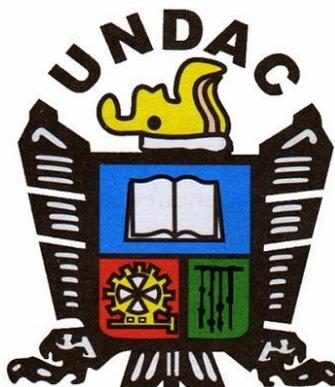


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

Los factores de la calidad y el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de educación primaria, facultad de educación de la Universidad Nacional Daniel

Alcides Carrión de Pasco, 2016

Para optar el grado académico de maestro en:

Evaluación y acreditación de la calidad en la educación

Autor: Lic. Lury Tatiana QUISPEALAYA ARENAS

Asesor: Dr. José Rovino ALVAREZ LÓPEZ

Cerro de Pasco – Perú – 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

Los factores de la calidad y el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de educación primaria, facultad de educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2016

Sustentada y aprobada ante la comisión de jurados:

**Dr. Manuel ALEJANDRO BERROSPI
PRESIDENTE**

**Mg. Ulises ESPINOZA APOLINARIO
MIEMBRO**

**Mg. Wilfredo Florencio ROJAS RIVERA
MIEMBRO**

DEDICATORIA

Con especial afecto y amor a mis padres Eugenio y Jacinta por ser el motivo fundamental para mi desarrollo personal y constituir el eje permanente para mi realización, consolidación y desarrollo profesional y personal.

RECONOCIMIENTOS

Deseo expresar mis más sinceros reconocimientos a la Escuela de Posgrado por ayudarme a lograr mis metas académicas y profesionales, asimismo a los docentes que compartieron sus experiencias y conocimientos en las sesiones de aprendizaje y a mis colegas de estudio de la maestría.

Mi más sincera gratitud al Dr. José Rovino ALVAREZ LOPEZ, por su denodado esfuerzo para asesorar y orientar el trabajo académico durante la elaboración, realización y consolidación de la presente investigación.

Mi más sincera gratitud a todos los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación Primaria de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por su colaboración y apoyo decidido para hacer realidad el presente trabajo.

RESUMEN

La investigación permite encontrar la relación que se produce entre los factores de la calidad y el proceso enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco. La metodología utilizada corresponde a un estudio básico, de diseño correlacional porque aplica la diversidad de teorías validadas en otros estudios y comprobadas científicamente, es de diseño correlacional con un solo grupo, tomando como muestra a 70 estudiantes de IV, VI, VIII y X Ciclo de formación profesional.

El resultado obtenido ha permitido demostrar que los factores de la calidad se relacionan de manera pertinente con los procesos de enseñanza aprendizaje por los resultados obtenidos que fluctúan de -0.17, 0.50, 0.72, 0.84 y 0.99, cuya interpretación de acuerdo a la correlacional de Pearson es débil, moderado, regular, alta, excelente y casi perfecta indicando que existe una concordancia directa con los servicios recibidos y los elementos que constituye su realización.

Las importantes conclusiones que se han determinado son: Al relacionar las variables de acuerdo a sus dimensiones de la investigación se han encontrado como resultado -0.17, 0.55, 0.65, 0.66, 0.74, 0.82, 0.92, 0.99, etc., lo que indica que existe relación media, moderada, considerable y alta entre cada una de las variables de investigación con sus respectivas dimensiones lo cual demuestra que existe relación considerable, pertinente y alta entre los factores de calidad implementados en las diversas dependencias con el proceso de enseñanza – aprendizaje, es decir que la satisfacción del servicio está en estricta relación con la forma cómo se ha implementado los servicios y dependencias para tal fin. Al realizar la prueba de hipótesis se han demostrado que las correlaciones de cada variable con sus respectivas dimensiones

presentan valores de 0.4 hasta 0.9 lo que indica que existe una relación moderada, media y alta entre cada uno de los indicadores por dimensión lo que demuestra que existe relación entre los factores de la calidad con sus respectivas dimensiones y los procesos de enseñanza – aprendizaje.

Palabras clave: Factores de la calidad; Proceso de enseñanza aprendizaje

ABSTRACT

The research allows to find the relationship that occurs between quality factors and the teaching-learning process of the accreditation model in the students of the Professional School of Primary Education, Faculty of Education of the National University Daniel Alcides Carrión de Pasco. The methodology used corresponds to a basic study, of correlational design because it applies the diversity of theories validated in other studies and scientifically proven, it is of correlational design with a single group, taking as sample 70 students of IV, VI, VIII and X Cycle professional deformation.

The result obtained has shown that the quality factors are related in a relevant way to the teaching-learning processes by the obtained results that fluctuate from -0.17, 0.50, 0.72, 0.84 and 0.99, whose interpretation according to the Pearson correlation it is weak, moderate, regular, high, excellent and almost perfect, indicating that there is a direct agreement with the services received and the elements that constitute its realization.

The important conclusions that have been determined are: When relating the variables according to their dimensions of the research, we have found -0.17, 0.55, 0.65, 0.66, 0.74, 0.82, 0.92, 0.99, etc., indicating that there is a medium, moderate, considerable and high relationship between each of the research variables with their respective dimensions, which shows that there is a considerable, relevant and high relationship between the quality factors implemented in the various dependencies with the teaching - learning process, that is, the satisfaction of the service is in strict relation with the way in which the services and dependencies have been implemented for that purpose. When performing the hypothesis test have shown that the correlations of each

variable with their respective dimensions have values of 0.4 to 0.9 which indicates that there is a moderate, medium and high between each of the indicators by dimension which shows that there is relationship between quality factors with their respective dimensions and the teaching - learning processes.

Keywords: Quality factors; Teaching learning process

ÍNDICE

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	4
1.3.	Formulación del problema.....	4
1.3.1.	Problema principal.....	4
1.3.2.	Problemas específicos.....	4
1.4.	Formulación de objetivos.....	5
1.4.1.	Objetivo general:.....	5
1.4.2.	Objetivos específicos:.....	5
1.5.	Justificación de la investigación.....	6
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	9
2.2.	Bases teóricas – científicas.....	24
2.3.	Definición de términos básicos.....	70
2.4.	Formulación de hipótesis.....	72
2.4.1.	Hipótesis general:.....	72
2.4.2.	Hipótesis específicas:.....	72
2.5.	Identificación de variables.....	73
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	74

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	77
------	----------------------------	----

3.2.	Métodos de investigación.....	77
3.3.	Diseño de la investigación	78
3.4.	Población y muestra	79
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	79
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	80
3.7.	Tratamiento estadístico.....	80
3.8.	Selección, validación y confiabilidad de instrumentos de investigación.....	80
3.9.	Orientación Ética.....	85

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	86
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	88
4.3.	Prueba de hipótesis	102

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

La situación actual de las diversas entidades obliga contar con un sistema de gestión de calidad bien diseñado e implementado, el cual brinda la garantía necesaria de los servicios ofrecidos. Una gestión de la calidad que le permita a la institución diferenciarse y obtener una ventaja significativa sobre las demás instituciones, formando parte de esta manera de las organizaciones de éxito.

Debido a la enorme competitividad existente en toda dimensión, una institución tendrá éxito y reconocimiento sólo si proporciona servicios que satisfacen plenamente las exigencias y expectativas del usuario, lo que se convierte en un requisito indispensable para su permanencia en un entorno competitivo como el actual.

Esta investigación es importante porque en términos generales, Jaap Scheerens analiza la eficacia escolar y los factores que la explican abordando la entidad de una forma más integral, en donde los procesos de enseñanza-aprendizaje son enmarcados dentro de una red más compleja de las relaciones que se dan al interior de la escuela. De esta forma destaca la importancia de los factores que demuestran la calidad de los servicios académicos, administrativos, investigación y bienestar universitario en un entorno de formación profesional. Es así como propone la necesidad de impulsar la adopción de sistemas de evaluación, seguimiento y retroalimentación al interior de las escuelas como pieza esencial, aunque no suficiente, para garantizar que éstas logren buenos resultados. Piñeros, L. (Ed.) (2004:11)

El estudio está dividido en cuatro capítulos:

Capítulo I: Está conformado por la identificación y determinación del problema, la delimitación de la investigación, la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, la importancia y alcances de la investigación, donde se localiza

información concreta relacionado con el propósito, las metas y la trascendencia de la investigación en estricta relación con las variables de investigación: Los factores de la calidad y el proceso de enseñanza aprendizaje.

Capítulo II: Contiene información relacionado con otros estudios que tienen concordancia con la investigación a nivel local, nacional e internacional, específicamente con las variables de estudio, los sustentos y constructos teóricos científicos que demuestran la validez del estudio, la delimitación de términos utilizados en la investigación, el planteamiento de la hipótesis general, específica y nula, el sistema de variables y su correspondiente operacionalización que muestra las dimensiones, indicadores e ítems que han permitido elaborar los instrumentos para el recojo de la información.

Capítulo III: Contiene la metodología del estudio conformado por el tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento de datos y la selección y validación de los instrumentos previo una prueba piloto con el estadígrafo correspondiente.

Capítulo IV: Conformado por toda la información concerniente al trabajo de campo, presentando los resultados, tablas gráficos, etc., su interpretación correspondiente y la prueba de hipótesis con la aplicación estadística correspondiente, así como la discusión de los resultados considerando una comparación directa con las investigaciones realizadas con anterioridad.

Espero que las observaciones y aportes relacionados con la presente investigación sirvan de referente para seguir mejorando en los procesos y al mismo tiempo para ampliar los horizontes de aprendizaje considerando como punto de partida para la realización de otros estudios que permitirán mejorar y establecer criterios

objetivos para ir fortaleciendo a diario el proceso de enseñanza – aprendizaje de la educación superior en nuestro país.

LA AUTORA

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La educación como proceso social, económico político y cultural en nuestro país se da en un contexto histórico social determinado; por tanto, con el afán de promover el desarrollo integral de la persona, se tiene que afrontar una serie de problemas existentes en la sociedad que limitan el logro de sus objetivos.

Educar no es impartir conocimientos acerca de algunas materias a los alumnos, educar significa el mejoramiento cualitativo del aprendizaje para una educación de calidad en los estudiantes y por ende de la sociedad, construyendo nuevos conocimientos a través de la investigación de la gestión pedagógica del formador, acorde al avance de la ciencia y tecnología.

La Universidad que tiene sus orígenes en la Edad Media y es una de las instituciones más antiguas que existen y que ha logrado mantener su tradicionalismo como pocas, sin embargo, aún se mantiene vigente, es decir los

cambios han sido muy relativos y no han marcado un hito de diferencia en los últimos años. Este tradicionalismo que la caracteriza y que paradójicamente la hace sentirse orgullosa de su abolengo es la razón fundamental que la convierte en una institución cerrada y, de espaldas a la sociedad y renuente al cambio, continuando con sus propias culturas y estableciendo situaciones que lo hacen visualizar como una entidad sin una visión establecida.

Desde hace unas cuantas décadas y particular los momentos actuales son tiempos caracterizados por el cambio, la globalización nos conecta con el planeta en tiempos virtuales, diariamente la virtualización, la tecnología avanza a pasos de gigante, el profesional y el ser humano que se detienen ante el cambio están en retroceso.

Conocedor de la realidad educativa en la Región Pasco, en educación superior universitaria los docentes no toman iniciativas de cambio para la gestión pedagógica, y si lo hacen es por cumplimiento del desarrollo de sus asignaturas. Esto nos indica que los estudiantes tienen baja actitud hacia el estudio, y/o baja calidad educativa, por lo que se cuestiona a través de las siguientes interrogantes ¿Conocen las características profesionales de los docentes en la institución?, ¿Han realizado mediciones sobre la calidad educativa?, ¿Realizan trabajos prácticos de su especialidad en algunas entidades?, ¿Su aprendizaje, está acorde al avance de la ciencia y tecnología para el presente siglo?

Por lo tanto las Universidades se enfrentan a sus primeros grandes retos: brindar una educación de calidad, para ello deberán luchar por mejorar integral y permanentemente la calidad de los servicios y procesos que brindan, empero, esto no se puede alcanzar si la institución no se compromete a ingresar en una etapa de

autoanálisis y de cambio que le permita hacer frente a la incertidumbre y temor que originan un período de transformación.

Los factores de aseguramiento de la calidad propuesto por SINEACE son elementos que permiten fortalecer los procesos de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de los diversos semestres de la carrera profesional en desarrollo. La mayoría de investigadores y técnicos de la educación sostienen la idea de que las capacidades mentales manifestados por los sujetos representan únicamente una pequeña muestra de lo que podría ser y que por ello es posible enseñar a los sujetos, estrategias y técnicas de estudio que mejoran su efectividad en los contextos de la educación superior.

Esta consideración, acerca de la importancia de las estrategias y técnicas de estudio a través de la gestión del formador y los efectos que producen, tiene importantes implicancias, tanto para las teorías psicológicas, las prácticas educativas, como la Investigación científica y desempeño académico en la carrera profesional en formación.

Las Actitudes para la calidad educativa, son entendidas por Psicólogos y Educadores como mecanismos que puedan producir un aprendizaje eficaz y significativo. Es común en la investigación educativa el sostener que el aprendizaje óptimo descansa, entre otros factores, en un soporte actitudinal importante, actitudes favorable hacia el estudio que crean condiciones para el logro de satisfacción y éxito educativos.

El propósito de esta investigación es el nivel de participación del docente y los estudiantes en el proceso educativo que ha de contribuir en la formación del educando en el aspecto intelectual, afectivo, biológico, psicológico, práctico y social. El desarrollo de las estrategias adecuadas que permita a los educandos

adquirir las mejores herramientas que posibilite su formación integral, son los docentes, que han de orientar sus estrategias pedagógicas de acuerdo a su formación continua, que potencialicen la plena participación de los educandos en los procesos de aprendizaje para afrontar en la vida.

1.2. Delimitación de la investigación

1.1.1. Delimitación espacial: El trabajo de investigación se realizará en el Distrito de Yanacancha, Provincia Pasco, Región Pasco, ubicado en los pisos ecológicos de un clima frígido, cuya altitud es de 4, 300 m.s.n.m. zona de la Sierra Central, de la cordillera de los andes.

1.1.2. Delimitación temporal: Para realizar la presente investigación se tendrá como referencia el año académico correspondiente desde el mes de julio hasta diciembre del 2017 y de marzo a diciembre 2018.

1.1.3. Delimitación social: (Unidad de análisis)

Estudiantes del IV, VI, VIII y X ciclo de la Escuela de Formación Profesional de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema principal

¿Cuál es el nivel de correlación que existe entre los factores de la calidad y el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de correlación entre los factores de la calidad y la metodología de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad

Nacional Daniel Alcides Carrión?

- ¿Cuál es el nivel de relación entre los factores de la calidad y el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?
- ¿Cuál es el nivel de correlación entre los factores de la calidad y la evaluación del aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general:

Determinar el nivel de correlación entre los factores de la calidad y el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

1.4.2. Objetivos específicos:

- Determinar el nivel de correlación entre los factores de la calidad y la metodología de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
- Explicar el nivel de relación entre los factores de la calidad y el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Determinar el nivel de correlación entre los factores de la calidad y la evaluación del aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación

Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

1.5. Justificación de la investigación

La realidad educativa en la Región Pasco de acuerdo a los estándares nacionales se encuentra en proceso de desarrollo, los últimos tiempos los cambios en las diversas organizaciones se han venido realizando, en relación a ello la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha comenzado a desarrollar acciones diversas de acreditación de los servicios educativos que brinda, de esta manera las diversas escuelas profesionales pertenecientes a esta casa superior han venido implementando una diversidad de procesos para acreditar a sus carreras, paulatinamente cada una de las escuelas de formación profesional han venido ingresando a diversas acciones enfatizando la calidad como elemento importante, al respecto se propone que: *“La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario...”* (CONEAU: 2008, p. 10), lo mencionado incluye una diversidad de elementos debidamente evaluadas con estándares para demostrar que se debe poseer los elementos necesarios para brindar un servicio de acuerdo a las exigencias de estos tiempos. Los procesos de enseñanza aprendizaje debidamente articuladas con la formación profesional de los estudiantes son elementos importantes en su formación, por lo que es preciso conocer la aplicación de una diversidad de estrategias para demostrar que se brinda un servicio de calidad en relación a los estándares propuestos por la entidad evaluadora.

Se considera importante la investigación, porque va permitir identificar cuál es el nivel de la calidad en la formación profesional específicamente en los procesos de enseñanza – aprendizaje de una de las escuelas que ha sido acreditada recientemente, de manera que se pueda conocer con detalle y pertinencia el trabajo de formación profesional en el aula en estricta relación con los factores de calidad propuesto por las entidades evaluadoras.

A la vez, nos permitirá conocer en forma cuantitativa y cualitativa el desarrollo de los trabajos pedagógicos de los docentes y conocer el nivel de logro de los estudiantes (enseñanza-aprendizaje) enmarcados en la planificación, desarrollo y evaluación del proceso en mención. Además, es importante conocer las estrategias metodológicas de los docentes, su aplicación durante los procesos y la diversidad de estrategias para evaluar los aprendizajes alcanzados por los estudiantes en formación.

La trascendencia fundamental de ésta investigación, está en identificar la propuesta pedagógica de una de las escuelas acreditadas y el trabajo académico de los docentes, acorde a las necesidades realizadas en el diagnóstico, que posibiliten el desarrollo y optimización de sus gestiones pedagógicas, para mejorar el proceso de la enseñanza aprendizaje en los educandos de educación superior universitaria que coadyuve a mejorar la calidad del servicio de los niveles del sistema educativo, precisando qué, la planificación, la organización, la ejecución y evaluación de los aprendizajes de los educandos es sólo un indicador frente a otros factores que intervienen en el rendimiento escolar del educando. Finalmente, ha de servir de referente para el desarrollo de futuras investigaciones en acreditación y evaluación de la calidad de los servicios educativos de una entidad universitaria.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las principales dificultades y limitaciones son los siguientes:

- **De carácter bibliográfico**, en las diferentes bibliotecas donde se ha recurrido para fortalecer los conocimientos del presente estudio no se han encontrado textos relacionados con la investigación, la mayoría de ellos se encuentran en línea y en las bibliotecas solamente se encuentran textos desactualizados.
- **De carácter económico**, es otra de las limitaciones que está relacionada con la investigación está en estricta relación con el financiamiento de la misma en sus diversas facetas, toda vez que desde la aplicación de instrumentos, la consulta a bibliografía actualizada y otros aspectos es preciso tener la economía suficiente para llevar a cabo con éxito la investigación.
- **Factor tiempo**, el tiempo es la principal limitación para conseguir la información necesaria y realizar su evaluación correspondiente, esto debido a la responsabilidad laboral, familiar y el desplazamiento que se realiza entre los ciclos académicos que desarrollan sus trabajos académicos en horarios diferentes y en algunas veces los trabajos de campo no permiten aplicar los instrumentos en su oportunidad para procesar la información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. A nivel local:

Cárdenas, A., & López, D., (2017) **“La interactividad en las redes sociales y los procesos de enseñanza – aprendizaje de los alumnos del séptimo ciclo de la Institución Educativa Tupac Amaru de Tapuc – Yanahuanca 2017”** (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú. Cuyo objetivo general es determinar la relación entre la interactividad en las redes sociales y el proceso de enseñanza-aprendizaje en los alumnos del séptimo ciclo de la Institución Educativa “Tupac Amaru” de Tapuc - Yanahuanca y cuyas conclusiones son las siguientes:

Primera: Los resultados obtenidos demuestran que existe relación importante entre la interactividad en las redes sociales y los procesos de enseñanza - aprendizaje de los alumnos del VII ciclo de la Institución Educativa Tupac Amaru de Tapuc, toda vez que se ha obtenido 0,52 en la correlacional de Pearson, que demuestra una relación media entre las variables de estudio que indica que más de la mitad de los estudiantes que interactúan a través de las herramientas tecnológicas logran mayores resultados en el proceso de aprendizaje.

Segunda: Se demuestra que existe relación entre la interactividad en las redes sociales y los aprendizajes conceptuales de los estudiantes de la muestra de estudio, es decir que a mayor uso de los procesos interactivos utilizando las herramientas informáticas es mayor el desarrollo de habilidades relacionadas con el manejo de teorías y fuentes propuestas en relación a la diversidad de temas desarrollados en el Área Educación para el Trabajo.

Tercera: Se ha demostrado que existe relación adecuada y pertinente entre la interactividad en las redes sociales mediante los procesos de consulta, transmisión, conversación y registro de actividades y los aprendizajes procedimentales con el uso de herramientas presenciales y en línea enfatizando el trabajo colaborativo y la consolidación de recursos ampliando las posibilidades de enriquecer y profundizar los conocimientos adquiridos, utilizando intercambio de información de manera permanente a través de aplicaciones en línea.

Cuarta: Por los resultados obtenidos se demuestra que existe relación entre la interactividad en las redes sociales y los aprendizajes

actitudinales, teniendo en cuenta que demuestran actitudes adecuadas en cada momento de interacción con sus compañeros para resolver una situación propuesta o cuando se trata de trabajar en equipo.

Álvarez, J. (2011) “**La aplicación de los WebQuest y sus efectos en el aprendizaje significativo de la informática en los alumnos de la especialidad de Computación de la Facultad de Educación de la UNDAC - Yanahuanca**” (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú. Cuyo objetivo general es demostrar y explicar los efectos que produce la aplicación de los WebQuest en el proceso de aprendizaje significativo de la informática en los alumnos de la especialidad de computación de la Facultad de Educación de la UNDAC - Yanahuanca y cuyas conclusiones son:

Primera: Los resultados han demostrado que los efectos que producen la aplicación de los WebQuest en el desarrollo de las diversas asignaturas de informática que conforman la presente investigación han sido muy trascendentes, toda vez que al iniciar las labores académicas sin la aplicación de esta herramienta digital se han logrado avances académicos por debajo de las previstas, pero que al utilizar la mencionada herramienta los resultados obtenidos han mostrado un avance en la evocación de conocimientos, aplicación de sus conocimientos adquiridos y resolución de problemas relacionados con los temas en desarrollo de acuerdo a las asignaturas establecidas.

Segunda: La aplicación de los WebQuest en la evocación de los conocimientos de la informática han resultado de gran nivel y

trascendencia por los resultados obtenidos en los avances académicos en las dos asignaturas objetos de estudio de la presente investigación, toda vez que al presentar sus trabajos los estudiantes realizan una serie de procesos con gran facilidad mostrando que evocan los procesos y conocimientos aprendidos con anterioridad con gran precisión y resolviendo los trabajos asignados con mínimo esfuerzo, así como también consultan y evocan con facilidad la información de los recursos asignados por el docente.

Tercera: Los promedios de 15,45 y 11,58 en la I Unidad y en la II unidad de 16,72 y 15 en ambas asignaturas en desarrollo de la presente investigación como notas representativas de los grupos de estudio muestran un avance importante en ambas unidades, asimismo las medias de 0.93 y 1.37 en la I unidad y de 0.78 y 0.99 en la II unidad muestran un cambio considerable que indica la aplicación de conocimientos adquiridos con WebQuest durante las sesiones de aprendizaje para resolver actividades con mínima dificultad y demostrando un avance homogéneo en el desarrollo de capacidades de los estudiantes de la muestra de investigación.

Cuarta: Los efectos de la aplicación del WebQuest en la solución de problemas de la informática por la muestra de estudio han sido pertinentes toda vez que los resultados referidos a la correlacional de Pearson (0.458) con los promedios de ambas asignaturas en referencia a las unidades de aprendizaje muestran una correlación indirecta por las variables de estudio, al mismo tiempo aplicando la prueba T se ha obtenido resultados de 4.67 y 8.12 que se encuentran fuera del rango

aceptación de la hipótesis nula lo que valida la hipótesis de trabajo demostrando con amplitud la aplicación coherente y sistematizada de la herramienta educativa WebQuest tiene efectos positivos en el proceso de aprendizaje significativo de la informática en los alumnos de la especialidad de computación.

Quinta: Se ha demostrado que los usos educativos de internet mediante la aplicación de estrategias de aprendizaje, elaboración de materiales educativos y la conducción del proceso educativo utilizando las WebQuest permiten evocar los conocimientos, aplicarlos y resolver diversos problemas utilizando los recursos sugerentes, asimismo los procesos de investigación mediante la sistematización, procesamiento y validación de la información se han desarrollado de manera adecuada por el incremento de medias en las unidades de ambas asignaturas y la validación de la hipótesis de trabajo como ha demostrado los resultados obtenidos.

2.1.2. A nivel nacional:

La búsqueda de trabajos en las diferentes bibliotecas de las entidades académicas nos ha permitido localizar los siguientes aportes:

- López, S. (2017) **“Gestión de la calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la carrera profesional de administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac en el año 2017”** (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Cuyas conclusiones son:
 - 1.- A la luz de los resultados obtenidos, se observa evidencia estadística que la Gestión de la calidad de la carrera profesional de Administración

de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac es Inadecuada.

2.- También existen evidencias a la luz de los resultados obtenidos, que la Satisfacción del usuario de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac es Inadecuada.

3.- Los resultados hallados entre las variables Gestión de la calidad y la Información facilitada, nos indican que el valor de significancia es $p=0,000$ como este valor es menor a $0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, los resultados estadísticos evidencian que existe relación significativa entre las variables Gestión de la calidad y la Información facilitada con un valor de correlación $\rho=0,910$.

4.- Los resultados hallados entre las variables Gestión de la calidad y la Capacidad de respuesta, nos indican que el valor de significancia es $p=0,000$ como este valor es menor a $0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, los resultados estadísticos evidencian que existe relación significativa entre las variables Gestión de la calidad y la Capacidad de respuesta con un valor de correlación $\rho=0,748$.

5.- Los resultados hallados entre las variables Gestión de la calidad y la Capacidad de empatía, nos indican que el valor de significancia es $p=0,000$ como este valor es menor a $0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, los resultados estadísticos evidencian que existe relación significativa entre las

variables Gestión de la calidad y la Capacidad de empatía con un valor de correlación $\rho=0,740$.

6.- En general de acuerdo a los resultados hallados entre las variables Gestión de la calidad y la Satisfacción del usuario, nos indican que el valor de significancia es $p=0,000$ como este valor es menor a 0,05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, los resultados estadísticos evidencian que existe relación significativa entre las variables Gestión de la calidad y la Satisfacción del usuario con un valor de correlación $\rho=0,898$.

- Nieto, L. (2017) **“Incidencia de los Programas de Capacitación al Personal Docente como Factor de Calidad en la Gestión Académica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre De Dios – 2015”**

(Tesis de posgrado). Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Las conclusiones son:

Primera: El nivel de correlación entre los programas de capacitación al personal docente es estadísticamente significativo y directa con el factor de calidad en la gestión académica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2015.

Segunda: Existe una relación directa y positiva entre el diseño de los programas de capacitación y la calidad en la gestión académica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2015. Se ha determinado la existencia de una correlación estadísticamente significativa.

Tercera: Existe una relación directa y positiva entre la planificación de los programas de capacitación y la calidad en la gestión académica de la

Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2015. Se ha determinado la existencia de una correlación directa y estadísticamente significativa.

Cuarta: Existe una relación directa y positiva entre la organización de los programas de capacitación y la calidad en la gestión académica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2015. Se ha determinado la existencia de una correlación directa y estadísticamente significativa. 107

Quinta: Existe una relación directa y positiva entre la ejecución de los programas de capacitación y la Calidad en la Gestión Académica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2015. Se ha determinado la existencia de una correlación directa y estadísticamente significativa.

Sexta: Existe una relación directa entre la evaluación de los programas de capacitación y la calidad en la gestión académica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2015, ya que se ha determinado que hay una correlación estadísticamente significativa.

- Arroyo, Y. (2014) **“Percepción de la autoevaluación de la calidad educativa en docentes del distrito de Huancayo”** (Tesis de posgrado).

Universidad Nacional del Centro del Perú, Junín – Huancayo, Perú.

Conclusiones:

La autoevaluación de la calidad de gestión educativa de los docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo, se encuentra en poco avance, entonces la proporción de docentes con este nivel de autoevaluación llega al índice de 0.25 o 0.25% de los 100% lo que

indica, que, es poca la gestión de calidad educativa, es decir poco avance.

2.1.3. A nivel internacional:

Carpeño, A. (2008) **“Factores de calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje”** (Tesis doctoral de posgrado). Universidad Complutense de Madrid, España. Cuyo resumen establece: Se estudian los factores de la acción docente que resultan determinantes para el éxito de la acción formativa en los entornos online. Para ello, a partir del conocimiento generado en el ámbito de la tecnología educativa y las investigaciones más recientes sobre el aprendizaje en los entornos virtuales de aprendizaje, se propone un modelo educativo que orienta el diseño y el desarrollo de un curso online. Se presenta, asimismo, un sistema de indicadores y el conjunto de instrumentos necesarios para la medida de estos factores. Estos instrumentos han sido validados, y determinadas sus características psicométricas, mediante una muestra de 1019 y 87 profesores, pertenecientes a 120 cursos. Se estudian los efectos de los distintos factores que conforman la acción docente online, sobre los resultados alcanzados por los estudiantes, desentrañando la estructura de interacciones que se producen entre todos estos factores. Este enfoque, ofrece una vía de análisis sobre la importancia relativa que tienen los distintos factores, en orden a diseñar y poner en marcha cursos online con suficiente calidad y eficacia. Para ello, mediante una metodología de análisis de modelos de ecuaciones estructurales, se procede a la definición de los modelos que ponen en relación los constructos que representan la percepción, opinión y valoración que

efectúan los estudiantes sobre el proceso educativo que han vivido, el cual se contrasta con los datos muestrales a fin de validar el ajuste a la realidad de estos modelos concebidos a la luz de la teoría. Posteriormente, se analiza el modelo metodológico preferente de los distintos cursos online, a partir de los datos ofrecidos por el profesorado de los mismos y los datos objetivos recabados a partir de los rastros que ha dejado la acción formativa desarrollada. Para ello, se agrupan los enfoques metodológicos observados mediante la técnica del análisis cluster y posteriormente se definen los perfiles hallados mediante un conjunto de análisis de varianza que ayudan a encontrar diferencias significativas entre los grupos. Finalmente, aprovechando la estructura anidada de los datos manejados en esta investigación, pues los estudiantes no pertenecen a un único grupo, sino que están agrupados de manera natural en los distintos cursos online que componen la muestra, se explica con variables de segundo nivel a parte de la varianza de las variables dependientes que no ha quedado suficientemente explicada en los modelos de ecuaciones estratégicas.

Capelleras, J. (2002) **“Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria”** (Tesis doctoral de posgrado). Universitat Autònoma de Barcelona, España. Su resumen es: En los últimos años existe un renovado interés por la temática de la calidad de la enseñanza universitaria tanto desde el punto de vista de la gestión como desde el punto de vista académico. En el caso español, después del importante crecimiento experimentado por el sistema universitario en las últimas décadas, el reto actual de la universidad parece radicar en un esfuerzo de

calidad. Esta preocupación por los aspectos relacionados con la calidad en las universidades ha abierto una incipiente línea de estudio en la que se encuadra esta investigación. Bajo la perspectiva de la Teoría de la Organización, en esta Tesis se analiza la universidad como sistema, así como las características de su estructura organizativa y de sus procesos de toma de decisiones. A continuación, se discute el concepto de calidad universitaria y la aplicación de la calidad total en la universidad. El enfoque adoptado en esta investigación es el de la calidad percibida, directamente vinculado con la definición de calidad como aptitud para satisfacer las necesidades de los usuarios. La investigación se compone de cuatro niveles que tienen en común el análisis de los puntos de vista de los principales usuarios de la universidad. Fueron seleccionadas seis titulaciones y cuatro facultades de una universidad pública. Se recopiló la información a través de la revisión documental, entrevistas en profundidad, reuniones de grupo, asistencia a reuniones y realización de encuestas. En primer lugar, se desarrolla, evalúa y aplica una escala de medida de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria, a partir de las percepciones de una muestra aleatoria estratificada de 811 estudiantes. Se analizan las propiedades psicométricas de la escala, obteniéndose resultados satisfactorios tanto en lo que se refiere a la fiabilidad como a la validez. Se identifican cinco dimensiones de la calidad: (1) actitudes y comportamientos del profesorado; (2) competencia del profesorado; (3) contenido del plan de estudios de la titulación; (4) instalaciones y equipamientos; y (5) organización de la enseñanza, siendo el primero de estos factores el que tiene una mayor

importancia relativa sobre el nivel de calidad global. El ciclo de estudios, el rendimiento académico y la titulación del estudiante influyen en la importancia atribuida a las cinco dimensiones. En segundo lugar, los resultados obtenidos en base a una encuesta a 388 profesores indican que el grado de satisfacción laboral es mayor con las recompensas intrínsecas y menor con la compensación económica. Se ha corroborado que existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción, de autoeficacia docente e investigadora y de compromiso organizativo en función de la edad, sexo, categoría y facultad del profesorado. También se ha observado que existe una correlación positiva y significativa entre las valoraciones de la calidad de la enseñanza y las actitudes del profesorado. La comparación de las percepciones de estudiantes y profesores indica que los primeros tienden a valoraciones inferiores de la calidad de la enseñanza. En tercer lugar, se destacan las principales fortalezas y debilidades de los procesos de evaluación de las titulaciones y de los procesos de elaboración e implantación de contratos programa que se llevan a cabo en las titulaciones y facultades, así como las dificultades existentes para la mejora de la calidad. En cuarto lugar, se desarrolla y utiliza un instrumento que mide los tres principios de la calidad total (la orientación al cliente, la mejora continua y el trabajo en equipo) a través de las percepciones de una muestra de 74 participantes en grupos de mejora en la universidad. Los resultados muestran que, por separado, cada una de estas dimensiones influye de forma positiva y significativa en los niveles de motivación y satisfacción de los participantes en los grupos. Por otra parte, se identifican los principales

factores clave de éxito en la implantación y sostenimiento de los grupos de mejora.

La Tesis finaliza con las principales conclusiones, las más relevantes implicaciones para la gestión, así como las limitaciones y orientaciones sobre futuras investigaciones.

García, A. (2008) **“Proceso de enseñanza – aprendizaje en educación superior”** (Tesis doctoral de posgrado). Universidad de Granada, España. Cuyo resumen establece: El principal objetivo de este trabajo es analizar y validar el Modelo DIDEPRO. Modelo que consiste en un heurístico para conceptualizar y comprender el proceso de enseñanza/aprendizaje. Desde la perspectiva de los estudiantes se analizan variables que surgen de dos teorías: Autorregulación del Aprendizaje y Enfoques de Aprendizaje. El trabajo se estructura en tres bloques: marco teórico, trabajo empírico y anexos. En el primero se revisa, analiza y extraen conclusiones sobre el estado de la investigación de las variables estudiadas. En el parte empírica participaron un total de 2.429 estudiantes de dos universidades españolas (Universidad de Granada y Universidad de Almería) y una británica (Universidad de UWIC, Cardiff). Los participantes se reparten en cuatro muestras que corresponden a los momentos y fases del modelo DIDEPRO: Presagio, Proceso (Diseño y Desarrollo) y Producto. En total se utilizaron ocho instrumentos de recogida de datos repartidos en tres momentos: antes, durante y al final de una asignatura. Los resultados mostraron que si bien el análisis conjunto de las variables presagio no influyó en el resto de variables; la edad, la autorregulación personal y la nacionalidad sí

predicen los enfoques de aprendizaje. En este sentido, deben destacarse las relaciones entre la variable autorregulación personal y las variables académicas analizadas. Por otra parte, se encontraron relaciones causales entre las variables diseño (confianza académica, concepciones y planificación), las variables desarrollo (autoregulación del aprendizaje y enfoques de aprendizaje) y las de producto (rendimiento conceptual y procedimental). Finalmente se concluye que es necesaria más investigación e intervención en la enseñanza/aprendizaje de la Educación Superior y que para evaluar la calidad de ésta, debe atenderse a las expectativas, concepciones, confianza y modos de estudio de los universitarios.

Garzón, A. (2012) **“La mejora continua y la calidad en instituciones de formación profesional. El proceso de enseñanza – aprendizaje”** (Tesis Doctoral de posgrado). Universidad Autónoma de Barcelona. Cuyo resumen es: El objetivo general de esta investigación es analizar la incidencia de los procesos de mejora continua en Centros de Formación Profesional Reglada, sobre los procesos de enseñanza-aprendizaje. Para dar cumplimiento a este objetivo general se definieron los siguientes objetivos específicos: a) conocer la política educativa de España y en especial la relacionada con la formación profesional; b) identificar y conocer las características de los modelos de mejora continua y de gestión de la calidad de la formación profesional; c) analizar las características del modelo de gestión de la calidad propuesto en el Proyecto de Calidad y Mejora Continua (PQiMC) del Departamento de Educación de Cataluña; d) diseñar un modelo

metodológico bajo los parámetros de la investigación cualitativa, como guía para el estudio de caso múltiple; e) identificar las características del proceso de enseñanza-aprendizaje en centros de formación profesional reglada en Cataluña; f) conocer e interpretar el efecto de la implementación del PQiMC sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje en centros de formación profesional reglada en Cataluña, desde la percepción de los participantes en el proceso. La investigación es de carácter cualitativo, con estudio de caso múltiple descriptivo e interpretativo. Este estudio se realiza en siete centros de formación profesional reglada en Cataluña que: durante el curso 2009-2010 se encuentran adscritos al “Proyecto de Calidad y Mejora Continua” (PQiMC); son disímiles por sus características de contexto interno; y su elección es intencional. En los siete centros se analiza e interpreta la percepción de los estudiantes, profesores, el director, el coordinador pedagógico de formación profesional y el coordinador de calidad, acerca de los cambios que se han producido en el proceso de enseñanza-aprendizaje a partir de la implantación del PQiMC en su centro. Aplicando el diseño de estudio de caso múltiple realizado desde una perspectiva holística de la calidad, se obtienen: a) los resultados del análisis descriptivo para cada uno de los centros de formación profesional objeto de estudio, que se registran en el “Informe del Centro” y b) los resultados del análisis interpretativo a partir del análisis cruzado de caso de los tres grupos de centros categorizados a por su fecha de acreditación de calidad del centro (en el 2005 o antes , o después del 2005), por el tamaño del centro (número de alumnos) y por la ubicación

geográfica (en Barcelona o fuera de Barcelona); obteniendo como resultados la identificación de las características del contexto interno y del proceso de enseñanza-aprendizaje (2009-2010), y detección de los cambios que se realizaron en el proceso de enseñanza-aprendizaje a partir de la implementación del PQiMC. Palabras clave: Formación profesional, calidad de la educación, calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, modelos de gestión de la calidad, estudio de caso múltiple, política educativa en España. Materia: Organización y Gestión de la Educación y de la Enseñanza. Formación Profesional. Área de conocimiento: Ciencias de la Educación.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Calidad

Existen múltiples perspectivas útiles a la hora de abordar el concepto de calidad. Si nos referimos a un producto, la calidad apunta a lograr una diferenciación de tipo cualitativo y cuantitativo en relación a algún atributo requerido. En cuanto al usuario, la calidad implica satisfacer sus expectativas y anhelos. Esto quiere decir que la calidad de un objeto o servicio depende de la forma en que éste consiga cubrir las necesidades del cliente. También puede decirse que la calidad consiste en añadir valor al consumidor o usuario.

Por tanto, partiendo del uso de calidad como sinónimo de excelencia, tenemos que determinar que en la actualidad es frecuente utilizar las expresiones “sello de calidad” o “marca de calidad”.

Muchas veces el nivel de calidad se mide de acuerdo a la reacción y preferencias del cliente. Desde el mismo momento en que éste llega al

establecimiento comercial, sabe exactamente qué va a comprar y dónde ubicarlo, va directo al lugar donde se encuentra el producto de su preferencia. En ocasiones, no encontrará lo que está buscando, y por tanto se decidirá por otro producto de mayor o menor precio, sin embargo, cuando su nivel de preferencia se afianza en una determinada marca, el cliente prefiere seguir buscando en otros establecimientos en vez de resolverse con un producto sustitutivo.

Cuando esto ocurre, es muy posible que la calidad de ese producto sea alta, ya que está logrando que el consumidor no lo reemplace por otro. La calidad aporta nivel al cliente, pero no siempre el bolsillo del consumidor está preparado a invertir en ella. Sin embargo, cuando el individuo está pagando por un servicio, muchas veces la calidad de éste dependerá de la atención al cliente y de las mínimas incomodidades que éste pueda darle.

En algunas ocasiones, incurrimos en el error de pensar que un producto o servicio es de calidad porque lo escuchamos o leemos a toda hora en la radio, prensa y televisión. Hay que estar atento con las campañas engañosas, y no dejarnos persuadir por una marca, simplemente porque está de moda o es la más sonada. El cliente será quien finalmente decidirá qué es lo que mejor le conviene.

Lo señalado anteriormente nos lleva necesariamente a tratar de definir la calidad. La calidad tiene muchas definiciones, pero la básica es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio

o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar.

Con todo y a pesar de esta definición el término "Calidad" siempre será entendido de diferente manera por cada uno de nosotros, ya que para unos la Calidad residirá en un producto y en otros en su servicio posventa de este producto, por poner un ejemplo. Lo cierto es que nunca llegaremos a definir exactamente lo que representa el término Calidad a pesar de que últimamente este término se haya puesto de moda. Sin embargo, existen aproximaciones a la definición de este concepto. La Calidad se puede definir como la capacidad de lograr objetivos de operación buscados.

La norma ISO 8402-94 define la calidad como: El conjunto de características de una entidad que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades expresas e implícitas. La norma ISO 9000:2000 la define como: La capacidad de un conjunto de características intrínsecas para satisfacer requisitos.

2.2.2. Calidad de servicio

La calidad del servicio ha sido objeto de una gran cantidad de definiciones. En las últimas tres décadas muchos esfuerzos han sido dirigidos a identificar y comprender la calidad del servicio. Antes de entrar a ver los distintos conceptos que de la misma se tienen, debemos primero dirigirnos al concepto mismo de servicio, en torno al cual, a diferencia de lo que ocurre con el concepto de "calidad", parece haber un cierto consenso entre los investigadores de la materia: En 1985, Parasuraman, Zeithaml & Berry (a quienes se considera representantes de la denominada "escuela norteamericana" de la cual se hablará más

adelante), reconocen la importancia de la calidad para las empresas y los consumidores; hasta ese entonces las investigaciones habían demostrado los beneficios estratégicos de la misma en la participación de mercado y en el retorno sobre la inversión; y señalan tres características que tienen los servicios que deben ser reconocidas para un entendimiento profundo de la calidad del servicio: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad; la intangibilidad del servicio hace que para la empresa sea muy difícil entender cómo los consumidores lo perciben y evalúan su calidad; en segundo lugar, la heterogeneidad es mayor en aquellos servicios en los que la proporción de mano de obra es más alta, generando variantes de productor a productor, de consumidor a consumidor y además de día a día; así, la consistencia del personal de servicio es difícil de asegurar, de manera que lo que la empresa intenta ofrecer puede resultar completamente distinto de lo que el consumidor recibe; finalmente, la producción y el consumo de muchos servicios son inseparables; en consecuencia, en servicios con mano de obra intensiva, la calidad se genera en la entrega misma del servicio y ni decir de aquellos servicios en los que el consumidor tiene una participación más activa. Esto hace que: la calidad del servicio sea más difícil de evaluar para el consumidor en relación a la calidad de los bienes; la percepción de la calidad del servicio resulta de la comparación de las expectativas del consumidor en relación al desempeño actual del servicio; y, finalmente, la evaluación de la calidad no se hace solamente cuando el servicio sale fuera, sino que involucra todo el proceso de entrega del servicio; en resumen, definen la calidad del servicio sobre la base de la percepción de los clientes.

Según Christian Gronroos (quien encabeza la denominada “escuela nórdica” de la cual también se hablará más adelante) los servicios tienen tres características básicas: son físicamente intangibles, constituyen una actividad o un proceso más que una cosa o un bien, y su producción y consumo son, por lo menos en gran parte de ellos, actividades simultáneas. Estas características básicas hacen que la relación entre el consumidor y el proveedor del servicio sea fundamentalmente diferente en comparación a una empresa proveedora de bienes; una empresa de servicios produce procesos interactivos. De acuerdo con su definición, la calidad del servicio sería una función de tres componentes diferentes: la calidad técnica (que se refiere a qué servicio recibe el cliente), la calidad funcional (que se refiere a cómo se traslada el servicio al cliente) y la imagen corporativa, que puede influir en la percepción de calidad de varias formas (Gronroos 2001).

“Un servicio es un acto más que un artículo específico, y su calidad será juzgada no solo en su resultado (calidad técnica), sino también en el proceso por el cual el servicio es entregado (calidad funcional); sin embargo, la naturaleza intangible de los servicios sugieren que estos puedan frecuentemente presentar dificultades para identificar indicadores de desempeño objetivos; y, en consecuencia, los consumidores pueden encontrar dificultades al intentar valorar la calidad del servicio que ellos reciben; en cualquier caso, la calidad del servicio puede ser altamente variable por la dificultad de asegurar un comportamiento consistente por parte de todo el personal de servicio. Finalmente, el grado de participación del consumidor en el proceso del servicio generalmente significa que el

control del proveedor sobre la calidad es reducido” (Ennew, Reed & Binks, 1993).

Así pues, la coincidencia de todos quienes escriben al respecto parece ser el hecho de la intangibilidad y de resultar el servicio finalmente, un proceso en el que hay variaciones entre los distintos proveedores del mismo y en el que interviene en mayor o menor grado el consumidor que lo recibe, lo cual dificulta mucho el control para poder ofrecer un servicio homogéneo en calidad.

En relación a la calidad, existe una bibliografía muy extensa de la cual se cree conveniente tomar únicamente lo concerniente a sus principales enfoques y definiciones. Diversas clasificaciones de sus enfoques conceptuales son condensadas por Camisón, Cruz y González en la siguiente tabla: (Camisón, Cruz y González, 2007)

2.2.3. Calidad educativa

La calidad de la educación es un tema cada vez más recurrente, pero diverso e impreciso, “varia con el tiempo, no es homogéneo en un determinado momento y su heterogeneidad se asocia a razones objetivas y subjetivas, es decir a las situaciones, pero también a las necesidades, intereses y convicciones de diferentes grupos de personas” (Braslavsky, 2006:18) y “la calidad en educación no es un concepto neutro, su valoración está determinada por factores políticos, ideológicos y políticos, el sentido que se le asigne a la educación, las diferentes concepciones sobre el desarrollo humano y el aprendizaje, y por los valores predominantes en una determinada cultura” (Blanco, 2008:11).

Para efecto de sintetizar los diferentes enfoques acerca de la calidad de la educación, se conformaron cinco grupos conceptuales: la calidad desde la mirada de los actores del proceso educativo, como discurso social y político, como un derecho humano, como categoría filosófica y desde la perspectiva de los planes de mejora. La calidad desde la mirada de los actores del proceso educativo.

Para los organismos que financian la educación, la calidad se mide como un valor monetario, en el caso de centros privados se evaluará el nivel de retorno de la inversión, y en el sistema público de educación la calidad se entenderá como alcanzar una mayor cobertura a un menor costo; para los estudiantes la calidad es un sinónimo de excelencia, porque buscan con la educación obtener ventajas para su futuro profesional; para la empresas que requieren trabajadores cualificados, la UAB-2012- Ana Garzón Castrillón La mejora continua y la calidad en instituciones de formación profesional calidad es una cuestión de competencias acordes con sus requerimientos de personal; y para los directores de los centros educativos y para los profesores, la calidad es sinónimo de coherencia, porque deben establecer y acoger normas, dar cumplimiento a objetivos propuestos y determinar los programas a seguir.

En esta misma línea, se encuentra la calidad educativa definida como “el grado en que algo (un bien, producto o servicio) satisface las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes” (Escudero, 2003:24), entendiendo como cliente del servicio educativo: los profesores, alumnos, directivos, familias y empresas. La calidad como discurso social y político.

La calidad de la educación convoca a los diferentes actores sociales en sus preocupaciones y compromisos para con la educación, a la vez que como discurso político y pedagógico, ha dado lugar a nuevas formas de concebir la institucionalidad educativa y a la resignificación de las subjetividades que convergen en los diferentes escenarios de una institución.

Las políticas de calidad educativa (nacionales, regionales e internacionales) dan las bases para formular los objetivos y estrategias para evaluar la calidad del sistema y de los centros educativos, desde esta perspectiva, la calidad es considerada como “un medio de juzgar la eficiencia del sistema, de controlarlo y de asegurar que la escuela cumple con su contrato de prestación” (Valois, 2007:6).

Algunos Organismos internacionales, han definido políticas de calidad educativa que trascienden las fronteras de los países, entre ellas podemos mencionar: la Política Global de Educación para Todos (EPT) de la Unesco; la Política de Educación a lo Largo de toda la Vida formulada por la OCDE; la Asociación Regional del Sudeste Asiático (ASEAN) que incentiva la mejora de la calidad de la enseñanza impartida en los países miembros (Martín, 2006:1) y el Laboratorio Latinoamericano de la Calidad de la Educación (LLECE).

En el contexto europeo se pueden destacar los aportes de la OCDE y el Parlamento Europeo y del Consejo, con la definición de criterios e indicadores de calidad educativa, estableciendo redes, emitiendo recomendaciones para mejorar los niveles de calidad en áreas específicas de los sistemas educativos y creando asociaciones que motivan la

cooperación en lo que respecta a la mejora de la calidad educativa (Parlamento Europeo y Consejo, 2009:3); y el proyecto de la UNESCO “Educación de Calidad” con el que pretende “hacer un balance de las diferentes concepciones o definiciones de calidad de la educación e identificar y promover sistemas alternativos para la evaluación de carácter más cualitativo” (Varcher et al, 2008:80).

Finalmente, es interesante mencionar que en el contexto Latinoamericano, la Oficina Regional de la UNESCO estableció cinco dimensiones para definir la educación de calidad (Blanco, 2008:12-14): a) relevancia: relacionada con el sentido de la educación, sus finalidades, contenidos y con el grado en qué satisface efectivamente las necesidades, aspiraciones e intereses del conjunto de la sociedad; b) pertinencia: la educación debe ser significativa para las personas de distintos contextos sociales y culturales, y con diferentes capacidades e intereses; c) equidad: la educación UAB-2012- Ana Garzón Castrillón La mejora continua y la calidad en instituciones de formación profesional es de calidad cuando logra la democratización en el acceso y la apropiación del conocimiento; d) eficacia: implica analizar en qué medida se logra o no, garantizar en términos de metas, los principios de equidad, relevancia y pertinencia de la educación, y e) eficiencia: definida como la asignación de los recursos y su utilización de manera adecuada.

La calidad de la educación como un derecho humano. La Unesco promueve la educación de alta calidad como un derecho humano que comprende: “a) la participación en una educación de calidad como un fin importante en sí mismo; b) la práctica de los derechos humanos en la

educación y c) la educación como un derecho que facilita la realización de otros derechos” (Pigozzi, 2006:44). Adicionalmente afirma que la “la calidad de la educación debe reconocer el pasado, ser pertinente para el presente y tener una visión del futuro. También debe relacionarse con la construcción del conocimiento y la aplicación competente de todas las formas de conocimiento por parte de los individuos únicos que actúan independientemente y en relación con los otros”(Pigozzi, 2006:44).

La calidad como categoría filosófica. Una mirada alternativa sobre el concepto de calidad, la encontramos en la características de la calidad definida por Bondarenko (2007). A partir de estas características construimos la siguiente definición de calidad para el contexto educativo: El concepto de calidad surge de un proceso de comunicación entre los individuos, cambia a través del tiempo, es diferente para cada sociedad y/o usuario del proceso educativo. La calidad es la satisfacción de las necesidades de los alumnos (y de sus familias) y se evalúa analizando su correspondencia con criterios y estándares preestablecidos (en el interior del centro o por organismos externos). La gestión de la calidad educativa incluye un conjunto de procesos claves y requiere la participación de todas las personas que actúan directa o indirectamente en estos procesos.

Sobre esta definición presentamos las siguientes precisiones:

□ A través del tiempo se producen cambios en diversos ámbitos que llevan a un nuevo concepto calidad, entre ellos podemos mencionar: a) cambios en los atributos determinantes de la calidad debido al “grado de experiencia que adquiere el consumidor en relación con el servicio (...) los factores que evolucionan en el tiempo pueden ser tanto los asociados a

la enseñanza, o a los factores del servicio periférico o complementario a la educación” (Rubinsztein y Palacios, 2010:199); b) cambios en la política educativa nacional y/o regional que motiven la identificación de otros criterios y estándares de calidad; y c) cambios económicos (crisis, aceleración o desaceleración), sociales o ambientales que, al pasar el tiempo, modifican la percepción de lo que es “bueno”, “mejor” o de “calidad”.

□ En este concepto de calidad, la educación es considerada un servicio o “una suma de servicios a unos destinatarios finales (alumnos, padres, sociedad) (...) y ellos serán en definitiva los UAB-2012- Ana Garzón Castrillón La mejora continua y la calidad en instituciones de formación profesional árbitros o jueces que manifiestan la satisfacción o insatisfacción con la prestación del servicio educativo que los centros desarrollen” (Cantón y Vásquez, 2010:60).

2.2.4. Factores de calidad

El significado histórico de la palabra calidad, es el de aptitud o adecuación al uso. Se dice que un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario. Por otro lado, existen algunas confusiones en lo que a calidad se refiere. Calidad no es necesariamente lujo, complejidad, tamaño. Muchos productos de alta calidad son de diseño sencillo, con mínimas complicaciones. El tamaño tampoco define la calidad de un producto, es decir, por ser más grande no implica una mayor calidad. En definitiva, tendrá que ser acorde con las necesidades del cliente o usuario.

Según Drucker (2003) indica la relación calidad/precio, que será, en definitiva, el aspecto diferencial en el que se basará el cliente a la hora de adquirir un producto o servicio. Y por tanto podemos definir la calidad como aquello que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora.

Hace unos treinta años, el término calidad se aplicaba únicamente a entornos industriales, siendo sinónimo de “cumplimiento de especificaciones”.

La crisis económica de los años setenta, consecuencia de la brusca subida de los precios del petróleo, hizo que las empresas supervivientes se replantearán sus modos de gestión para de esa forma ser más eficientes. Esa necesidad vino además como consecuencia de una progresiva apertura de fronteras económicas, que con el correr de los años ha desembocado en eso que se denomina globalización de la economía. Y es que en el último cuarto de siglo se ha pasado en muchos sectores de un entorno donde lo que se producía se vendía a otro donde el cliente tiene muchas posibilidades de elegir. Esto hizo que en los años ochenta el término calidad evolucionara hacia ser sinónimo de “satisfacción del cliente”. A mediados de los años ochenta aparecieron las normas ISO 9000, que incluyen los requisitos que ha de cumplir un sistema de calidad para garantizar que la empresa es capaz de suministrar un producto/servicio que sean conformes con los requisitos especificados y acordados con el cliente.

En los años noventa se ha avanzado un paso más, y hoy hablar de calidad se refiere a calidad de gestión y de resultados, y en definitiva a

cómo se gestiona una empresa para ser más competitiva. Esa buena gestión incluye el disponer de un sistema de aseguramiento de la calidad que garantice los requisitos especificados de productos y servicios, pero además incluye la satisfacción del cliente, la gestión de todos los procesos de la empresa, la optimización de los recursos y todo ello requiere un compromiso pleno de la dirección y una implicación activa de las personas en las actividades de mejora.

Esta evolución del concepto de la calidad ha sido paralela a la evolución en los sistemas de producción, desde la producción en masa hasta la producción ajustada y teniendo como objetivo prioritario la satisfacción del cliente. Los siguientes factores son elementos se debe considerar como imprescindibles en una entidad:

Calidad potencial material (calidad funcional):

- El estado técnico del edificio y sus alrededores.
- Condiciones técnicas didácticas, sanitarias y recreativas.
- Tamaño, cantidad y accesibilidad de las salas didácticas.
- Estado técnico y cantidad de espacios científicos y herramientas didácticas.
- Cantidad, accesibilidad, estado técnico y modernidad de los equipos audiovisuales, como proyectores, por ejemplo.
- Nivel de informatización (cantidad de computadoras y puestos, por estudiante).
- Extensibilidad, actualización y accesibilidad de los recursos de biblioteca, lo que incluye centros de copias, gastronomía, etc.
-

Calidad potencial material (calidad material):

- Instalaciones deportivas.
- Limpieza.
- Higiene.
- Aseo.
- Estética.
- Modernidad.

Calidad Potencial Inmaterial (Calidad Técnica)

- Número de recursos humanos.
- Nivel y tipo de educación.
- Grados y títulos científicos.
- Autorización de la universidad / departamento.
- Prácticas laborales del personal.
- Premios y distinciones.
- Publicaciones científicas.
- Patentes e invenciones.
- Investigación científica.

Calidad potencial inmaterial (calidad funcional)

- Comunicatividad.
- Habilidades de liderazgo.
- Profesionalismo.
- Confiabilidad y credibilidad.
- Apariencia externa.
- Cultura Personal.
- Elasticidad.

- Objetividad.
- Uso correcto del idioma.

Calidad en los procesos realizados (calidad técnica)

- Grado de preparación del personal.
- Realización de programas, planes y conferencias.
- Tipos de herramientas de motivación.
- Tipos de estudios.
- Clases y cantidad de conferencias.
- Programas y planes de estudios.
- Cantidad y tipos de programas de investigación.
- Reglas de evaluación para los estudiantes y los profesores.
- Círculos científicos.
- Modos individuales de estudio.
- Intercambios extranjeros.
- Cooperación internacional.

Calidad en los procesos realizados (calidad funcional)

- Ambiente en las conferencias.
- Habilidad para transmitir el conocimiento.
- Alcance y accesibilidad del profesor.
- Sentido del deber del personal.
- Preparación para las conferencias.
- Compromiso del personal.
- Preparación y disposición para ayudar.
- Empatía.
- Amabilidad.

- Sinceridad.
- Objetividad y justicia.
- Capacidad para enfrentar situaciones difíciles.

La calidad de los resultados (calidad técnica)

- Número de personas dispuestas a estudiar y número de plazas disponibles.
- Número de graduados que logran emplearse después de finalizar los estudios.
- Número de estudiantes extranjeros graduados de la universidad.
- Lugar de la universidad en el ranking nacional.
- Premios, certificados y distinciones recibidas.
- Opinión de la institución certificadora.
- Participación en concursos, proyectos o resultados deportivos.
- Resultados científicos de los estudiantes.
- Número de publicaciones científicas.
 - Número de quejas u opiniones negativas.
 - Becas recibidas.

La calidad de los resultados (calidad funcional)

- Buena opinión sobre la universidad.
- Satisfacción de los estudiantes y otras partes interesadas.
- Lealtad de los graduados.
- Contacto con los graduados.
- Contacto con los trabajadores jubilados.
- Contacto con los empleadores.

2.2.5. Calidad docente

Dentro del sistema educacional los profesores cumplen un rol fundamental en la formación de los alumnos, por lo que contar con información acerca de su desempeño es de gran interés, tanto para investigadores como para diseñadores de políticas educacionales. La literatura señala que el efecto de la “calidad” de los docentes sobre sus alumnos es heterogéneo, pero en general existe una relación positiva (Hanushek et al., 2005). Asimismo, existe evidencia consistente acerca de que las características de las familias y los estudiantes son los factores más relevantes que influyen significativamente en los resultados de sus logros.

La importancia del trabajo docente para el desarrollo del país, está fuera de toda duda, aunque esta concepción sea en una forma parcelada y limitada al ámbito económico, (UNESCO, 2007). Asimismo, se entiende que el recurso central para propiciar una educación de calidad es el profesor y que todo avance pone en juego sus recursos y competencias profesionales.

Siguiendo esta lógica de mercado, que exige eficiencia en el manejo de recursos económico-financieros, provisión de fuerza de trabajo adaptable, se sigue fácilmente que es necesario establecer algunos "mínimos" para asegurar que los productos de las escuelas cumplan con los requisitos esperados.

Siguiendo con esta línea de pensamiento se considera que, la efectividad del profesor se ha estudiado utilizando un enfoque que asimila el proceso educativo a una función de producción y se ha entendido "calidad docente" como las características propias del profesor que influyen el desempeño de sus alumnos.

La educación, debe ser entendida, igualmente, como un asunto de mercado, en cuya dinámica los directores de las instituciones educativas han asumido que la calidad de la educación ofrecida redundará en prestigio, beneficio y permanencia en el mercado.

Por estas razones es que se debe poner el acento principal en la calidad de los docentes pues ellos van a garantizar la calidad educativa por lo que se hace necesario propiciar procesos de selección laboral para incorporar los profesionales que presenten las competencias, habilidades y condiciones personales de mejor pronóstico para adaptarse al ámbito de cada establecimiento, es decir, es pertinente disponer de un método para seleccionar un profesional de la diversidad ofrecida en el mercado, (Vezub, 2007).

2.2.6. Gestión de la calidad

Generalmente cuando se mide el valor agregado, por ejemplo en términos de la formación o conocimientos a la entrada y salida del proceso, se obtiene un indicador cuantificable de “valor agregado“, modelo de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000, que tiene precisamente un enfoque basado en procesos.

Para poder emplear este modelo, es necesario tener bien identificados a los clientes y a la vez definir cuál es nuestro producto, si se utiliza el enfoque en el cual el producto es definido como “el diferencial de conocimiento adquirido en el proceso académico de la institución”, ya que si decimos que el producto es el estudiante, caemos en controversias por el lado de la educación universitaria ya que al estudiante no se le

puede tratar como un producto que se está transformando, sino más bien el conocimiento significativo para él.

En este modelo se debe determinar los procesos clave que intervienen en el aprendizaje significativo del estudiante, que pueden ser el sistema académico, el sistema universitario, el de vinculación con otras instituciones.

Este modelo está basado en los ocho principios de gestión de la calidad tomados de la norma ISO 9000, los cuales llevan a la universidad que atrae a los estudiantes, a los mejores profesores, con los mejores recursos físicos y tecnológicos, que por su propia naturaleza, es de calidad, es excelente y producirá graduados de alta calidad.

Se entiende que una institución tiene calidad en tanto cuenta, de manera sostenida, con una estructura su plan estratégico o de desarrollo, con sistemas eficaces y transparentes en la toma de decisiones, con líderes de altas competencias, gestores, y profesionales cuyo perfil responda con sus talentos, valores y se potencie para alcanzar la misión institucional propuesta.

En tal sentido la gestión universitaria requiere de un liderazgo y compromiso de las autoridades en los diferentes niveles, el perfeccionamiento, capacitación de los funcionarios, y de todo el personal, solo se puede exigir calidad en la medida en que se capacita en los diferentes aspectos; es importante la participación de los docentes académicos, estudiantes y administrativos en los procesos.

La reflexión y análisis sobre los resultados obtenidos, en especial el currículo centrado en el estudiante en función de formar un egresado con

un perfil profesional de utilidad para la sociedad (responsabilidad social) y la voluntad de implementar y permitirá la toma de decisiones de cambio.

Es así que Chiavenato(2001) propone "tres condiciones necesarias:

- Que todas las personas involucradas tengan conocimiento claro y uniforme de la misión de la organización, y de las estrategias globales para realizarla. - capacitación profesional de las personas para que aprendan a diagnosticar las situaciones y tomar correctamente las decisiones que se requieren y adaptarlas a los objetivos de la organización.
- Motivación personal para involucrarse conscientemente en los objetivos organizacionales y esforzarse con determinación para alcanzarlos de la mejor manera posible efectiva para realizar la misión y la visión propuesta.

Se entiende como gestión académica el "ser", una institución de calidad implica ante todo el contar con un sistema de gestión para el mejoramiento continuo, el cual debiera funcionar de manera articulada con los objetivos institucionales, los cuales debieran a su vez ser consistentes y pertinentes con las necesidades y expectativas de aquellos a quienes sirve la institución.

La gestión académica, tiene como objetivo principal, garantizar la incorporación de los mecanismos que permitan el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo de la universidad, partiendo de la realidad a las demandas de la sociedad. El sistema gira en torno a la reflexión y análisis de diversos aspectos relevantes que definen "el ser y el hacer de la institución", con el apoyo de un conjunto de criterios e indicadores de calidad desarrollados para cada uno de los ámbitos del quehacer

universitario: formación académica, investigación y servicios, desde un enfoque multidimensional.

En tal sentido la gestión de calidad universitario ha sido adoptada toma como referencia el modelo de excelencia de la calidad Efqm (Fundación europea para la gestión de calidad). Los criterios considerados en los procesos de autoevaluación de la calidad de acuerdo al modelo Efqm adaptados al contexto de la universidad. Es un claro ejemplo de aplicación del sistema de gestión de la calidad empresarial adaptarlo al sistema universitario toman como referencia los criterios arriba señalados ha elaborado procedimientos metodológicos para llevar a cabo procesos de autoevaluación en carreras (especialidades), en facultades y departamentos. Asimismo han trabajado en guías metodológicas para todos los programas académicos de formación continua. Es importante mencionar que ahora es un sistema de gestión de calidad propuesto para la Pontificia Universidad Católica del Perú (Pucp), busca regular agentes, procesos y resultados al nivel de tres actividades consideradas fundamentales para la Pucp: Formación, Investigación y Servicios.

Según García Leiva, la gestión educativa, debe tender al logro de los objetivos y metas educacionales, atendiendo las necesidades básicas de los estudiantes, de los docentes y de la comunidad toda, en pos de un modelo de país solidario, ético y participativo. Por su parte Ivancevich (1999) nos dicen que la: gestión académica el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales, académicas de una institución requiere de otras personas con la finalidad de lograr

resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría lograr.(p.37)

Efectivamente en las diversas actividades laborables, y académicas, se requiere de comunicar entablar un diálogo e informar, los objetivos o metas comunes a realizar, para lograr resultados óptimos deseables, se necesitan otras personas, porque una sola sería imposible que desempeñe las diversas funciones y actividades que demanda una institución educativa. Así, Ivancevich (2001) nos recuerda que el gerenciar o gestionar se realiza con mucha cautela o prudencia para modernizar, reformar o transformar a las Administraciones Públicas teniendo siempre presente al hombre y a la mujer. Proponemos que ese gerenciamiento o gestión sea realizados desde un enfoque humanista y ético, con soporte en principios en pos del desarrollo humano. Aporte de Delors (2001) nos enriquece en este tipo de gerenciamiento, consideramos los cuatro pilares de la educación. Aprender a conocer, este tipo de aprendizaje tiende al dominio de los instrumentos mismos del saber, puede considerarse un medio y como finalidad humana; consiste que cada persona aprenda a comprender el mundo que le rodea, para vivir con dignidad, desarrollarse como profesional y relacionarse con los demás. Con el fin del placer de conocer.

- Aprender a hacer, está dirigido principalmente a la formación profesional. De la noción de calificación a la competencia.
- Aprender a vivir juntos y aprender a ser este aprendizaje constituye una de las principales empresas de la educación contemporánea. Es el desafío que se vive frente a la violencia. El descubrimiento del otro pasa por el

conocimiento de uno mismo, para desarrollar en el niño y el adolescente una visión cabal del mundo, la educación, tanto si es por parte de la familia como del educador, esto es imprescindible en la base del desarrollo de la persona ya que esta manera es muy eficaz para aprender nuevos conocimientos que nos llegan desde diferentes medios. Pero para ello hay que pasar por estas fases: el descubrimiento del otro, pero primero de uno mismo y tender hacia objetivos comunes.

- Aprender a aprender (la parte estratégica) más que conocimientos estáticos, estrategias de aprendizaje. Aprender a hacer (la parte práctica) como vínculo y transformación de la realidad, es decir, el desarrollo de habilidades.
- Aprender a ser (la parte filosófica) como conciencia de sí mismo y el desarrollo de valores.
- Aprender a convivir y a colaborar con los demás (la parte social) como un desarrollo de la conciencia social y la solidaridad, es decir, el aspecto actitudinal.

Cada uno de estos objetivos tiene una finalidad concreta el primero consiste en que cada persona debe conocer el mundo que les rodea para poder vivir con dignidad, desarrollarse profesionalmente y comunicarse con los demás, viene hacer las bases humanas para realizar una actividad. La gestión académica requiere una estructura y una cultura orientada al cambio, que le permita conservar sus valores constituidos, sin caer en el gerenciamiento empresarial y comportarse, al mismo tiempo, como institución responsable y eficaz al servicio de la sociedad. Como manifiesta Muñoz y otras (1999) presenta un momento de gestión

académica utilizando como referencia algunos de los modelos de gestión del conocimiento existente, atendiendo a las características y de acuerdo a las necesidades académicas de la universidad, es así que la Universidad del Valle, valora la gestión académica, a fin de redefinir sus fundamentos, estrategias y desarrollos programáticos. Entre sus funciones principales se encuentra la gestión del programa de innovación, mejora académica, y hace frente a los retos derivados del proceso de convergencia con actividades dirigidas tanto a la mejora continua de la calidad académica de la docencia como del aprendizaje. Así la gestión académica, cumple un rol específico la de la aplicación de los métodos de planificación, administración y evaluación organizacional en las diversas instancias de flujo de información y toma de decisiones en el ámbito académico de las instituciones universitarias. También se relaciona directamente, el proceso de admisión, matrícula, el mantener actualizado los registros de notas y actas, modernización de medios y materiales didácticos, coordinar las actividades académicas, con personal docente y mantener la apertura del canal de comunicación y estar en permanente dialogo con los estamentos internos y con las instituciones.

La gestión académica, se identifica cómo el centro de los recursos humanos y materiales, presenta una forma holística de conducir la administración y la gestión de los diversos procesos que ella comprende a nivel de autoridades, docente, personal administrativo y en especial su centro los estudiantes, quienes son y serán la referencia de la calidad académica y su relación la gestión de su formación profesional en el desempeño de sus labores profesionales ante la sociedad, con equidad,

calidad humana y atento a las invocaciones, avances científicos y tecnológicos.

Podríamos mirar la relación entre la gestión académica y la gestión administrativa como el valor de las acciones administrativas que cumplen las autoridades universitarias en el cumplimiento de su rol y de la misión la que se evidencia en los resultados y logros alcanzados.

En la Universidad de Murcia, abarca la gestión académica todos los procesos que van desde las pruebas de acceso y preinscripción, hasta la gestión de títulos, pasando por la gestión de planes de estudio, matrícula y gestión de expedientes y becas; en este aspecto la universidad trata en lo posible de manejar coordinar con sistemas operativos de punta para lograr la eficacia y la eficiencia en el servicio llegando a la equidad.

La gestión académica universitaria recoge la complejidad de una normativa viva, dinámica, sometida a continuos cambios procedentes en unos casos de las competencias, avances tecnológico y científico cada vez mayores, y los desafíos de la sociedad de las propias universidades, en las cuales, la inquietud por ofrecer una enseñanza universal en los diferentes campos, se complementa con la idiosincrasia propia de cada universidad.

Así la Universidad de Zaragoza, gestiona y coordina los diversos procesos académicos: Acceso, admisión, becas, estudios propios de la universidad, relaciones internacionales, logrando la mayor eficiencia a través de la aplicación de procesos racionales y ágiles. Además, se ocupa del programa informático para una eficaz y eficiente gestión académica universitaria y se proporcionan datos a los estudiantes para estudios o toma de decisiones, en el ámbito de la gestión académica. También se

facilita el acceso de todos los usuarios de la universidad a una información, orientación y asesoramiento de calidad acerca de las oportunidades de aprendizaje y de cualquier tema relacionado con la universidad.

2.2.7. Variables de la calidad y planes operativos

La planificación, desde la gestión de la calidad de la educación, es “el conjunto de actividades que, a partir de la identificación de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, se elabora un servicio de enseñanza-aprendizaje que satisface y da respuesta a sus expectativas”.

En Cataluña, la Dirección de Formación Profesional y Educación Permanente del Departamento de Educación, sugiere realizar una planificación que comprenda (Generalitat de Catalunya 2005:18): a) la identificación de las necesidades de los usuarios; b) la construcción de equipos de mejora para el desarrollo del proyecto de mejora; c) definir el servicio e identificar los diferentes procesos y procedimientos vinculados, estableciendo los criterios necesarios para que se adecue a las necesidades de los usuarios del servicio; d) validar el servicio; e) validar los diferentes procesos que intervienen en el desarrollo del servicio; f) mejorar continuamente los procesos; y g) satisfacer a los usuarios.

Por su parte, un Plan de Mejora contiene las acciones dirigidas a la mejora de una organización o de un proceso específico, se considera como “un instrumento de aprendizaje individual y del centro como organización; una herramienta para la mejora de los procesos educativos y organizativos; el medio para elevar la calidad de los centros educativos; y

el compromiso entre el Centro y la Administración por medio de transacciones” y comprende (Cantón, 2009:99,104):

- La identificación objetiva de las áreas de mejora, es decir, apoyada en hechos y resultados, más que en suposiciones.
- Los objetivos, los procedimientos y las actuaciones previstas para alcanzar los objetivos; además deben indicarse las personas responsables de su ejecución, los recursos con los que se cuenta, una adecuada temporización y un plan de seguimiento y evaluación.
- Los objetivos de mejora deben ser realistas, concretos, evaluables y posibles en un periodo específico, generalmente un año.
- La implicación de las personas desde una concepción participativa.

El Plan de Mejora se convierte en la brújula del proceso de mejora continua del centro educativo y desde nuestra perspectiva, el elemento más importante en la formulación y puesta en marcha del Plan, es la implicación de todos los actores del proceso educativo porque los profesores, alumnos, directivos, coordinadores, jefes de área y personal administrativo del centro, son realmente los agentes del cambio, su actitud propositiva y la realización de las acciones previamente definidas en los grupos de mejora, generará el cambio que se espera tenga efectos directos sobre la calidad de la educación, como ya lo decía Gairín (2006:8) “las personas constituyen el núcleo de los cambios en la organización; y el cambio implica aprendizaje profundo y reforzamiento de actitudes y conductas, y prácticas centradas en valores”.

La calidad desde la perspectiva de los Planes de Mejora, se define “como el grado de consistencia y eficiencia con que determinados

procesos contribuyen al logro de los objetivos, se remite al amplio abanico de los procesos y estrategias de la mejora” (Escudero,2003:25). Nosotros adicionamos a esta definición, “el grado de coherencia” entre los objetivos y las acciones previstas para mejorar la calidad de la educación.

2.2.8. Eficacia escolar

Se refiere al desempeño de la unidad organizacional llamada escuela. El desempeño de la escuela se expresa, la mayoría de las veces, en términos de su producto, el cual a su vez es medido en términos del logro promedio de los alumnos al final de un periodo escolar formal. El tema de la eficacia escolar es interesante ya que, como es bien sabido, las escuelas se diferencian entre si en materia de desempeño. (Piñeros, L.2004:107).

Debe notarse, para comenzar, que la eficacia escolar en un concepto vacío con respecto al tipo de medida operacional que se escoge para evaluar el desempeño de la escuela.

En segundo lugar, la eficacia escolar hace referencia a estándares comparativos y no absolutos.

Un último aspecto, implícito en la descripción de eficacia escolar e investigación sobre eficacia escolar, es el concepto de causalidad. (Piñeros, L.2004:107 y 108)

Hace varias décadas que los investigadores intentan desentrañar los rasgos que caracterizan a los docentes que demuestran una alta efectividad en su desempeño. Así, por ejemplo, hace casi treinta años el estudio de Avalos y Haddad (1981) identificaba las características que tienen un efecto positivo en el desempeño docente entre las cuales se destacaban las

siguientes clasificaciones: la formación y certificación; la capacitación en micro-enseñanza, simulaciones, juegos de rol, estudios de casos; responsabilidad y estabilidad emocional: y el empleo del método descubrir-investigar. Además, el estudio mostró que las bajas expectativas de los docentes hacia sus estudiantes tenían efectos negativos en el aprendizaje.

Más recientemente Vaillant y Rossel (2006) analizaron siete estudios de caso referidos a maestros de educación básica e identificaron las características de aquellos que obtenían buenos resultados en sus estudiantes, coincidiendo en buena medida con los hallazgos previos de Nuthall (2004). Se trata en este caso de docentes comprometidos con su labor, que manifiestan amor por niños y adolescentes, con conocimientos pedagógicos adecuados, que utilizan diferentes modelos de enseñanza, que colaboran con sus colegas y reflexionan sobre su práctica, que tienen habilidades intelectuales y competencias didácticas, que demuestran poseer un dominio de los contenidos, que se identifican con su profesión y que perciben las condiciones en las que se desenvuelven los estudiantes y reaccionan a ellas. Según Darling-Hammond (2006), un docente eficiente es una combinación de este complejo conjunto de características. Por su parte, Burnett y Meacham (2002), analizan el punto de vista de los estudiantes, que tienden a priorizar las muestras afectivas de los docentes tales como calidez, justicia, flexibilidad y claridad.

El estudio de Rizvi (2005) realizado en Pakistán, considera que el profesionalismo de los docentes está ligado a la eficacia, a la practica en el aula, al liderazgo y a la colaboración. A su vez, otro estudio realizado en

Hong-Kong por Cheung (2006) encontró que la eficacia se encuentra relacionada con el convencimiento del docente de que puede influir positivamente en el aprendizaje de sus estudiantes.

Hunt (2008) realiza una detallada revisión de la literatura sobre efectividad del desempeño docente y concluye que es importante que la calidad y las cualidades de los buenos docentes se definan a nivel de la escuela y de la comunidad, no solo a los niveles locales y nacionales. Existen grandes diferencias culturales en el mundo en cuanto a las escuelas y sus resultados. Sin embargo, parecería que cinco características se repiten en los docentes que obtienen aprendizajes en sus estudiantes. Se trata de docentes que:

- Están comprometidos con los estudiantes y su aprendizaje.
- Conocen las materias que enseñan y saben cómo enseñarlas.
- Son responsables de la gestión y monitoreo del aprendizaje estudiantil.
- Piensan sistemáticamente acerca de sus prácticas y aprenden de la experiencia.
- Son integrantes de comunidades de aprendizaje. (Marcelo, C. & Vaillant, D. 2011:56)

Darling-Hammond y Sykes (2003) también intentan sintetizar los rasgos del docente eficaz y enumeran los siguientes: habilidad verbal y conocimiento de la materia a ser enseñada, habilidad académica, conocimiento profesional, y experiencia. También reconocen otras características que son importantes para la buena docencia como el entusiasmo, la flexibilidad, la perseverancia y la preocupación por los estudiantes. (Marcelo, C. & Vaillant, D. 2011:56)

2.2.9. Proceso de enseñanza – aprendizaje

La finalidad fundamental de cualquier método de enseñanza es facilitar el aprendizaje: estimularlo, guiarlo y garantizar que se produzca. Desde una perspectiva transmisora, el profesor les dice a los alumnos lo que deben aprender. Desde una perspectiva de solución de problemas, en cambio, facilitamos el aprendizaje mediante las técnicas de instrucción que usamos, por la forma que las combinamos; por los contenidos que seleccionamos; por el clima que creemos en el aula, y por el papel que desempeñamos en la experiencia de aprendizaje en acción. La enseñanza a través de la solución de problemas será exitosa en la medida en que dispongamos de la destreza necesaria para el buen manejo de estos factores. Se trata, en definitiva, de posibilitar y potenciar aprendizajes, organizando las actividades en torno al planteamiento y resolución de cuestiones relevantes que son investigadas por los alumnos.

El punto de partida de este método no son temas o conocimientos de tipo general sino problemas susceptibles de interesar intelectualmente y afectivamente a los alumnos, cuya investigación permitirá una progresiva comprensión de los esquemas conceptuales. Este punto de partida se basa en la constatación de que la adquisición de aprendizajes significativos requiere que los alumnos sientan la necesidad de encontrar respuesta a algo; es decir, para que se produzca aprendizaje el sujeto debe estar interesado y tener inquietud de aprender. Desde esta perspectiva, el alumno es el responsable último de su propio proceso de aprendizaje. La actividad mental es, por tanto, un elemento indispensable en este proceso

constructivo. La construcción del conocimiento supone así un verdadero proceso de “elaboración”, en el sentido que el alumno selecciona las informaciones, estableciendo relaciones entre las mismas; pero, en este proceso hay un elemento que ocupa un lugar privilegiado: el conocimiento previo pertinente que posee el alumno en el momento de iniciar el aprendizaje. En este sentido se da relevancia a las concepciones y esquemas de conocimiento que ya tienen los alumnos, que los utilizará como instrumento de lectura e interpretación y que determinan en buena parte qué información seleccionará, cómo la organizará y qué tipo de relaciones establecerá. Según esta perspectiva, las nuevas informaciones, con las que el alumno toma contacto, pueden entrar en contradicción con las concepciones que los alumnos tenía e iniciarse un proceso de “desequilibrio cognitivo”, que llevaría al cambio conceptual, mecanismo básico generador del conocimiento.

La didáctica juega aquí un importante papel como favorecedora de este proceso, y, en este sentido, consideramos que la estrategia basada en la Solución de Problemas no sólo es compatible con este proceso constructivo sino que favorece la actividad constructiva del alumno para que se acerque de forma progresiva a lo que significan y representan los contenidos como saberes culturales.

El proceso instruccional puede ser realizado de formas muy diversas, desde la reproducción de unas transmisiones verbales hasta la reflexión creativa y la facilitación del aprendizaje de los alumnos. A ambas posturas subyacen planteamientos diferentes acerca del proceso de aprendizaje. En el primer caso, el aprendizaje es concebido como proceso

de transmisión - recepción de información, que se favorece mediante claras y organizadas exposiciones del profesor. Mientras que en el segundo, el aprendizaje es entendido como proceso de construcción cognoscitiva que se favorece mediante la estimulación de los procesos de investigación de los alumnos.

Enseñar por descubrimiento mediante la solución de problemas implica superar la función del docente como mero técnico, para convertirse en un investigador en el aula, capaz de adecuar su intervención a las condiciones intrapersonales y situacionales que definen su contexto de acción, lo cual es por naturaleza inconcluso y creativo, ya que va creando el hilo de su propia intervención (Eisner, 1985; Stenhouse, 1987; Doyle, 1985).

De acuerdo con esta perspectiva, favorecer el aprendizaje significativo de los contenidos escolares requiere favorecer las actividades por las que los contenidos puedan ser reconstruidos por los alumnos (Driver, 1986; Giordan y Vecchi, 1988). Para ello, hemos de diseñar un programa de actividades adaptado a los conocimientos previos de los alumnos, que guarde coherencia con los objetivos y contenidos y disponga de la flexibilidad necesaria para adaptarse a las necesidades reales del aula.

Las funciones del profesor, según Alonso Tapia (1991), son:

Ayudar a que los alumnos tomen conciencia del problema a resolver, así como de las ideas previas.

Motivar y estimular el mantenimiento del esfuerzo resolutivo

-Evitar la concentración de la atención en un solo aspecto del problema.

-Orientar la atención hacia las características esenciales del espacio del problema. Facilitar la actualización de conocimientos pertinentes.

-Potenciar la autorregulación del procedimiento de resolución, alentando la secuencia de estrategias más adecuadas.

-Organizar, estimular y encauzar la dinámica investigadora de la clase, en el marco de unas adecuadas relaciones de colaboración.

-Contribuir a la asimilación de los descubrimientos realizados, y su transferencia a otras situaciones.

La naturaleza de las orientaciones ha de adecuarse a la situación específica de aprendizaje, a la competencia cognitiva de los alumnos y los objetivos propuestos. El grado de directividad variará en función de la competencia heurística de los alumnos en la tarea, así como de los objetivos pretendidos; pudiendo existir en el proceso resolutivo momentos que exigen una mayor directividad y momentos en que ésta no sea necesaria.

Las instrucciones verbales externas para ‘guiar’ o ‘canalizar’ el pensamiento en ciertas direcciones varía en cuanto a magnitud o totalidad, aunque siempre se evita hacer una descripción de la solución. Como mínimo, la orientación del pensamiento debe informar al sujeto cuáles son los objetivos de su actividad, lo cual es la forma general de la solución; según parece, se requiere este tipo de orientación cuando se desea que ocurra un aprendizaje. Cuando la cantidad de información de guía es mayor, el efecto que se observa es una limitación de la variedad de

hipótesis analizadas por la persona para encontrar una solución. Colí (1990) destaca, a este respecto, que la bondad de los métodos está en función de ayuda pedagógica que ofrezcan a los alumnos en función de sus necesidades.

Actualmente, se está enfatizando mucho sobre la necesidad de la instrucción de habilidades metacognitivas, que permitan al alumno reflexionar sobre sus procesos de pensamiento y autorregular el proceso de aprendizaje.

Las estrategias de control o autorregulación incluyen:

- Asegurarnos de que comprendemos de qué trata el problema antes de comenzar a solucionarlo.
- Planificar el proceso.
- Determinar qué fuentes necesitamos, de qué tiempo disponemos, con qué recursos contamos, etc.
- Evaluar lo que estamos haciendo durante el proceso de resolución.

La diferencia que puede existir entre un experto y un novato, no sólo se debe a que exista una diferencia en el conocimiento, sino también a cómo el experto utiliza lo que sabe.

2.2.10. Teorías de aprendizaje

Diversidad de soportes teóricos que ayudan a comprender, predecir y controlar el comportamiento humano y tratan de explicar cómo los sujetos acceden al conocimiento, su objeto de estudio se centra en la adquisición de destrezas y habilidades, en el razonamiento y adquisición de conceptos.

CONDUCTISMO: Teoría de aprendizaje que tiene sus raíces en la época de Aristóteles, se centra en el estudio del comportamiento humano utilizando procedimientos estrictamente experimentales para estudiar la conducta, considerando el entorno como un conjunto de estímulo respuesta. Así se concibe al hombre en su naturaleza biológica, como un organismo práctico a la estimulación del medio, con el que establece una relación funcional, mediante su conducta operante y sin tomar en cuenta lo que ocurre en el interior de la mente del sujeto. De acuerdo a los conductistas, el conocimiento se alcanza mediante la asociación de ideas según los principios de semejanza, contigüidad espacial y temporal, y causalidad. En cuanto a los aportes de las teorías conductistas al diseño instructivo del software educativo, Gros (1997, 2000) y Belloch (2000) destacan los siguientes: descomposición de la información en pequeñas unidades, formulación de objetivos operativos, el diseño de actividades que requieran una respuesta del usuario y la secuenciación de las tareas además de la determinación y planificación del refuerzo. Estos principios se utilizan en los programas de ejercitación y práctica, donde a partir del análisis de las tareas que deben efectuarse para adquirir el dominio de la actividad se organizan los contenidos y las unidades de información que debe recibir el aprendiz en cada momento.

EL COGNITIVISMO: Es una corriente psicológica donde se asume que el aprendizaje se produce a partir de la experiencia, como una representación de dicha realidad. Por lo tanto, centra sus esfuerzos en entender los procesos internos que se producen en el aprendiz: percepción, atención, motivación, memoria, procesamiento de la información, pensamiento,

aptitudes (Salcedo, 2000). El sujeto es considerado como procesador activo de la información, a través del registro y organización de dicha información, puede llegar a su reorganización y reestructuración en la estructura cognitiva del aprendizaje. El software debe estar centrado en los procesos que debe seguir el individuo para lograr su aprendizaje y facilitar la adquisición de los conocimientos presentándole los recursos y las actividades necesarias para ello, desde la perspectiva del aprender haciendo y reflexionando sobre su actuación. Los programas tutoriales siguen estas consideraciones.

EL CONSTRUCTIVISMO: Se sustenta en que “el que aprende construye su propia realidad o al menos la interpreta de acuerdo a la percepción derivada de su propia experiencia, de tal manera que el conocimiento de la persona es una función de sus experiencias previas, estructuras mentales y las creencias que utiliza para interpretar objetos y eventos” (Mergel, 1998). “Lo que alguien conoce es aterrizado sobre las experiencias físicas y sociales las cuales son comprendidas por su mente” (Jonassen, 1991, citado por Ertmer y Newby, 1993). En referencia al diseño instructivo del software educativo desde el enfoque constructivista se ha de tomar en cuenta las condiciones planteadas por Monereo y Araujo y Chadwick (1995, 1988, citados en Urbina, 2001), referentes al diseño y la planificación de la enseñanza la cual debe responder a las dimensiones siguientes: los contenidos de la enseñanza que incorporen lo factual, conceptual y procedimental; los métodos y estrategias de enseñanza, que le ofrezcan a los alumnos la oportunidad de adquirir el conocimiento contextos reales; la secuencia de los contenidos se comienza por los

elementos más generales y simples hacia los más detallados y complejos; y la organización social, considerando los efectos positivos que tienen las relaciones entre los alumnos.

2.2.11. Modelos de enseñanza

Los modelos de enseñanza son la evolución de los métodos de enseñanza. Todas se refieren al camino que han de seguir profesores y alumnos para conseguir que éstos alcancen finalidades educativas. Todo lo que se lleva a cabo en todas las situaciones de enseñanza forma parte del método que por ello se diluye como dice Gimeno entre las demás variables del modelo didáctico. Titone en su obra "Metodología Didáctica", el método, que para él significa orden, es la vía idealmente perfecta que conduce al fin de la didaxis o de la docencia, que es, la consecución de los fines educativos. El método de enseñanza o didáctico tiene una doble justificación psicológica y lógica además de educativa porque se apoya en las características psicológicas de los alumnos, en la estructura lógica de la materia que se va a explicar y crea hábitos de ordenación y de organización del trabajo mental. Por tanto, el método es siempre "un modo particular de facilitar el encuentro entre la estructura psíquica del discente y la estructura lógica de un determinado contenido del programa" (Titone, 1966: 466). Por ello el método está en función de la autoactividad del alumno que debe estimular inteligentemente, el profesor, adaptando la materia a las leyes psicológicas del aprendizaje. Mantovani (cfr. Titone, 1966: 467) amplía el concepto de método señalando que su estructura no sólo está condicionada "por las formas básicas de la razón humana, por la configuración lógica de la materia de

enseñanza y por el grado de desarrollo del alumno, sino que, además, lo está por el estado de cultura de la comunidad, por los valores morales a realizar, por el tipo de escuela en que se aplica y por la actitud espiritual de la época...", coincidiendo con Zabalza (2004: 556) cuando se refiere a la naturaleza social del acto didáctico en estos términos: En ese sentido, la relación didáctica supera la lógica de los contenidos. Ambos, contenidos y contexto social constituyen el marco de condiciones del acto didáctico (...). Es bien sabido que distintos modelos organizativos de la instrucción afectan de distinta manera los aprendizajes en función del distinto background sociocultural de los sujetos.

Titone recoge como métodos fundamentales los denominados inductivo, deductivo, analítico y sintético. Son los métodos que ya propuso Aristóteles (s. IV a.C.) basados en la lógica, de ahí que se denominen métodos lógicos. Son caminos distintos para llegar al conocimiento científico. El método inductivo procede de lo concreto para alcanzar lo abstracto, va de lo particular a lo general y se apoya en la intuición o en la observación directa de los hechos concretos para llegar a la elaboración de teorías. El método deductivo va de lo abstracto a lo concreto, de lo universal a lo particular, parte de la teoría o definición para aclarar un hecho concreto. El analítico procede al dominio de una realidad a través del estudio de las partes que la componen y el sintético procede al dominio de una realidad partiendo de la misma hasta llegar a las partes que la componen. Estos métodos se ponen en práctica a través de las formas de enseñanza, que el mismo autor clasifica en objetivas o intuitivas, basadas

en la observación de la realidad, y verbales, formas que, a su vez, utilizan unos procedimientos para desarrollarlas.

Todos estos métodos han servido de base para el desarrollo de diferentes metodologías o enfoques en función de los principios didácticos en los que se basaran. Estos principios han sido de individualización, socialización, actividad e intuición, siendo los dos primeros los que más propuestas metodológicas han generado. El principio de individualización surge de la realidad de que todos los alumnos son diferentes entre sí y la preocupación de la escuela por ajustarse a esa realidad. La educación bajo este principio debe realizarse teniendo en cuenta las necesidades de cada niño en particular y ha sido llevado a la práctica por el Plan Dalton, el sistema Winnetka, la enseñanza programada y, a través de la enseñanza individualizada, que combina el principio de individualización con el de socialización, la educación personalizada. Actualmente, se lleva a cabo el principio de individualización a través de las adaptaciones curriculares y la diversificación curricular. El principio de socialización completa el de individualización porque define a la persona como un compuesto bio-psico-social, y vivimos y nos educamos en sociedad. La finalidad de este principio es la inserción eficaz del individuo en la sociedad. Experiencias como la enseñanza en grupo, la escuela de trabajo, la enseñanza cooperativa o las comunidades de aprendizaje son algunos ejemplos de la aplicación de este principio.

Hagamos referencia ahora a las modalidades de enseñanza, que al igual que los modelos se definen como esquemas mediadores entre la teoría y la práctica con la finalidad de unirlos y mejorarlos. La finalidad

del método, de las modalidades y de los modelos es la misma: mejorar la práctica didáctica para la consecución de las finalidades educativas.

Zabalza (2004: 557-558) clasifica las modalidades de enseñanza en función de las teorías en la que se fundamenta: constructivismo, interacción entre iguales, ecológica, relación comunicativa y competencias. La modalidad de enseñanza denominada "constructivismo" parte de los principios del aprendizaje significativo, ya expuesto, que considera que el conocimiento se construye por el propio aprendiz a partir de un proceso de integración de las nuevas informaciones y experiencias en otras anteriores que ya se poseían, logrando así estructuras de conocimiento y actuación cada vez más potentes. En este marco la enseñanza se ha de preocupar por enriquecer las experiencias de los sujetos y por dotarles de los recursos instrumentales precisos para que puedan adueñarse de ellas, dándoles significados e incorporándolas a su propio bagaje personal de conocimientos y destrezas. Importa propiciar la implicación efectiva de los sujetos en las actividades y orientar la acción didáctica dirigida a reforzar sus autonomías (aprender a aprender).

La modalidad de enseñanza de "interacción entre iguales", concede un gran potencial de impacto en el desarrollo de los sujetos a la interacción entre lenguaje y conocimiento en las relaciones sociales, en las que se produce lo que Vygotsky denomina "aprendizaje coral", que significa que vamos construyendo nuestros conocimientos a partir de las aportaciones de los demás, que matizan, refuerzan o contradicen nuestras propias ideas y experiencias. Este enfoque ha supuesto la exigencia de

reforzar las modalidades de aprendizaje en grupo o pareja, los sistemas de apoyo mutuo, los debates, la enseñanza cooperativa, etc.

Una tercera modalidad es la denominada "ecológica" en la que aprender es ser capaz de dar significado a la propia experiencia y por eso la escuela debe abrirse a su entorno y a las necesidades y circunstancias que caracterizan la vida de los aprendices. Así pues, el propio entorno y sus recursos y dinámicas sociales, culturales, productivas, etc. se convierten en la gran despensa didáctica de la enseñanza (Frabboni, 1987; cfr. Zabala, 2004: 558).

En la modalidad basada en la "relación comunicativa" entre profesores y alumnos, el proceso didáctico se concibe como un intercambio bidireccional de informaciones, con sus consiguientes procesos de codificación y decodificación. La enseñanza ha debido cuidar tanto los aspectos vinculados a los procesos de codificación de los mensajes instructivos como los aspectos más estrictamente relacionales del encuentro didáctico y el clima de trabajo que se crea en clase.

Últimamente se va abriendo paso una nueva visión de la enseñanza, que centra su punto de interés en las "competencias" que los sujetos van adquiriendo en su itinerario escolar. Su objetivo fundamental es romper con una idea polarizada de la enseñanza, que bien la vincule al mero saber reproductivo o la reduzca al mero saber hacer o a habilidades muy específicas. La competencia integra ambas dimensiones, la cognitiva y la operativa además de un conjunto de aspectos relacionados con las actitudes y comportamientos. Es decir, que la enseñanza se centre en el

desarrollo de competencias equivale a una formación integral que aúne el desarrollo personal con el académico, con el profesional y el social.

Por último un modelo de enseñanza se puede definir también como un plan estructurado para orientar la enseñanza en las aulas y se basa en las teorías de la enseñanza y del aprendizaje, y pueden existir tantos modelos de enseñanza como teorías o grupos de teorías.

Woolfolk, A.E. y Mccune, L., 1982: 239, presentan tres modelos basados, respectivamente, en las teorías del aprendizaje significativo, por descubrimiento y por procesamiento de la información. En el modelo de enseñanza basado en la teoría del aprendizaje significativo de Ausubel el objetivo fundamental es ayudar a los alumnos a comprender el significado de la información presentada de forma tal que puedan combinar el nuevo material con el que ya saben. Para ello el modelo presenta las siguientes orientaciones:

- Partir de las ideas que tienen los alumnos en relación con el tema.
- Presentar el tema de forma organizada.
- Utilizar organizadores previos o los conceptos más generales.
- Presentar los conceptos específicos subordinados a los generales.
- Poner ejemplos de los conceptos generales y los específicos.
- Presentar resúmenes parciales y acabar con un resumen general.

El modelo de enseñanza basado en la teoría del aprendizaje por descubrimiento de Bruner tiene por objetivo ayudar al alumno a que descubra por sí mismo la teoría que podría haber tras un problema presentado. Para ello se dan las orientaciones (Woolfolk, A.E. y Mccune, L., 1982: 232):

1. Presentar la estructura básica del tema, explicando sus ideas fundamentales partiendo de ejemplos de la vida real, con la finalidad de motivar.
2. Elaborar muchos ejemplos de cada uno de los conceptos que se estén explicando.
3. Ayudar a los alumnos a constituir sistemas de codificación, que consiste en transformar significativamente la información recibida, a fin de desplazarla desde la memoria a corto plazo a la memoria a largo plazo.
4. Aplicar el nuevo aprendizaje a muchas situaciones diferentes.
5. Plantear un problema a los alumnos y dejar que traten de hallar la respuesta.
6. Estimular a los alumnos que hagan suposiciones intuitivas.

El modelo de enseñanza basado en la teoría del aprendizaje por procesamiento de la información tiene por finalidad ayudar a los alumnos a comprender que su aprendizaje va a depender del uso que hagan de la información recibida.

1. Asegurarse de que se cuenta con la atención de los alumnos. ¿Cómo?
 - 1.1. Decir a los alumnos cuál es el objeto de la lección y su utilidad.
 - 1.2. Utilizar la novedad en la presentación de los materiales.
 - 1.3. Desplazarse por el aula, evitando explicaciones monótonas.
2. Ayudar a los alumnos a concentrarse en la información más importante de la lección, pidiéndoles que resuman los puntos fundamentales de la misma.
3. Ayudar a los alumnos a combinar la información nueva con la antigua a través de actividades.

4. Ayudar a los alumnos a recordar enseñándoles el uso de estrategias:

4.1. Agrupamiento.

4.2. Aprendizaje parcial.

4.3. Práctica distribuida frente a práctica masiva.

4.4. Reglas mnemotécnicas.

Igualmente, se podría elaborar un modelo de enseñanza integrador de los tres modelos precedentes y/o con aportaciones de otras teorías.

2.2.12. Enfoques de aprendizaje

Modelo tradicional

El modelo de aprendizaje más antiguo es el modelo tradicional. En este el profesor se encargaba de moldear al alumno y enseñarle todo el contenido informativo. El alumno tomaba todas las afirmaciones sin cuestionarlas y las memorizaba, dado que el maestro era considerado la autoridad última en la materia. Se hablaba entonces de un enfoque de tipo enciclopédico o de tipo comprensivo por parte del maestro.

Este enfoque es considerado peligroso en cierto sentido dado que, si el profesor adultera la información, los alumnos repiten y aplican conceptos erróneos considerándolos precisos.

Modelo conductista

Del modelo tradicional se abrió paso al modelo conductista, en el cual el mismo estudiante deberá aprender los conocimientos pero siempre con la conducción o dirección del profesor. Esta teoría fue presentada por Skinner y Pavlón, ambos especialistas en aprendizaje.

Los detractores del modelo conductista afirman que este modelo está más dirigido a los estudiantes más aptos o más inteligentes dentro del aula.

Esto deja en desventaja a los grupos con coeficientes menores, o con dificultades para investigar o comprender y analizar información.

Modelo constructivista

El modelo constructivista, desarrollado por Vigotsky, Piaget y Ausubel, pretende que el desarrollo de los conocimientos del alumno sea gradual y construido por el propio estudiante.

Algunos países como Gran Bretaña han decidido desechar esta práctica de aprendizaje por considerar que los niveles de exigencia a los estudiantes bajan cuando se es aplicado.

Modelo Sudbury

El modelo Sudbury plantea que se puede aprender sin la intervención de un maestro. El profesor vendría a ser un consejero para el estudiante solamente si se solicita su lección.

Consideran los desarrolladores de este método que se les hace un daño a los alumnos al querer enseñarles de manera individual; por lo tanto, recurren a experiencias grupales para la obtención del aprendizaje. Este método se dirige principalmente a niños y adolescentes.

Modelo proyectivo

El último modelo de aprendizaje aplicado es el modelo proyectivo. Como su nombre lo indica, se intenta educar partiendo de la creación de proyectos.

Estos proyectos son establecidos por el maestro en el aula de clase con el fin de despertar el interés y la curiosidad en los alumnos sobre temas en específico.

El objetivo de este método es incentivar las investigaciones en cualquier línea de conocimiento, consiguiendo que las conclusiones de los estudios estén directamente relacionadas con la experiencia particular de cada integrante.

Modelo situado

El aprendizaje se basa, esencialmente en situaciones específicas y reales; y en la resolución de problemas a través de métodos cotidianos. Este modelo sitúa al educando dentro de un contexto sociocultural para que adquiera habilidades y desarrolle competencias al tiempo que soluciona problemas y supera retos valiéndose de la colectividad.

Las actividades diseñadas en este modelo buscan promover la colectividad y la cooperación, y el trabajo en equipo.

2.3. Definición de términos básicos

- a) **Actualización docente.**- Proceso formativo que se da como consecuencia de la incorporación de nuevas tecnologías, procedimientos, planes y programas de estudio (contenidos, métodos o formas de evaluación del aprendizaje, etc.); así como de la aparición de nuevos materiales o recursos didácticos. También se considera al proceso de desarrollo y fortalecimiento de las habilidades, conocimientos y destrezas del personal académico de una institución de educación, en función de la actualización de saberes en áreas específicas de la ciencia, las tecnologías o las humanidades.
- b) **Calidad Académica:** Es optimizar el proceso de enseñanza aprendizaje en las

universidades y/o centros de educación superior maximizando los recursos en la formación de profesionales competitivos que satisfagan las expectativas y necesidades del mercado laboral.

- c) **Calidad de la gestión académica.**- Es la estimación del valor de las acciones académicas que cumplen las autoridades universitarias en cumplimiento de su rol y su misión y que se evidencia en los resultados que se obtienen.
- d) **Calidad docente:** La calidad del docente es un proceso sistemático de acciones válidas y fiables, con el objetivo de lograr un efecto educativo entre sus alumnos. En ellas debe desplegar todas sus capacidades pedagógicas, su emocionalidad, responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales con estudiantes, padres, directivos, colegas y representantes de las instituciones de la comunidad.
- e) **Calidad Educativa:** Implica el desempeño de los actores educativos, particularmente de los maestros y los directores de los centros educativos, quienes con sus valores, actitudes y capacidades toman decisiones sobre cómo aprovechar los recursos disponibles para mejorar el aprendizaje y el servicio educativo.
- f) **Calidad en la educación superior.**- Atributo del servicio público de la educación en general, y en particular, al modo como ese servicio se presta, expresado en el grado de cumplimiento de un conjunto de características que exponen las condiciones que sería deseable lograr por un programa o una institución. Esas características hacen referencia al proyecto educativo donde el programa o institución define su especificidad o vocación primera y que le sirve de orientación en su quehacer; a los profesores con que cuenta; a la selección y atención de los estudiantes a quienes forma; a los procesos de investigación,

docencia y proyección social que adelanta; al bienestar de la comunidad que reúne; a la organización, administración y gestión; a los egresados y al impacto que logra en el medio; y a los recursos físicos y financieros con que cuenta.

- g) **Desempeño:** Forma de actuar del empleado en el cumplimiento de sus funciones y en la consecución de los resultados asignados para el período objeto de evaluación.
- h) **Evaluación del desempeño docente:** La evaluación del desempeño profesional del docente es un proceso sistemático de la obtención de datos válidos y fiables con el objetivo de comprobar y valorar el efecto educativo que producen en los alumnos el despliegue de sus capacidades pedagógicas, su emocionalidad, responsabilidad laboral y por ende la naturaleza de sus relaciones interpersonales con alumnos, padres, directivos, colegas y representante de las instituciones de la comunidad.
- i) **Liderazgo:** Cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros individuos, dirigido a través del proceso de comunicación, al logro de una o varias metas

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general:

Los factores de la calidad tienen correlación significativa con el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

2.4.2. Hipótesis específicas:

- El nivel de correlación entre los factores de la calidad y la metodología de enseñanza aprendizaje es alta y considerable en los estudiantes de la

Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

- El nivel de relación entre los factores de la calidad y el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión es importante y pertinente.
- El nivel de correlación entre los factores de la calidad y la evaluación del aprendizaje es considerable en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

2.4.1. Hipótesis nula:

Los factores de la calidad no tienen correlación con el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

2.4.2. Hipótesis estadística:

- **H_i: $r_{o_x o_y} \neq 0$**
- **H_o: $r_{o_x o_y} = 0$**

2.5. Identificación de variables

2.5.1. Variable 1

- Factores de la calidad

2.5.2. Variable 2

- Proceso enseñanza – aprendizaje

2.5.3. Variables intervinientes

- El nivel de participación de los educandos

- Los educadores.
- La estructura curricular básica.
- Medios y materiales educativos
- Infraestructura
- Conocimientos previos
- Aspecto biopsicosocial

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

2.6.1. Definición conceptual

V1: Factores de la calidad.- Procesos establecidos para fortalecer la formación académica en una entidad, compuesto de fundamentos basados en el servicio académico, administrativo, investigación y bienestar universitario, de acuerdo al modelo de acreditación tomado por la entidad.

V2: Proceso de enseñanza – aprendizaje.- “Simultáneamente es un fenómeno que se vive y se crea desde dentro, esto es, procesos de interacción e intercambio regidos por determinadas intenciones (...), en principio destinadas a hacer posible el aprendizaje; y a la vez, es un proceso determinado desde fuera, en cuanto que forma parte de la estructura de instituciones sociales entre las cuales desempeña funciones que se explican no desde las intenciones y actuaciones individuales, sino desde el papel que juega en la estructura social, sus necesidades e intereses”. Quedando, así, planteado el proceso enseñanza aprendizaje como un “sistema de comunicación intencional que se produce en un marco institucional y en el que se generan estrategias encaminadas a provocar el aprendizaje” (Contreras, 1990:23). En el modelo propuesto se

establece como dimensiones el plan de estudios, el enfoque por competencias, la articulación y responsabilidad social y la movilidad estudiantil.

2.6.2. Definición operacional

El siguiente cuadro grafica las variables, las dimensiones y los indicadores correspondientes:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTE MS
FACTORES DE LA CALIDAD	Servicio académico	• Equipamiento pedagógico	03
		• Labor docente	03
		• Horario y evaluación	03
	Servicio administrativo	• Características de los procesos administrativos	02
		• Atención y calidad	03
	Investigación	• Establecimiento de líneas de investigación	02
		• Planteamiento y ejecución de proyectos de investigación	02
	Bienestar universitario	• Servicios de biblioteca, comedores e internet	02
		• Servicios de transporte, deporte, recreación	02
		• Presentación de los servicios	02

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTE MS
PROCESO ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	Plan de estudios	• Perfiles y competencias de ingreso y egreso	02
		• Malla curricular y criterios de obtención de los grados	02
		• Distribución de horas y criterios de enseñanza	02
		• Revisión del plan de estudios	01
	Enfoque por competencias	• Sesiones de aprendizaje en estricta relación con el enfoque	02
	Articulación y responsabilidad social	• Las evaluaciones consideran un producto o resultado	02
		• Coherencia del plan de estudios con el enfoque	01
	Movilidad estudiantil	• Relación del enfoque con los instrumentos de evaluación	02
		• Los procedimientos didácticos son propios del enfoque	02

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Básico, transversal de tipo descriptivo correlacional

3.2. Métodos de investigación

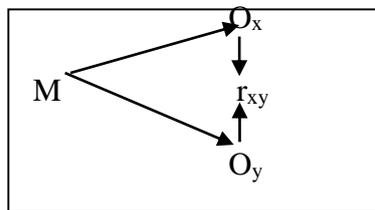
- **Método científico.**- Se refiere a la serie de etapas que hay que recorrer para obtener un conocimiento válido desde el punto de vista científico, utilizando para esto instrumentos que resulten fiables. Lo que hace este método es minimizar la influencia de la subjetividad del científico en su trabajo, porque parte de la observación de fenómenos, detallando con profundidad cada uno de ellos, pasando a la experimentación y planteamiento de una hipótesis frente a un problema y luego su explicación correspondiente formulando un cuerpo teórico o enunciando una ley respectiva.
- **Método hipotético deductivo.**- Sistema de procedimientos metodológicos, que consiste en plantear algunas afirmaciones en calidad de *hipótesis* y verificarlas

mediante la deducción, a partir de ellas, de las conclusiones y la confrontación de estos últimos con los *hechos*. La valoración de la hipótesis de partida sobre la base de tal confrontación es bastante compleja y multiescalonada, pues sólo un proceso prolongado de prueba de la hipótesis puede conducir a su aceptación o refutación fundamentadas.

- **Método de la observación científica.**- Consiste en examinar directamente algún hecho o fenómeno según se presenta espontáneamente y naturalmente, teniendo un propósito expreso conforme a un plan determinado y recopilando los datos en una forma sistemática. Consiste en apreciar, ver, analizar un objeto, un sujeto o una situación.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño utilizado es el Descriptivo - Correlacional, cuyo esquema es:



Donde:

M: Representa los estudiantes que conforman la muestra de estudio.

O_x: V₁ Factores de la calidad

O_y: V₂ Proceso de enseñanza - aprendizaje

r_{xy}: Relación entre los factores de la calidad y el proceso enseñanza – aprendizaje

3.4. Población y muestra

3.4.1. Universo

Conformada por todos los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

3.4.2. Población

Conformada por todos los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Primaria de Pasco.

3.4.3. Muestra

La muestra está constituida por todos los estudiantes del IV, VI, VIII y X ciclo de la escuela de formación profesional de Educación Primaria conformado con un total 70 estudiantes entre varones y mujeres:

CICLO	SECCIÓN	CANTIDAD DE ESTUDIANTES
IV	UNICA	21
VI	UNICA	13
VIII	UNICA	20
X	UNICA	16
TOTAL		70

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas:

- **Encuesta**, planteamiento de una serie de preguntas de carácter interrogativo o declarativo que se hace a una diversidad de personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.
- **Estadística**.- Permite diseñar todo un sistema de cuadros estadísticos y gráficos para interpretar. Al mismo tiempo el uso de estadígrafos como media, moda, mediana, desviación estándar, etc.

3.5.2. Instrumentos:

- **Cuestionario**, permite recoger los datos a través de interrogantes en estricta relación con cada una de las dimensiones e ítems de la variable respectiva.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- Procesamiento mecánico: tabulación, clasificación y análisis estadístico.
- Procesamiento electrónico de datos: ingreso de datos, ordenamiento, relación de variables, etc., en el programa SPSS.

3.7. Tratamiento estadístico

Procesamiento de datos fueron procesados automáticamente mediante el Programa Estadístico SPSS, versión 25.0, entorno Windows.

Comprendió el uso de la estadística tanto descriptiva como inferencial, Para obtener el grado de confiabilidad mediante los coeficientes de consistencia interna, se estimó el coeficiente Alpha de Crombach, de manera que se pueda aplicar un documento confiable.

3.8. Selección, validación y confiabilidad de instrumentos de investigación

Se ha seleccionado dos cuestionarios considerando las dimensiones propias de las variables de la investigación teniendo en cuenta los indicadores propuestos como se muestra en los anexos de la investigación, para realizar el proceso de validez y confiabilidad se ha realizado con opinión de juicio de expertos quienes han evaluado cada uno de los ítems en estricta relación con la matriz de consistencia valorando dichos documentos con un puntaje de 85, 89 y 90 lo que permite tener los referentes adecuados para la validación de los instrumentos.

Aplicación del instrumento.- Para la aplicación de los instrumentos y recojo de datos se llevó a cabo de manera individual a los estudiantes de la muestra de investigación de manera preliminar para validar el instrumento considerando su validez de contenido, criterio y constructo, posteriormente a dicho proceso se ha procedido aplicar el instrumento en la muestra de estudiantes para demostrar la validez de las hipótesis planteadas.

Validación del instrumento.- Así mismo se puede observar que los datos presentados tienen por objeto estimar los resultados del proceso académico, cuyo proceso se realizó con juicio de expertos quienes evaluaron los instrumentos utilizados y validaron los mismos utilizando una escala incluida en anexos del presente estudio.

Validación del primer instrumento: Factores de la calidad

Se procedió a evaluar el instrumento por expertos considerando las dimensiones servicio académico, servicio administrativo, investigación y bienestar universitario, cuyos resultados finales son los siguientes:

Tabla N° 1

Validación por juicio de expertos. Cuestionario sobre Factores de la Calidad

Experto	Promedio de Valoración
Dr. Flaviano Armando Zenteno Ruiz	82.5%
Dr. Tito Armando Rivera Espinoza	82.6%
Dr. José Rovino Álvarez López	81.8%
Promedio Total	82,3%

Por el resultado final obtenido el documento 82,3% se puede aplicar a todos los integrantes de la muestra de investigación.

Tabla N° 2

Validación por juicio de expertos. Cuestionario sobre el proceso de enseñanza - aprendizaje

Experto	Promedio de Valoración
Dr. Flaviano Armando Zenteno Ruiz	81%
Dr. Tito Armando Rivera Espinoza	83.4%
Dr. José Rovino Álvarez López	82.5%
Promedio Total	82,2%

Por el resultado final obtenido el documento 82,2% se puede aplicar a todos los integrantes de la muestra de investigación.

Confiabilidad de la escala. Para obtener el grado de confiabilidad mediante los coeficientes de consistencia interna, se estimó el coeficiente Alpha de Crombach, de manera que se pueda aplicar un documento confiable que pueda permitir obtener la información considerando las dimensiones por cada variable de la investigación, a continuación se muestran los procesos ejecutados:

Tabla N° 3

Resultados obtenidos en la prueba piloto en relación a la primera variable: Factores de la calidad

Item Alum.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Σ
1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	3	3	1	2	2	47
2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	4	3	4	4	4	3	2	1	1	3	3	4	4	3	5	4	74
3	2	3	5	2	1	3	3	3	5	2	1	2	5	3	2	2	1	2	2	1	1	1	5	3	5	65
4	2	4	3	5	2	4	4	4	5	3	4	3	2	3	5	2	1	1	2	3	3	4	4	4	5	82
5	2	3	3	3	5	4	3	3	2	1	1	1	3	2	5	5	3	3	3	1	1	1	1	1	2	62
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	1	3	2	82
7	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	1	5	4	3	2	4	3	3	2	2	1	2	1	76
8	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	1	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	2	5	3	81
9	3	5	3	3	3	4	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	4	4	1	1	2	2	1	1	3	69
10	1	4	1	2	1	2	1	2	1	4	3	2	3	4	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	51
11	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	62
12	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	1	2	2	2	2	3	66
13	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	1	1	1	1	2	1	2	54
14	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	45

Fuente: Proceso realizado por la autora

Tabla N° 4*Resultados de la variable factores de la calidad*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N° de elementos</i>
0,836	25

Fuente: Proceso realizado por la autora

Tabla N° 5*Estadísticos total-elemento*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	63,0714	144,533	,637	,821
VAR00002	62,0000	148,000	,587	,824
VAR00003	62,3571	145,016	,543	,824
VAR00004	62,5000	138,115	,852	,811
VAR00005	62,7857	146,335	,346	,833
VAR00006	62,1429	147,516	,627	,823
VAR00007	62,5000	143,500	,639	,820
VAR00008	62,5000	151,346	,578	,826
VAR00009	62,2857	143,451	,500	,825
VAR00010	62,6429	157,786	,190	,836
VAR00011	63,0000	158,462	,124	,838
VAR00012	63,0000	154,615	,239	,835
VAR00013	62,7857	155,566	,187	,838
VAR00014	62,5000	151,654	,358	,831
VAR00015	62,4286	150,418	,362	,831
VAR00016	62,5714	158,725	,065	,843
VAR00017	63,1429	170,440	-,353	,853
VAR00018	62,9286	156,379	,143	,840
VAR00019	63,3571	148,709	,569	,825
VAR00020	63,6429	152,093	,426	,829
VAR00021	63,3571	152,863	,378	,831
VAR00022	63,3571	145,786	,516	,825
VAR00023	63,5000	155,346	,168	,839
VAR00024	63,0714	138,533	,635	,818
VAR00025	62,8571	148,901	,353	,832

Fuente: Proceso realizado por la autora

Los resultados muestran que el primer instrumento relacionado con los factores de la calidad al ser procesado con SPSS se ha obtenido 0.836 lo que indica que posee una fiabilidad aceptable (George y Mallery, 2003), por lo que es preciso realizar su aplicación para obtener los resultados de la investigación.

Tabla N° 6

*Resultados obtenidos en la prueba piloto en relación a la segunda variable:
Proceso de enseñanza aprendizaje*

Item Alum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Σ
1	3	3	4	3	4	2	5	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	75
2	4	4	3	4	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	1	1	1	1	2	69
3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	80
4	2	4	3	2	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	3	4	3	5	5	3	5	4	97
5	2	3	2	3	2	3	3	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	85
6	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	85
7	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	5	2	4	3	4	2	89
8	2	3	4	1	5	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3	80
9	1	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	79
10	4	3	3	3	3	3	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	4	3	2	1	55
11	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3	1	2	3	4	5	62
12	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	73
13	2	2	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	1	2	2	2	2	2	70
14	1	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	43

Fuente: Proceso realizado por la autora

Tabla N° 7

Fiabilidad de la variable enseñanza - aprendizaje

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	25

Fuente: Proceso realizado por la autora

Tabla N° 8

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	71,9286	202,379	-,114	,912
VAR00002	71,5714	195,187	,234	,902
VAR00003	71,1429	188,286	,359	,901
VAR00004	71,5714	191,495	,204	,905
VAR00005	71,1429	189,055	,332	,901
VAR00006	71,2857	197,604	,103	,904
VAR00007	70,7143	190,374	,347	,900
VAR00008	71,2857	174,681	,775	,891
VAR00009	71,0714	184,687	,636	,895
VAR00010	71,5714	174,264	,789	,890
VAR00011	71,2143	182,797	,762	,893
VAR00012	71,5714	173,648	,933	,888
VAR00013	71,6429	179,324	,694	,893
VAR00014	71,7857	180,951	,536	,897
VAR00015	71,2143	182,027	,593	,895
VAR00016	71,3571	184,709	,578	,896
VAR00017	71,2143	186,951	,452	,899
VAR00018	71,2857	186,681	,530	,897
VAR00019	71,6429	185,940	,543	,897
VAR00020	71,5000	187,962	,402	,900
VAR00021	72,0000	178,308	,657	,894
VAR00022	71,7143	181,604	,464	,899
VAR00023	71,7857	187,104	,472	,898
VAR00024	71,4286	175,033	,713	,892
VAR00025	71,6429	184,863	,423	,899

Fuente: Proceso realizado por la autora

Los resultados muestran que el segundo instrumento relacionado con el proceso de enseñanza – aprendizaje al ser procesado con SPSS se ha obtenido 0.901 lo que indica que posee una fiabilidad aceptable (George y Mallery, 2003), por lo que su aplicación permitirá obtener resultados adecuados en la presente investigación.

3.9. Orientación Ética

La investigación se realizó teniendo en cuenta los siguientes.

1. La investigación se desarrolló teniendo en cuenta las normas APA.
2. En el trabajo de investigación se tuvo en cuenta las referencias de otros autores.
3. Las variables e indicadores fueron elaborados por el autor de acuerdo al título de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo se ha realizado con los estudiantes del IV, VI, VIII y X ciclo de la Escuela de Formación Profesional de Educación Primaria de Pasco, con la cantidad de muestra prevista para el presente estudio en base a las dimensiones por cada variable e indicadores por cada uno de ellos. Para contrastar la hipótesis de investigación se ha trabajado con los resultados de cada interrelación por dimensiones estableciendo los indicadores respectivamente, en relación a la prueba de hipótesis se ha utilizado la correlacional de Pearson.

Para el recojo y procesamiento de la información obtenida en la presente investigación en relación con las variables y dimensiones establecidas, se ha aplicado dos cuestionarios para relacionar los factores de la calidad y el proceso enseñanza – aprendizaje, en relación a la primera variable las dimensiones son el

servicio académico, el servicio administrativo, investigación y bienestar universitario que se relacionan con los servicios recibidos por los estudiantes de la muestra; y en relación a la segunda variable el plan de estudios, enfoque por competencias, articulación y responsabilidad social, movilidad estudiantil; los mismos que al ser procesados, en relación a lo obtenido por los instrumentos de la presente investigación, se han encontrado los siguientes resultados:

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Los factores de la calidad

N° DE ÍTEM	DIMENSION	Tabla N° 9 <i>Consolidado de la VI: factores de la calidad</i>															TOTAL $\sum fi$	TOTAL $\sum \%$
		R1 VALOR = 1		R2 VALOR = 2		R3 VALOR = 3		R4 VALOR = 4		R5 VALOR = 5		TOTAL						
	DESCRIPCIÓN DE LOS ÍTEMS	Fi	%	fi.1	fi	%	fi.2	fi	%	fi.3	fi	%	fi.5	fi	%	fi.5		
1	El equipamiento de las aulas y talleres son adecuados	10	14	10	23	33	46	14	20	42	13	19	52	10	14	50		
2	Los profesores demuestran un nivel suficiente de conocimientos teóricos y prácticos	04	06	04	11	16	22	19	27	57	25	36	100	11	16	55		
3	Los profesores utilizan una diversidad de estrategias para el trabajo académico	04	06	04	07	10	14	26	37	78	22	31	88	11	16	55		
4	Los profesores tienen disponibilidad para orientar a los estudiantes cuando sea necesario	06	09	06	18	26	36	17	24	51	15	21	60	14	20	70		
5	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	15	21	15	15	21	30	18	26	54	09	13	36	13	19	65	70	100%
6	Las evaluaciones son pertinentes para conocer lo que han aprendido los estudiantes	03	04	03	13	19	26	22	31	66	25	36	100	07	10	35		
7	El número de estudiantes por clase es óptimo para los procesos de enseñanza – aprendizaje	03	04	03	16	23	32	22	31	66	16	23	64	13	19	65		
8	El plan de estudios está diseñado en función de las demandas profesionales actuales	02	03	02	13	19	26	30	43	90	18	26	72	07	10	35		
9	Se utilizan tecnologías diversas en el proceso de enseñanza – aprendizaje	02	03	02	15	21	30	23	33	69	18	26	72	12	17	60		

Nº DE ITEM	DIMENSION	TABLA Nº 9															TOTAL	TOTAL	
		Consolidado de la VI: factores de la calidad																	
		R1		R2			R3			R4			R5			∑ fi			∑ %
VALOR = 1		VALOR = 2			VALOR = 3			VALOR = 4			VALOR = 5								
DESCRIPCIÓN DE LOS ITEMS		fi	%	fi.1	fi	%	fi.2	fi	%	fi.3	fi	%	fi.5	fi	%	fi.5			
10	SERVICIO ADMINISTRATIVO	Los procesos administrativos diversos son ágiles y pertinentes	05	07	05	16	23	32	27	39	81	16	23	64	06	09	30	70	100%
11		El tratamiento de una diversidad de reclamos, quejas y sugerencias sobre diferentes aspectos de la formación universitaria son adecuados	08	11	08	23	33	46	23	33	69	11	16	44	05	07	25		
12		La atención en la diversidad de oficinas de la universidad son óptimos	07	10	07	21	30	42	21	30	63	14	20	56	07	10	35		
13		El proceso de inscripción o matrícula es simple y rápido	08	11	08	15	21	30	23	33	69	09	13	36	15	21	75		
14		El trato que brinda todo el personal implicado en la institución es correcto	08	11	08	23	33	46	18	26	54	13	19	52	10	14	50		
15	INVESTIGACIÓN	Se fomenta la investigación en sus diversas facetas	04	06	04	15	21	30	27	39	81	16	23	64	08	11	40	70	100%
16		Se publican y comparten los trabajos de investigación a nivel de estudiantes y docentes	07	10	07	16	23	32	22	31	66	16	23	64	09	13	45		
17		Se establecen incentivos económicos para los estudiantes por su participación en un proyecto de investigación	16	23	16	17	24	34	18	26	54	15	21	60	04	06	20		
18		Existen líneas de investigación claramente delimitadas para la especialidad	09	13	09	17	24	34	19	27	57	12	17	48	13	19	65		
19	BIENESTAR UNIVERSITARIO	El servicio de la biblioteca es adecuado y suficiente	20	29	20	17	24	34	19	27	57	10	14	40	04	06	20	70	100%
20		Existe disponibilidad de computadoras con acceso a internet para realizar trabajos académicos de la escuela	27	39	27	15	21	30	16	23	48	06	09	24	06	09	30		
21		Los comedores y cafeterías existentes brindan alimentos variados, saludables e higiénicos	20	29	20	23	33	46	15	21	45	06	09	24	06	09	30		
22	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Los servicios de transporte son suficientes, rápidos y seguros	23	33	23	16	23	32	17	24	51	09	13	36	15	21	75	70	100%
23		Los servicios higiénicos son mantenidos en buenas condiciones	27	39	27	17	24	34	13	19	39	08	11	32	05	07	25		
24		Se dispone de instalaciones deportivas y espacios para la recreación	21	30	21	21	30	42	14	20	42	06	09	24	08	11	40		
25		La higiene, seguridad y vigilancia dentro del campus es adecuada	16	23	16	19	27	38	18	26	54	06	09	24	10	14	50		

Interpretación: En la tabla precedente se observa que un 14% (10) de los estudiantes se encuentran totalmente insatisfechos con el equipamiento de las aulas y talleres de la escuela, al mismo tiempo un 33% (23) están poco satisfechos, mientras que un 20% (14) están satisfechos con las aulas y talleres, un 19% (13) de los estudiantes están bastante satisfechos y un 14% (10) de los participantes están totalmente satisfechos con lo mencionado en el ítem, lo que significa que las respuestas en relación al enunciado se encuentran divididas, toda vez que algunas aulas no están equipadas en su totalidad y necesitan incorporar mayor cantidad de dispositivos para brindar un servicio de calidad; en lo que se refiere al nivel académico de los docentes en lo teórico y práctico un 36% (25) de los estudiantes está bastante satisfecho con el servicio recibido por el cuerpo docente; un 27% (19) de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos; un 16% (11) están totalmente satisfechos; asimismo un 16% (11) están poco satisfecho y finalmente un 6% (04) de los encuestados responden que están totalmente insatisfechos con este servicio; por los resultados se encuentran que el mayor porcentaje de los estudiantes están de acuerdo con el servicio recibido valorando su importancia y precisión en lo que se refiere a la preparación científica de los docentes de la escuela profesional; en lo referido al uso de estrategias diversas para el trabajo académico un 37% (26) están satisfechos con las estrategias utilizadas por los docentes; un 31% (22) están totalmente satisfechos con este servicio, un 20% (24) se encuentran totalmente satisfechos con el uso de las estrategias de los docentes; por otro lado un 10% (07) se encuentran poco satisfechos y finalmente un 6% (04) responden que están totalmente satisfechos; en relación a este indicador se aprecia que la mayor cantidad de estudiantes están satisfechos con el servicio recibido por el trabajo

docente toda vez que la mayoría de ellos utilizan una diversidad de estrategias para desarrollar un tema de acuerdo a su planificación; en lo que se refiere a la disponibilidad de tiempo para orientar a los estudiantes se observa que un 26% (18) se encuentran poco satisfechos con el servicio recibido, un 24% (17) están satisfechos, un 21% (15) están bastante satisfechos, un 20% (14) se encuentran totalmente satisfechos y un reducido 9% (09) se encuentran totalmente insatisfechos; los resultados muestran que la mayoría de los estudiantes concuerdan que la orientación brindada por los docentes es pertinente y adecuado en un momento oportuno; en cuanto a los horarios de clase establecidos en la escuela se distingue que un 26% (18) se encuentran satisfechos; un 13% (09) se encuentran bastante satisfechos, un 19% (13) están totalmente satisfechos; mientras que un 21% (15) se encuentran poco satisfechos con el horario establecido y finalmente un 21% (15) están totalmente insatisfechos; por los resultados divididos se distingue que el horario viene respondiendo a las necesidades de los estudiantes en formación; en relación a la evaluación, un 36% (25) de los encuestados están bastante satisfechos con este proceso, un 10% (07) se encuentran totalmente satisfechos; mientras que un 31% (22) están satisfechos, un 19% (13) se encuentran poco satisfechos y un reducido 4% (03) se encuentran totalmente insatisfechos con el proceso de evaluación; los resultados indican que la mayoría de los estudiantes se encuentran de acuerdo con el sistema de evaluación implementados por los docentes de escuela; en lo referido al plan de estudios un 43% (30) de los estudiantes se encuentran satisfechos porque se encuentra diseñado en función de las demandas profesionales actuales, un 26% (18) se encuentran bastante satisfechos; un 10% (10) están totalmente satisfechos con este servicio; asimismo un 19% (13) de los participantes se encuentran poco

satisfechos con el plan de estudios y un reducido 3% (02) de los estudiantes están totalmente insatisfechos con el currículo establecido por la carrera profesional, los resultados muestran que el plan de estudios implementado por la escuela se ajusta a las circunstancias actuales del entorno laboral.

En lo que se refiere a la dimensión de servicio administrativo, relacionado con los procesos administrativos, un 39% (27) se encuentran satisfechos con este servicio, un 23% (16) están bastante satisfechos y un 9% (06) se encuentran totalmente satisfechos; asimismo un 23% (16) se encuentran poco satisfechos con este servicio y un reducido 7% (05) se encuentran totalmente insatisfechos con el servicio administrativo porque en algunas oficinas aún persiste los trámites burocráticos, sin embargo la mayoría de los estudiantes se encuentran satisfechos con los procesos administrativo porque son ágiles y pertinentes; en relación al tratamiento de una diversidad de reclamos, quejas y sugerencias sobre diferentes aspectos relacionados con la formación universitaria, un 33% (23) de los estudiantes se encuentran poco satisfechos, un 33% (23) están poco satisfechos; un 11% (08) están totalmente insatisfechos; mientras que un 16% (11) están bastante satisfechos y un reducido 7% (05) de los estudiantes están totalmente satisfechos con el servicio recibido; por lo que se toma como referencia que todo caso de quejas, reclamos o sugerencias se resuelven en el tiempo necesario; en relación a la atención en las diversas oficinas un 30% (21) de los participantes se encuentran satisfechos con el servicio brindado en las oficinas de la universidad, asimismo un 30% (21) se encuentran poco satisfechos con el servicio implementado; un 20% (14) se encuentran bastante satisfechos con este servicio, un 10% (07) están totalmente satisfechos; todo ello frente a un 10% (07) que se encuentran totalmente insatisfechos por los servicios recibidos en la diversidad de

oficinas de la universidad; en lo referido al proceso de inscripción o matrícula si es simple y rápido, un 33% (23) se encuentran satisfechos, un 13% (09) están bastantes satisfechos y un 21% (15) se encuentran totalmente satisfecho, frente un 21% (15) encuestados que se encuentran poco satisfechos con el servicio recibido y finalmente un 11% (08) de los estudiantes están totalmente insatisfechos con el servicio recibido; en relación al fomento de la investigación los resultados muestran que un 39% (27) se encuentran satisfechos con el proceso de investigación desarrollado durante la formación profesional en las diversas asignaturas; un 23%(16) están bastante satisfechos y un 11% (08) se encuentran totalmente satisfechos con la formación, mientras que un 21% (15) están poco satisfechos y un reducido 6% (04) están totalmente insatisfechos con los procesos de investigación desarrollada en la escuela profesional.

En la dimensión de investigación, relacionado con el fomento de la investigación en sus diversas facetas, un 39% (27) de los estudiantes se encuentran satisfechos, un 23% (16) se encuentran bastante satisfechos y un reducido 11% (08) están totalmente satisfechos; un 21% (15) se encuentran poco satisfechos con este proceso y un reducido 10% (07) de los estudiantes están totalmente insatisfechos con el servicio recibido, de acuerdo a los resultados finales se observa que la mayoría de estudiantes vienen recibiendo una formación adecuada en la investigación como parte de su formación profesional; en relación a la publicación de los trabajos de investigación de estudiantes y docentes un 31% (22) se encuentran satisfechos con este servicio, un 23% (16) están bastante satisfechos; un 13% (09) se encuentran totalmente satisfechos, un 24% (17) de los participantes se encuentran poco satisfechos con este servicio y un 10% (7) se encuentran totalmente insatisfechos con la publicación de los trabajos de

investigación; en relación a los resultados obtenidos se establece que la mayoría mencionan que se vienen publicando y compartiendo los trabajos de investigación desarrollados por los docentes y estudiantes en formación; en relación a las líneas de investigación un 27% (19) se encuentran satisfechos con lo establecido por el vicerrectorado de investigación de la universidad, un 17% (12) están bastante satisfechos, un 19% (13) se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 24% (17) de los estudiantes están poco satisfechos con este servicio y finalmente un 13% (09) de los estudiantes están totalmente insatisfechos con el servicio recibido; por los resultado encontrados se comprueba que es preciso ir mejorando paulatinamente este servicio para encontrar mejores resultados.

En relación a la dimensión de bienestar universitario; el servicio de biblioteca es adecuado y pertinente, un 29% (20) de los estudiantes se encuentra totalmente insatisfechos con este servicio, un 24% (17) están poco satisfechos; un 27% (19) se encuentran satisfechos, un 14% (10) están bastante satisfechos y un 06% (04) de los participantes están totalmente satisfechos con el servicio recibido, de acuerdo a los resultados se observa que se debe ir mejorando con elevar la calidad de este servicio; en relación a la disponibilidad de computadores con acceso a internet para realizar trabajos académicos de la escuela un 39% (27) de los participantes se encuentran totalmente insatisfechos con este servicio, un 21% (15) están poco satisfechos; un 23% (16) están satisfechos, un 09% (06) se encuentran bastante satisfechos y un reducido 9% (06) se encuentran totalmente satisfechos con este servicio, lo que significa que se debe implementar mecanismos para mejorar el servicio en esta oficina por su gran importancia en la formación profesional de manera que se gestione adecuadamente la biblioteca virtual que es una disyuntiva de estos tiempos; en relación a los comedores y

cafeterías que brindan alimentos variados, saludables e higiénicos, se observa que un 29% (20) de los estudiantes encuestados mencionan que se encuentran totalmente insatisfechos con la atención de estos servicios, un 33% (23) están poco satisfechos, un 21% (15) se encuentran satisfechos, un reducido 9% (6) están bastante satisfechos y un 9% (06) están totalmente satisfechos; los resultados muestran que se debe ir mejorando en este ítem para fortalecer el servicio de calidad en la escuela; en relación a los servicios de transporte si son suficientes, rápidos y seguros, un 33% (23) de los encuestados muestran que están totalmente insatisfechos con el servicio, un 23% (16) están poco satisfechos, un 24% (17) se encuentran satisfechos, un 13% (09) están bastante satisfechos y un reducido 7% (05) de los estudiantes encuestados se encuentran totalmente satisfechos; los resultados muestran que se debe implementar mecanismos para mejorar el servicio de transporte orientado a la calidad y eficiencia; en lo referido a los servicios higiénicos si son mantenidos en buenas condiciones un 39% (27) están totalmente insatisfechos con este servicio, un 24% (17) están poco satisfechos; un 19% (13) están satisfechos; un reducido 11% (08) están bastante satisfechos y un reducido 7% (05) se encuentran totalmente satisfechos; los resultados muestran que se debe ir mejorando e implementando mecanismos de mejora para evidenciar la calidad de los mismos; en relación a la implementación de instalaciones deportivas y espacios para la recreación un 30% (21) de los estudiantes encuestados se encuentran totalmente insatisfechos con este servicio, un 30% (21) están poco satisfechos, un 20% (14) están satisfechos, un reducido 9% (06) se encuentran bastante satisfechos y un reducido 11% (08) se encuentran totalmente satisfechos con este servicio; finalmente en relación a la higiene, seguridad y vigilancia dentro del campus, un 23% (19) se encuentra totalmente

insatisfecho, un 27% (19) se encuentran poco satisfechos, un 26% están satisfechos, un 9% están bastante satisfechos y un 14% totalmente satisfechos, lo que indica que se debe ir mejorando paulatinamente para mejorar este servicio.

4.2.2. Proceso de enseñanza - aprendizaje

N° DE ITEM	DIMENSION	Tabla N° 10 Consolidado de la V2: proceso de enseñanza – aprendizaje															TOTAL $\sum fi$	TOTAL $\sum \%$
		R1 VALOR = 1			R2 VALOR = 2			R3 VALOR = 3			R4 VALOR = 4			R5 VALOR = 5				
	DESCRIPCIÓN DE LOS ITEMS	Fi	%	fi.1	fi	%	fi.2	fi	%	fi.3	fi	%	fi.5	fi	%	fi.5		
1	El plan de estudios incluye los perfiles de ingreso y egreso	06	09	06	18	26	36	20	29	60	18	26	72	08	11	40		
2	El plan de estudios considera la malla curricular y objetivos educacionales	03	04	03	12	17	24	30	43	90	20	29	80	05	07	25		
3	Los criterios de enseñanza propuestos son aplicados en cada sesión de aprendizaje	06	09	06	12	17	24	21	30	63	21	30	84	10	14	50		
4	El programa de estudios tiene definidas las competencias de ingreso y egreso de la carrera profesional	06	09	06	11	16	22	25	36	75	20	29	80	08	11	40	70	100%
5	Se establece con claridad los criterios para la obtención del grado y titulación	09	13	09	12	17	24	27	39	81	14	20	56	08	11	40		
6	Se revisa periódicamente el plan de estudios de la escuela profesional	05	07	05	17	24	34	25	36	75	14	20	56	09	13	45		
7	Se distribuye las horas teóricas y prácticas indicando con claridad el número de horas y el tipo de curso a desarrollar en los sílabos	06	09	06	10	14	20	22	31	66	18	26	72	14	20	70		
8	El desarrollo de las sesiones de aprendizaje se desarrolla con el enfoque por competencias	04	06	04	10	14	20	26	37	78	16	23	64	14	20	70		
9	Se establece en cada sesión el producto a lograr de acuerdo a la competencia en desarrollo	04	06	04	12	17	24	22	31	66	23	33	92	09	13	45		
10	Las evaluaciones se orientan fundamentalmente al desarrollo de competencias	06	09	06	12	17	24	23	33	69	17	24	68	12	17	60	70	100%
11	Se monitorea permanentemente el logro de competencia a lo largo de su formación	05	07	05	13	19	26	20	29	60	24	34	96	08	11	40		
12	El plan de estudios asegura el logro de las competencias previstas	07	10	07	10	14	20	28	40	84	15	21	60	10	14	50		

N° DE ITEM	DIMENSION	Tabla N° 10 <i>Consolidado de la V2: proceso de enseñanza – aprendizaje</i>															TOTAL $\sum fi$	TOTAL $\sum \%$
		R1 VALOR = 1		R2 VALOR = 2		R3 VALOR = 3		R4 VALOR = 4		R5 VALOR = 5		R5 VALOR = 5						
	DESCRIPCIÓN DE LOS ITEMS	Fi	%	fi.1	fi	%	fi.2	fi	%	fi.3	fi	%	fi.5	fi	%	fi.5		
14	Las tareas académicas y actividades de la sesión de clase enfatiza el logro de las competencias	05	07	05	12	17	24	22	31	66	20	29	80	11	16	55		
15	Los instrumentos de evaluación utilizados enfatizan el logro de competencias	08	11	08	14	20	28	23	33	69	17	24	68	08	11	40		
16	Lo procesos iniciales de clases presentan actividades interactivas para lograr la competencia prevista	03	04	03	16	23	32	20	29	60	21	30	84	10	14	50		
17	El proceso de enseñanza – aprendizaje incluye actividades de responsabilidad social	06	09	06	10	14	20	30	43	90	12	17	48	12	17	60		
18	A lo largo de su formación enfatiza la responsabilidad social de acuerdo a su especialidad	04	06	04	12	17	24	23	33	69	22	31	88	09	13	45	70	100%
19	La escuela asegura la articulación de la formación y la responsabilidad social	04	06	04	19	27	38	22	31	66	18	26	72	07	10	35		
20	Los resultados obtenidos enfatizan la responsabilidad social de cada integrante de la carrera profesional	05	07	05	16	23	32	19	27	57	21	30	84	09	13	45		
21	Se ha establecido movilidad estudiantil a algunas entidades regionales y nacionales	19	27	19	16	23	32	23	33	69	06	09	24	06	09	30		
22	La movilidad estudiantil garantiza el logro de las competencias previstas	15	21	15	24	34	48	14	20	42	12	17	48	05	07	25	70	100%
23	La movilidad docente está reglamentado y se da periódicamente	13	19	13	16	23	32	25	36	75	14	20	56	05	07	25		
24	La movilidad demuestra la calidad docente para el desarrollo de competencias	13	19	13	11	16	22	24	34	72	17	24	68	05	07	25		
25	Está reglamentado la movilidad estudiantil y docente a diversas organizaciones	13	19	13	11	16	22	27	39	81	12	17	48	07	10	35		

Interpretación: Para la primera dimensión de la variable enseñanza – aprendizaje, relacionado con el plan de estudios que incluye los perfiles de ingreso y egreso un 29% (20) de los estudiantes encuestados están satisfechos con el currículo porque establece los perfiles mencionados, un 26% (18) están bastante satisfechos, un 11% (08) están totalmente satisfechos, mientras que un 26% (18) se encuentran poco satisfechos con lo establecido en el plan curricular, y finalmente un 9% (06) de los estudiantes están totalmente insatisfechos con el plan curricular, los resultados muestran que existe una estructura que se ajusta a las circunstancias previstas; en relación a la malla curricular y objetivos ocupacionales un 43% (30) de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos con este documento de gestión; un 29% (20) de los estudiantes se encuentran bastante satisfechos con el plan curricular y un 7% (05) están totalmente satisfechos con este documento, mientras que un 17% están poco satisfechos y un reducido 4% se encuentran totalmente insatisfechos con el documentos; los resultado muestran que un gran número de los estudiantes encuestados están de acuerdo con la malla curricular y los objetivos educacionales propuestos en el plan curricular; en relación a los criterios de enseñanza propuestos son aplicados en cada sesión de aprendizaje un 30% de los estudiantes encuestados están satisfechos con los procesos desarrollados por los docentes y otro 30% están bastante satisfechos y un 14% están totalmente satisfechos con el servicio recibido por parte del personal docente en las labores académicas, por otro lado un 17% menciona estar poco satisfecho con el proceso y un reducido 9% están totalmente insatisfecho con estos criterios; por los resultados se infiere que se están desarrollando adecuadamente los procesos académicos porque el cuerpo docente pertenece a una carrera acreditada; en

relación a la definición de las competencias de ingreso y egreso de la carrera profesional, un 36% están satisfechos un 29% están bastante satisfechos y un 11% están totalmente satisfechos con estos perfiles de ingreso y egreso, mientras que un 16% se encuentran poco satisfechos y un reducido 9% totalmente insatisfechos; los resultados muestran que se ha difundido con claridad los perfiles de ingreso y egreso con detalle en los estudiantes; en relación a la claridad de criterios para la obtención del grado y titulación un 39% está satisfechos con este servicio, un 20% se encuentran bastante satisfechos y un 11% están totalmente satisfechos con estos procesos; mientras que un 17% están poco satisfechos y un reducido 13% están totalmente insatisfechos con los procesos; estos resultados nos indican que existe procesos validados para viabilizar el trámite y enfocarse a la calidad; en relación a la distribución de horas teóricas y prácticas donde se indica con claridad el número de horas y el tipo de curso a desarrollar en los sílabos, se observa que un 20% está totalmente satisfecho, un 26% bastante satisfecho, un 31% satisfecho, un 14% poco satisfecho y un reducido 9% totalmente insatisfecho; estos resultado muestran que hay precisión de información en los sílabos expuestos por los docentes.

En lo referido a la segunda dimensión: enfoque por competencias, relacionado con el desarrollo de las sesiones aplicando el enfoque, un 20% está totalmente satisfecho, un 23% bastante satisfecho, un 37% se encuentra satisfecho, 17% poco satisfecho y un reducido 9% totalmente insatisfecho; estos resultados indican que se viene fortaleciendo el enfoque por competencias en la formación profesional; en relación a las evaluaciones que se orientan al desarrollo de competencias, un 31% se encuentran satisfechos, un 33 se encuentran bastante satisfechos, un 13% están totalmente satisfechos con los procesos de evaluación

mientras que un 17% están poco satisfechos y un reducido 9% están totalmente insatisfechos; los resultados muestran que la mayoría de estudiantes en formación profesional ha comprendido el enfoque implementado; en relación a las tareas académicas y actividades de la sesión de clase que enfatiza el logro de las competencias, se distingue que un 14% está totalmente satisfecho, un 30% está bastante satisfecho, un 29% se encuentra satisfecho, un 23% se encuentra poco satisfecho y un reducido 4% está totalmente insatisfecho, estos resultados nos muestran que se alcanzan las competencias previstas por los procesos desarrollados adecuadamente.

En relación a la dimensión de articulación y responsabilidad social, el proceso de enseñanza – aprendizaje incluye actividades de responsabilidad social un 17% se encuentran totalmente satisfechos, un 17% están bastante satisfechos, un 43% satisfechos, un 14% poco satisfechos y un reducido 6% totalmente insatisfechos; los resultados muestran que en la mayoría de actividades académicas desarrolladas se incluye actividades de responsabilidad social para orientar la formación hacia el entorno social donde se desarrolla; en lo referido al ítem la escuela asegura la articulación de la formación y la responsabilidad social un 10% se encuentra totalmente satisfecho, un 26% bastante satisfecho, un 31% satisfecho, un 27% poco satisfecho y un reducido 6% totalmente insatisfecho, lo que indica que los planes curriculares y su desarrollo ha articulado la formación con las responsabilidad social de manera que en cada proceso se viene desarrollando dichas actividades; en relación a los resultados obtenidos enfatizan las responsabilidad social de cada integrante de la carrera profesional, un 13% se encuentra totalmente satisfecho con el servicio recibido, un 30% está bastante satisfecho, un 27% se encuentra satisfecho, un 23% está poco satisfecho y un

reducido 7% está totalmente insatisfecho con lo establecido por la oficina de responsabilidad social de la universidad.

En relación a la dimensión de movilidad estudiantil, referido al establecimiento de movilidad dirigido a algunas entidades regionales y nacionales un 27% está totalmente insatisfecho, un 23% poco satisfecho, un 33% satisfecho, un 9% bastante satisfecho y un reducido 9% totalmente satisfecho, lo que indica que se debe ir trabajando con proyectos establecidos y legalizados para realizar los intercambios de experiencias a nivel de las universidades de la región; en lo referido a la movilidad estudiantil para el logro de competencias previstas se distingue que la mayoría se ubica en totalmente insatisfecho (21%) y poco satisfecho (34%) por lo que se hace necesario aplicar estrategias adecuadas para resolver estas limitaciones; finalmente en la movilidad demuestra la calidad docente para el desarrollo de competencias un 19% están totalmente insatisfechos, un 16% poco satisfechos, un 34% satisfechos, un 24% bastante satisfechos y un reducido 7% totalmente satisfechos; lo que indica que los docentes que salieron a compartir experiencia a otras entidades a su retorno mejoraron notablemente su rendimiento docente.

4.3. Prueba de hipótesis

Para la realización de este proceso se ha aplicado como instrumentos dos cuestionarios: la primera relacionada con los factores de la calidad con las dimensiones: Servicio académico, servicio administrativo, investigación y bienestar universitario con los indicadores: Equipamiento pedagógico, labor docente, horario y evaluación, características de los procesos administrativos, atención y calidad, establecimiento de líneas de investigación, planteamiento y ejecución de proyectos de investigación, servicios de biblioteca, comedores e

internet, servicios de transporte, deporte, recreación, presentación de los servicios; y la segunda variable relacionado con el proceso enseñanza – aprendizaje, considerando las dimensiones de: plan de estudios, enfoque por competencias, articulación y responsabilidad social y movilidad estudiantil, con los indicadores: Perfiles y competencias de ingreso y egreso, malla curricular y criterios de obtención de los grados, distribución de horas y criterios de enseñanza, revisión del plan de estudios, sesiones de aprendizaje en estricta relación con el enfoque, las evaluaciones consideran un producto o resultado, coherencia del plan de estudios con el enfoque, relación del enfoque con los instrumentos de evaluación y los procedimientos didácticos son propios del enfoque, teniendo en cuenta los puntajes obtenidos por los estudiantes de acuerdo a los instrumentos aplicados. Para precisar los resultados obtenidos se ha correlacionado las dimensiones de la primera variable con los resultados de la dimensiones de la segunda variable como se observa:

Tabla N° 11

Correlaciones por dimensiones

DIMENSION PRIMERA VARIABLE	ESCALA DE VALORACIÓN					DIMENSION SEGUNDA VARIABLE	ESCALA DE VALORACIÓN					PEARSON
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho		Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	
Servicio académico	49	131	191	161	98	Plan de estudios	41	92	170	125	62	0,971941144
	49	131	191	161	98	Enfoque por competencias	49	109	206	175	91	0,976432914
	49	131	191	161	98	Articulación y responsabilidad social	19	57	94	73	37	0,992823109
	49	131	191	161	98	Movilidad estudiantil	73	78	113	61	25	0,506518189
Servicio administrativo	34	98	112	63	43	Plan de estudios	41	92	170	125	62	0,817152446
	34	98	112	63	43	Enfoque por competencias	49	109	206	175	91	0,722227628
	34	98	112	63	43	Articulación y responsabilidad social	19	57	94	73	37	0,837222507

DIMENSION PRIMERA VARIABLE	ESCALA DE VALORACIÓN					DIMENSION SEGUNDA VARIABLE	ESCALA DE VALORACIÓN					PEARSON
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho		Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	
Investigación	34	98	112	63	43	Movilidad estudiantil	73	78	113	61	25	0,741635102
	36	65	86	59	34	Plan de estudios	41	92	170	125	62	0,928830502
	36	65	86	59	34	Enfoque por competencias	49	109	206	175	91	0,852581745
	36	65	86	59	34	Articulación y responsabilidad social	19	57	94	73	37	0,925486452
	36	65	86	59	34	Movilidad estudiantil	73	78	113	61	25	0,824401327
Bienestar universitario	155	128	112	51	44	Plan de estudios	41	92	170	125	62	-0,17514539
	155	128	112	51	44	Enfoque por competencias	49	109	206	175	91	-0,33798684
	155	128	112	51	44	Articulación y responsabilidad social	19	57	94	73	37	-0,23046766
	155	128	112	51	44	Movilidad estudiantil	73	78	113	61	25	0,625953582

Interpretación: Los resultados de la precedente nos muestran que al correlacionar la primera dimensión de la variable factores de la calidad con las dimensiones de la variable proceso enseñanza – aprendizaje fluctúan de 0.50, 0.976, 0.9719 y 0.99 se interpreta que existe correlación regular, buena, excelente y casi perfecta entre los resultados dados lo que indica que el servicio académico brindado por la Escuela de Formación Profesional de Educación Primaria es coherente con los planes de estudio, el trabajo por competencias, la articulación y responsabilidad social y la movilidad estudiantil; al mismo tiempo al correlacionar la dimensión servicio administrativo se distingue que los resultados fluctúan entre 0.50, 0.72, 0.81 y 0.99 lo que demuestra que también existe un buen servicio administrativo en la escuela profesional; asimismo al realizar las correlaciones entre la investigación y las dimensiones de la segunda variable los resultados fluctúan entre 0.824, 0.8525, 0.9288 y 0.9254, lo que indica que existe

relación alta entre los resultados demostrando que existe significatividad entre estos procesos dados y finalmente al correlacionar la dimensión de bienestar universitario con las dimensiones de la segunda variable los resultados fluctúan entre -0.17, -0.23, -0.33 y 0.62 demostrando que existe relación débil y moderada entre las dimensiones lo que indica que el brindar los servicios de bienestar universitario es preciso continuar mejorando en cada uno de los elementos que lo conforman, es decir la biblioteca, los servicios de transporte, los servicios higiénicos, las instalaciones deportivas y los servicios de comedor no vienen cumpliendo con el rol por el que han sido instalados o requiere mejorar considerablemente en su implementación o presentación para brindar un servicio de calidad.

4.3.1. Contrastación de hipótesis

Para contrastar y validar la hipótesis de investigación se ha utilizado la correlacional de Pearson con resultados generales obtenidos por los estudiantes de las dos muestras dependientes o apareadas, con puntajes finales en relación a las variables de investigación, cuyos resultados son los siguientes:

Hipótesis:

H₀: Los factores de la calidad no tienen correlación con el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

H_i: Los factores de la calidad tienen correlación significativa con el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los

estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Nivel de significancia: Elección del nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (5 %).

Valor de la prueba:

Primera variable: Factores de la calidad

- Las variables están presentadas en forma numérica
- Normalidad de datos (Kolmogorov – Smirnov = $n > 50$)

Hipótesis:

H₀: Las puntuaciones de los Factores de la Calidad tienen distribución normal

H₁: Las puntuaciones de los Factores de la Calidad difieren de la distribución normal

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$ (5%)

Valor de la prueba: Kolmogorov – Smirnov = 0,583

TABLA N° 12

Prueba de Kolmogorov-Smirnov: Factores de la calidad

		Factores de la calidad
N		70
Parámetros normales ^{a,b}	Media	72,1714
	Desviación típica	21,83002
Diferencias más extremas	Absoluta	,070
	Positiva	,070
	Negativa	-,044
Z de Kolmogorov-Smirnov		,583
Sig. asintót. (bilateral)		,886

a. La distribución de contraste es la Normal.
b. Se han calculado a partir de los datos.

Comparación de p y α

- p valor = 0,583 > $\alpha = 0,1625$

Decisión:

- Rechazo H_1
- Aceptación H_0

Conclusión:

Las puntuaciones de los Factores de Calidad tienen distribución normal debido a que el valor obtenido de p valor (0,583) > α (0,1625)

Segunda variable: Proceso de enseñanza - aprendizaje

Las variables están presentadas en forma numérica

Normalidad de datos (Kolmogorov – Smirnov = $n > 50$)

Hipótesis:

H₀: Las puntuaciones del proceso enseñanza – aprendizaje tienen distribución normal

H₁: Las puntuaciones del proceso enseñanza – aprendizaje difieren de la distribución normal

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$ (5%)

Valor de la prueba:

Kolmogorov – Smirnov = 0,449

Tabla N° 13

Prueba de Kolmogorov-Smirnov: Enseñanza – aprendizaje

		PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
N		70
Parámetros normales ^{a,b}	Media	77,3429
	Desviación típica	21,06366
Diferencias más extremas	Absoluta	,054
	Positiva	,054
	Negativa	-,051
Z de Kolmogorov-Smirnov		,449
Sig. asintót. (bilateral)		,988
a. La distribución de contraste es la Normal.		
b. Se han calculado a partir de los datos.		

Comparación de p y α

p valor = 0,449 > $\alpha = 0,05$

Decisión:

Rechazo H_1

Aceptación H_0

Conclusión:

Las puntuaciones de los Factores de Calidad tienen distribución normal debido a que el valor obtenido de p valor (0,449) > α (0,1625)

En relación a los resultados obtenidos para ambas variables de la presente investigación para la prueba de hipótesis se va utilizar la correlacional r de Pearson por la distribución normal que presentan los datos encontrados al aplicar los instrumentos.

Hipótesis:

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de los factores de la calidad y el proceso de enseñanza – aprendizaje en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

$$r_{xy} = 0$$

H₁: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de los factores de la calidad y el proceso de enseñanza – aprendizaje en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión..

$$r_{xy} \neq 0$$

Nivel de significancia:

Elección del nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (5 %).

Tabla N° 14*Escala de interpretación para la correlación*

Rangos de correlación	Descripción
$r = -1,00$	Correlación negativa perfecta
$r = -0,90$	Correlación negativa muy fuerte
$r = -0,75$	Correlación negativa considerable
$r = -0,50$	Correlación negativa media
$r = -0,10$	Correlación negativa muy débil
$r = 0,00$	No existe correlación alguna entre las variables
$r = +0,10$	Correlación positiva muy débil
$r = +0,50$	Correlación positiva media
$r = +0,75$	Correlación positiva considerable
$r = +0,90$	Correlación positiva muy fuerte
$r = +1,00$	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al., (2014, p.305).

Contrastación de la hipótesis general**Paso 1.** Planteamiento de hipótesis nula (h_0) y la hipótesis alterna (h_1)Hipótesis nula (h_0)

Los factores de la calidad no tienen correlación con el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Hipótesis alterna (h_1)

Los factores de la calidad tienen correlación significativa con el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Paso 2. Selección del nivel de significancia

El nivel de significancia consiste en la probabilidad de rechazar la hipótesis Nula, cuando es verdadera, a esto se denomina Error de Tipo I o algunos autores consideran que es más conveniente utilizar el término Nivel de

Riesgo, en lugar de significancia. A este nivel de riesgo se denota mediante la letra griega alfa (α).

Para la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3. Escoger el estadístico de prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables de estudio, se ha utilizado el coeficiente correlación r de Pearson por la normalidad de datos.

Tabla N° 15

Puntajes finales en relación a cada uno de las variables

		Factores de la calidad	Proceso de enseñanza aprendizaje
Factores de la calidad	Correlación de Pearson	1	,666**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Proceso de enseñanza aprendizaje	Correlación de Pearson	,666**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión:

Si alfa (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula

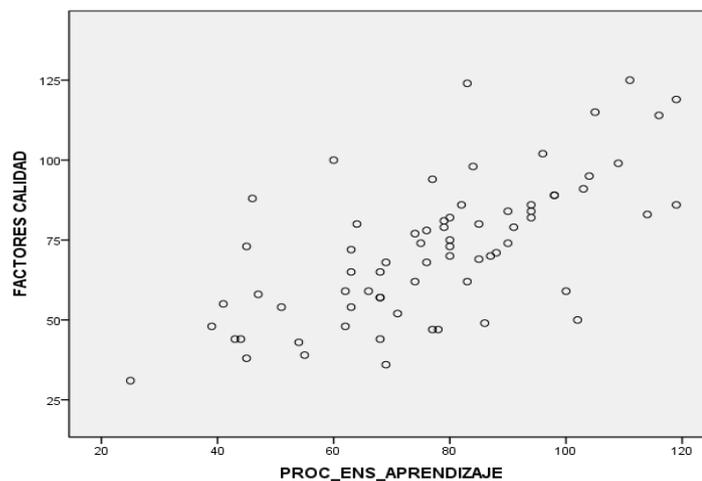
Si alfa (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula

Según se observa en la tabla 15, el valor de significancia obtenido entre la variable Factores de la calidad y el proceso de Enseñanza - aprendizaje es menor a 0,05 (Sig. = ,000 < 0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo el valor de la correlación de las dos variable con el valor r de Pearson es 0,666 que demuestra que existe relación moderada entra las variables estudiadas, entonces rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1); es decir, **“Existe correlación**

estadísticamente significativa entre los factores de la calidad y el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”.

Paso 4. Diagrama de dispersión

Figura 1. Diagrama de dispersión de los factores de calidad y el proceso de enseñanza – aprendizaje.



Paso 5. Toma de decisión

Según los resultados obtenidos a un nivel de confianza del 95%, se verifica que: los factores de la calidad se relacionan significativamente con el proceso de enseñanza – aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de formación profesional de educación primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Paso 1. Planteamiento de hipótesis nula (h_0) y la hipótesis alterna (h_1)

Hipótesis nula (h_0)

No existe nivel de correlación entre los factores de la calidad y la metodología de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Hipótesis alterna (h_1)

El nivel de correlación entre los factores de la calidad y la metodología de enseñanza aprendizaje es alta y considerable en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Paso 2. Selección del nivel de significancia

El nivel de significancia consiste en la probabilidad de rechazar la hipótesis Nula, cuando es verdadera, a esto se denomina Error de Tipo I o algunos autores consideran que es más conveniente utilizar el término Nivel de Riesgo, en lugar de significancia. A este nivel de riesgo se denota mediante la letra griega alfa (α).

Para la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3. Escoger el estadístico de prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables de estudio, se ha utilizado el coeficiente correlación r de Pearson por la normalidad de datos.

Tabla N° 17
Puntajes finales obtenidos con la primera dimensión de ambas variables

		Servicio Académico	Plan de Estudios
Servicio Académico	Correlación de Pearson	1	,542**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Plan de Estudios	Correlación de Pearson	,542**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión:

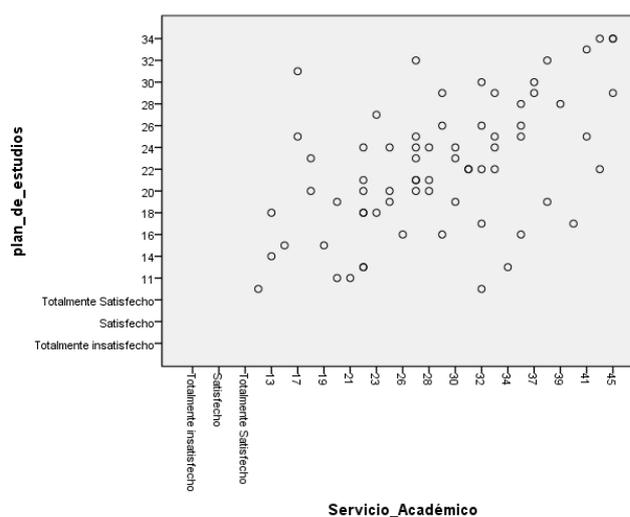
Si α (Sig) $> 0,05$; Se acepta la hipótesis nula

Si α (Sig) $< 0,05$; Se rechaza la hipótesis nula

Según se observa en la tabla 16, el valor de significancia obtenido entre la primera dimensión variable Factores de la calidad y el proceso de Enseñanza - aprendizaje es menor a 0,05 (Sig. = ,000 $< 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo el valor de la correlación de las dos variable con el valor r de Pearson es 0,542 que demuestra que existe relación moderada entre las variables estudiadas, entonces rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1); es decir, **“El nivel de correlación entre los factores de la calidad y la metodología de enseñanza aprendizaje es alta y considerable en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.”**

Paso 4. Diagrama de dispersión

Figura 2. Diagrama de dispersión de servicio académico y plan de estudios.



Paso 5. Toma de decisión

Según los resultados obtenidos a un nivel de confianza del 95%, se verifica que: El nivel de correlación entre los factores de la calidad y la metodología de enseñanza aprendizaje es alta y considerable en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Paso 1. Planteamiento de hipótesis nula (h_0) y la hipótesis alterna (h_1)

Hipótesis nula (h_0)

No existe relación entre los factores de la calidad y el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Hipótesis alterna (h_1)

El nivel de relación entre los factores de la calidad y el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión es importante y pertinente.

Paso 2. Selección del nivel de significancia

El nivel de significancia consiste en la probabilidad de rechazar la hipótesis Nula, cuando es verdadera, a esto se denomina Error de Tipo I o algunos autores consideran que es más conveniente utilizar el término Nivel de Riesgo, en lugar de significancia. A este nivel de riesgo se denota mediante la letra griega alfa (α).

Para la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3. Escoger el estadístico de prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables de estudio, se ha utilizado el coeficiente correlación r de Pearson por la normalidad de datos.

Tabla N° 18

Puntajes finales obtenidos con la segunda dimensión de ambas variables

		Servicio Administrativo	Enfoque por competencias
Servicio Administrativo	Correlación de Pearson	1	,537**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Enfoque por competencias	Correlación de Pearson	,537**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión:

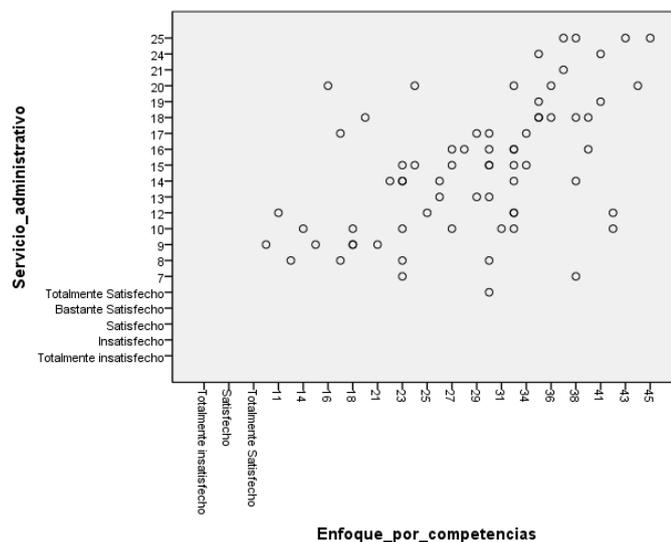
Si α (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula

Según se observa en la tabla 17, el valor de significancia obtenido entre la primera dimensión de la variable Factores de la calidad y enfoque por competencias de la segunda variable proceso de Enseñanza - aprendizaje es menor a 0,05 (Sig. = ,000 < 0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo el valor de la correlación de las dos variables con el valor r de Pearson es 0,537 que demuestra que existe relación moderada entre las variables estudiadas, entonces rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1); es decir, **“El nivel de relación entre los factores de la calidad y el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión es importante y pertinente”**

Paso 4. Diagrama de dispersión

Figura 3. Diagrama de dispersión entre los factores de la calidad y el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje.



Paso 5. Toma de decisión

Según los resultados obtenidos a un nivel de confianza del 95%, se verifica que: el nivel de correlación entre los factores de la calidad y el desarrollo de actividades de enseñanza aprendizaje es importante y pertinente en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Paso 1. Planteamiento de hipótesis nula (h_0) y la hipótesis alterna (h_1)

Hipótesis nula (h_0)

No existe relación entre los factores de la calidad y la evaluación del aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Hipótesis alterna (h_1)

El nivel de correlación entre los factores de la calidad y la evaluación del aprendizaje es considerable en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Paso 2. Selección del nivel de significancia

El nivel de significancia consiste en la probabilidad de rechazar la hipótesis Nula, cuando es verdadera, a esto se denomina Error de Tipo I o algunos autores consideran que es más conveniente utilizar el término Nivel de Riesgo, en lugar de significancia. A este nivel de riesgo se denota mediante la letra griega alfa (α).

Para la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3. Escoger el estadístico de prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables de estudio, se ha utilizado el coeficiente correlación r de Pearson por la normalidad de datos.

Tabla N° 19

Puntajes finales obtenidos con la tercera dimensión de ambas variables

		Bienestar Universitario	Movilidad estudiantil
Bienestar Universitario	Correlación de Pearson	1	,377**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Movilidad estudiantil	Correlación de Pearson	,377**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión:

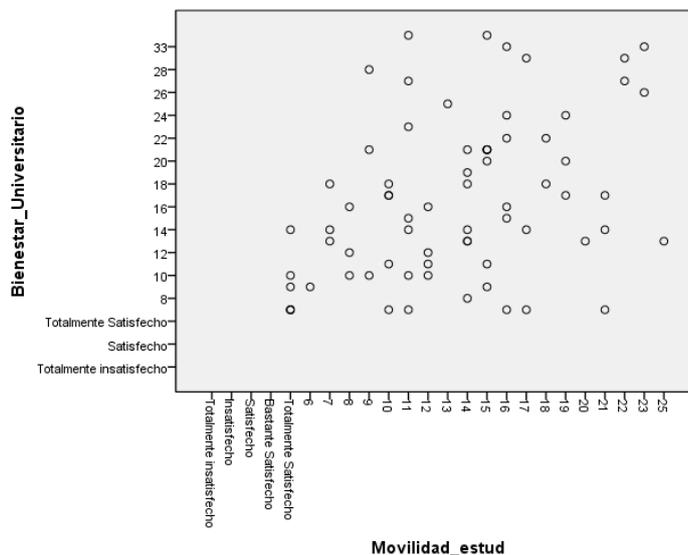
Si alfa (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula

Si alfa (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula

Según se observa en la tabla 18, el valor de significancia obtenido entre la primera dimensión de la variable Factores de la calidad y enfoque por competencias de la segunda variable proceso de Enseñanza - aprendizaje es menor a 0,05 (Sig. = ,000 < 0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo el valor de la correlación de las dos variable con el valor r de Pearson es 0,377 que demuestra que existe relación débil entre las variables estudiadas, entonces rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1); es decir, **“El nivel de correlación entre los factores de la calidad y la evaluación del aprendizaje es considerable en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”**

Paso 4. Diagrama de dispersión

Figura 3. Diagrama de dispersión entre los factores de la calidad y la evaluación del aprendizaje.



Paso 5. Toma de decisión

Según los resultados obtenidos a un nivel de confianza del 95%, se verifica que: el nivel de correlación entre los factores de la calidad y la evaluación del aprendizaje es considerable en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

4.4. Discusión de resultados

La presente tesis de investigación nos ha permitido demostrar que existe relación significativa entre los factores de la calidad, mediante el servicio académico, servicio administrativo, investigación y bienestar universitario; con el proceso enseñanza – aprendizaje considerando el plan de estudios, enfoque por competencias, articulación y responsabilidad social y la movilidad estudiantil desarrollados por los docentes y los estudiantes de la muestra de investigación, cuyos resultados de relación se ubican entre -0.17 hasta 0.99, lo que demuestra que existe negativa débil, débil, regular, moderada, excelente y casi perfecta entre las variables y sus dimensiones evaluadas y sus indicadores e ítems que forman parte de las variables de investigación.

Las hipótesis planteadas para el desarrollo de la investigación se han demostrado, en el caso de la hipótesis general de trabajo que establece: “Los factores de la calidad tienen correlación significativa los factores de la calidad y el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”, se ha validado al aplicar la correlacional de Pearson cuyo resultado es 0.666, indicando que existe relación moderada y alta entre las variables de investigación. En relación a las hipótesis específicas

planteadas en el presente trabajo, se puede concluir que las dimensiones e indicadores por ítem han permitido demostrar su validez, en caso de la primera hipótesis: “El nivel de correlación entre los factores de la calidad y la metodología de enseñanza aprendizaje es alta y considerable en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”, los resultados obtenidos han demostrado la existencia de alta relación cuyos resultados se ubican de .55, 0.97 y 0.99 entre las dimensiones de la primera y segunda variable. En referencia a la segunda hipótesis: “El nivel de relación entre los factores de la calidad y el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión es importante y pertinente” también se concluye que si existe relación importante y pertinente entre las dimensiones como parte de las variables porque los resultados fluctúan entre 0.7 a 0.8 en la correlacional de Pearson por lo que se concluye que existe relación moderada, considerable y alta entre las variables de estudio de la presente investigación; finalmente en relación a la tercera hipótesis: “El nivel de correlación entre los factores de la calidad y la evaluación del aprendizaje es considerable en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión” se concluye que la relación es efectiva y considerable por los resultados obtenidos.

En relación con los antecedentes de la investigación se concluye que la tesis intitulada: **“LA INTERACTIVIDAD EN LAS REDES SOCIALES Y LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS DEL SEPTIMO CICLO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA**

TUPAC AMARU DE TAPUC – YANAHUANCA 2017”, concluye que la relación entre las variables de investigación en la correlacional de Pearson es 0.52 demostrando una relación moderada tal como se puede concluir en el presente estudio, asimismo la relación entre la interactividad en las redes sociales y los aprendizajes conceptuales de los estudiantes de la muestra de estudio, es decir que a mayor uso de los procesos interactivos utilizando las herramientas informáticas es mayor el desarrollo de habilidades relacionadas con el manejo de teorías y fuentes propuestas en relación a la diversidad de temas desarrollados en el Área Educación para el Trabajo, asimismo existe relación adecuada y pertinente entre la interactividad en las redes sociales mediante los procesos de consulta, transmisión, conversación y registro de actividades y los aprendizajes procedimentales con el uso de herramientas presenciales y en línea enfatizando el trabajo colaborativo y la consolidación de recursos ampliando las posibilidades de enriquecer y profundizar los conocimientos adquiridos, utilizando intercambio de información de manera permanente a través de aplicaciones en línea.

Al mismo tiempo existe una relación con el trabajo de investigación: **“LA APLICACIÓN DE LOS WEBQUEST Y SUS EFECTOS EN EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LA INFORMÁTICA EN LOS ALUMNOS DE LA ESPECIALIDAD DE COMPUTACIÓN DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNDAC - YANAHUANCA**”, cuyas conclusiones mencionan que los efectos que producen la aplicación de los WebQuest en el desarrollo de aprendizajes de las diversas asignaturas de informática en referencia a la evocación de aprendizajes asimilados con anterioridad resolviendo con precisión trabajos asignados, asimismo los promedio obtenidos por unidad de aprendizaje se han incrementado de 15.45 a 16.72 y de

11.58 a 15, lo que demuestra que los procesos de aprendizaje han sido significativos, al mismo tiempo, en la prueba T se ha obtenido resultados de 4.67 y 8.12 que se ubican fuera del rango de aceptación de la hipótesis nula validando dicho trabajo, por lo que tiene relación con la presente investigación toda vez que los resultados obtenidos validan la hipótesis de trabajo planteado.

El trabajo académico: **“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC EN EL AÑO 2017”**, los resultados del trabajo de investigación A la luz de los resultados obtenidos, se observa evidencia estadística que la Gestión de la calidad de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac es Inadecuada. También existen evidencias a la luz de los resultados obtenidos, que la Satisfacción del usuario de la carrera profesional es Inadecuada. Los resultados hallados entre las variables Gestión de la calidad y la Información facilitada, nos indican que el valor de significancia es $p=0,000$ como este valor es menor a 0,05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, los resultados estadísticos evidencian que existe relación significativa entre las variables Gestión de la calidad y la Información facilitada con un valor de correlación $\rho=0,910$. Los resultados hallados entre las variables Gestión de la calidad y la Capacidad de respuesta, nos indican que el valor de significancia es $p=0,000$ como este valor es menor a 0,05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, los resultados estadísticos evidencian que existe relación significativa entre las variables Gestión de la calidad y la Capacidad de respuesta con un valor de correlación $\rho=0,748$.

Asimismo el trabajo de investigación **“INCIDENCIA DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DOCENTE COMO FACTOR DE CALIDAD EN LA GESTIÓN ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS – 2015”**, cuyas conclusiones precisan que el nivel de correlación entre los programas de capacitación al personal docente es estadísticamente significativo y directa con el factor de calidad en la gestión académica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2015. Se demuestra que existe una relación directa y positiva entre el diseño de los programas de capacitación y la calidad en la gestión académica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2015. Se ha determinado la existencia de una correlación estadísticamente significativa. Al mismo tiempo existe relación directa y positiva entre la planificación de los programas de capacitación y la calidad en la gestión académica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2015. Se ha determinado la existencia de una correlación directa y estadísticamente significativa. Existe una relación directa y positiva entre la organización de los programas de capacitación y la calidad en la gestión académica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2015. Se ha determinado la existencia de una correlación directa y estadísticamente significativa. Finalmente existe una relación directa entre la evaluación de los programas de capacitación y la calidad en la gestión académica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2015, ya que se ha determinado que hay una correlación estadísticamente significativa.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados obtenidos al relacionar las variables de la presente investigación en estricta relación con sus dimensiones, indicadores e ítems se han encontrado valores que van de -0.17, 0.50, 0.74, 0.83, 0.92 y 0.99, lo que indica que existe relación débil, media, moderada, considerable y alta entre los factores de la calidad y los procesos de enseñanza – aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Primaria.

SEGUNDA: El nivel de correlación entre los factores de la calidad y la metodología de enseñanza aprendizaje es alta por los resultados encontrados cuyos valores fluctúan entre 0.74 y 0.99 en la correlacional de Pearson, estos resultados muestran que el servicio brindado por la escuela profesional y la universidad cumplen con los requerimientos básicos relacionados con la calidad de un servicio eficiente.

TERCERA: El nivel de entre los factores de la calidad y el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión es importante porque los resultados relacionados con el servicio académico, administrativo, de investigación y bienestar universitario responden a los requerimientos mínimos de un enfoque de calidad y al mismo tiempo es pertinente porque los procesos de relación son adecuados y de alta consideración.

CUARTA.- Se ha demostrado que la relación entre los factores de la calidad y la evaluación del aprendizaje es considerable y adecuado por los mismos

resultados al comprobar que las condiciones básicas que debe tener un servicio recibido por los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

QUINTA: Al realizar la prueba de hipótesis se han demostrado que las correlaciones de cada variable con sus respectivas dimensiones presentan valores de 0.4 hasta 0.9 lo que indica que existe una relación moderada, media y alta entre cada uno de los indicadores por dimensión lo que demuestra que existe relación entre los factores de la calidad con sus respectivas dimensiones y los procesos de enseñanza – aprendizaje.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: La evaluación permanente del sector de servicios en estricta relación con los enfoques mundiales precisa realizar estos procesos de manera permanente, de modo que al conocer la calidad de los servicios o sus limitaciones se aplique las estrategias necesarias para fortalecer o desarrollar procesos a fin de alcanzar la calidad que se propone.

SEGUNDA: La realización de investigaciones relacionadas con las condiciones básicas de calidad posibilita contar con la información pertinente para tomar decisiones que permitan mejorar los servicios implementando cambios y estrategias que posibiliten tal acción.

TERCERA: El desarrollo de procesos que contribuyan a mejorar los aprendizajes vinculados hacia enfoque de calidad establecen relaciones con la diversidad de servicios relacionados con la misma por lo que es preciso la implementación de procesos que permitan fortalecer y mejorar el servicio.

CUARTA: Realizar jornadas permanentes de capacitación para implementar acciones orientadas a la búsqueda permanente de la calidad en estricta relación con los ISO 9002.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfageme Gonzáles, M. (2002). **“Cooperar y/o colaborar de forma presencial y virtual”**. España, Universidad de Taragona.
- Araya, (2007). **Teoría administrativa. Escuela de las relaciones humanas**. Facultad de administración y economía. Universidad de Santiago de Chile.
- Bonilla, Marcelo y Giles Cliche (eds.) (2001) **Internet y sociedad en América latina y el caribe**. Quito: idrc/crdi. Flacso.
- Bruner, Jerome (1980) **Investigaciones sobre el desarrollo cognitivo**. Madrid: Pablo del Río.
- Caballero, (2002). **El concepto de satisfacción del trabajo y su proyección en la enseñanza**. Universidad de Granada.
- Cabero Almenara, Julio (2004) **Nuevas tecnologías aplicadas a la educación**. Editorial Síntesis s.a. Madrid España.
- Cabero Almenara, Julio y Marquez Fernandez, d. (1997) **Colaborando aprendiendo. La utilización del vídeo en la enseñanza**. Editorial kronos. Sevilla España.
- Cabero, Julio (2004) **Nuevas tecnologías aplicadas a la educación**. Editorial síntesis s.a. Madrid España.
- Cabrera Paz, José (1996) **Internet, cultura y educación**. Taurus: Madrid. P. 42,43
- Cebrian, Juan Luis (1998) **La red: como cambiarán nuestras vidas los nuevos medios de comunicación**. Editorial taurus. Madrid España.
- Chiavenato, (1989). **Introducción a la teoría general de la administración**. México Mg Graw – Hill interamericana de México: s. A.
- Chiavenato, (1999). **Administración de recursos humanos organizaciones**,

estructura, procesos y resultados. México mg graw – hill
interamericana de méxico: s. A. Quinta edición.

Crosby, Philip b.; **“La organización permanece exitosa”**; Editorial McGraw-Hill;
México.

Cuatrecasas, Il. (1999). **Gestión integral de la calidad. Implantación, control y
certificación.** Ediciones gestión 2000, s.a., barcelona.1988.

Cuenca, Violeta: **“Una mirada a las sesiones de clase”**. Separata. En: capacitación
docente, marzo 2005”. Universidad católica sede Sapientiae. Lima,
2005.

Delors, Jacques (1996) **La educación encierra un tesoro.** Informe a la Unesco de la
comisión internacional sobre la educación para el s. Xxi. Madrid,
Santillana/Unesco

Deming, W. Edwards (1989) **Calidad, productividad y competitividad** Editorial:
Ediciones Díaz de Santos

Díaz barriga, Arceo, Hernandez Rojas, Gerardo, (2003). **Estrategias docentes con
materiales tecnológicos.** Lima, Perú: ediciones burneo.

Domínguez, Guillermo y Lozano, Luz (2003) **Calidad y formación: un binomio
inseparable.** Instituto nacional de empleo. Fondo social europeo.
Madrid

Duque, (2005). **La satisfacción del usuario del servicio formación educativa
universitaria.** Universidad de Barcelona.

Echeverría, Javier (2000): **“Educación y tecnologías telemáticas”.** *Revista
iberoamericana de educación*, 24, p. 17-36

Feigenbaum, a. V. (1994). **Control total de la calidad.** 3ra edición revisada. Compañía
editorial continental, s. A de c. V. México.

Fernández, (2000). **Competencias profesionales del docente en la sociedad del Siglo**

XXI.

García, (2000). **Enfoque clásico de la gestión.** Universidad de Barcelona.

Gimeno, j. (2001). **Educación y convivir en la cultura global.** Ediciones Morata, Madrid
España

Giner de la fuente, fernando (2004) **los sistemas de información en la sociedad del
conocimiento.** Esic editorial. Madrid.

Goleman, (1996). **Inteligencia emocional.** Editorial kairos. S. A.

Gonzales, (1991). **La satisfacción del cliente.** Universidad politécnica de madrid.

González lópez, (2003). **Determinación de los elementos que condicionan la calidad
de la universidad: aplicación práctica de un análisis factorial.**
Relieve. Revista electrónica de investigación y evaluación educativa,
9(1), 83-96.

Hernández Sampieri, r., Fernández Collado c., Baptista Lucio, p., (2006). **Metodología
de la investigación.** D. F. México, México: ediciones mcgrawhill.

Hopenhayn, Martín (2002). **“Educar en la sociedad de la información y de la
comunicación: una perspectiva latinoamericana”** en la *revista
iberoamericana de educación n° 30, septiembre-diciembre.*

Ishikawa, (1981), **Introducción al control de calidad.** Díaz de santos, madrid

Ishikawa, Kaoru (1988): **¿Qué es el control total de calidad? La modalidad
japonesa.** Grupo editorial norma. Colombia

Iso 9001:2000, **Sistemas de gestión de la calidad** — requisitos juran, joseph m.; “juran
y la planificación de la calidad”; editorial díaz de santos;

Johnson, d. W.; Johnson, r. Y Holubec, e.: **el aprendizaje cooperativo en el aula.**
Barcelona. Paidós educador

- Kottak, c. (1997) **Antropología cultural**. Mcgraw hill. Madrid
- Lepeley, (2001). **Gestión y calidad de educación**. Mg grow – hill. Interamericana. Chile.
- Lozano Castro, Carlos, (2004). **Metodología del desarrollo en sistemas educativos**. Barcelona, España: edit. MCGRAW-hill.
- Margarito, (2006). “**Gestión educativa para mejorar la calidad educativa**”. En revista de gestión de educación y cultura. La tarea. Universidad pedagógica nacional (upn), unidad querétaro
- Marquez Graells, Pere (2000) "**Nuevos Instrumentos Para La Catalogación, Evaluación Y Uso Contextualizado De Espacios Web De Interés Educativo**". Revista Rite, N° 0, PP.199-209"
- Matías Fernández, Rita, (2005). **Introducción a la taxonomía de bloom**. [en línea] consultado el: [18 de febrero del 2017]. Disponible en: <http://mafrita.wordpress.com/wiki/investigación>
- Mejías, y Martínez, (2009). **Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior**. Docencia universitaria, 10(2), 29-47.
- Monereo, y otros (1994). **Estrategias de enseñanza y aprendizaje**. 1ra. Edic. Edit. Grao. Barcelona.
- Piaget, jean (1967). **La construcción de la realidad en el niño**. Bs. As.: edit. Psique.
- Desarrollo cognitivo** (1977). Argentina, bs.as.: edit. Psique.
- Piscitelli, Alejandro (1999). **La creación de valor en la economía digital**. Editorial Paidós. Buenos aires – argentina. P.44
- Plomp, Tjeerd y otros. (1997) **nuevos enfoques para la enseñanza, el aprendizaje y el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación en**

la educación. España.

Resta, P. (1996) **La tecnología y visión de nuevos cambios en el proceso de aprendizaje.** Texas school journal.

Reyes esteban, lenin, (2008). **Módulos formativos.** [en línea] consultado el: [28 de diciembre del 2016]. Disponible en:
www.perfilesprofesinales.org/modformativos/

Rojas Campos, Luís e., (2008). **Didáctica general.** Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Rojas Campos, Luís e., (2007). **Los materiales educativos.** Lima, Perú: editorial san marcos.

Sabato, Ernesto (1995) “**Antes del fin: memorias**” p. 125

Tedesco, Juan Carlos (2000) **Educación en la sociedad del conocimiento.** Fondo de cultura económica. Argentina.

Unesco (2005) “**Hacia las sociedades del conocimiento**” informe mundial. Ediciones unesco

Valente, José Armando. (1997) **La función de los ordenadores en la educación.** Revista perspectiva no. 3. España

Valle, Ricardo. (1996) **Nuevas tecnologías y formación del profesorado universitario.** Edutec recopilación universidad de islas baleares.

Zubiría Samper, Julián (2004) **V Congreso internacional de la docencia en el Perú.** Ponencia: docencia, educación y sociedad. Huancayo – Perú

ANEXOS

ENCUESTA APLICADA SOBRE LOS FACTORES DE LA CALIDAD

Esta es una encuesta anónima para conocer sobre los factores de la calidad de servicio en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Primaria de la UNDAC, por favor sea sincero con sus respuestas:

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa el valor correspondiente a su respuesta.

Ciclo de estudios edad sexo

ESCALA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho

SERVICIO ACADÉMICO:

N°	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	El equipamiento de las aulas y talleres son adecuados	1	2	3	4	5
2.	Los profesores demuestran un nivel suficiente de conocimientos teóricos y prácticos	1	2	3	4	5
3.	Los profesores utilizan una diversidad de estrategias para el trabajo académico	1	2	3	4	5
4.	Los profesores tienen disponibilidad para orientar a los estudiantes cuando sea necesario	1	2	3	4	5
5.	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	1	2	3	4	5
6.	Las evaluaciones son pertinentes para conocer lo que han aprendido los estudiantes	1	2	3	4	5
7.	El número de estudiantes por clase es óptimo para los procesos de enseñanza – aprendizaje	1	2	3	4	5
8.	El plan de estudios está diseñado en función de las demandas profesionales actuales	1	2	3	4	5
9.	Se utilizan tecnologías diversas en el proceso de enseñanza – aprendizaje	1	2	3	4	5

SERVICIO ADMINISTRATIVO:

N°	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
10.	Los procesos administrativos diversos son ágiles y pertinentes	1	2	3	4	5
11.	El tratamiento de una diversidad de reclamos, quejas y sugerencias sobre diferentes aspectos de la formación universitaria son adecuados	1	2	3	4	5
12.	La atención en la diversidad de oficinas de la universidad son óptimos	1	2	3	4	5
13.	El proceso de inscripción o matrícula es simple y rápido	1	2	3	4	5
14.	El trato que brinda todo el personal implicado en la institución es correcto	1	2	3	4	5

INVESTIGACIÓN:

N°	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
15.	Se fomenta la investigación en sus diversas facetas	1	2	3	4	5
16.	Se publican y comparten los trabajos de investigación a nivel de estudiantes y docentes	1	2	3	4	5
17.	Se establecen incentivos económicos para los estudiantes por su participación en un proyecto de investigación	1	2	3	4	5
18.	Existen líneas de investigación claramente delimitadas para la especialidad	1	2	3	4	5

BIENESTAR UNIVERSITARIO:

N°	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
19.	El servicio de la biblioteca es adecuado y suficiente	1	2	3	4	5
20.	Existe disponibilidad de computadoras con acceso a internet para realizar trabajos académicos de la escuela	1	2	3	4	5
21.	Los comedores y cafeterías existentes brindan alimentos variados, saludables e higiénicos	1	2	3	4	5
22.	Los servicios de transporte son suficientes, rápidos y seguros	1	2	3	4	5
23.	Los servicios higiénicos son mantenidos en buenas condiciones	1	2	3	4	5
24.	Se dispone de instalaciones deportivas y espacios para la recreación	1	2	3	4	5
25.	La higiene, seguridad y vigilancia dentro del campus es adecuada	1	2	3	4	5
PUNTAJE PARCIAL OBTENIDO						
PUNTAJE TOTAL OBTENIDO						

¡Muchas gracias por tu valiosa cooperación, tus respuestas a los ítems planteadas servirán de referente importante para conocer los factores de calidad en la formación profesional en desarrollo!!

**ENCUESTA APLICADA SOBRE EL PROCESO DE ENSEÑANZA –
APRENDIZAJE EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN
PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA UNDAC**

Esta es una encuesta anónima para conocer sobre los procesos de enseñanza - aprendizaje de acuerdo al modelo de acreditación en los diversos cursos de formación profesional de la mencionada escuela, por favor sea sincero (a) con sus respuestas:

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa el valor correspondiente a su respuesta.

Ciclo de estudios edad sexo

ESCALA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho

PLAN DE ESTUDIOS:

N°	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	El plan de estudios incluye los perfiles de ingreso y egreso	1	2	3	4	5
2.	El plan de estudios considera la malla curricular y objetivos educativos	1	2	3	4	5
3.	Los criterios de enseñanza propuestos son aplicados en cada sesión de aprendizaje	1	2	3	4	5
4.	El programa de estudios tiene definidas las competencias de ingreso y egreso de la carrera profesional	1	2	3	4	5
5.	Se establece con claridad los criterios para la obtención del grado y titulación	1	2	3	4	5
6.	Se revisa periódicamente el plan de estudios de la escuela profesional	1	2	3	4	5
7.	Se distribuye las horas teóricas y prácticas indicando con claridad el número de horas y el tipo de curso a desarrollar en los sílabos	1	2	3	4	5

ENFOQUE POR COMPETENCIAS:

N°	ITEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
8.	El desarrollo de las sesiones de aprendizaje se desarrolla con el enfoque por competencias	1	2	3	4	5
9.	Se establece en cada sesión el producto a lograr de acuerdo a la competencia en desarrollo	1	2	3	4	5
10.	Las evaluaciones se orientan fundamentalmente al desarrollo de competencias	1	2	3	4	5
11.	Se monitorea permanentemente el logro de competencia a lo largo de su formación	1	2	3	4	5
12.	El plan de estudios asegura el logro de las competencias previstas	1	2	3	4	5
13.	Las tareas académicas y actividades de la sesión de clase enfatiza el logro de las competencias	1	2	3	4	5
14.	Los instrumentos de evaluación utilizados enfatizan el logro de competencias	1	2	3	4	5
15.	Los procesos iniciales de clases presentan actividades interactivas para lograr la competencia prevista	1	2	3	4	5
16.	La evaluación por resultados se ha implementado en las sesiones de aprendizaje	1	2	3	4	5

ARTICULACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL:

N°	ITEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
17.	El proceso de enseñanza – aprendizaje incluye actividades de responsabilidad social	1	2	3	4	5
18.	A lo largo de su formación enfatiza la responsabilidad social de acuerdo a su especialidad	1	2	3	4	5
19.	La escuela asegura la articulación de la formación y la responsabilidad social	1	2	3	4	5
20.	Los resultados obtenidos enfatizan la responsabilidad social de cada integrante de la carrera profesional	1	2	3	4	5

MOVILIDAD ESTUDIANTIL:

N°	ITEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
21.	Se ha establecido movilidad estudiantil a algunas entidades regionales y nacionales	1	2	3	4	5
22.	La movilidad estudiantil garantiza el logro de las competencias previstas	1	2	3	4	5
23.	La movilidad docente está reglamentado y se da periódicamente	1	2	3	4	5
24.	La movilidad demuestra la calidad docente para el desarrollo de competencias	1	2	3	4	5
25.	Está reglamentado la movilidad estudiantil y docente a diversas organizaciones	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias por tu valiosa cooperación, tus respuestas a los ítems planteados servirán para mejorar permanentemente la labor de enseñanza – aprendizaje de la carrera profesional en desarrollo!

FOTOGRAFÍAS SOBRE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



F1: Estudiantes del V ciclo resolviendo las encuestas



F2: Estudiantes del VI ciclo resolviendo las encuestas



F3: Estudiantes del VIII ciclo resolviendo las encuestas

FOTOGRAFÍAS CON LOS ESTUDIANTES PARA LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



F7: Estudiantes del IV ciclo resolviendo las encuestas



F8: Estudiantes del VI ciclo resolviendo las encuestas



F10: Estudiantes del VIII ciclo resolviendo las encuestas

PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Escuela de Posgrado

Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
ZENTENO RUIZ, Flaviano Armando	Doctor en Ciencias de la Educación	UNDAC	Cuestionario sobre el Proceso de enseñanza – aprendizaje del modelo de acreditación	Lic. Lury Tatiana Quispealaya Arenas
Título de la tesis: "Los Factores de la Calidad y el Proceso de Enseñanza Aprendizaje del Modelo de Acreditación en los Estudiantes de la Escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2016"				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				76 %	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				75 %	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					82 %
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				79 %	
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.					90 %
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.				78 %	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.				75 %	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					86 %
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				77 %	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado					93 %

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: *Se valida el presente instrumento y se debe aplicar.*

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: *81*

Cerro de Pasco, Yanahuanca, <i>29</i> de <i>agosto</i> de <i>2018</i>	<i>84083012</i>	<i>A</i>	<i>96663295</i>
Lugar y Fecha	N° DNI	Firma del experto	N° Celular



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Escuela de Posgrado

Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
ZENTENO RUIZ, Flaviano Armando	Doctor en Ciencias de la Educación	UNDAC	Cuestionario sobre Los Factores de la Calidad	Lic. Lury Tatiana Quispeaiaya Arenas
Título de la tesis: "Los Factores de la Calidad y el Proceso de Enseñanza Aprendizaje del Modelo de Acreditación en los Estudiantes de la Escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2016"				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				78%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					86%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				77%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					92%
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.				77%	
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.					85%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				79%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					83%
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado.				78%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: *Se valida el presente documento y se debe aplicar*

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: *82.5*

Cerro de Pasco, Yanahuanca, <i>29</i> de <i>agosto</i> de 20 <i>18</i>	<i>04033016</i>		<i>966663395</i>
Lugar y Fecha	N° DNI	Firma del experto	N° Celular



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Escuela de Posgrado

Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
ALVAREZ LOPEZ, José Rovino	Doctor en Ciencias de la Educación	UNDAC	Cuestionario sobre el Proceso de enseñanza – aprendizaje del modelo de acreditación	Lic. Lury Tatiana Quispealaya Arenas
Título de la tesis: "Los Factores de la Calidad y el Proceso de Enseñanza Aprendizaje del Modelo de Acreditación en los Estudiantes de la Escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2016"				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				76 %	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					82 %
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					85 %
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				76 %	
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.					90 %
6. INTENCIONALIDAD	Esté adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.				78 %	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.					93 %
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				75 %	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					91 %
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado				79 %	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: *se valida el instrumento por cumplir los requisitos establecidos y se debe aplicar*

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: *82.5.*

Cerro de Pasco, Yanahuanca, <i>12</i> de <i>Setiembre</i> de <i>2018</i>	<i>20642862</i>		<i>945223643</i>
Lugar y Fecha	N° DNI	Firma del experto	N° Celular



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Escuela de Posgrado

Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor (a) del instrumento
ALVAREZ LOPEZ, José Rovino	Doctor en Ciencias de la Educación	UNDAC	Cuestionario sobre Los Factores de la Calidad	Lic. Lury Tatiana Quispealaya Arenas
Título de la tesis: "Los Factores de la Calidad y el Proceso de Enseñanza Aprendizaje del Modelo de Acreditación en los Estudiantes de la Escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2016"				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				75 %	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					83 %
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				76 %	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				78 %	
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.					86 %
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.				79 %	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.					91 %
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				77 %	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					94 %
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado				79 %	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: *Se valida el instrumento por cumplir los requisitos establecidos y se debe aplicar*

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: *81.8*

Cerro de Pasco, Yanahuanca, <i>11</i> de <i>Setiembre</i> de <i>2018</i>	<i>20642862</i>		<i>945223643</i>
Lugar y Fecha	N° DNI	Firma del experto	N° Celular



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Escuela de Posgrado

Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
RIVERA ESPINOZA Tito Armando	Doctor en Ciencias de la Educación	UNDAC	Cuestionario sobre Los Factores de la Calidad	Lic. Lury Tatiana Quispealaya Arenas
Título de la tesis: "Los Factores de la Calidad y el Proceso de Enseñanza Aprendizaje del Modelo de Acreditación en los Estudiantes de la Escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2016"				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				77%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					82%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				75%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					84%
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.				77%	
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.					90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.				76%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				79%	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado.					91%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: *Se valida el instrumento y se debe aplicar*

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: *82.6*

Cerro de Pasco, Yanahuanca, <i>13</i> de <i>Septiembre</i> de <i>2018</i>	<i>04002561</i>	<i>[Firma]</i>	<i>963603125</i>
Lugar y Fecha	N° DNI	Firma del experto	N° Celular



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Escuela de Posgrado

Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
RIVERA ESPINOZA Tito Armando	Doctor en Ciencias de la Educación	UNDAC	Cuestionario sobre el Proceso de enseñanza – aprendizaje del modelo de acreditación	Lic. Lury Tatiana Quispealaya Arenas
Título de la tesis: "Los Factores de la Calidad y el Proceso de Enseñanza Aprendizaje del Modelo de Acreditación en los Estudiantes de la Escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2016"				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				78 %	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					82 %
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				76 %	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					89 %
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.				77 %	
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.					96 %
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.				79 %	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					87 %
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				76 %	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado.					96 %

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: *Se valida el instrumento y se debe aplicar*

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: *83.4*

Cerro de Pasco, Yanahuanca, <i>13</i> de <i>Septiembre</i> de <i>2018</i>	<i>04002561</i>	<i>[Firma]</i>	<i>963603125</i>
Lugar y Fecha	Nº DNI	Firma del experto	Nº Celular

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “LOS FACTORES DE LA CALIDAD Y EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE DEL MODELO DE ACREDITACIÓN EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN PRIMARIA, FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE PASCO, 2016”.

RESPONSABLE: Lic. Lury Tatiana QUISPEALAYA ARENAS

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>Problema General:</u> ¿Cuál es el nivel de correlación que existe entre los factores de la calidad y el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?</p>	<p><u>Objetivo General:</u> Determinar el nivel de correlación entre los factores de la calidad y el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p>	<p><u>Hipótesis General:</u> Los factores de la calidad tienen correlación significativa con el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. <u>Hipótesis Nula:</u> Los factores de la calidad no tienen correlación con el proceso de enseñanza aprendizaje del modelo de acreditación en los estudiantes de la escuela de Educación Primaria, Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión</p>	<p><u>Variable 1:</u> Factores de la calidad</p> <p><u>Variable 2:</u> Proceso enseñanza – aprendizaje</p> <p><u>Variables intervinientes:</u> El nivel de participación de los educandos Los educadores. La estructura curricular básica. Bibliografía Medios y materiales educativos Infraestructura Conocimientos previos Aspecto biopsicosocial</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación: Correlacional</p>	<p>Población: Estudiantes de la EFPEP - Pasco</p> <p>Muestra: Conformado con un total 70 alumnos entre varones y mujeres, tomados por muestreo no probabilística de tipo intencionado.</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>
<p><u>Problemas Específicos:</u></p> <p>✓ ¿Cuál es el nivel de correlación entre los factores de la calidad y la metodología de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?</p> <p>✓ ¿Cuál es el nivel de relación entre los</p>	<p><u>Objetivos Específicos:</u></p> <p>✓ Determinar el nivel de correlación entre los factores de la calidad y la metodología de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional</p>	<p><u>Hipótesis Específica:</u></p> <p>✓ El nivel de correlación entre los factores de la calidad y la metodología de enseñanza aprendizaje es alta y considerable en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p> <p>✓ El nivel de relación entre los factores de la calidad y el desarrollo de las actividades de</p>				

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>factores de la calidad y el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?</p> <p>✓ ¿Cuál es el nivel de correlación entre los factores de la calidad y la evaluación del aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?</p>	<p>Daniel Alcides Carrión</p> <p>✓ Explicar el nivel de relación entre los factores de la calidad y el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p> <p>✓ Determinar el nivel de correlación entre los factores de la calidad y la evaluación del aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p>	<p>enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión es importante y pertinente.</p> <p>✓ El nivel de correlación entre los factores de la calidad y la evaluación del aprendizaje es considerable en los estudiantes de la Escuela de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p>				