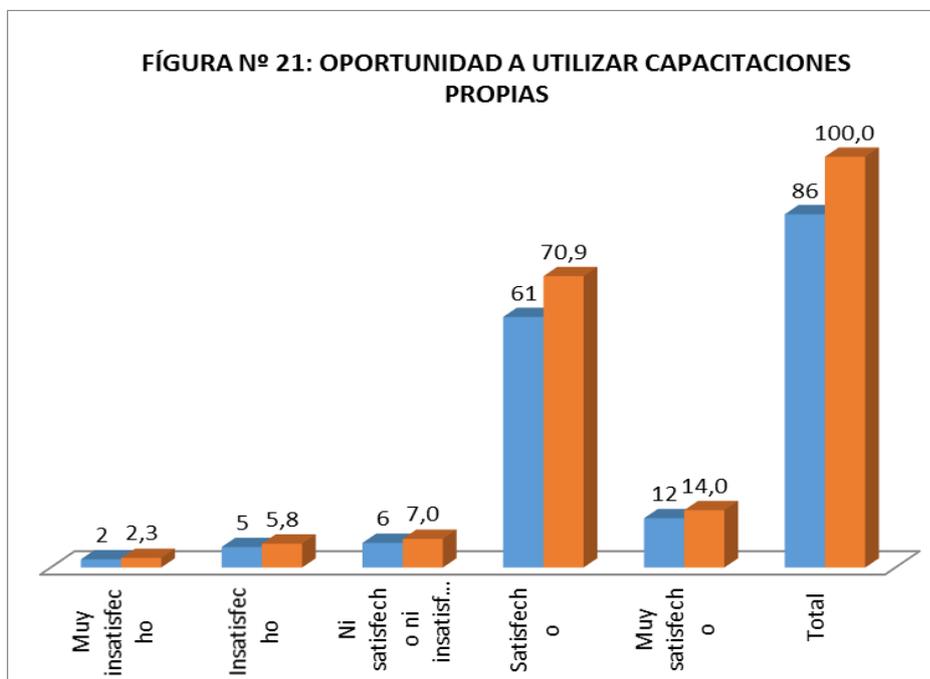
Interpretación

En la figura N° 20, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados un considerable 59.3% sostiene que está satisfecho con el aprendizaje continuo, el 23.3% muy satisfecho, el 15.1% ni satisfecho ni insatisfecho y el 2.3% insatisfecho.

Tabla N° 25

21. Oportunidad a utilizar las capacitaciones propias			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	2	2,3	2,3
Insatisfecho	5	5,8	8,1
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	7,0	15,1
Satisfecho	61	70,9	86,0
Muy satisfecho	12	14,0	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 25

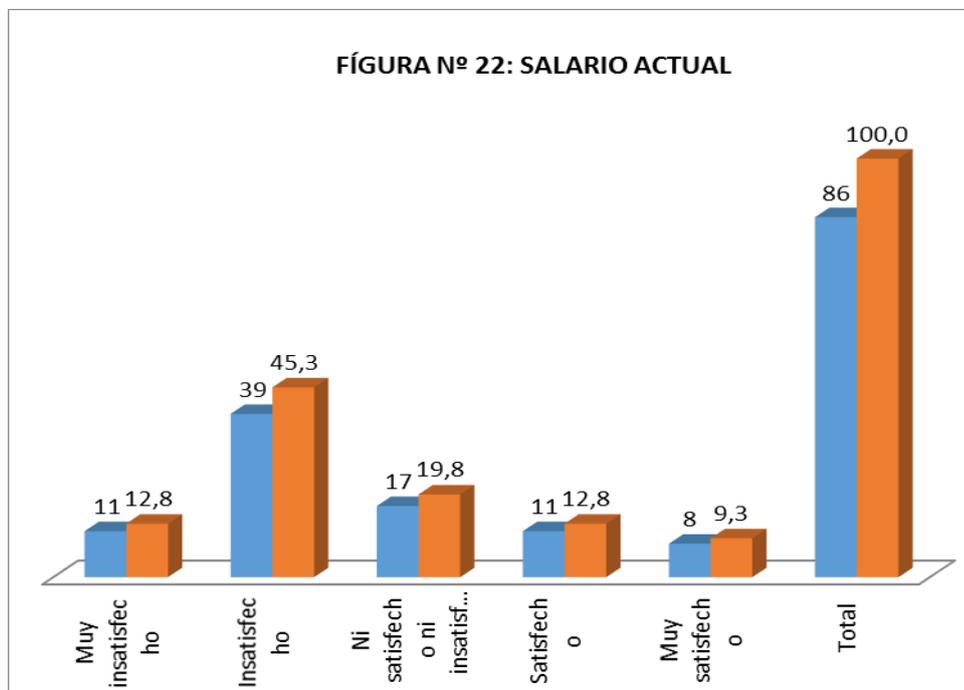
Interpretación

En la figura N° 21, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados un significativo 70.9% tiene satisfacción con las oportunidades que tiene para utilizar capacitaciones propias, el 14.0% muy satisfecho, el 7.0% ni satisfecho ni insatisfecho y el 2.3% muy insatisfecho,

Tabla N° 26

22. Salario actual			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	11	12,8	12,8
Insatisfecho	39	45,3	58,1
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	19,8	77,9
Satisfecho	11	12,8	90,7
Muy satisfecho	8	9,3	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 26

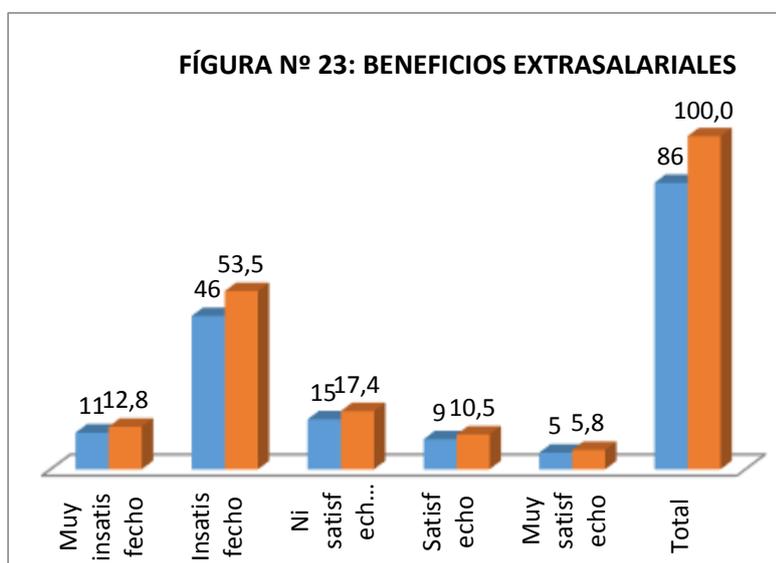
Interpretación

En la figura N° 22, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 45.3% se encuentra insatisfecho con el salario actual que percibe en la institución, el 19.8% ni satisfecho ni insatisfecho, el 12.8% satisfecho y muy insatisfecho y el 9.3% muy satisfecho de su salario.

Tabla N° 27

23. Beneficios extrasalariales			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	11	12,8	12,8
Insatisfecho	46	53,5	66,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	15	17,4	83,7
Satisfecho	9	10,5	94,2
Muy satisfecho	5	5,8	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 27

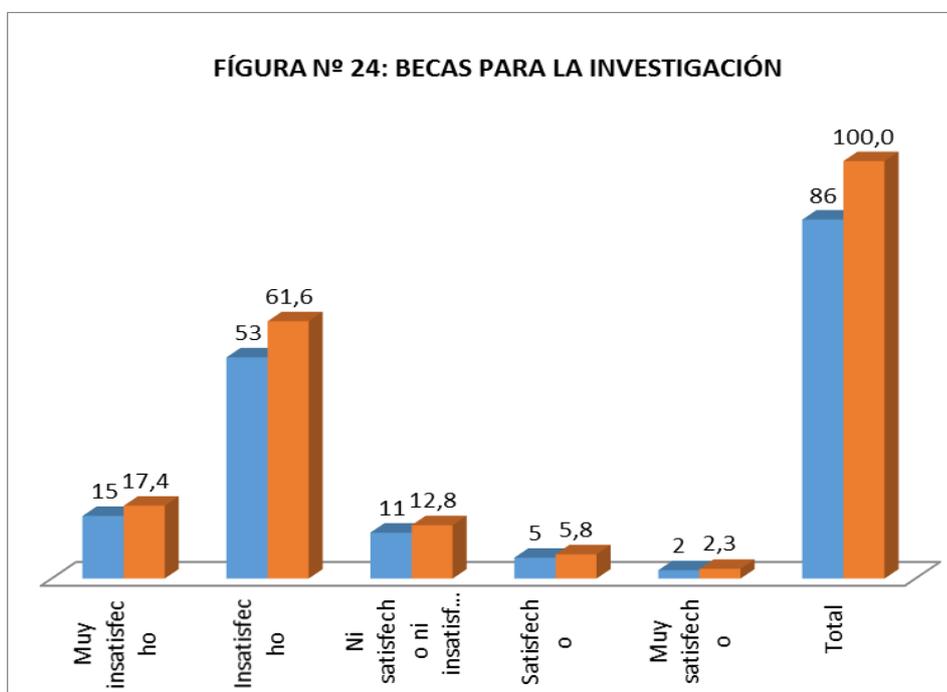
Interpretación

En la figura N° 23, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 53.5% tiene insatisfacción con los beneficios extrasalariales que le brinda la institución, el 17.4% respondieron en la categoría ni insatisfecho ni satisfecho, el 12.8% muy insatisfecho, el 10.5% respondió que se encuentra satisfecho y un reducido 5.8% muy satisfecho con los referidos beneficios.

Tabla N° 28

24. Becas para la investigación			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	15	17,4	17,4
Insatisfecho	53	61,6	79,1
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	12,8	91,9
Satisfecho	5	5,8	97,7
Muy satisfecho	2	2,3	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 23

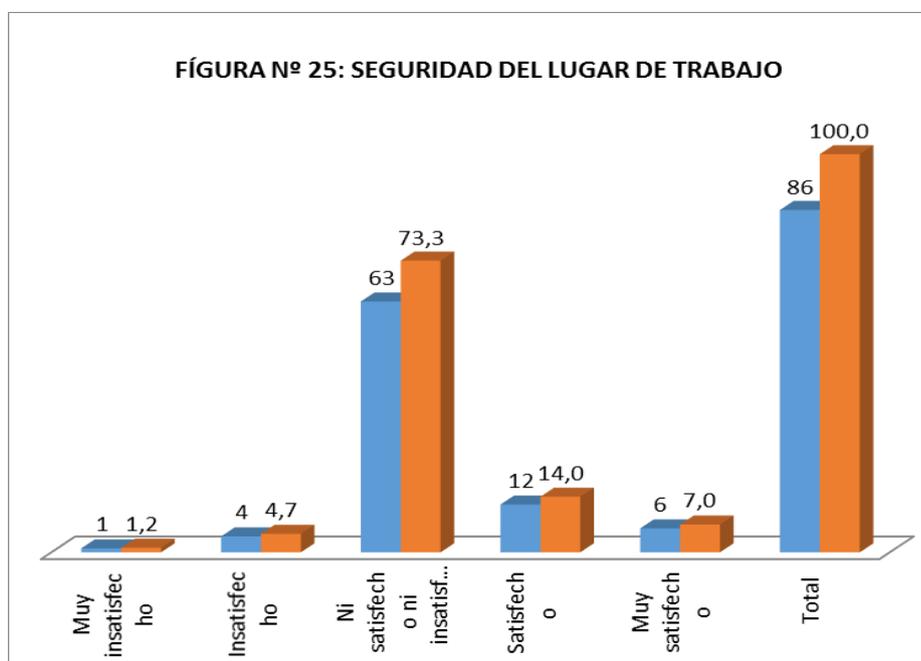
Interpretación

En la figura N° 24, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados un significativo 61.6% se encuentra insatisfecho debido a que no reciben becas para investigación, un 17.4% muy insatisfecho, el 12.8% ni satisfecho ni insatisfecho, el 5.8% satisfecho y un reducido 2.3% muy satisfecho con las becas.

Tabla N° 29

25. Seguridad del lugar de trabajo			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	1	1,2	1,2
Insatisfecho	4	4,7	5,8
Ni satisfecho ni insatisfecho	63	73,3	79,1
Satisfecho	12	14,0	93,0
Muy satisfecho	6	7,0	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 29

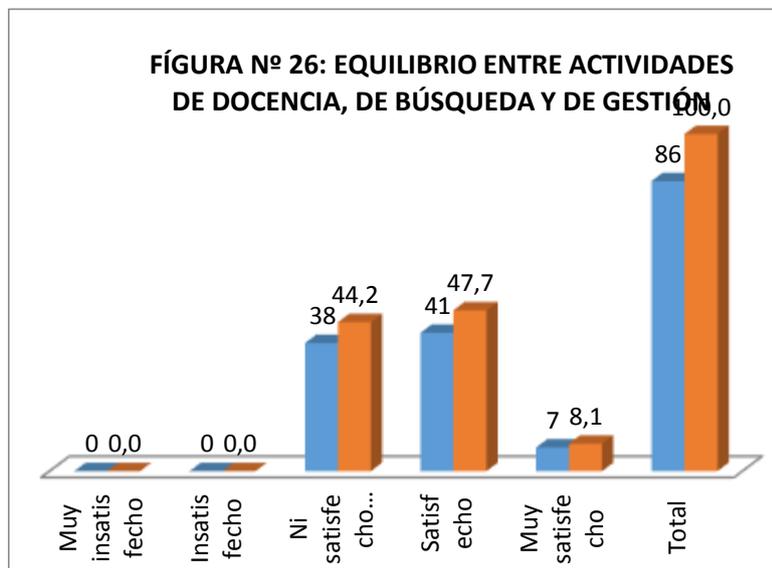
Interpretación

En la figura N° 25, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 73.3% sostiene que no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 14% está satisfecho con la seguridad del lugar de trabajo, el 7.0% está muy satisfecho, el 4.7% insatisfecho y un banal 1.2% conformado por un docente está muy insatisfecho con la seguridad que brinda la institución.

Tabla N° 30

26. Equilibrio entre actividades de docencia, de búsqueda y de gestión			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	0	0,0	0,0
Insatisfecho	0	0,0	0,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	38	44,2	44,2
Satisfecho	41	47,7	91,9
Muy satisfecho	7	8,1	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 30

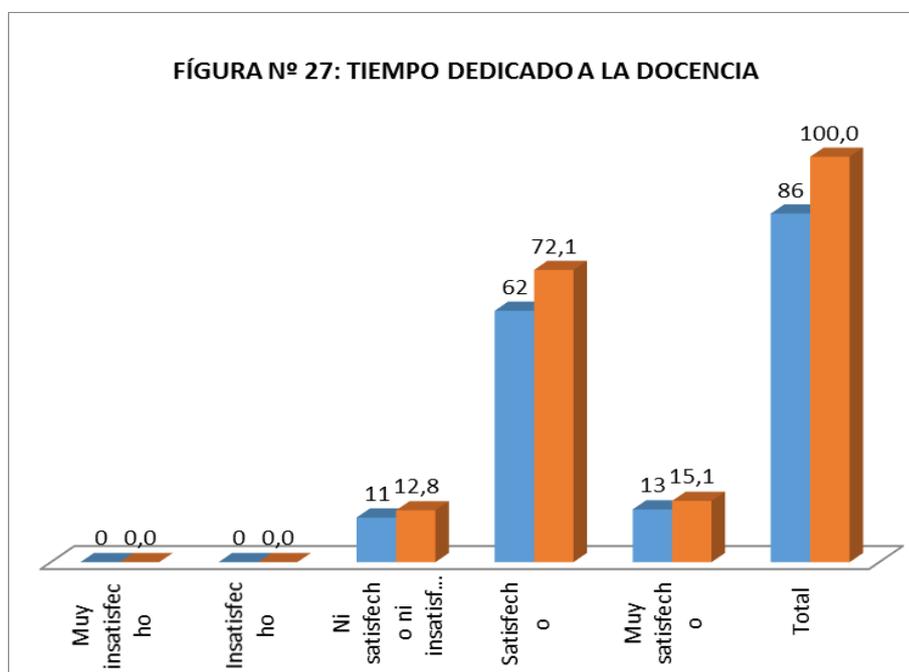
Interpretación

En la figura N° 26, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 47.7% está satisfecho con el equilibrio entre las actividades de docencia, de búsqueda y de gestión, el 44.2% ni satisfecho ni insatisfecho y el 8.1% muy satisfecho con las actividades realizadas.

Tabla N° 31

27. Tiempo dedicado a la docencia			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	0	0,0	0,0
Insatisfecho	0	0,0	0,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	12,8	12,8
Satisfecho	62	72,1	84,9
Muy satisfecho	13	15,1	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 31

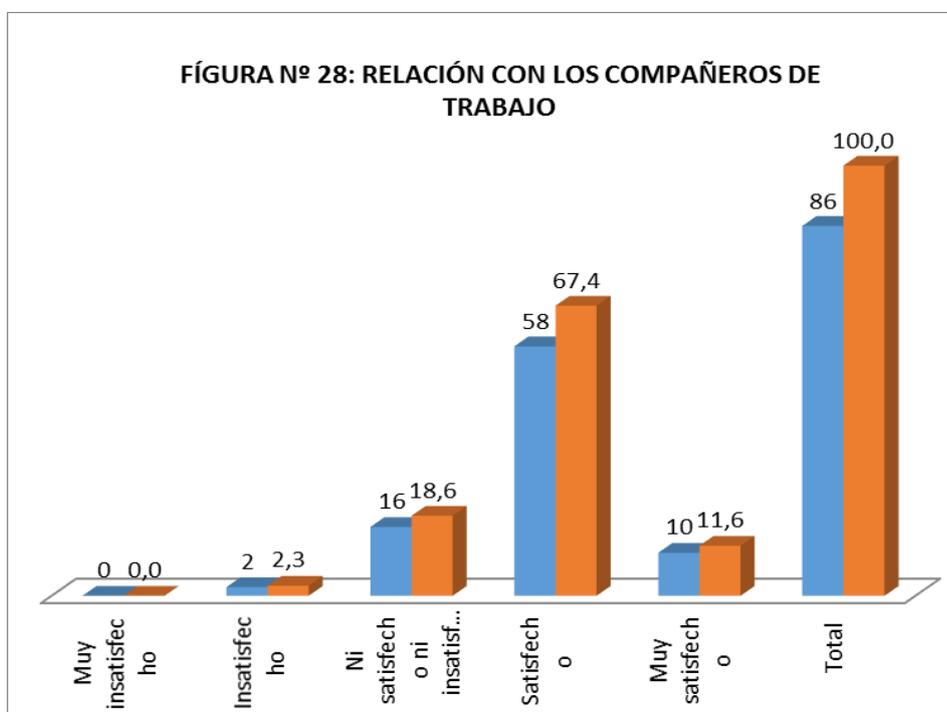
Interpretación

En la figura N° 27, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 72.1% tiene satisfacción con el tiempo dedicado a la docencia, el 15.1% muy satisfecho y el 12.8% ni satisfecho ni insatisfecho con su tiempo que le dedica a la labor docente.

Tabla N° 32

28. Relación con los compañeros de trabajo			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	0	0,0	0,0
Insatisfecho	2	2,3	2,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	18,6	20,9
Satisfecho	58	67,4	88,4
Muy satisfecho	10	11,6	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 32

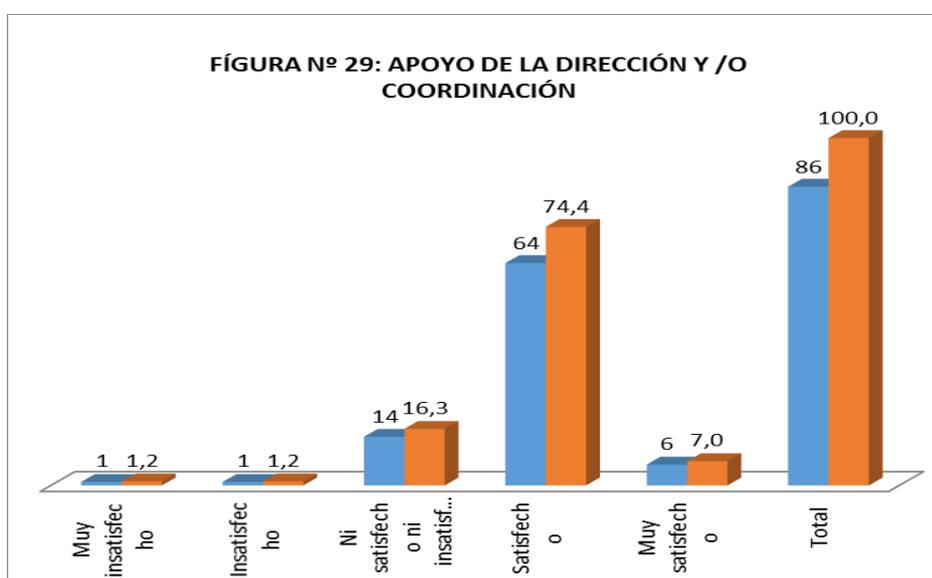
Interpretación

En la figura N° 28, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 67.4% tiene satisfacción con la relación que tiene con los compañeros de trabajo, el 18.6% ni satisfecho ni insatisfecho, el 11.6% muy satisfecho con la relación entre compañeros de trabajo y el 2.3% está insatisfecho con la relación entre sus compañeros de trabajo.

Tabla N° 33

29. Apoyo de la Dirección y/o coordinación			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	1	1,2	1,2
Insatisfecho	1	1,2	2,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	16,3	18,6
Satisfecho	64	74,4	93,0
Muy satisfecho	6	7,0	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 33

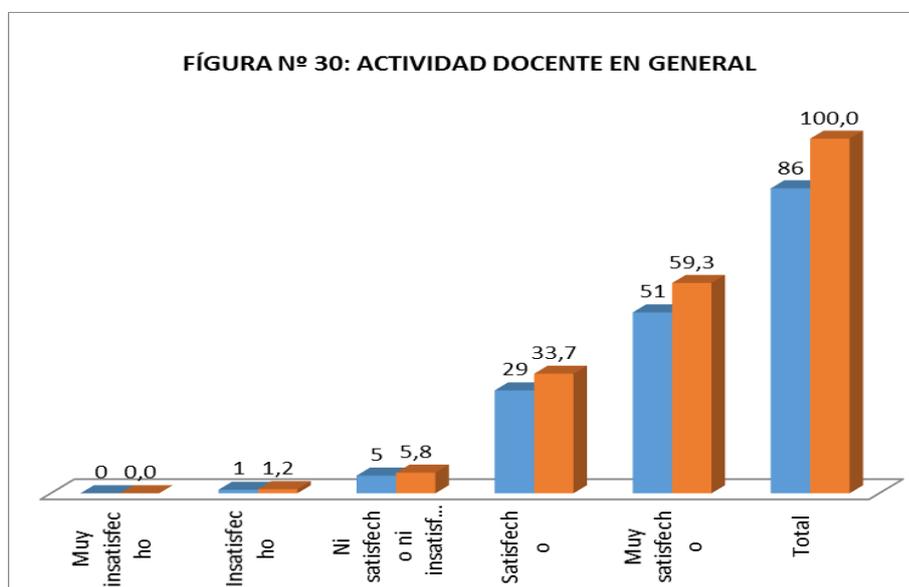
Interpretación

En la figura N° 29, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 74.4% sostiene que está satisfecho con el apoyo que recibe de su dirección o coordinación para la realización de sus actividades laborales académicas, el 16.3% muestra una actitud de indiferencia mostrándose con la categoría de ni satisfecho ni insatisfecho, el 7.0% está muy satisfecho y solo el 1.2% respondieron en ambas categorías de muy insatisfecho e insatisfecho.

Tabla N° 34

30. Actividad docente en general			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	0	0,0	0,0
Insatisfecho	1	1,2	1,2
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	5,8	7,0
Satisfecho	29	33,7	40,7
Muy satisfecho	51	59,3	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla Nª 34

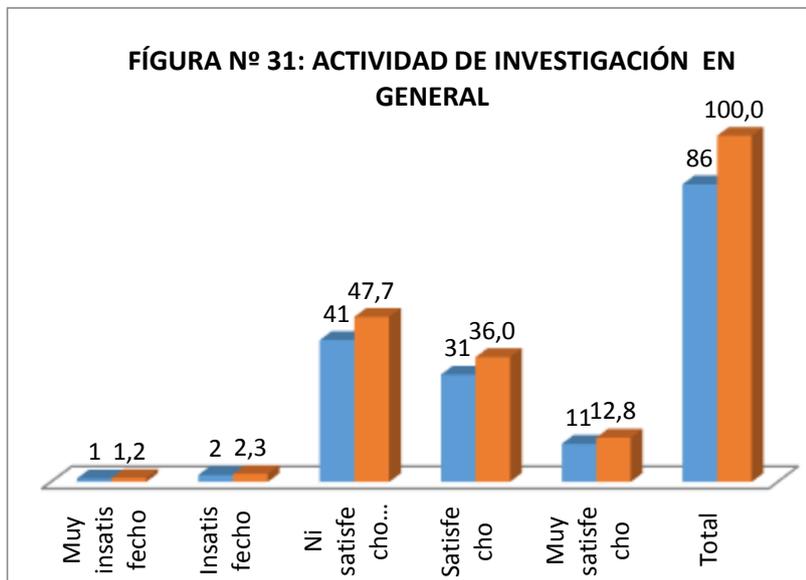
Interpretación

En la figura N° 30, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 59.3% tiene mucha satisfacción con su actividad docente en general, el 33.7% satisfecho, y a su vez se observan valores insignificantes de 1.2 en cuanto a la insatisfacción sobre la actividad docente en general.

Tabla N° 35

31. Actividad de investigación en general			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	1	1,2	1,2
Insatisfecho	2	2,3	3,5
Ni satisfecho ni insatisfecho	41	47,7	51,2
Satisfecho	31	36,0	87,2
Muy satisfecho	11	12,8	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 35

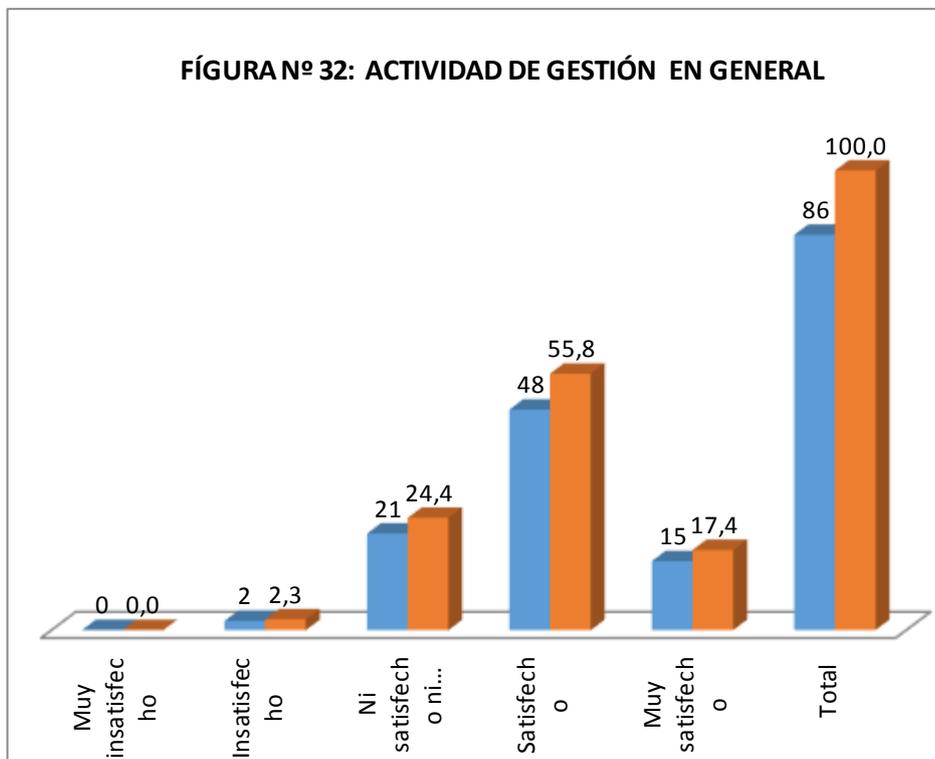
Interpretación

En la figura N° 31, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 36.0% sostiene estar satisfecho con las actividades de investigación en general, el 12.8% conformado por 11 docentes están muy satisfechos, el 2.3% respondieron en la categoría de insatisfecho, y solo un docente está muy insatisfecho con las actividades de investigación en general.

Tabla N° 36

32. Actividad de gestión en general			
Respuesta	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Muy insatisfecho	0	0,0	0,0
Insatisfecho	2	2,3	2,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	21	24,4	26,7
Satisfecho	48	55,8	82,6
Muy satisfecho	15	17,4	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 36

Interpretación

En la figura N° 32, se puede observar que de los 86 docentes de la Universidad Alas Peruanas de Pisco que representan el 100% del total de encuestados el 55.8% sostiene que tiene satisfacción con las actividades

de gestión en general, el 17.4% conformado por 15 docentes están muy satisfechos y el 2.3% muestra insatisfacción con la gestión en general.

3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

3.2.1 Hipótesis General:

H₀: La calidad de servicios no influiría significativamente con la enseñanza universitaria de la universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica.

H₆: La calidad de servicios influiría significativamente con la enseñanza universitaria de la universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica.

TABLA DE CONTINGENCIA N^a 01: HIPÓTESIS GENERAL

CALIDAD DE SERVICIOS		ENSEÑANZA UNIVERSITARIA					TOTAL
		Ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	ni en acuerdo	De acuerdo		
Totalmente en desacuerdo	1	2	2	1	0	6	
En desacuerdo	4	1	3	2	6	16	
Ni desacuerdo ni en acuerdo	10	6	7	13	5	41	
De acuerdo	31	42	56	39	34	202	
Totalmente de acuerdo	11	16	32	39	0	98	
TOTAL	57	67	100	94	45	363	

CHI CUADRADO CALCULADO DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Celda	f _o	f _e	$\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$	$\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$
1	1	0,94	0,0	0,0
2	2	1,11	0,8	0,7
3	1	1,55	0,3	0,2
4	0	0,74	0,6	0,7
5	4	2,51	2,2	0,9
6	1	2,95	3,8	1,3
7	2	4,14	4,6	1,1
8	6	1,98	16,1	8,1
9	31	31,72	0,5	0,0
10	42	37,28	22,2	0,6
11	39	52,31	177,1	3,4
12	34	25,04	80,3	3,2
13	11	15,39	19,3	1,3
14	16	18,09	4,4	0,2
15	39	25,38	185,6	7,3
16	0	12,15	147,6	12,1
X²				41,24

$X^2_c = 41.24$ (valor de Chi cuadrado calculado)

$G.L. = (F-1)(C-1) = (5-1)(5-1) = 4$

G.L. = 16

Nivel de significación (α) = 0,05

$X^2_t = 26.3$ (valor de Chi cuadrado teórico)

$X^2_c > X^2_t$

41.24 > 26.3

Decisión:

Para la validación de la hipótesis se contrastó el valor del Chi cuadrado calculado con el valor de X^2_t (Chi cuadrado teórico), considerando un nivel de significancia de 0,05% y 16 grados de libertad se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis planteada (H_G), por lo que se determina que **La calidad de servicios influye**

significativamente con la enseñanza universitaria de la universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica.

3.2.2 Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica:

H₀: Los factores de la calidad de servicios no tendría influencia significativa con la enseñanza universitaria en la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015.

H₁: Los factores de la calidad de servicios tendría influencia significativa con la enseñanza universitaria en la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015.

TABLA DE CONTINGENCIA N^o 02: PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

FACTORES DE CALIDAD		ENSEÑANZA UNIVERSITARIA					TOTAL
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni desacuerdo ni en acuerdo		Totalmente de acuerdo	
				De acuerdo	De acuerdo		
	Totalmente en desacuerdo	2	2	2	4	4	14
	En desacuerdo	1	2	3	9	6	21
	Ni desacuerdo ni en acuerdo	45	26	7	30	38	146
	De acuerdo	6	17	55	22	14	114
	Totalmente de acuerdo	8	5	32	16	7	68
	TOTAL	62	52	99	81	69	363

CHI CUADRADO CALCULADO DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Celda	f _o	f _e	$\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$	$\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$
1	2	2,39	0,2	0,1
2	2	2,01	0,0	0,0
3	4	3,12	0,8	0,2
4	4	2,66	1,8	0,7
5	1	3,59	6,7	1,9
6	2	3,01	1,0	0,3
7	9	4,69	18,6	4,0
8	6	3,99	4,0	1,0
9	6	19,47	181,5	9,3
10	17	16,33	0,4	0,0
11	22	25,44	11,8	0,5
12	14	21,67	58,8	2,7
13	8	11,61	13,1	1,1
14	5	9,74	22,5	2,3
15	16	15,17	0,7	0,0
16	7	12,93	35,1	2,7
X²				26,89

$$X^2_c = 26.89 \quad (\text{valor de Chi cuadrado calculado})$$

$$G.L. = (F-1)(C-1) = (5-1)(5-1) = 16$$

$$G.L. = 16$$

$$\text{Nivel de significación } (\alpha) = 0,05$$

$$X^{2t} = 26.3 \quad (\text{valor de Chi cuadrado teórico})$$

$$X^2_c > X^{2t}$$

$$26.8 > 26.3$$

Decisión:

Para la validación de la hipótesis se contrastó el valor del Chi cuadrado calculado con el valor de X² t (Chi cuadrado teórico), considerando un nivel de significancia de 0,05% y 16 grados de libertad se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis planteada (H_G), por lo que se determina que **Los factores de la calidad de servicios**

tiene influencia directa con la enseñanza universitaria en la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015.

Segunda hipótesis específica:

H₀: El compromiso de los profesores no tendría influencia significativa con la enseñanza universitaria en la universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica.

H₂: El compromiso de los profesores tendría influencia significativa con la enseñanza universitaria en la universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica.

TABLA DE CONTINGENCIA N^o 03: SEGUNDA HIPÒTESIS ESPECÍFICA

FACTORES DE CALIDAD		ENSEÑANZA UNIVERSITARIA					TOTAL
		Ni satisfecho					
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy insatisfecho		3	0	0	0	0	3
Insatisfecho		1	0	0	0	0	1
Ni satisfecho ni insatisfecho		2	2	5	3	6	18
Satisfecho		3	4	21	11	13	52
Muy satisfecho		1	1	2	3	5	12
TOTAL		10	7	28	17	24	86

CHI CUADRADO CALCULADO DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Celda	f _o	f _e	$\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$	$\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$
1	3	0,35	7,0	20,1
2	0	0,24	0,1	0,2
3	0	0,59	0,4	0,6
4	0	0,84	0,7	0,8
5	1	0,12	0,8	6,7
6	0	0,08	0,0	0,1
7	0	0,20	0,0	0,2
8	0	0,28	0,1	0,3
9	3	6,05	9,3	1,5
10	4	4,23	0,1	0,0
11	11	10,28	0,5	0,1
12	13	14,51	2,3	0,2
13	1	1,40	0,2	0,1
14	1	0,98	0,0	0,0
15	3	2,37	0,4	0,2
16	5	3,35	2,7	0,8
X²				31,95

$X^2_c = 31.95$ (valor de Chi cuadrado calculado)

$G.L = (F-1) (C-1) = (5-1) (5-1) = 16$

Nivel de significación (α) = 0,05

$X^2_t = 26.3$ (valor de Chi cuadrado teórico)

$X^2_c > X^2_t$

$31.95 > 26.3$

Decisión:

Para la validación de la hipótesis se contrastó el valor del Chi cuadrado calculado con el valor de X^2_t (Chi cuadrado teórico), considerando un nivel de significancia de 0,05% y 16 grados de libertad se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis planteada (H_G), por lo que se determina que ***El compromiso de los profesores tiene influencia significativa con la enseñanza universitaria en la universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica.***

Tercera hipótesis específica:

H₀: La satisfacción laboral de los profesores no tendría influencia significativa con la calidad de servicio en la enseñanza universitaria de la universidad Alas Peruanas sede Pisco – Ica en el año 2015.

H₃: La satisfacción laboral de los profesores tendría influencia significativa con la calidad de servicio en la enseñanza universitaria de la universidad Alas Peruanas sede Pisco – Ica en el año 2015.

TABLA DE CONTINGENCIA N^o 04: TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Satisfacción Laboral		ENSEÑANZA UNIVERSITARIA					TOTAL
		Ni satisfecho				Muy satisfecho	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	ni insatisfecho	Satisfecho		
Muy insatisfecho	1	1	3	4	2	11	
Insatisfecho	1	8	12	15	3	39	
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	3	5	4	1	17	
Satisfecho	4	2	3	2	0	11	
Muy satisfecho	5	0	0	0	3	8	
TOTAL	15	14	23	25	9	86	

CHI CUADRADO CALCULADO DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Celda	f _o	f _e	$\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$	$\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$
1	1	1,92	0,8	0,4
2	1	1,79	0,6	0,3
3	4	3,20	0,6	0,2
4	2	1,15	0,7	0,6
5	1	6,80	33,7	4,9
6	8	6,35	2,7	0,4
7	15	11,34	13,4	1,2
8	3	4,08	1,2	0,3
9	4	1,92	4,3	2,3
10	2	1,79	0,0	0,0

11	2	3,20	1,4	0,4
12	0	1,15	1,3	1,2
13	5	1,40	13,0	9,3
14	0	1,30	1,7	1,3
15	0	2,33	5,4	2,3
16	3	0,84	4,7	5,6
X²				30,87

$$X^2_c = 30.87 \quad (\text{valor de Chi cuadrado calculado})$$

$$G.L. = (F-1)(C-1) = (5-1)(5-1) = 16$$

$$G.L. = 16$$

$$\text{Nivel de significación } (\alpha) = 0,05$$

$$X^2_t = 26.3 \quad (\text{valor de Chi cuadrado teórico})$$

$$X^2_c > X^2_t$$

$$30.87 > 26.3$$

Decisión:

Para la validación de la hipótesis se contrastó el valor del Chi cuadrado calculado con el valor de X^2_t (Chi cuadrado teórico), considerando un nivel de significancia de 0,05% y 16 grados de libertad se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis planteada (H_G), por lo que se determina que ***La satisfacción laboral de los profesores tiene influencia significativa con la calidad de servicio en la enseñanza universitaria de la universidad Alas Peruanas sede Pisco – Ica en el año 2015.***

3.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de esta investigación comprueban las hipótesis propuestas, se afirma que la calidad de servicios influye significativamente con la enseñanza universitaria de la universidad Alas Peruanas sede Pisco – Ica. Se coincide con Salinas, J.; Pérez, C. y Rahona, M. (2008), quienes sostienen que se debe conocer la estructura de la enseñanza universitaria en caso contrario solo quedaría reducido a un mero ejercicio burocrático y repetitivo cuyo éxito dependa únicamente del voluntarismo de las partes implicadas.

Así como también se aprueba la primera hipótesis, existiría una influencia directa entre los factores de la calidad de servicios con la enseñanza universitaria en la Universidad Alas Peruanas de Pisco. Consideramos lo sostenido por Capellares (2001), quien sostiene que para el éxito en la implantación y sostenimiento de los equipos de mejora de la calidad son necesarios una serie de elementos clave, como el liderazgo y compromiso de la alta dirección (Gerencia), el establecimiento de una estructura de apoyo y la formación de los participantes.

En relación a la segunda hipótesis se afirma que existiría una influencia significativa entre el compromiso con los profesores y la enseñanza universitaria en la Universidad Alas Peruanas de Pisco. Señalando lo investigado por Gorrochotegui (2013), quien sostiene que la ayuda positiva proactiva de cada docente para que la universidad a la que pertenece mejore, busque siempre la verdad y trate de mantener y desarrollar su propio carisma universitario.

De la misma manera se aprueba la tercera hipótesis, existiría una influencia significativa entre la satisfacción laboral con la calidad de servicio en la enseñanza universitaria de la Universidad Alas Peruanas de Pisco.

En tal sentido se acepta lo planteado por Caballero (2002), quien concluye que actualmente la satisfacción en el trabajo es uno de los temas de gran interés puesto que los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

3.4 CONCLUSIONES

Teniendo en consideración los datos obtenidos producto de la investigación, se procede a presentar las conclusiones sobre la base de los objetivos de la investigación que constituyen el aporte más significativo del estudio.

PRIMERA:

En cuanto al primer objetivo, se determinó la influencia significativa de la calidad de servicios sobre la enseñanza universitaria que reciben los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015, concluyendo que existen dificultades para la mejora de la calidad de servicios en la enseñanza universitaria, entre las dificultades tenemos que existe escaso desarrollo con los programas de capacitación para docentes, interferencias entre las Escuelas Académicos Profesionales ya que los mecanismos de coordinación no funcionan de manera adecuada; falta de liderazgo transformador en los docentes debido al límite temporal de los contratos en los cargos académicos y directivos. Los resultados indican que elementos claves como el liderazgo y compromiso de la coordinación, el establecimiento de una estructura de apoyo y la formación de los estudiantes.

SEGUNDA:

En relación al segundo objetivo, se estableció la influencia que existe entre los factores de la calidad de servicios universitarios y la enseñanza universitaria en la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015, concluyendo que los estudiantes priorizan las instalaciones y equipamientos de los ambientes de estudios, considerando que estas dimensiones hacen que los docentes se encuentren motivados en beneficio de la enseñanza universitaria.

TERCERA:

Del tercer objetivo se comprueba que el compromiso organizativo relativos a la docencia está significativamente influenciado por la calidad de enseñanza universitaria de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015.

CUARTA:

Se investigó el nivel de satisfacción laboral de los docentes en la enseñanza universitaria de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015, concluyendo que está integrada con la satisfacción con las compensaciones económicas y la seguridad; con el apoyo y reconocimiento a sus labores, a pesar que algunas veces la institución no reconoce su desempeño laboral.

3.5 RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Las autoridades de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica, debe considerar el presente estudio de calidad de servicios como instrumento de reflexión sobre los aspectos y resultados que indican carencias, de esa manera hacer énfasis en el análisis de sus causas, dirigiendo su acción hacia el compromiso de actuación acorde con el interés docente, reconociendo su labor y su valor, buscando siempre el beneficio de la institución y la excelencia en la enseñanza universitaria.

SEGUNDA:

La Universidad Alas Peruanas sede Pisco – Ica debe de adoptar estrategias en las que se tenga en cuenta no solamente el número de docentes que desarrollan las distintas asignaturas, sino se debe adecuar los perfiles en función a las especialidades que deben cubrir. Para ello habrá que adaptar estrategias de recursos humanos a las diferencias entre coordinaciones de las escuelas académicos profesionales y las disciplinas científicas.

TERCERA:

Para que exista interés por el conjunto de docentes universitarios por la calidad de enseñanza, deberán introducirse progresivamente incentivos en este ámbito que tengan en cuenta el rendimiento alcanzado en las actividades docentes.

CUARTA:

Futuras investigaciones deberían continuar la investigación iniciada sobre la calidad de servicio en la enseñanza universitaria, siendo necesario un estudio que relacione directamente las actitudes de los docentes universitarios con la calidad percibida por los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas en la sede de Pisco – Ica.

3.6 FUENTES DE INFORMACIÓN

Aranguren, J.L. (1958; 1993), *Ética*, Alianza Universidad Textos, publicado en editorial de Revista Occidente - Madrid.

Ausubel, D. (1983), *Psicología evolutiva. Un punto de vista cognitivo* (2a. ed.), editorial Trillas, México.

Barrientos, E. (2008:144-145). *Didáctica de la Educación Superior I* - compilación, UPG. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación. Lima.

Boni, A., Baselga, P. & Ferrero, G. (2002), *La educación para el desarrollo en la universidad*, papeles de cuestiones internacionales. Universidad de Valencia. España.

Botero, M. y Peña, P. (2006). *Calidad en el servicio: el cliente incógnito*. Suma Psicológica, Vol. 13 num.2. Fundación universitaria Konrad Lorenz, Bogotá. Colombia.

Caballero, K. (2002). *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza en revista de curriculum y formación del profesorado*, 6(1-2), 2002. Universidad de Granada. España.

Carr, W. Y Kemmis, S. (1988). *El Curriculum. Más allá de la teoría de la reproducción*. Madrid. Morata.

Calderón, M. (2002:31). *Calidad de la formación profesional de los estudiantes de obstetricia en Universidad Nacional Mayor de San Marcos y USCH*". Lima.

- Cajiao, F. (2004). *La formación de maestros y su impacto social*. Bogotá: Magisterio
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Prentice Hall.
- Fernández Ziegler, R. (2003). *Planificación y Control de Gestión*. Buenos Aires: Editorial de la Universidad de Quilmes. Argentina.
- Gorrochotegui, A. (2013). *Compromisos de la docencia universitaria*. Universidad de Navarra. España.
- Lazo, J. (1997). *La Enseñanza Universitaria*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima.
- Mc Gregor Felipe (1967:3 y 9). *La Enseñanza Universitaria* – Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Moreno, T. (2009). *La enseñanza universitaria: Una tarea compleja*. En revista de la educación superior, 38(151), 115-138. Recuperado en 15 de septiembre de 2015, de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602009000300007&lng=es&tlng=es.
- Nijad, H. (1997) *Hacia la universidad del siglo XXI. Nuevo modelo de gestión de la Educación Superior*. Caracas. Ediciones de la Biblioteca Universidad Central de Venezuela.
- Ortega, P. & Mínguez, R. (2001), *Los Valores en la Educación*, Ariel Educación, Madrid.

- Panera Mendieta, F. (1999). *Calidad total en la enseñanza universitaria*. Departamento de organización de empresas de la Universidad del País Vasco en revista *Dirección y Organización*, 21, 94-102.
- Payá, M. (1997), *Educación en valores para una sociedad abierta y plural: aproximación conceptual*, Desclée de Brouwer, Bilbao.
- Peña, D. (1997): *La mejora de la calidad de la educación: Reflexiones y experiencias*, *Boletín de estudios económicos*, vol. LII, num. 161. España.
- Pereira, M. (2014). *Educación universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados*. Universidad de Coruña. España.
- Routledge. London Sánchez, M. (2001). *Calidad Total. Organizaciones de calidad, organizaciones de éxito*. Madrid. Ediciones Libertarias.
- Salinas, J.; Pérez, C. y Rahona, M. (2008). *La calidad de la enseñanza universitaria: Una clave para su financiación*. Universidad Complutense de Madrid. España.
- Sangüesa, M., Mateo, R. e Iizarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Thomson.
- SEP- Programa de estudios (2008:4). Dirección Académica de la Dirección General del Bachillerato. México.
- Stubrin, A. (2010). *Calidad universitaria. Evaluación y acreditación en la educación superior latinoamericana*. Santa Fe: Eudeba, Ediciones UNL.

- Traba, L., Barletta, M. y Velázquez, J. (2010). *Teoría y práctica de las organizaciones: herramienta para la gestión de la calidad*. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.
- Tobón, S., Rial Sánchez, A., Carretero, M.A. y García, J.A. (2006). *Competencias, calidad y educación superior*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Toranzos, L. y otros (2000): *El problema de la calidad en el primer plano de la agenda educativa*. En Revista Iberoamericana de Educación. Número 10. Madrid. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).
- UNESCO, Santiago (2006). *Evaluación del desempeño y carrera profesional docente*. Chile- Andros Impresores.
- Valera, A; López, A (2002). *Metodología de la evaluación de la enseñanza universitaria*. Vol. 12, Supl. nº 2. España- Universidad de Murcia.

3.7 ANEXOS

3.7.1 Matriz de consistencia

3.7.2. Instrumentos

3.7.3. Índice de Tablas

3.7.4 Índice de Figuras

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN



CALIDAD DE SERVICIO EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, SEDE PISCO - ICA, AÑO 2015

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p>GENERAL</p> <p>¿Cómo influye la calidad de servicios sobre la enseñanza universitaria que reciben los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la influencia de la calidad de servicios sobre la enseñanza universitaria que reciben los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015.</p>	<p>GENERAL</p> <p>La calidad de servicios influiría significativamente con la enseñanza universitaria de la universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica.</p>
<p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuáles son los factores de la calidad de servicios universitarios que influyen sobre la enseñanza universitaria en la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015?</p> <p>¿Cuál es el compromiso organizativo de los profesores sobre la enseñanza universitaria de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes en la enseñanza universitaria de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015?</p>	<p>ESPECÍFICOS</p> <p>Establecer los factores de la calidad de servicios universitarios que influyen sobre la enseñanza universitaria en la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015</p> <p>Describir el compromiso organizativo de los profesores sobre la enseñanza universitaria de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015.</p> <p>Investigar el nivel de satisfacción laboral de los docentes en la enseñanza universitaria de la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015.</p>	<p>ESPECÍFICAS</p> <p>Los factores de la calidad de servicios tendría influencia significativa con la enseñanza universitaria en la Universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015.</p> <p>El compromiso de los profesores tendría influencia significativa con la enseñanza universitaria en la universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica.</p> <p>La satisfacción laboral de los profesores tendría influencia significativa con la calidad de servicio en la enseñanza universitaria de la universidad Alas Peruanas sede Pisco - Ica en el año 2015.</p>

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 02: INSTRUMENTOS



CUESTIONARIO PARA LOS ESTUDIANTES

Estimado Alumno (a): Agradecemos su gentil participación en la presente investigación, para obtener información sobre la calidad de servicio en la enseñanza universitaria.

El cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad. Lea usted con atención y conteste marcando con una "X" en un solo recuadro.

Instrucciones:

En las siguientes proposiciones marque con una "X" en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

Calificación:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni desacuerdo ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
01.	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia					
02	El equipamiento (laboratorios, ordenadores, etc.) es moderno					
03	Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes					
04	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras					
05	El profesorado se preocupa por el aprendizaje de los alumnos					
06	El profesorado motiva a los estudiantes por la materia					
07	El profesorado fomenta la participación de los estudiantes					
08	El profesorado está disponible para orientar al					

	alumno cuando es necesario.					
09	Existe una comunicación fluida entre profesores y alumnos					
10	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes					
11	El material docente utilizado es útil para los estudiantes					
12	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos					
13	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos					
14	El profesorado está al día en sus conocimientos					
15	El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos					
16	El profesorado explica los conceptos con claridad suficientes					

CUESTIONARIO PARA LOS PROFESORES

Estimado docente: Agradecemos su gentil participación en la presente investigación, para obtener información sobre la calidad de servicio en la enseñanza universitaria.

El cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad. Lea usted con atención y conteste marcando con una "X" en un solo recuadro.

Instrucciones:

En las siguientes proposiciones marque con una "X" en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

Calificación:

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	satisfecho	Muy satisfecho

		1	2	3	4	5
01	Existe un grado de autonomía					
02	Impacto significativo en otras personas					
03	Sentimiento de realización en el trabajo					
04	Oportunidad al aprendizaje continuo					
05	Oportunidad a utilizar las capacitaciones propias					
06	Salario actual					
07	Beneficios extrasalariales					
08	Becas para la investigación					
09	Seguridad del lugar de trabajo					
10	Equilibrio entre actividades de					

	docencia, de búsqueda y de gestión.					
11	Tiempo dedicado a la docencia					
12	Relación con los compañeros de trabajo					
13	Apoyo de la Dirección y/o coordinación					
14	Actividad docente en general					
15	Actividad de investigación en general					
16	Actividad de gestión en general					

Gracias por su colaboración

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 05	CONDICIONES DE LAS AULAS SON ADECUADAS PARA LA DOCENCIA 38
TABLA N° 06	EQUIPAMIENTO DE LABORATORIOS Y ORDENADORES MODERNOS 39
TABLA N° 07	DISPONIBILIDAD DE FONDOS BIBLIOGRAFICOS SUFICIENTES 40
TABLA N° 08	INSTALACIONES FISICAS COMODAS Y ACOGEDORAS 41
TABLA N° 09	PREOCUPACION DEL PROFESORADO POR EL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS 42
TABLA N° 10	PROFESORADO MOTIVA A LOS ESTUDIANTES POR LA MATERIA 43
TABLA N° 11	PROFESORADO FOMENTA PARTICIPACION DE LOS ESTUDIANTES 44
TABLA N° 12	DISPONIBILIDAD DEL PROFESORADO PARA LA ORIENTACION DEL ALUMNO 45
TABLA N° 13	COMUNICACIÓN FLUIDA ENTRE PROFESORES Y ALUMNOS 46
TABLA N° 14	SISTEMAS DE EVALUACION ADECUADOS PARA CONOCER EL APRENDIZAJE 47
TABLA N° 15	MATERIAL DEL DOCENTE ES UTIL PARA LOS ESTUDIANTES 48
TABLA N° 16	SUFICIENTE NIVEL DE CONOCIMIENTO TEÓRICOS DEL PROFESORADO 49
TABLA N° 17	SUFICIENTE NIVEL DE CONOCIMIENTOS PRACTICOS DEL PROFESORADO 50
TABLA N° 18	PROFESORADO ESTÁ AL DÍA EN SUS CONOCIMIENTOS 51
TABLA N° 19	PROFESORADO ES CAPAZ DE TRASMITIR ADECUADAMENTE SUS CONOCIMIENTOS 52
TABLA N° 20	PROFESORADO EXPLICA CONCEPTOS CON CLARIDAD 53
TABLA N° 21	GRADO DE AUTONOMIA 54
TABLA N° 22	IMPACTO SIGNIFICATIVO CON OTRAS PERSONAS 55
TABLA N° 23	SENTIMIENTO DE REALIZACION EN EL TRABAJO 56
TABLA N° 24	OPORTUNIDAD AL APRENDIZAJE CONTINUO 57
TABLA N° 25	OPORTUNIDAD A UTILIZAR CAPACIDADES PROPIAS 58
TABLA N° 26	SALARIO ACTUAL 59
TABLA N° 27	BENEFICIOS EXTRASALARIALES 60
TABLA N° 28	BECAS PARA LA INVESTIGACION 61
TABLA N° 29	SEGURIDAD DEL LUGAR DEL TRABAJO 62
TABLA N° 30	EQUILIBRIO ENTRE ACTIVIDADES DE DOCENCIA, DE BUSQUEDA Y DE GESTIÓN 63
TABLA N° 31	TIEMPO DEDICADO A LA DOCENCIA 64
TABLA N° 32	RELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO 65
TABLA N° 33	APOYO DE LA DIRECCION Y/O COORDINACIÓN 66
TABLA N° 34	ACTIVIDAD DOCENTE EN GENERAL 67
TABLA N° 35	ACTIVIDAD DE INVESTIGACION EN GENERAL 68
TABLA N° 36	ACTIVIDAD DE GESTIÓN EN GENERAL 69

TABLA N° 01	CONTINGENCIA N° 1: HIPOTESIS GENERAL	70
TABLA N° 02	CONTINGENCIA N°2: PRIMERA HIPOTESIS ESPECIFICA	72
TABLA N° 03	CONTINGENCIA N°3 : SEGUNDA HIPOTESIS ESPECIFICA	74
TABLA N° 04	CONTINGENCIA N°4: TERCERA HIPOTESIS ESPECIFICA	76

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 01	CONDICIONES DE LAS AULAS SON ADECUADAS PARA LA DOCENCIA 38
FIGURA N° 02	EQUIPAMIENTO DE LABORATORIOS Y ORDENADORES MODERNOS 39
FIGURA N° 03	DISPONIBILIDAD DE FONDOS BIBLIOGRAFICOS SUFICIENTES 40
FIGURA N° 04	INSTALACIONES FISICAS COMODAS Y ACOGEDORAS 41
FIGURA N° 05	PREOCUPACION DEL PROFESORADO POR EL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS 42
FIGURA N° 06	PROFESORADO MOTIVA A LOS ESTUDIANTES POR LA MATERIA 43
FIGURA N° 07	PROFESORADO FOMENTA PARTICIPACION DE LOS ESTUDIANTES 44
FIGURA N° 08	DISPONIBILIDAD DEL PROFESORADO PARA LA ORIENTACION DEL ALUMNO 45
FIGURA N° 09	COMUNICACIÓN FLUIDA ENTRE PROFESORES Y ALUMNOS 46
FIGURA N° 10	SISTEMAS DE EVALUACION ADECUADOS PARA CONOCER EL APRENDIZAJE 47
FIGURA N° 11	MATERIAL DEL DOCENTE ES UTIL PARA LOS ESTUDIANTES 48
FIGURA N° 12	SUFICIENTE NIVEL DE CONOCIMIENTO TEÓRICOS DEL PROFESORADO 49
FIGURA N° 13	SUFICIENTE NIVEL DE CONOCIMIENTOS PRACTICOS DEL PROFESORADO 50
FIGURA N° 14	PROFESORADO ESTÁ AL DÍA EN SUS CONOCIMIENTOS 51
FIGURA N° 15	PROFESORADO ES CAPAZ DE TRASMITIR ADECUADAMENTE SUS CONOCIMIENTOS 52
FIGURA N° 16	PROFESORADO EXPLICA CONCEPTOS CON CLARIDAD 53
FIGURA N° 17	GRADO DE AUTONOMIA 54
FIGURA N° 18	IMPACTO SIGNIFICATIVO CON OTRAS PERSONAS 55
FIGURA N° 19	SENTIMIENTO DE REALIZACION EN EL TRABAJO 56
FIGURA N° 20	OPORTUNIDAD AL APRENDIZAJE CONTINUO 57
FIGURA N° 21	OPORTUNIDAD A UTILIZAR CAPACIDADES PROPIAS 58
FIGURA N° 22	SALARIO ACTUAL 59
FIGURA N° 23	BENEFICIOS EXTRASALARIALES 60
FIGURA N° 24	BECAS PARA LA INVESTIGACION 61
FIGURA N° 25	SEGURIDAD DEL LUGAR DEL TRABAJO 62
FIGURA N° 26	EQUILIBRIO ENTRE ACTIVIDADES DE DOCENCIA, DE BUSQUEDA Y DE GESTIÓN 63
FIGURA N° 27	TIEMPO DEDICADO A LA DOCENCIA 64
FIGURA N° 28	RELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO 65
FIGURA N° 29	APOYO DE LA DIRECCION Y/O COORDINACIÓN 66
FIGURA N° 30	ACTIVIDAD DOCENTE EN GENERAL 67
FIGURA N° 31	ACTIVIDAD DE INVESTIGACION EN GENERAL 68
FIGURA N° 32	ACTIVIDAD DE GESTIÓN EN GENERAL 69

