

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELICA

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



## TESIS

**“CALIDAD DE LA GESTIÓN ACADÉMICO - ADMINISTRATIVA Y EL  
RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES - UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE HUANCABELICA - PERIODO - 2012”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADA POR:**

**ALUMNOS:** LAURENTE ARANA, Julio  
MENDOZA QUISPE, Jhonatan

**Huancavelica - 2012**

**JURADOS:**

**Mg. Edgar Augusto Salinas Loarte  
(Presidente)**

**Lic. Abad Antonio Surichaqui Mateo  
(Secretario)**

**Lic. Oscar Manuel García Cajo  
(Vocal)**

**ASESOR:**

**Econ. Juan William Rodas Alejo**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, por su apoyo incondicional durante el proceso de formación universitaria y profesional

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros asesores por su grandiosa voluntad y guía pura para la elaboración del proyecto de investigación.

A los estudiantes de la EAP de Administración por su magnífica colaboración y al brindarnos la información requerida en la elaboración del proyecto de investigación.

A la plana docente de la Facultad de Ciencias empresariales por ser participe activar en nuestra formación como profesional.

**Los Autores.**

## ÍNDICE

Portada  
Página de Jurados  
Página de asesor  
Dedicatoria  
Agradecimiento  
Índice  
Resumen  
Introducción

### **Capítulo I: Problema**

- 1.1. Planteamiento del problema
- 1.2. Formulación del problema
- 1.3. Objetivo: general y específicos
- 1.4. Justificación

### **Capítulo II: Marco Teórico**

- 2.1. Antecedentes
- 2.2. Bases teóricas
- 2.3. Hipótesis
- 2.4. Definición de términos
- 2.5. Identificación de variables
- 2.6. Definición operativa de variables e indicadores

### **Capítulo III: Metodología de la Investigación**

- 3.1. Ámbito de investigación
- 3.2. Tipo de investigación
- 3.3. Nivel de investigación
- 3.4. Método de investigación
- 3.5. Diseño de investigación
- 3.6. Población, muestra, muestreo
- 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos
- 3.8. Procedimientos de recolección de datos
- 3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

### **Capítulo IV: RESULTADOS**

- 4.1. Presentación de resultados
- 4.2. Discusiones

Conclusiones  
Recomendaciones  
Referencias bibliográficas  
Anexos

## RESUMEN

**Objetivo.** Determinar la calidad de la gestión académico-administrativa, y relacionarlo con el rendimiento académico de los alumnos.

**Métodos.** Se diseñó un estudio descriptivo, analítico, observacional y correlacional con 200 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica Periodo – 2012. La selección de la muestra fue no probabilística de tipo intencionado. Los datos se obtuvieron a través de la aplicación del Inventario de Satisfacción y Calidad Educativa a los estudiantes.

**Resultados.** Existe una relación significativa entre la Calidad Académico - Administrativa medida a través de la satisfacción del usuario y el Rendimiento académico de los estudiantes

**Conclusiones.** La calidad del servicio educativo brindado en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica Periodo – 2012; en sus aspectos académico-administrativo repercute en el rendimiento del estudiante.

**Recomendaciones.** Implementar programas de capacitación bajo las nuevas consideraciones de Calidad tanto para docentes y personal administrativo.

**Palabras Claves:** Calidad académica-administrativa, evaluación de la calidad.

## INTRODUCCIÓN

El concepto de CALIDAD DE LA EDUCACIÓN tiene un carácter PLURIDIMENCIONAL, en el cual están presentes una serie de valores que se conjugan durante el desarrollo del proceso educativo; entre otros, los valores históricos, culturales, políticos, sociales, económicos y ambientales. La calidad es a la vez una resultante de las metodologías del proceso de enseñanza–aprendizaje de las capacidades psicológicas de los educandos, de la organización de los contenidos curriculares, de los métodos operacionales del Sistema Educativo y de los aportes del educador fundamentalmente.

La evaluación de la calidad de la formación en la Educación Superior debe llevarse a cabo en relación con las expectativas de la sociedad y con los objetivos propios de cada programa e institución; la evaluación institucional debe enfocarse en los resultados obtenidos más que en la práctica o en los procesos, hay que desarrollar una cultura de la evaluación propia para el sistema educativo y hacer que la evaluación se convierta en un proceso permanente que apunte a mejorar la calidad de la educación y a apoyar a los actores comprometidos: tanto los directores del establecimiento como los profesores, los estudiantes y el personal administrativo.

Los resultados de la valoración de la calidad académica administrativa nos permitirá asumir planes de fortalecimiento y/o mejora a fin de merecer un status competitivo en la preparación de profesionales técnicos.

Para el efecto el estudio se dividió en cuatro capítulos como siguen:

**En el primer capítulo** se aborda el problema de investigación: Planteamiento del problema, Formulación del problema, objetivos y justificación.

**En el segundo capítulo** se presenta el marco teórico, el cual comprende, los antecedentes y planteamientos teóricos, Hipótesis, Definiciones de términos, Identificación de variables, Definición operativa de variables e indicadores.

**En el tercer capítulo** se expone la metodología de la investigación, la cual está compuesta de las siguientes partes: Ámbito de estudio, Tipo, Nivel, método, Diseño de investigación, población y muestra, Técnicas e instrumento de recolección de datos, Procesamiento de recolección de datos y Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

**En el cuarto capítulos** se presentan la presentación de datos resultados y discusiones.

**En el quinto capítulo** se presentan conclusiones obtenidas en la presenta investigación y las recomendaciones.

Finalizamos el trabajo con la presentación de las referencias Bibliográficas que orientó el estudio, adjuntando los anexos de la información complementaria.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La educación superior es la etapa que consolida la formación integral de las personas, desarrolla la investigación y la creación del conocimiento, y forma profesionales en el más alto nivel de especialización y perfeccionamiento.

La Universidad como parte de la educación superior tiene la responsabilidad de institucionalizarse en grandes centros de desarrollo, promotores del avance científico, tecnológico y humanistas como ocurre en los países desarrollados del mundo.

Urge que la Asamblea Nacional de Rectores como órgano de alta dirección, asesoramiento, apoyo y control de las Universidades de nuestro país oriente de manera coordinada y sistemática, hacia una visión compartida, futurista y de largo plazo, con una adecuada planificación estratégica hacia un cambio cultural significativo.

En este sentido, las Universidades públicas o privadas, desempeñan un rol primordial en formar profesionales altamente calificados en las diferentes especialidades relacionadas con la actividad económica, productiva y de servicios, con conocimientos científicos, tecnológicos y humanistas; capaces de tomar decisiones eficaces que garanticen el cambio cultural, social y económico y que propicien un país sostenible y con desarrollo nacional.

Entre las preocupaciones de los expertos y estudiosos de la educación, sin duda que el problema de la calidad ocupa hoy día un lugar preponderante y destacado. Actualmente existe un crecimiento vertiginoso de interés por la

calidad educativa en el Perú, así como en otros países de Latinoamérica, cuyo origen es probablemente una mayor conciencia de que en el mundo globalizado la calidad y la competitividad se han convertido en herramientas indispensables de la sobre vivencia económica, de la responsabilidad social, de la integridad moral y de un sistema de creencias orientado a la cultura del éxito.

El Perú, al igual que otros países de Latinoamérica, enfrenta grandes carencias de recursos, por lo que la calidad de la educación todavía no alcanza los estándares adecuados en cuanto al trabajo educativo en las universidades públicas y privadas.

Además, es notorio el deficiente control académico-administrativo por parte de los jefes de la Facultad de Ciencias Empresariales derivándose a la ausencia de un criterio de uniformidad para la elaboración de los sílabos y para el control del avance de los mismos.

Por otra parte, no existe una adecuada selección de personal para ocupar los cargos directivos en la Facultad, porque predominan intereses personales y de grupos.

Esto significa asegurar la calidad educativa, mediante un trabajo eficiente de los docentes y personal administrativo, así como de su currículum y los índices de rendimiento académico; los cuales van a ser medidos según el grado de satisfacción de los estudiantes y según la confianza de los usuarios, de sus graduados y titulados; así como la aceptación e inserción en el mercado laboral competitivo.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema General**

¿Qué relaciones existe entre la calidad académico-administrativa medida a través de la satisfacción del usuario y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?

### **1.2.2 Problemas Específicos:**

1. ¿Cuáles son el nivel de satisfacción respecto a la calidad académico-administrativa que presentan los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?
2. ¿Qué diferencias existen entre varones y mujeres, respecto a la satisfacción sobre el servicio académico-administrativa que reciben los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?
3. ¿Cuál es el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la calidad de la gestión académico-administrativa y relacionar con el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Describir los niveles de satisfacción respecto a la calidad académico-administrativa que brinda la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?
2. ¿Determinar las diferencias que existen entre varones y mujeres, respecto a la satisfacción sobre los servicios académico-administrativa que reciben los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias

Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?

3. Evaluar el nivel de rendimiento académico que presentan los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

La realización de la presente investigación se justifica en la medida que:

1. Contribuirá al desarrollo de la Escuela Académico Profesional de Administración respecto a la calidad académico-administrativa, por cuanto permitirá diseñar las alternativas correspondientes que nos permitan ubicar a nuestra institución en un alto nivel de competitividad de acuerdo a las exigencias de la época actual.
2. Contribuirá igualmente a validar instrumentos para evaluar los niveles de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, que muy bien podrá ser usado por las diferentes Escuelas.
3. Colateralmente ayudará al mejoramiento de la calidad metodológica y didáctica de los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, que muy bien podrá ser usado por las diferentes Escuelas.

Así mismo se hace necesario el presente estudio por cuanto la calidad de la educación es en la actualidad el centro de interés de los gobiernos, las instituciones, los padres de familia, y de los propios estudiantes. El interés por la calidad de la educación para las universidades lleva inmediatamente a su correlato natural: el interés por la calidad de la enseñanza y por los servicios que brinda a los usuarios.

Definir lo que es una enseñanza de calidad se ha revelado como una tarea ardua y compleja, en la que juega un rol fundamental el docente, quien en su

desempeño cumple múltiples tareas de mediación entre el saber de su disciplina y el estudiantado de cuya formación integral y profesional es responsable. Es pues, por tanto, la satisfacción del cliente (estudiante) un indicador importante en la medición de la calidad académico y administrativa que recibe durante el período de formación profesional en los centros de educación superior.

Por consiguiente, la presente investigación se desarrolla con el título de **“Calidad de la Gestión académico-administrativa y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo 2012”**.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES**

De la búsqueda bibliográfica realizada y de la búsqueda en la Internet, no existen investigaciones, textos u obras sobre el mismo tema materia de la presente investigación; sin embargo si existen investigaciones que abordan el problema en forma indirecta y/o someramente:

#### **Nivel Internacional**

- 1. GIUSTI ARCE, Aldo Daniel.** Universidad Austral de Chile (2004). **“Evaluación de Predictores de Rendimiento Académico en la carrera de Ingeniería Forestal de la Universidad Austral de Chile”**, dice el hecho de trabajar con solo una parte de los datos no invalida los resultados obtenidos, ya que la amplitud de los rangos de cada variable permite obtener una buena estimación.

La carrera recibe un alto porcentaje de estudiantes de la Región Metropolitana, la representatividad de la X Región y de Valdivia en particular es clara y dominante, ante esto conviene estudiar si la bonificación por regionalidad sigue siendo una instancia válida para la selección de los estudiantes.

El porcentaje de retención muestra una tendencia clara, los mejores promedios o puntajes retienen en mayor porcentaje a los estudiantes, mientras que los bajos promedios y puntajes bajan a más del 20% del ingreso original al paso del tiempo.

En el ingreso a la carrera predominan los promedios y puntajes medios a bajos sin embargo con el correr de los semestres estos pierden importancia rápidamente mientras que los promedios y puntajes mayores, al retener a los estudiantes, aumentan su importancia relativa.

2. **GARCÍA ISAZA, José Guillermo.** Universidad de Bogotá (2012) **“Propuesta de Gestión Académica y Administrativa de la Facultad de ciencias Económicas 2012-2014”**. Manifestó una visión que considero importante promover es buscar un nivel adecuado de coherencia entre lo que se enseña en los cursos y la gestión de la Facultad, por esto considero importante consolidar algunos aspectos que pueden servir para mejorar la cohesión de la comunidad académica y la calidad de la Facultad como institución de la sociedad. Este enfoque facilitaría obtener una definición de prioridades, en el nuevo plan de desarrollo, con un alto componente institucional, mediante un mayor compromiso del cuerpo académico y la búsqueda de una mayor eficacia en la utilización de los recursos de la Facultad. Esto permitiría alcanzar resultados importantes en términos de garantizar una cobertura razonable con la capacidad de la planta docente, mejorar los niveles de la docencia y la investigación, y en general, preservar la calidad en los diversos servicios que presta la Facultad tanto a la comunidad académica de la universidad, como a la sociedad en general.
3. **GÓMEZ SÁNCHEZ, David y OVIEDO MARÍN, Rosalba.** Universidad de México (2011). **“Factores que influyen en el Rendimiento Académico del estudiante Universitario”**. Manifiesta en el estudio se encontró que las variables socio demográficas sexo y semestre explican la variable rendimiento académico percibido por el estudiante, existen otras dos variables que lo explican también, el promedio numérico obtenido por el estudiante y la satisfacción del mismo con la carrera elegida. Se recomienda trabajar con los estudiantes, principalmente del sexo masculino

y con los de semestres más avanzados, en actividades que permitan aumentar el rendimiento académico.

4. **CALVO DE MORA SCHMIDT, Arturo.** Universidad de Sevilla (2002). “**La Gestión de la Calidad en las Universidades Públicas Españolas: Un enfoque desde el modelo EFQM de excelencia**”, dice que el trabajo tiene como finalidad la construcción de un modelo que sirva de referencia a los centros universitarios públicos para evaluar y mejorar la calidad en la gestión y la prestación de servicios. Así mismo, aportar evidencias de cómo los principios y prácticas de calidad puede incidir de manera positiva en los resultados alcanzados por estas instituciones:

**La primera parte**, fundamentos de Calvo de Mora Schmidt. Centra el concepto de calidad en educación superior, identifica a los clientes de las universidades, y analiza las diferentes formas que se aplica e implanta, en la actualidad.

**La segunda parte**, analiza la literatura empírica para determinar los factores clave de implantación de la gestión de calidad, los resultados que se esperan de la adecuada implantación de dichos factores, y se describe el modelo de relaciones entre los factores clave y los resultados; construyendo de esta manera el modelo conceptual y de investigación.

**La tercera parte**, recoge la investigación empírica desarrollada en 111 centros universitarios públicos de la geografía española con experiencia en evaluaciones de calidad. Para el análisis de los datos se emplea las ecuaciones estructurales, y más concretamente el enfoque Partial Least Square (PLS). Los resultados muestran el adecuado poder predictivo del modelo construido, tomando como referencia el "Modelo de Excelencia de la EFQM" y cómo los factores identificados como clave tienen incidencia (Directa, indirecta y espuria, según los casos) en los resultados que alcanzan los centros con relación a los estudiantes.

### **Nivel Nacional**

1. **GARCÍA CRUZ, Josefina Arimatea.** UNMSM. Perú. (2008). “**La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la**

**Facultad de Educación de la UNMSM**”. Manifiesta cómo el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar que .La calidad de la Gestión Académico-Administrativa se relaciona significativamente con el desempeño docente según los estudiantes de maestría de la Unidad de Post-Grado Facultad de Educación de la UNMSM periodo 2007.

Esta relación es significativa, y alcanza un Nivel Aceptable de 37.5 %.

Cómo el Valor  $p = 0.003 < 0.05$ , podemos afirmar que existe relación entre la calidad de la Gestión Académico-Administrativa y la responsabilidad del docente según los estudiantes de maestría en la Unidad de Post - Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM, periodo 2007.

Esta relación es significativa, y alcanza un Nivel Aceptable de 37.7 %.

Cómo el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar que existe relación entre la calidad de la Gestión Académico-Administrativa y el dominio científico y tecnológico del docente según los estudiantes de maestría en la Unidad de Post- Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM, periodo 2007.

Esta relación es significativa, y alcanza un Nivel Regular de 25.5 %.

Cómo el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar que existe relación entre la calidad de la Gestión Académico-Administrativa y las relaciones interpersonales del docente según los estudiantes de maestría en la Unidad de Post -Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM, periodo 2007.

Esta relación es significativa, y alcanza un Nivel Aceptable de 31.5 %.

Cómo el Valor  $p = 0.000 < 0.05$  podemos afirmar que existe relación entre la Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y la formación de valores éticos del docente según los estudiantes de maestría en la Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM, periodo 2007.

Esta relación es significativa, y alcanza un Nivel Aceptable de 30.3 %.

2. **FORT CARRILLO, Amelia y CAVERO CORCUERA, Laura.** Pontificia Universidad Católica del Perú (2011) “**Factores que influyeron en el proceso de integración a la Universidad Católica y el Rendimiento Académico de los alumnos que ingresaron en el 2004-I Procedentes de los diferentes Departamentos del**

**Perú**". Manifiesta el estudio se realizó en una muestra de 100 alumnos de los cuales el 46% ingresó a la edad de 17 años, el 51% a los Estudios Generales Ciencias, el 82% procedía de colegios particulares, el 93% de la ciudad de los diferentes departamentos del país y el 69% de los casos, son varones. La mayoría de los alumnos de la muestra, un 39% proceden de las diferentes provincias de Ancash, de Junín y Cusco. El 34% de los alumnos al llegar a Lima, residían en distritos aledaños a la Universidad como el Cercado de Lima, Pueblo Libre, Breña y San Miguel. El 49% se alojaban en casa de familiares y el 37% en pensiones.

El proceso de integración del alumno de provincia que recién ingresa a la Universidad presenta características diferentes a la de aquel que reside en Lima, pues no sólo debe adaptarse a sus propios cambios que va experimentando y a su nueva forma de ver el mundo sino que tiene que redefinir sus roles y competencias en un nuevo ambiente familiar, académico y de grupos de pares que pasan a tener una influencia importante en su desenvolvimiento universitario constituyéndose esta etapa además de crítica, de vulnerabilidad relativa.

La frecuencia de la comunicación con su familia ha sido muy importante, el 86% se comunicaba diaria o semanalmente. Esta comunicación permitía transmitir a sus padres sus emociones, temores, dudas, experiencias y recibir información acerca de la familia. Esta frecuencia en la comunicación ha sido posible gracias al avance de los medios de comunicación como son los nuevos formatos comunicativos en el entorno *web* (correos, *chat*, *Messenger*, *Facebook*) y la telefonía móvil entre otros, lo que posibilitó que el 66% de los casos la comunicación con los padres se mantuviera constante a pesar de la distancia. En ese sentido cabe destacar, que el 36% de los alumnos que mantenían una comunicación por lo menos quincenal con sus padres, se ubicaron en el más alto nivel de rendimiento, es decir en el orden de mérito del quinto superior. Por otro lado, el efecto emocional que les producía a los alumnos escuchar a sus padres fue positivo, se encontró que un 64% (66 alumnos) de aquellos que

manifestaron que los relajaba y motivaba, se ubicaron en los dos mejores niveles de rendimiento, para ellos era muy importante mantener la comunicación pues encontraban en sus padres a sus mejores aliados, consejeros y amigos.

3. **LLANOS CASTILLA, José Luis.** UNMSM Perú (2012) “**La Enseñanza Universitaria, los Recursos Didácticos y el Rendimiento Académico de los Estudiantes de la EAP. De Educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos**”. Manifiesta la presente investigación estudia la Enseñanza Universitaria, los Recursos Didácticos (Variables Independientes) y su relación con el Rendimiento Académico (Variable Dependiente), de los estudiantes de la E.A.P de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, investigación realizada durante el año académico 2011.

La HIPÓTESIS formulada se expresa de la siguiente manera: La Enseñanza Universitaria y los Recursos Didácticos se relacionan con el nivel de Rendimiento de los estudiantes de la asignatura de Didáctica General I de la E.A.P de Educación de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Para probar la hipótesis de la presente investigación se ha elegido el diseño descriptivo correlacional, porque se pretende establecer las relaciones de las Variables Independientes (Enseñanza Universitaria y Recursos Didácticos) con la Variable dependiente (Rendimiento Académico).

La población y muestra estuvo conformada por los estudiantes de la E.A.P de Educación, que desarrollan el curso de Didáctica General I, en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

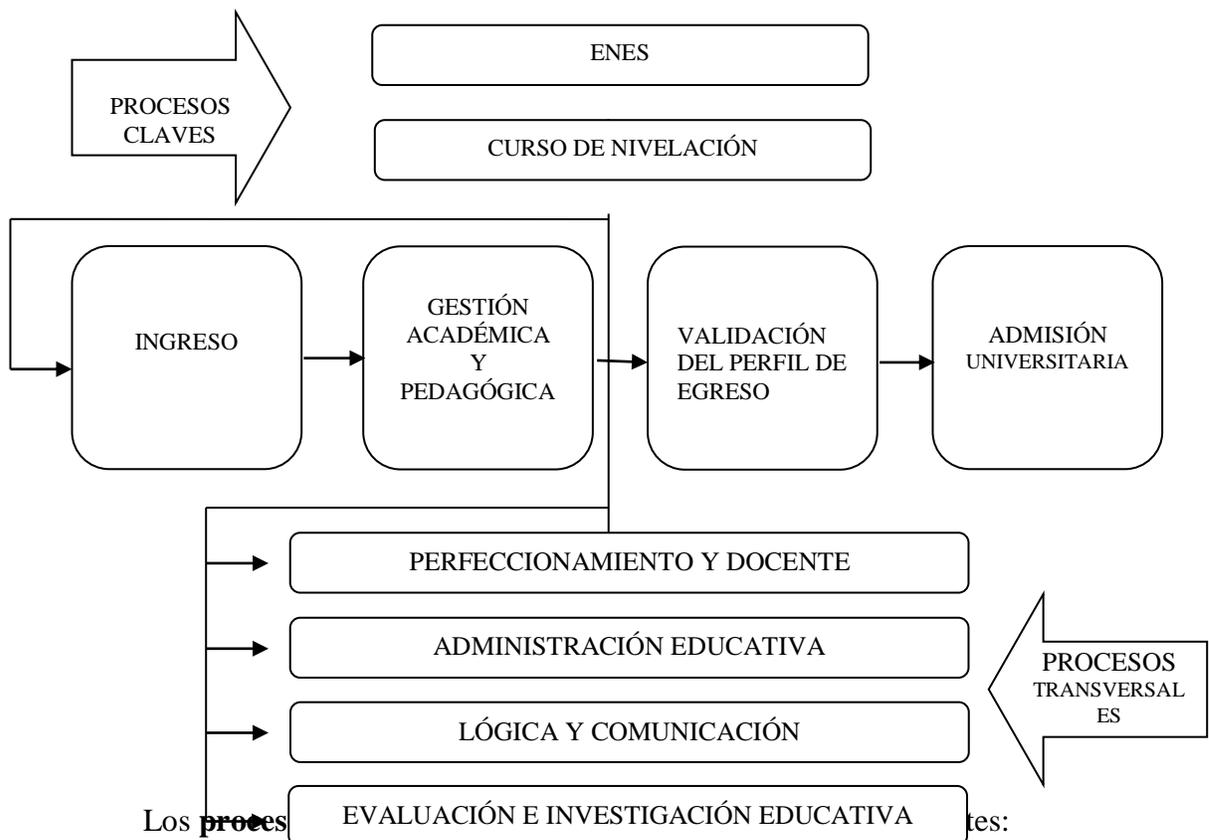
4. **VILLAZAN Y HUERTO, Jorge.** Universidad del Perú (2002) “**La Gestión Educativa en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UNAS**”. Manifiesta que en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UNAS se ha prevalecido el tipo de Gestión Tradicional o Piramidal durante el periodo de estudio.

Que, a la luz de los resultados obtenidos por la gestión tradicional, ésta ha sido insuficiente para alcanzar una mejora, ya que ha sido interrumpida en un desarrollo sostenido de la Facultad, hacia metas superiores, demandadas por la comunidad circundante y la competitividad actual.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### PROCESOS DE GESTIÓN ACADÉMICA-ADMINISTRATIVA

La gestión educativa por procesos es un factor de garantía de la innovación, pues está orientada al desarrollo de organizaciones de aprendizaje capaces de generar valor social, a partir de la incorporación del conocimiento en cada área y función universitaria. Por ello, es necesario establecer cuáles son aquellas secuencias sistémicas y dinámicas, que son factores claves para la transformación del curso de nivelación y cuáles los transversales que los sustentan.



1. **Ingreso:** El proceso de ingreso a la nivelación consiste en la secuencia de acciones necesarias, para el desarrollo de la inscripción y ubicación de los aspirantes al curso de nivelación. En este sentido la dinámica que hay que desplegar es la siguiente:

- Inscripción de estudiantes.
- Distribución de los estudiantes por áreas del conocimiento y por paralelos.
- Organización de los paralelos de acuerdo a horarios.
- elaboración de Distributivos docentes.
- Organización del Examen de exoneración: Diseño, aplicación y difusión de resultados.
- Elaboración de los soportes de seguimiento: actas de calificaciones, registros de asistencia, registro de actividades.
- Cronograma y calendario académico.

2. **Gestión Académica y Curricular:** Es el proceso que se encarga de desarrollar los contextos necesarios para la producción de los aprendizajes curriculares y por tanto del desempeño de los sujetos educativos, en su relación con los ambientes de aprendizajes. Para ello es necesario trabajar tres subprocesos, la planificación educativa y curricular, la gestión del talento docente y la gestión de los ambientes:

a) **Planificación Curricular**

- Planificación y micro-currículo.
- Planificación de los proyectos de aula y de integración de saberes.
- Elaboración, gestión y evaluación del modelo educativo.
- Desarrollo de sistemas de seguimiento Evaluación de los logros de aprendizaje de acuerdo al perfil.
- Evaluación del currículo.

- Diseño y desarrollo de un sistema de apoyo pedagógico a los aspirantes para mejorar sus habilidades de aprendizaje y rendimiento académico.

**b) Gestión del Talento Docente**

- Apoyo al desarrollo de la gestión docente: planificación, elaboración de guías didácticas, producción de material de apoyo a los aprendizajes.
- Desarrollo de sistemas de seguimiento del trabajo docente y apoyo a la gestión de los aprendizajes de cada módulo y área del conocimiento.
- Evaluación del docente universitario: autoevaluación, co-evaluación y hetero-evaluación.

**c) Gestión de Ambientes de Aprendizaje**

- Desarrollo de ambientes de aprendizaje de acuerdo al área del conocimiento y a los sistemas conceptuales (dentro y fuera del aula, experimentación y laboratorios, virtuales y presenciales).
- Planificación para el uso de Tics y de generación de dispositivos pedagógicos interactivos.
- Evaluación de los ambientes de aprendizaje.

**3. Validación del Perfil de Egreso de la Nivelación:**

- Preparación de los aspirantes para el desarrollo de la prueba final.
- Asesoría y apoyo a través del sistema tutorial para el desarrollo y sustentación del proyecto de integración de saberes.
- Apoyo pedagógico para mejorar habilidades competencias y desempeños para rendir las pruebas de recuperación.

**4. Admisión Universitaria:**

- Asesoramiento y capacitación de los aspirantes para el ingreso a la universidad o escuela politécnica.
- Formación de los docentes de primer año para la implementación del modelo educativo.

- Desarrollo de un sistema de apoyo pedagógico durante el primer año de permanencia del estudiante en la universidad.

Los **procesos transversales** son aquellos que le dan sustento a los procesos claves generadores de valor, y son los siguientes:

## **5. Administración Educativa:**

Este proceso implica la gestión académica y administrativa y tiene que ver con tres subprocesos, la organización académica, la organización de la estructura funcional y la organización administrativa.

### **a) Organización académica:**

- Estructuración, planificación y evaluación de los equipos de trabajo docente, por áreas y campos del conocimiento.
- Estructuración planificación y evaluación de los equipos de apoyo pedagógico que incorpore docentes, tutores y estudiantes universitarios.
- Estructuración, planificación y evaluación de equipos de trabajo para la creación de ambientes de aprendizaje y material de apoyo a los aprendizajes.
- Estructuración, planificación y evaluación de equipos de evaluación e investigación educativa.
- Estructuración, planificación y evaluación de equipos de tutoría.

### **b) Organización de la Estructura funcional**

### **c) Organización Administrativa**

Está definida por los procesos de gestión administrativos y financieros que garantizan el desenvolvimiento del Curso de Nivelación:

- Gestión de roles de pago a docentes y personal académico-administrativo.
- Desarrollo de la cultura organizacional, procesos de participación, reuniones, talleres de apoyo a la gestión.
- Control de calidad de los servicios que presta el curso de nivelación.
- Control de calidad de la gestión de los procesos de servicio, limpieza y otros.

## **6. Logística y Comunicación:**

- Planificación, control y seguimiento del uso de Tics.
- Planificación de los paralelos y sus integraciones.
- Planificación, ejecución y evaluación de eventos académicos y culturales.
- Planificación, apoyo y evaluación de los desplazamientos de los estudiantes en espacios de aprendizaje fuera del aula y de la universidad.
- Desarrollo del sistema de comunicación del curso de nivelación.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

De los procesos de gestión que la UABCS tiene como institución de educación superior, el Centro de Desarrollo Bibliotecario obtuvo el Certificado ISO 9001-2008; área que recibió el pasado 3 de febrero de 2012 la recertificación por parte de la American Registrar of Management Systems (ARMS), fortaleza institucional cuya experiencia se refleja en el Comité de Calidad. La calidad que brinda la biblioteca, su organización, la generación de evidencias y registros han sido elementos clave en los procesos de evaluación de los PE, cumpliendo con los requerimientos de CIEES y de organismos acreditadores como el COMEA y ANPROMAR. Asimismo, la certificación ha generado reconocimiento social, transparencia y mejores condiciones de gestión para proyectos de desarrollo de este Centro.

El PROPLADES establece un eje estratégico para atender la calidad de los PE y la certificación de los procesos de gestión. Este segundo vector se desarrolló articulado por la Rectoría y opera con un Comité Central de Calidad, bajo la asesoría de la empresa Sistemas Integrales de Calidad en Educación. Entre los resultados principales destaca la elaboración de la documentación del sistema de calidad: Mapa de procesos, sus interrelaciones y Matriz de responsabilidades. En esta última, se encuentra el Diseño documental del sistema de calidad y el Manual de calidad; el que a su vez contiene: Política de calidad, Alcance del sistema, Tabla de referencia de procedimientos, Descripción del sistema de calidad, Plan de calidad del proceso educativo, 53 procedimientos e instrucciones de trabajo documentadas, y objetivos e

indicadores de calidad. Las áreas involucradas en este trabajo son la Secretaría Académica, Secretaría de Administración y Finanzas, Dirección de Servicios Escolares, Dirección de Docencia e Investigación Educativa, Dirección de Investigación Interdisciplinaria y Posgrado, Dirección de Planeación y Programación Universitaria y Dirección de Difusión Cultural y Extensión Universitaria; así como los 9 Departamentos Académicos: Agronomía, Zootecnia, Geología Marina, Biología Marina, Pesquerías, Sistemas Computacionales, Humanidades, Economía y Ciencias

Políticas y Administración Pública. Como conclusión, el proyecto se encuentra en la etapa de implementación del sistema, cuyas actividades están definidas en el documento denominado Plan de Trabajo. Se han formado auditores internos y en breve iniciarán sus actividades para beneficio de la transparencia de la gestión institucional. Es importante señalar que los Departamentos de Control Escolar, Revalidación y Acreditación, así como el de Difusión Cultural trabajan ya con los documentos oficiales (registros) con los cuales se recaban evidencia para los próximos ejercicios de auditoría.

Se crearon los procedimientos de la Dirección de Investigación Interdisciplinaria y Posgrado. Se prevé que se solicite la certificación del sistema bajo la norma ISO 9001-2008, durante el 2012.

### **LAS FORMAS DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**

Los servicios públicos se pueden gestionar de forma directa o de forma indirecta:

**La gestión directa.-** Se gestiona de forma directa cuando la Administración por sí o por medio de una empresa que de ella depende, explota el servicio recayendo sobre la misma el riesgo y ventura de la explotación. Como se ha dicho anteriormente, en todo caso se llevarán a cabo por la propia Administración, los servicios que impliquen ejercicio de autoridad.

**a) De forma indiferenciada.-** Supone que la Administración gestiona el servicio público sin crear ninguna organización especial para ello.

**Mediante un órgano especial sin personalidad jurídica.-** A esta

modalidad gestora se la ha denominado gestión directa compleja o por medio de establecimiento público. La organización especializada sigue integrada en la organización administrativa general de la Administración, que es quien asume el riesgo de la explotación del servicio.

**La gestión indirecta.-** Los servicios se gestionan de forma indirecta cuando la Administración otorga a uno o varios empresarios la facultad de explotar económicamente el servicio público.

- b) **Concesión.** Es la forma tradicional de gestión de servicios públicos; la Administración conserva la titularidad del servicio público de que se trate y encomienda su gestión a un particular, que explotará el servicio a su propio riesgo y ventura.
- c) **Gestión interesada.** En este tipo de gestión, la Administración y la empresa participarán en los resultados de la explotación del servicio en la proporción que se establezca en el contrato, así pues, el riesgo de la explotación se comparte.

**Sociedad de economía mixta.** En esta modalidad de contrato la Administración participa, por sí o por medio de una entidad pública, en concurrencia con personas naturales o jurídicas. La participación de la Administración podrá ser mayoritaria o minoritaria.

## **LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LAS UNIVERSIDADES.**

Muchos de nosotros no hemos llegado a esperar sino agravios cuando tratamos con las Universidades, de modo que una experiencia agradable se convierte en una bonita sorpresa que pueda dejar una impresión duradera. La satisfacción o el desagrado, entonces, son más que una reacción al desempeño real de la calidad de servicio. Cuando una propuesta es como nosotros la esperamos, no pensamos mucho en ella. No obstante, ésta falla en colmar las expectativas, no estaremos contentos. Y en aquellas raras ocasiones cuando es mejor que lo que esperamos; nos convertimos en clientes de las Universidades ya sea pública o privada.

## TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

Una de las primeras teorías de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, quien en La Teoría de los dos factores, dice: “Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo, ocasionando incidentes críticos”.

Se analizaron los relatos y el contenido de las historias reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas.

“En tal sentido, se propone la existencia de dos clases de factores”:

- **Factores intrínsecos o motivadores**, incluye la relación empleado-trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad. Este factor, tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales.

El término encierra sentimientos de motivación, de crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de las tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo.

Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción de modo sustancial; cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción y se denominan factores de insatisfacción, constituyen el contenido del cargo en sí.

- **Factores extrínsecos o higiénicos**, incluyen las condiciones que rodea al individuo cuando trabaja; implica las condiciones físicas y ambientales de

trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas y la administración de la empresa, el tipo de supervisión recibida, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para la motivación de los empleados. Sin embargo, los factores extrínsecos o higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores.

El término de “higiene” refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que sólo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales que pueden romper su equilibrio.

Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan factores de insatisfacción.

Estos factores constituyen el contexto del cargo. De modo que “satisfacción laboral” e “insatisfacción laboral” se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda por la carencia de factores extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra”.

Al respecto Matilde Atalaya señala:

“Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad. Logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción”.

La insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores por ejemplo el creer estar

inequitativamente pagado causaría insatisfacción. Su mejoramiento y aumento de sueldo esto eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral.

Debe comprenderse que ambas clases de factores cubren las necesidades del empleado, pero son principalmente los factores intrínsecos o motivadores (logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad, crecimiento, progreso, etc.), los que sirven para producir la clase de satisfacción y la clase de mejoramiento en el desempeño que están buscando las empresas y las industrias en la actualidad en su fuerza de trabajo.

Esta clasificación rígida de factores extrínsecos e intrínsecos, es arbitraria; no hay elementos empíricos para considerar que los factores extrínsecos no puedan motivar a la gente y viceversa, no hay factores absolutos, tanto unos como otros pueden producir satisfacción insatisfacción. Algunos factores de higiene (entre ellos, el aumento y los elogios) también podrían cumplir la función de motivadores puesto que llevan al reconocimiento del logro

## **LA MOTIVACIÓN HUMANA**

La motivación humana es uno de los factores internos que requiere una mayor atención, por eso dice Chiavenato:

“El concepto de motivación no es difícil de definirlo, puesto que se ha utilizado en diferentes sentidos. De manera amplia, motivo, es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o por lo menos que origina una conducta hacia un comportamiento específico. Ese impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. En ese aspecto motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo”.

Es preciso recordar que las personas son diferentes: como las necesidades varían de un individuo a otro, producen ciertos patrones de comportamiento.

Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar objetivos también son diferentes.

Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades del individuo varían en el tiempo. No obstante esas diferencias, el proceso que hace dinámico el conocimiento son semejantes en todas las personas. Es decir a pesar de que los patrones de comportamiento varían, el proceso que los origina es básicamente el mismo para todas las personas.

En ese sentido, existen tres premisas que hacen dinámico el comportamiento humano:

- 1. El comportamiento es causado.** Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en estímulos internos o externos.
- 2. El comportamiento es motivado.** En todo comportamiento existe un "impulso", un "deseo", una "necesidad", una "tendencia", expresiones que sirven para indicar, los motivos del comportamiento.
- 3. El comportamiento está dirigido hacia objetivos.** El comportamiento no es casual ni aleatorio, siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.

## **EL CICLO MOTIVACIONAL**

Siguiendo a Chiavenato, tenemos que:

"El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisface la necesidad y por ende descargará la tensión provocada por aquella. Una vez satisfecha la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio anterior y a su manera de adaptación del ambiente".

Una vez satisfecha una necesidad, deja de ser motivadora de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad.

Algunas veces la tensión no puede satisfacerse en el ciclo motivacional y puede originar frustración o en algunos casos, compensación donde se da una transferencia hacia otro objeto, persona o situación.

Cuando se presenta la frustración en el ciclo motivacional, la tensión que provoca el surgimiento de la necesidad encuentra una barrera u obstáculo que impide su liberación; al no hallar la salida normal, la tensión represada en el organismo busca una vía indirecta de salida, bien sea mediante lo psicológico (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.), bien mediante lo fisiológico (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardiacas o digestivas, etc.).

En otros casos, aunque la necesidad no se satisfaga tampoco existe frustración porque puede transferirse o compensarse. Esto ocurre cuando la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse.

La satisfacción de algunas necesidades es transitoria y pasajera, es decir la motivación humana es cíclica; el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y de satisfacción de necesidades a medida que van apareciendo.

El entendimiento del proceso motivacional, incluyendo el reconocimiento de las necesidades que tienen los individuos es esencial para una administración de personal efectiva. Mediante el entendimiento de las necesidades es posible determinar los incentivos que deben usarse. Los incentivos que puedan ser mejores para un individuo o un grupo en un momento dado pueden ser menos convenientes en otro.

Las teorías más conocidas sobre la motivación están relacionadas con las necesidades humanas, así tenemos, la teoría de Abraham H. Maslow a cerca de las jerarquías de las necesidades".

## NATURALEZA DE LAS NECESIDADES, SEGÚN MASLOW

Según Chruden:

"Maslow elaboró una teoría de la motivación con base en el concepto de jerarquía de necesidades que influyen el comportamiento humano. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas ocupan el predominio de su comportamiento". Las necesidades tienen la siguiente jerarquía:

- 1. Necesidades Fisiológicas:** en este grupo se encuentran las necesidades tales como: sed, comida, aire, reposo, abrigo, etc.
- 2. Necesidades de Seguridad:** incluyen la necesidad de seguridad tanto en el aspecto físico como psicológico. La necesidad de ser protegido de riesgos externos a nuestro cuerpo y a nuestra personalidad, queda incluida en este grupo. La mayoría de los empleados, por ejemplo desean trabajar en puestos que estén libres de riesgos físicos y psicológicos, y proporcionen permanencia.
- 3. Necesidades Sociales:** incluyen la necesidad de pertenencia a un grupo, la amistad, etc. La necesidad de atención social y actividad social es una de las principales necesidades dentro de esta categoría. Un individuo desea relaciones afectuosas con las personas en general y desea contar con un sitio respetable en su grupo.
- 4. Necesidades de Estima:** incluye el deseo de auto respeto, de poder, de logros, de suficiencia, de sabiduría y competencia, de confianza, de obtener reputación, prestigio, reconocimiento, amor, y estimación de otras personas.
- 5. Necesidades de Autorrelación:** pertenece a este grupo la utilización plena de los talentos individuales, la realización del potencial humano.

Las necesidades de un individuo se desvían hacia la lucha por satisfacer una necesidad cuando esta existe.

El comportamiento es multimotivado; por consiguiente varias, necesidades demandan satisfacción concurrente".

## **CONCEPTO ACTUAL DE CALIDAD EDUCATIVA**

En estos últimos años hemos leído y escuchado frecuentemente diversas manifestaciones y conceptos referidos a la calidad, a nuevos paradigmas ante la llegada del nuevo siglo. Incluso, muchos de ellos han sido relacionados mecánicamente a la educación.

La educación y todo su accionar está determinado por los objetivos económicos, sociales, políticos y morales que le imprime cada gobierno, pero sería conveniente saber qué es lo que podemos aprovechar de ellos y como creativamente lo podemos aplicar en nuestra labor educativa que realizamos en el aula, en la dirección, en el centro educativo o fuera de él, en la comunidad e incluso en nuestra propia vida.

Partiremos de un concepto importante: la calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una persona o cosa, que permiten apreciarla con igual, mejor o peor que las otras de su especie. Debemos notar que está relacionado a otro concepto importante: los valores, que vendría a ser las características de las personas o cosas que explican que sean estimadas o no. Por ello, se hace necesario que la orientación en la formación de nuestros alumnos sea: una sólida formación moral y siempre con calidad, para ser los mejores.

Ampliando estos conceptos a la institucionalidad organizada, veremos que “En su interpretación más estrecha, calidad significa calidad del producto. “En su interpretación más amplia, calidad significa calidad de trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la división, calidad de las personas, incluyendo a los trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad de los objetivos, etc. Nuestro enfoque básico es controlar la calidad en todas sus manifestaciones” y la calidad comienza con la idea que es fijada por la dirección. La idea debe traducirse en planes, especificaciones, ensayos, en un intento de hacer llegar al consumidor la calidad deseada, todo lo cual es responsabilidad de la dirección.

Oscar Huaranga dice "El concepto de calidad educativa, en su accionar con la calidad de enseñanza, en el último nivel del sistema educativo se orienta a mejorar la calidad de aprendizaje, obviando de esta manera los diversos

aspectos fundamentales y esenciales que le dan sustento a la conceptualización de calidad educativa y más aún “en un camino a la excelencia”. Ello requiere, por lo tanto plantear, la calidad educativa desde aspectos ideo-políticos, económicos, sociales y culturales, lo que define en última instancia la concepción de la educación que el estado debe brindar a la propuesta del rol que los medios de comunicación deben cumplir en la educación del pueblo, del rol de las instituciones, entidades y organizaciones sociales, estatales y privadas, en esta orientación.

"Para poder aportar al mejoramiento de la calidad de la educación es necesario contar con una definición. La calidad es la esencia de una entidad, las características o propiedades que la hacen particular y que le dan categoría o jerarquía. Por lo tanto, calidad requiere un modelo o estándar como punto de referencia y significa poder alcanzar el modelo con bastante certeza y eficacia. También significa más allá del modelo para conseguir resultados de más alto nivel en educación, la calidad es poder conseguir objetivos y metas valiosas a través de procesos apropiados en forma eficiente. Esto nos lleva a detenernos en las tres partes de la definición: metas valiosas, procesos apropiados y uso eficiente de los recursos.

En la educación, la gran preocupación siempre es qué es lo que se pretende hacer, qué es lo que se desea lograr y cuáles son las metas valiosas, cuáles son los estándares y modelos. Por lo tanto, se puede apreciar la gran importancia de la especificación del currículo hay que saber qué se desea, qué es valioso y este “saber qué” es la búsqueda constante, un esfuerzo por acercarse a metas que cambian con el tiempo.

"Los alumnos que vivirán en el siglo XXI deben aprender cómo identificar y resolver problemas, como utilizar procesos mentales del más alto orden, cómo establecer, respetar y seguir códigos éticos y manejar sus estados afectivos y su motivación, cómo ser creativos y cómo y cuánto aprender nuevas destrezas. Deben poder enfrentar una realidad cambiante con valores y principios sólidos y criterios claros pero flexibles, por supuesto, para poder resolver problemas

van a necesitar mucha información, pero no como un fin sino como medio hasta fines más elevados. Además deben aprender más idiomas.

Cuando existen estándares o modelos claros de la calidad de resultados en sistemas educativos, no solamente en matemática y ciencias, sino en las demás materias y no solamente en dominio de la información sino también en destrezas intelectuales como identificación y resolución de problemas y meta cognición, el asunto de cuántos insumos y qué procesos comienzan a tener más sentido y la posibilidad de aumentar o disminuir los niveles de control local también tiene más base para la toma de decisiones.

Es posible sugerir dos niveles de logros; Internos y externos. Los logros internos del sistema educativo son la calidad en términos del cumplimiento de los objetivos planteados por el sistema, su eficacia en alcanzar las metas y objetivos establecidos. Estos normalmente son expresados a través del currículo y en los planes y programas oficiales de estudio.

La calidad externa es expresada en términos de resultados posteriores que puedan ser vistos desde el punto de vista del individuo y de La sociedad. En términos del individuo, el poder conseguir un trabajo, mantener o mejorar su salud, poder participar activamente en su comunidad y alcanzar satisfacción y auto-realización como persona. Desde el punto de vista de la sociedad, la educación debe proveer en lo económico más estabilidad, más igualdad, más creatividad científica, así como mayor participación social, revalorización de lo ético, recuperación de valores culturales autóctonos.

Así se puede avanzar en el desarrollo del currículo y de programas y proyectos que eficazmente aumentarán el nivel de calidad de la educación.

Se pueden distinguir cuatro factores como los más importantes que permiten definir la calidad en una institución de educación superior:

- 1. El profesor.** Además de una adecuada formación personal en aspectos de disciplina, honradez, orden, lealtad, etc. Y de una buena formación profesional en aspectos teóricos, técnicos y prácticos, según su especialidad los docentes deben poseer don y el deseo de servir.

2. **Programas y currículo.** En su definición deben participar representantes del estado, empresarios, expertos, etc. Su actualización debe ser constante y debe estar acorde con los cambios tecnológicos.
3. **Medios didácticos.** Las instituciones educativas deben invertir en los modernos medios didácticos, considerando que facilitan el proceso educativo. Algunos de los medios más utilizados actualmente son los videos, video-conferencias, software educativo y el Internet.
4. **Infraestructura.** Deben contar con aulas y ambientes apropiados para la formación, y si son instituciones de educación superior técnica, además deben poseer equipos y herramientas para brindar una adecuada capacitación.

### **DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SISTEMA EDUCATIVO**

El término calidad en el campo educacional, por sus características propias, puede decirse que es complejo y global-Complejo, por cuanto es un concepto que puede estar referido o aplicado a cada uno o a varios de los elementos que intervienen en el hecho educativo. Global, porque abarca la totalidad y las distintas dimensiones de la educación.

Por esa razón, dice Oscar Huaranga: se puede tornar como ejemplo la calidad docente, calidad de los aprendizajes, calidad de la infraestructura, calidad de los procesos y calidad de los resultados.

Todo ello supone calidad, aunque hay que ver cómo se la define en cada uno de estos casos. Pero como concepto es total y amplio, al mismo tiempo que también permite una síntesis. De otro lado, no existe calidad en sentido abstracto; hablar de calidad educativa está referido a las realidades concretas y en determinados momentos históricos de esa realidad. Por lo tanto, es un concepto que varía, por cuanto su definición está íntimamente relacionada con las demandas que la sociedad plantea a la educación en determinada época, en determinado contexto. Por esa razón, cuando las condiciones o procesos sociales, el rol de la educación y con ella el sistema educativo pasan a ser

redefinidos en la búsqueda de adecuarlos a las nuevas exigencias y mejorar la cantidad del sistema a poner en marcha.

Las principales dimensiones que definen la calidad de la educación en el sistema educativo, se definen las siguientes:

### **1. Dimensión Social**

Un objeto o un servicio son de calidad si tiene en sí mismos una serie de propiedades a través de las cuales puedan dar satisfacción a las necesidades sociales de la sociedad que los demanda. Así, una educación de calidad es aquella cuyas características básicas permiten satisfacer las necesidades sociales de formación y capacitación que le plantea la sociedad en la cual esa educación se da.

Como cada sociedad concreta o cada formación económico social o comunidad tiene sus propias necesidades sociales, formadas sobre la base de sus condicionamientos naturales, materiales, históricos y culturales concretos, expresión de elementos tanto objetivos como subjetivos, pues habrá que conocer cuáles son esas necesidades sociales particulares de esa sociedad, para ver en qué grado o medida la educación se las satisface. Es decir que una educación de calidad puede ser de calidad en un determinado tiempo y para un determinado sitio, pero eso no implica que lo sea en todo sitio y lugar. Todo depende de las necesidades de la sociedad a la cual sirve. Ahora bien no hay nada más dinámico que las necesidades sociales. Entre más se satisface más se acrecientan. Por tanto la educación que pretenda ser de calidad debe ser tan dinámica como la sociedad, marchar al ritmo de sus necesidades sociales. Si se acepta este marco teórico para definir la calidad de la educación, pero como determinar la calidad en una sociedad conformada por grupos sociales diferentes y antagónicos, es decir ¿cómo llegar a un “consenso social” sobre las necesidades sociales?

El problema del consenso social es uno de los más complejos en las ciencias sociales y existen múltiples formas de tratarlo. Una de las formas que se proponen es la de tomar el “mínimo consensual” como criterio de clasificación de los grados de satisfacción de las necesidades para definir

los niveles de calidad. Si una educación satisface el mínimo de necesidades sociales sobre el cual hay consenso entre los diferentes grupos sociales, clases y estratos sociales, entonces merece ser considerada de calidad inferior exigida por esa sociedad.

## **2. Dimensión Política**

La responsabilidad que tiene la calidad educativa en el sistema educativo, ante la demanda de la sociedad para transmitir conocimientos socialmente válidos, en términos específicos, en el caso del aspecto de la cultura, significa la formación de la identidad nacional y cultural, a través de la transmisión de valores que aseguren la continuidad de la sociedad y contribuyan a la integración cultural. Otra demanda, es la formación de valores y comportamientos democráticos, solidarios y participativos, desde la niñez y que deben ser transmitidos desde cada uno de los centros de formación Integral del estudiante para el cambio de actitudes y conductas de acuerdo a un perfil de ciudadano que la sociedad se plantea como modelo.

## **3. Dimensión Económica**

Se pueden plantear dos aspectos: la formación para el mundo productivo y el aporte científico para el desarrollo. Que en los contextos actuales significa potenciar las capacidades básicas para una adaptación adecuada al proceso productivo y no tanto formar para el puesto de trabajo. Lo que implica tener en cuenta: capacidad adecuada de comunicación, tanto oral, escrita y visual; capacidad cooperativa o de trabajo en equipo; y la capacidad de ejercer la función productiva de una manera crítica y productiva.

Implica, por ejemplo, que las estrategias didácticas se organicen, no sólo en función del trabajo individual, sino incorporen formas de trabajo grupal, que se organicen las tareas de enseñanza aceptando las variaciones individuales de las consignaciones generales de trabajo, que permitan el aprendizaje de respuestas creativas en diferentes situaciones, etc.

Para que el sistema educativo contribuya a formar estudiantes creativos e innovadores en áreas relacionadas con la ingeniería, con las ciencias, con la gestión y organización se hace necesario transmitir las operaciones de pensamiento lógico y las actitudes de conducta correspondientes a este requerimiento.

#### **4. Dimensión de la Enseñanza-Aprendizaje**

Es fundamental tener en cuenta al sujeto del proceso enseñanza-aprendizaje. Implica por ello, determinar dos aspectos del proceso: El aprendizaje cuyas características psicológicas están enmarcadas dentro de una concepción psicoevolutiva del desarrollo humano y el aspecto de la enseñanza estableciendo las actividades didácticas adecuadas, el rol del docente y los contenidos a enseñar.

Desde la óptica del aprendizaje, se debe tener en cuenta las etapas del ciclo vital del comportamiento humano y de las capacidades intelectuales que como individualidad se van estructurando diferentes a otro sujeto. Lo mismo ocurre con sus capacidades afectivas o los modelos operatorios con que aprende y actúa. Lo cual lleva a plantear una forma de concebir la enseñanza y una determinada forma de estructurar la organización pedagógica, debiéndose respetar sus características en función del marco conceptual que la define y direcciona.

En relación al aspecto de la enseñanza, para que sea de calidad debe posibilitar el conocimiento científico, debe tener en cuenta que el estudiante es una persona que va formando y construyendo sus conocimientos, el cual debe transmitir valores de democracia y de integración cultural, significa una educación de calidad, útil para su vida profesional y desempeño laboral.

En resumen, se puede decir que la calidad educativa se concretiza y sintetiza en el proceso de la enseñanza-aprendizaje, y que la palabra aprendizaje tiene estrecha relación con el desarrollo de la economía y la cultura de los pueblos.

En esta reflexión es importante tener presente que el aprendizaje es esencialmente individual; es decir: "nadie puede aprender por otro" a diferencia de la educación que es básicamente social y funcional. Ambos concurren en el individuo-persona forjando el desarrollo de la inteligencia y personalidad del ser humano, para transformar el medio en que se desenvuelve.

### **CALIDAD EDUCATIVA Y CURRÍCULUM**

Desde el punto de vista educativo y el planteamiento curricular la calidad está determinada por la relación de la realidad concreta en la que se desenvuelve el estudiante, es decir, su medio cultural y social, su condición socioeconómica, su realidad inmediata y la geografía en la que se mueve, adecuándola al desarrollo mundial de las fuerzas productivas y del avance científico y tecnológico.

Se requiere una educación que oriente una propuesta apolítica y cultural con el conocimiento científico y tecnológico más avanzado.

Si se trata de establecer algunos criterios para medir la calidad educativa desde una visión curricular, con respecto a lograr una educación para la vida con un enfoque de los contenidos podemos decir que la educación debe buscar que el estudiante asimile una cultura de respeto a sí mismo, una cultura de vivir en democracia que forme ciudadanos capaces de tomar decisiones acertadas para actuar en la sociedad una cultura productiva con capacidad de crear su propia empresa y generar puestos de trabajo y contribuir en el desarrollo económico nacional; una cultura ecológica, aprender a respetar la naturaleza y saber que los recursos naturales pueden agotarse, establecer un compromiso de construcción del mundo y aprender a cuidarlo con la conciencia de que si se destruye la naturaleza, si no se preocupa por la conservación y la defensa de los recursos naturales renovables, también se pone en peligro la vida.

Estos contenidos hacen posible vincular la educación superior y la empresa, con una visión proyectiva de cambios en el comportamiento humano y social, formando una cultura axiológica, ética, productiva, creativa e investigadora.

Por tanto, ello obliga a la necesidad de definir el currículo en términos sociales, es decir constituido por todos aquellos contenidos o temas que tienen sentido y significado para contribuir a solucionar los problemas locales, regionales y nacionales; puesto que las exigencias del mercado laboral cada vez son más profundos y requiere de profesionales competitivos y comprometidos con el cambio social.

Saber el perfil educativo con que están siendo formados nuestros jóvenes en las universidades e institutos superiores son algunas de las interrogantes que se plantean en los ámbitos de las tecnologías de la información, sólo los ejecutivos que están en la palestra educativa-tecnológica actual nos informan que son varios aspectos que influyen para brindar una educación de calidad, siendo los principales la capacitación continua a los profesores y la permanente actualización curricular y de contenidos temáticos, a fin de garantizar que el nuevo profesional técnico especialmente en la carrera de Administración, salga al mercado laboral en excelentes condiciones de calidad y con notorias ventajas competitivas.

### **ESTADO ACTUAL DE LA EVALUACIÓN**

Sobre el estado actual de la evaluación, se encontró que en nuestros sistemas educativos la evaluación es un punto netamente conflictivo, donde no existe claridad en los conceptos ni en su significado.

Hasta ahora, la evaluación ha sido tomada casi en forma exclusiva como medición del logro de objetivos, medición de los conocimientos, del rendimiento académico, en el caso de los estudiantes y, en el caso de los docentes, como concepto profesional, requisito para el ascenso en la carrera docente.

En la actualidad los especialistas en este campo consideran que la evaluación es un requisito básico del mejoramiento de la calidad de la enseñanza y un componente esencial en los procesos de perfeccionamiento de los docentes.

La evaluación debe ser considerado como una actividad connatural al ser humano, permanente y, en consecuencia inevitable, cuyo hacer tiene que ver

con la formulación de juicios valóricos en relación con situaciones actos o cosas.

Se considera que la evaluación, en el ámbito de la educación, no se ha analizado aún desde un enfoque pedagógico en donde se plantea como problema la búsqueda de una visión antropológica donde fundarse, de una teleología que oriente sus finalidades y derive de ellas su enfoque metodológico. Su análisis se ha quedado en los aspectos técnicos sin hacer ninguna reflexión en otro sentido. En su estado actual, antes que personalizar deshumaniza. Puede inferirse, que si la evaluación se queda en los aspectos tecnológicos, se transforma en un instrumento racional que acude en la búsqueda de la eficiencia. Puede plantearse como camino para la dominación y la manipulación de las situaciones educativas.

### **CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN:**

La evaluación académica en la educación superior, se caracteriza fundamentalmente por ser:

- 1. Integral.** Porque valora cuantitativamente y cualitativamente el rendimiento académico, las habilidades intelectuales, los conocimientos, destrezas motoras y el comportamiento actitudinal del estudiantes en función del logro de objetivos.
- 2. Flexible.** Porque da un amplio margen a la administración de la evaluación y para la selección de los instrumentos a utilizar, de acuerdo a las características de las asignaturas, a las diferencias individuales de los estudiantes y a los objetivos de la evaluación.
- 3. Permanente.** Porque la evaluación de los estudiantes se realiza simultáneamente al desarrollo de las acciones educativas y permanente reajustes inmediatos; es decir, es continua. Todo hecho relativo al desarrollo académico del estudiante es motivo de evaluación aunque no necesariamente para traducirlo en una nota o calificativo.

- 4. Pertinente.** Porque los criterios, procedimientos e instrumentos de evaluación son seleccionados de acuerdo a los objetivos y naturaleza de cada asignatura y al nivel de la Educación Superior.

### **FUNCIONES DE LA EVALUACIÓN:**

Son funciones primordiales de la evaluación académica en la educación superior son:

- Motivación, incentivo, refuerza y orienta la labor de estudiantes y docentes.
- Diagnóstico, posibilita en un momento dado, identificar el nivel de destreza y conocimientos previos a alguna insuficiencia académica de los alumnos para iniciar los resultados de una carrera o asignatura.
- Pronóstico, facilita la determinación de posibles logros a alcanzar a través de la acción educativa.
- Retroalimentación, asegura el reajuste inmediato requerido para el logro de los objetivos de aprendizaje y el mejoramiento del currículo y de las normas de evaluación.

### **ETAPAS DE EVALUACIÓN:**

**Planificación.** Está constituida por el conjunto de acciones que permitirán decidir acerca de los propósitos de la evaluación o tipo de datos que se necesitan; ¿Qué? ¿A quiénes? Para qué y ¿porque se debe evaluar? ¿Cómo se va a obtener los datos? A donde van a llegar y quienes lo van a utilizar?

**Recolección de datos.** Es la etapa de obtención de indicadores confiables y válidos acerca del logro de los objetivos, así como de los factores limitantes.

**Procesamiento de datos.** Es el momento de análisis e interpretación de los datos o información recopilada, a fin de verificar el cumplimiento de las funciones de evaluación.

**Comunicación de resultado.** Es la etapa en que se proporciona información de los resultados de la evaluación a quienes van a utilizarla; estudiantes, padres

de familia, personal directivo, docente y administrativo del instituto, órganos de ejecución desconcentrados y dirección general de educación superior.

## **ENFOQUES CONCEPTUALES DE LA EVALUACIÓN**

Al respecto señala Vladimiro Guevara.

- 1. Enfoque Tradicional.** Sustentado en el psicoanálisis y la teoría de las “facultades mentales”. (GESTALT): centra su interés en la evaluación de los conocimientos, en la capacidad para almacenar información en la memoria, tanto del que trasmite “sabiduría” como del que recibe pasivamente.
- 2. Enfoque Pragmático.** Influido por las "ciencias exactas" y sobre todo por la física, identifica evaluación con medición, pretende de que todo acto y todo logro en la educación debería ser cuantificado, a base de ciertos parámetros que aplican en los “test”, exámenes o "pruebas objetivas". Sostenida por la psicología conductista, este enfoque reduce toda la actividad evaluativo a la elaboración y aplicación de pruebas.
- 3. Enfoque Sistémico.** Este enfoque asigna a la evaluación los roles de medición, promoción, acopio de información o datos y base para tomar decisiones, casi siempre referida sólo a la evaluación del estudiante. Está basado en las teorías estructuralistas y funcionalistas y en la psicología neo-conductista, es una evaluación rígida, lejos de la realidad concreta: dan origen a los llamados "algoritmos", flujo gramas y diversos esquemas formales que guían la actividad de los educadores.
- 4. Enfoque Constructivista.** Sustentado por Jean Piaget y Lev Vigotski, ofrece una buena base científica a la evaluación: parte de la naturaleza y el desarrollo del alumno, valora el esfuerzo individual en rotación con el contexto social, promueve el auto aprendizaje, la autoevaluación y la autocrítica como elementos del “aprendizaje significativo” para el individuo y su comunidad. Esta propuesta pedagógica precisa una gama más amplia de procedimientos evaluativos.

5. **Enfoque Científico Dialectico.** este enfoque estudia la evaluación dentro del proceso educativo y de la realidad educacional; permite evaluar los aspectos y elementos intervinientes en el fenómeno y la acción educativa; correlaciona la teoría con la práctica de la educación, favorece el interaprendizaje y promueve la Investigación.

## **MODALIDADES DE LA EVALUACIÓN ACADÉMICA**

Existen tres modalidades de evaluación académica:

1. **Autoevaluación.** Concebida como un proceso que como su nombre lo indica, lo planifican, lo organizan, lo ejecutan y lo supervisan todas aquellas personas que tienen algo que ver con el programa o con la institución objeto de evaluación (alumnos, ex alumnos, profesores, directivos y representantes de la comunidad estudiantil).

La autoevaluación persigue dos propósitos centrales: identificar los problemas, las dificultades, los aciertos y los logros de un programa y proponer, introducir y comprometerse con revisiones y ajustes que permitan mejorar cualitativamente.

2. **Evaluación Externa.** Fundamentalmente lo realizan especialistas ajenos al programa o a la institución, quienes dirigen los procesos de evaluación o verificación de ese programa o de esa institución.

En la práctica, por lo general, se invita a expertos en el contenido y a consultores en evaluación académica para que lleven a cabo estos procesos en forma independiente y autónoma.

La evaluación externa detecta los problemas y las dificultades, propone alternativas y cursos de acción pero no se compromete o se involucra en la introducción de correctivos.

3. **Evaluación Integral.** concebida como un proceso combinado de autoevaluación, contrastación, comprobación de información sobre un programa y asesoría para el mejoramiento cualitativo, a través de observadores y facilitadores externos. La evaluación integral presume que los resultados de un proceso de autoevaluación pueden ser fácil y

rápidamente comprobados, en visita directa, por evaluadores externos. Igualmente es integral en la medida en que se aborda el objeto en su relación con el contexto y con su ámbito de influencia.

## **EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO**

A nivel educativo, la calidad organizacional en los aspectos académico y administrativo impacta significativamente en el rendimiento del estudiante.

Podemos concebirlo como los logros alcanzados por el educando en el proceso de enseñanza-aprendizaje, relativos a los objetivos educacionales de un determinado programa curricular, de un nivel o modalidad. El rendimiento académico es función de una capacidad desarrollada a través del aprendizaje, porque todo trabajo efectivo tiene retribución; en el caso del estudio, la retribución es el progreso personal que se traduce en calificativo o la nota obtenida.

### **a) Enfoque tradicional.**

Por enfoque tradicional se entiende aquella perspectiva donde la evaluación se refiere a la medición del grado en que los objetivos son alcanzados. Se ha cuestionado la capacidad de este enfoque para dar cuenta cabalmente de la acción educativa; se discuten los supuestos epistemológicos y teóricos; la pretendida objetividad y neutralidad y lo inadecuado de muchos de los instrumentos y mediciones para el proceso que son de naturaleza simbólica. Desde esta perspectiva, las evaluaciones tradicionales están en crisis, los rasgos de la crisis se manifiestan, entre otros, en la inadecuación de muchas mediciones; en la utilización de modelos insensibles a la complejidad y especificidad de los mismos; en la distancia que la evaluación toma de los participantes y beneficiarlos de los programas.

### **b) Enfoque alternativo.**

Frente a este conjunto de desacuerdos han surgido alternativas en evaluación que intentan dar respuestas a los vacíos y limitaciones de los enfoques más tradicionales. Se les conoce con muchos nombres diferentes, respondiendo a énfasis y matices que los distinguen, pero a pesar de lo cual

comparten un enfoque alternativo, entre estos destacamos a la evaluación iluminativa, evaluación sensible, autoevaluación, evaluación participativa. Se mira los programas desde su contexto y al interesarse en las significaciones se priorizan en los métodos cualitativos, en la formación de carácter subjetivo y en instrumentos que promueven la autoevaluación.

El rendimiento académico es una dimensión educativa compleja, porque en él inciden un número de factores que actúan en forma aislada o asociada. Ellos condicionan y hasta determinan el aprendizaje individual y colectivo en función a la doctrina educativa base.

**c) Factores intervinientes.**

**Factores endógenos.** Inherentes al estudiante: coeficiente intelectual, deficiencias sensoriales, edad cronológica, intereses, actitudes, hábitos, motivaciones internas, aspiraciones, características somáticas, etc.

**Factores exógenos.** Las influencias que provienen del hogar, escuela: constitución del hogar, ambiente social, condiciones físicas del hogar, de la escuela, métodos y técnicas empleadas para la evaluación de la Enseñanza-aprendizaje, características personales del profesor, etc.

**d) Tipos de rendimiento académico.**

**Rendimiento efectivo.** Es aquél que realmente obtiene el alumno como reflejo de sus calificaciones en exámenes tradicionales, pruebas objetivas, trabajos personales y trabajo en equipo.

**Rendimiento satisfactorio.** es la diferencia que existe entre lo que ha obtenido realmente el alumno y "lo que podría haber obtenido" Al conjugar los factores que intervienen en ambos tipos de rendimiento, se infieren los siguientes aspectos:

- Se debe evaluar al alumno teniendo en cuenta su inteligencia y esfuerzo.
- Ofrecer la oportunidad de que el alumno obtenga "su" máxima calificación.
- No dar lugar a acumulaciones en las asignaturas.

- Informar frecuentemente de la marcha de las asignaturas.
- Procurar que el alumno no se ponga "nervioso" en los exámenes.
- Los alumnos deben "pensar" antes de responder los exámenes.

La evaluación del rendimiento es un proceso técnico-pedagógico cuya finalidad es juzgar los logros de acuerdo a los objetivos educacionales de un determinado programa curricular.

Evaluar representa una valorización del desarrollo integral de la personalidad en función de los cambios propiciados por la educación; medición significativa, la medida objetiva y matemática traducida en notas, la evaluación no se detiene en lo cuantitativo sino que debe establecer las causas que dieron origen a ese rendimiento.

Para los fines de la evaluación del rendimiento académico, se tienen en cuenta los calificativos o notas por las siguientes razones:

- Son los medios que permiten verificar el rendimiento progresivo del alumno de manera significativa.
- Permite demostrar la calidad del aprendizaje de los alumnos y también indirectamente la calidad de la enseñanza.
- Determinan el éxito o fracaso del aprendizaje de una determinada materia.
- Además, porque en la actualidad, son los únicos instrumentos destinados a medir el rendimiento en los cursos que componen el currículo de la especialidad.

### **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: CAMINO A LA EFICACIA**

Es fundamental que toda actividad de producción y/o prestación de servicios midan como se siente el cliente con relación a su desempeño como proveedores de productos y/o servicios, si no ocurre esto nunca podrán iniciar acciones concretas para aumentar su entrada, mantener a sus actuales clientes contentos y

captar nuevos. Es vital acentuar lo que se está haciendo bien, y corregir lo que está desarrollando insatisfacción en el cliente.

El juez de la calidad, es en primer lugar el consumidor o usuario cabiendo a los técnicos y especialistas una función secundaria.

En la época previa a la revolución industrial, el artesano tenía un contacto directo con el cliente. Los productos que él elaboraba eran entregados directamente al consumidor. El cliente de manera natural podía retroalimentar al fabricante y expresarle su sentir sobre el producto que había adquirido. Así mismo, el artesano por la dinámica que generaba la interacción con el usuario de sus productos, podía fácilmente, recopilar información sobre los deseos, frustraciones y preferencias de sus clientes sobre los bienes que él elaboraba. La retroalimentación entre el fabricante y el cliente era continua. Cada vez, el productor podía acercarse más a lograr una mayor satisfacción de sus clientes. De una manera sencilla, el comercio de aquellos tiempos fomentaba este acercamiento. Con el pasar del tiempo, con el advenimiento de la revolución industrial, esta relación íntima entre fabricante y consumidor, se fue rompiendo. Por la masificación de la producción, aparecieron los "canales de distribución". Estos sistemas se convirtieron en intermediarios entre el productor y el consumidor y por ende rompieron el acercamiento histórico que existía entre éstos dos elementos. Con el pasar de los siglos, la separación se fue acentuando. El fabricante, para conocer las necesidades de sus clientes, dependía exclusivamente de la información que le suministraba el distribuidor.

En las últimas cuatro décadas, es que se le ha empezado a prestar una seria atención a la "satisfacción del cliente". Una de las disciplinas que inicialmente empezó a tocar el tema, fue el área de investigación de mercados abanderada por el Dr. Kotler. Posteriormente el área de mercadeo, se centró en temas como psicología del consumidor y estrategias/producto mercado. En occidente, la mayor influencia para hacer reflexionar a las empresas sobre la importancia de las necesidades de los clientes ha sido a partir de los años setenta con el movimiento de calidad total. Todos los gurús tales como: Deming, Juran,

Crosby, Conway y Tanembaun han sido enfáticos en hacer mucho hincapié en la importancia del tema del cliente.

Las empresas de hoy en día, amenazadas por la competencia extranjera y las nuevas reglas de Juego que ha generado en el comercio exterior la globalización, tienen que vender productos y/o servicios, más que nunca, que satisfagan los requerimientos de sus clientes para así poder mantenerlos y hacerse, como consecuencia, más competitivas y ser eficaces en su funcionamiento. Se entiende por eficacia la habilidad que tiene la empresa de poder producir productos y/o servicios que exige el mercado. Muchas veces en las empresas, se cae en la falacia de creer que se conocen los requerimientos de los clientes, al efectuar encuestas que en esencia sólo miden qué tan bien opera su sistema de ventas. Este enfoque es sumamente miope ya que la esencia es averiguar qué es lo que el cliente desea de la empresa y no qué tan eficientemente es el sistema de ventas de la organización suplidora.

Entonces ¿Qué es lo que se debiera hacer?: Las empresas deben invertir el tiempo y esfuerzo en efectuar "mediciones de la satisfacción de sus clientes", analizar e interpretar adecuadamente la información recolectada y tomar acciones pertinentes para acentuar lo que se está haciendo bien y corregir lo que está generando insatisfacción en los clientes. La "medición de la satisfacción de los clientes", conlleva a utilizar un enfoque metodológico para no caer en subjetividades y tomar acciones no adecuadas. La empresa, para implantar las mediciones, debiera seguir los siguientes pasos metodológicos:

- 1. Identificación de sus clientes.** Aquí se deben ubicar los clientes actuales y es recomendable también incluir a los desertores (pueden proporcionar información valiosa).
- 2. Establecimiento del método de muestreo a utilizar.** Se debe tener una muestra estadísticamente representativa de la población a investigar.
- 3. Identificación de los requerimientos de los clientes.** En esta etapa se debe entrevistar a una muestra de los clientes y utilizando el "método del incidente crítico" averiguar qué es lo que el cliente desea de la empresa suplidora. Los requerimientos de los clientes no son solamente las

especificaciones del producto. Son mucho más, abarcan todos los deseos y expectativas que tienen los clientes frente a la organización suplidora.

4. **Elaboración del cuestionario.** Los "requerimientos de los clientes", una vez analizados y categorizados, se convierten en las variables a medir en un cuestionario que se debe confeccionar. Aquí se debe tener cuidado con la escala a utilizar, la cual debe ser sencilla y muy fácil de entender.
5. **Implantación del Pretest.** El cuestionario elaborado es mejor administrarlo en pequeña escala a una muestra de los clientes. El objetivo es identificar la fiabilidad y validez de la prueba.
6. **Administración del cuestionario.** La prueba confeccionada debe ser administrada por personal debidamente entrenado. La receptividad del cliente es importante para asegurar objetividad en la información a recolectar.
7. **Análisis e interpretación de los datos.** Una vez captada la información se debe proceder a analizarla gráficamente para facilitar su comunicación en la organización. Este análisis debe llevar a identificar las dimensiones sujetas a mejorar y las que deben acentuarse por estar causando satisfacción.
8. **Acción correctiva.** La investigación realizada no debe quedar en un simple ejercicio académico de buenas intenciones. Como ya se ha estado mencionando, la empresa tiene que iniciar acciones concretas como consecuencia de la medición de la satisfacción del cliente.

No hay manera de aumentar la eficacia de las empresas si no se elaboran productos y/o servicios que satisfagan las expectativas de los clientes. Para lograr una eficacia organizacional se tiene que orientar todo el esfuerzo de la empresa a satisfacer a plenitud las necesidades de los clientes.

Es importante verificar el patrón de excelencia a través de las siguientes interrogantes con respecto al cliente o usuario del servicio:

- ¿Él está satisfecho con el servicio?
- ¿Qué le gusta más al consumidor del servicio?

- ¿Qué le gusta menos al consumidor del servicio?
- ¿Qué le gustaría al consumidor que se modificara en el servicio?
- ¿Por qué el consumidor consume el servicio?

Toda esta actividad debe ser un esfuerzo constante de nunca acabar.

## **2.3. HIPÓTESIS**

### **2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe una relación significativa entre la calidad académico-administrativa medida a través de la satisfacción del usuario y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?

### **2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

1. Entre las evaluaciones de la calidad académico-administrativa y las notas existen correlaciones significativas de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012.
2. No existen diferencias significativas entre los niveles de satisfacción de los estudiantes varones y mujeres de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012, con respecto a la calidad de enseñanza y calidad de los servicios administrativos que reciben.
3. La calidad académico-administrativa y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012, es de nivel medio

## **2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **Administración.**

Es un proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de usar todos los recursos disponibles de la organización para alcanzar sus metas definidas.

### **Gestión Administrativa.**

Es el conjunto de acciones mediante las cuales, el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

### **Calidad de Servicio.**

Es lograr la máxima satisfacción del cliente de manera eficiente y eficaz.

### **Calidad.**

Conjunto de características de una organización que tiene la capacidad para cumplir los requerimientos, superar las expectativas, así como prever y cumplir las necesidades de los clientes, mediante la entrega de productos y la prestación de servicios

### **Rendimiento Académico.**

Es la evaluación del conocimiento adquirido, en determinado material de conocimiento.

### **Evaluación Curricular.**

Es el seguimiento continuo sistemático que se le hace que se le hace al objeto de evaluación curricular seleccionado, para identificar los logros y las dificultades presentadas en el proceso y poder tomar decisiones que llevan a un mejoramiento de la calidad educativa.

### **Constructivismo.**

Es la construcción que el educando hace por sí solo, mediante la interacción con otros o con diferentes materiales que se le brinden, los cuales deben ser agradables, interesantes, que provoquen la manipulación, experimentación, etc. Y con ella la propia construcción del conocimiento.

**Metacognición.**

Manera de aprender a razonar sobre el propio razonamiento, aplicación del pensamiento al acto de pensar, aprender a aprender, es mejorar las actividades y las tareas intelectuales que uno lleva a cabo usando la reflexión para orientarlas y asegurarse una buena ejecución.

**Desarrollo psicosocial.**

Es un proceso por el cual cada ser humano tiene que vivir para ir creando una madurez adecuada a su edad. Es una secuencia de cambios tanto del pensamiento como sentimientos y sobre todo el más notorio es el físico, dándose estos cambios se llega a una madurez tanto intelectual, social como muscular y de esta manera el individuo se va desarrollando en todas sus dimensiones.

**Aprendizaje.**

Proceso por medio del cual la persona se apropia del conocimiento, en sus distintas dimensiones: procedimientos, actitudes y valores.

**Contenido curricular.**

Conjunto de criterios, planes de estudio, programas, metodologías y procesos que contribuyen a la formación integral y a la construcción de la identidad cultural nacional, regional y local, incluyendo también los recursos humanos, académicos y físicos para poner en prácticas las políticas y llevar a cabo el proyecto educativo institucional.

**Competitividad.**

La posición relativa que tiene un competidor con relación a otros competidores.

**Administración de la Calidad Total.**

Compromiso cultural de la organización para satisfacer a los clientes en razón del uso de un sistema integrado de instrumentos, técnicas y capacitaciones. La TQM. Entraña la superación constante de los procesos de la organización, que generan productos y servicios de gran calidad.

**Administración Estratégica.**

Proceso administrativo que entraña que la organización prepara planes estratégicos y después actúe conforme a ellos.

**Planeación.**

Proceso mediante el cual se establecen metas y cursos de acción idóneos para alcanzar dicha meta.

**Gestión**

Acción y efecto de administrar. (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española). Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles.

**Dirección**

Es la activación, orientación y mantenimiento del esfuerzo humano para dar cumplimiento a los planes. Incluye la motivación de las personas para la realización de sus labores, la instauración de un liderazgo como guía, la coordinación de los esfuerzos individuales hacia el logro de objetivos comunes y el tratamiento de conflictos.

**Servicios**

Un servicio es la actividad o el beneficio que una parte puede ofrecer a otra y en esencia, es intangible y no deriva en la posición de nada.

**2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

**Variable Independiente (X)**

- Calidad académico-Administrativa

**Variable Dependiente (Y)**

- Rendimiento Académico

## 2.6. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p align="center"><b><u>Variable Independiente</u></b> <b>(X)</b> <b>Calidad académico-administrativa</b></p>	Calidad Académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparando con estudiantes de otras Escuelas, mi preparación académica es alta</li> <li>- La formación recibida es útil para mi Formación Profesional.</li> <li>- La metodología se ha adecuado a los objetivos y contenidos de los cursos</li> <li>- La mayoría de mis docentes han sido eficientes académicamente y se han preocupado por sus estudiantes</li> <li>- La formación recibida merece una buena valoración global.</li> <li>- La formación recibida ha sido realista y práctica.</li> </ul>
	Calidad Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema de matrícula en la EAP de Administración es excelente.</li> <li>- Las aulas de clase de la EAP de Administración están en perfectas condiciones de uso.</li> <li>- El número de alumnos por cada aula es el adecuado.</li> <li>- La Biblioteca de la EAP de Administración cuenta con bibliografía actualizada.</li> <li>- El auditorio de la EAP de Administración está convenientemente equipado</li> </ul>
<p align="center"><b><u>Variable Dependiente</u></b> <b>(Y)</b> <b>Rendimiento Académico</b></p>	Desempeño laboral docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El docente domina la materia.</li> <li>- El docente tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas.</li> <li>- Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenido del curso.</li> <li>- El docente es ameno en sus intervenciones.</li> <li>- El docente despierta interés en los asistentes El docente despierta interés en los asistentes.</li> <li>- El docente merece una buena valoración global.</li> </ul>

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se desarrollará en la ciudad de Huancavelica, Escuela Académico Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Nacional de Huancavelica.

### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación se ha utilizado como base el libro de Hernández, Fernández y Baptista (1999) titulado "Metodología de la Investigación". Según estos autores el diseño adecuado para esta investigación es de tipo TRANSVERSAL CORRELACIONAL. Por qué describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

### **3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel que abordará la presente investigación es el **descriptivo – correlacional**, puesto que se trata de medir y evaluar la relación de dos variables: Calidad Académica-administrativa y Rendimiento académico.

### **3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Los métodos a emplear en la presente investigación serán:

Método Analítico - Sintético: Permitirá precisar las posibles causas y soluciones de la problemática planteada.

Método Descriptivo - Analítico: Permitirá hacer un análisis profundo respecto a la investigación lograr un resultado real.

Método Científico: Permitirá descubrir las formas de existencias de los procesos del universo, para conseguir su comprobación en el experimento y con la técnica de aplicación.

### 3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio corresponde al **Tipo Básico diseño No Experimental, de corte transversal**, puesto que los datos se obtendrán en un solo momento.

### 3.6. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO

#### POBLACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación estará constituido por **421**, la totalidad de estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH – Periodo – 2012 – II.

Estudiantes de la E.A.P. de Administración de la FCE – UNH.		Genero		Total
		Varón	Mujer	
<b>1</b>	Alumnos del II ciclo A	30	26	56
<b>2</b>	Alumnos del II ciclo B	24	16	40
<b>3</b>	Alumnos del IV ciclo A	23	30	53
<b>4</b>	Alumnos del IV ciclo B	24	38	62
<b>5</b>	Alumnos del VI ciclo A	15	16	31
<b>6</b>	Alumnos del VI ciclo B	21	19	40
<b>7</b>	Alumnos del VIII ciclo A	23	16	39
<b>8</b>	Alumnos del VIII ciclo B	16	20	36
<b>9</b>	Alumnos del X ciclo A	23	10	33
<b>10</b>	Alumnos del X ciclo B	17	14	31
<b>Total</b>		<b>216</b>	<b>205</b>	<b>421</b>

FUENTE: Dirección de la EAP Administración de la FCE – UNH, 2013.

## MUESTRA

Por lo tanto la muestra estará compuesta por **200 estudiantes** de la EAP de Administración de la FCE – UNH – Periodo – 2012 – II.

Quedando la muestra distribuido de la siguiente manera:

Estudiantes de la E.A.P. de Administración de la FCE – UNH.		Genero		Total	MUESTRA TOTAL 200	MUESTRA POR AULA
		Varón	Mujer	%		
1	Alumnos del II ciclo A	30	26	13.30%	26.6033254	27
2	Alumnos del II ciclo B	24	16	9.50%	19.0023753	19
3	Alumnos del IV ciclo A	23	30	12.59%	25.1781473	25
4	Alumnos del IV ciclo B	24	38	14.73%	29.4536817	29
5	Alumnos del VI ciclo A	15	16	7.36%	14.7268409	15
6	Alumnos del VI ciclo B	21	19	9.50%	19.0023753	19
7	Alumnos del VIII ciclo A	23	16	9.26%	18.5273159	18
8	Alumnos del VIII ciclo B	16	20	8.55%	17.1021378	17
9	Alumnos del X ciclo A	23	10	7.84%	15.6769596	16
10	Alumnos del X ciclo B	17	14	7.36%	14.7268409	15
<b>Total</b>		<b>216</b>	<b>205</b>	<b>421</b>		<b>200</b>

FUENTE: Dirección de la EAP Administración de la FCE – UNH, 2013.

## CÁLCULO DE LA MUESTRA:

La presente investigación se trabajará con un nivel de confiabilidad del 95% y un nivel de significancia de 5%.

Se utilizará la siguiente fórmula para calcular la *muestra preliminar*

$$n_0:$$

$$n_0 = \frac{(Z^2)(p \times q)}{e^2}$$

Siendo:

$$Z = 1.96$$

p = 0.5  
q = 0.5  
e = 0.05

**Tenemos:**

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n_0 = 384.16$$

$$n_0 = 384$$

Como:

$$\frac{n_0}{N} \geq 0.05$$

Entonces hallamos *la muestra corregida (n)*, para lo cual usaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

**Siendo:**

N= 421 estudiantes.

**Tenemos:**

$$n = 200$$

## **MUESTREO**

El tipo de muestreo utilizado será el muestreo **probabilístico de tipo intencionado**.

### **3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para esta investigación se utilizarán la técnica.

**Cuestionario.-** Se estructurará una serie de preguntas de tal modo que se pueda recolectar las informaciones necesarias para el desarrollo de la investigación. Se formulará interrogantes a las autoridades, alumnos y personal administrativo.

### **3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Durante el trabajo de campo el cuestionario permitirá capturar datos sobre el punto de vista de la problemática planteada

### **3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Se utilizará el Software SPSS Versión 18, para procesar la información relacionada a las variables materia de la investigación.

Se presentarán las Tablas de Frecuencias, los gráficos de barras y la interpretación respectivas.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

### **4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

La presentación, análisis y discusión de los resultados se hará teniendo en cuenta cada uno de los enunciados propuestos en el instrumento de recolección de datos empleados en la investigación (cuestionario).

Luego de haber realizado la medición de la variable dependiente a través de la aplicación del instrumento de medición, se procedió a realizar la recodificación de los resultados, Así pues se tuvo la respectiva base de datos con la información.

De acuerdo a los objetivos y el diseño de la investigación, se procedió a utilizar los elementos de la estadística descriptiva, como las tablas de frecuencia, diagramas de barras, medidas de tendencia central y de dispersión.

En el procesamiento se usó el programa estadístico *SPSS 15.0* (Software de análisis predictivo para Windows).

**TABLA N° 01**

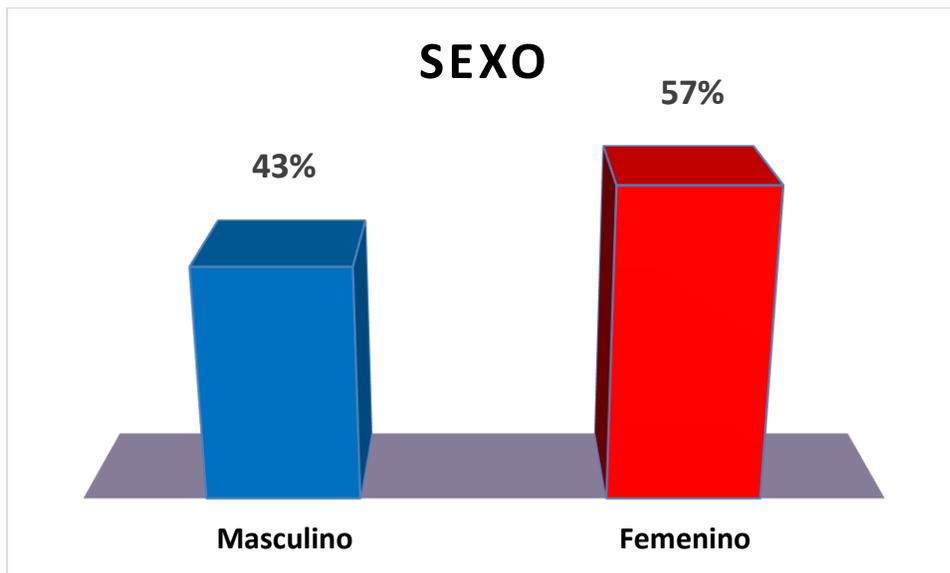
**SEXO**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Masculino	86	43 %
Femenino	114	57 %
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Cuestionario*

**GRÁFICO N° 01**

**SEXO**



*Fuente: Tabla N° 01*

**TABLA N° 2**

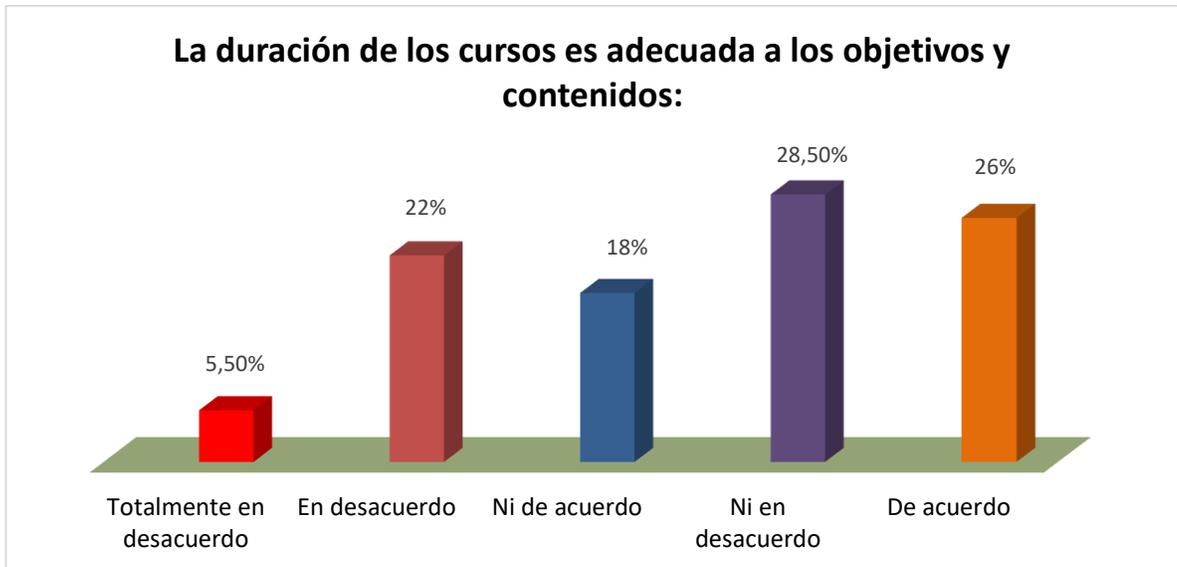
**LA DURACIÓN DE LOS CURSOS ES ADECUADA A LOS OBJETIVOS Y CONTENIDOS:**

	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	5.5
EN DESACUERDO	44	22
NI DE ACUERDO	36	18
NI EN DESACUERDO	57	28.5
DE ACUERDO	52	26
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario*

**GRÁFICO N° 2**

**LA DURACIÓN DE LOS CURSOS ES ADECUADA A LOS OBJETIVOS Y CONTENIDOS:**



*Fuente: Tabla N° 2*

**TABLA N° 3**

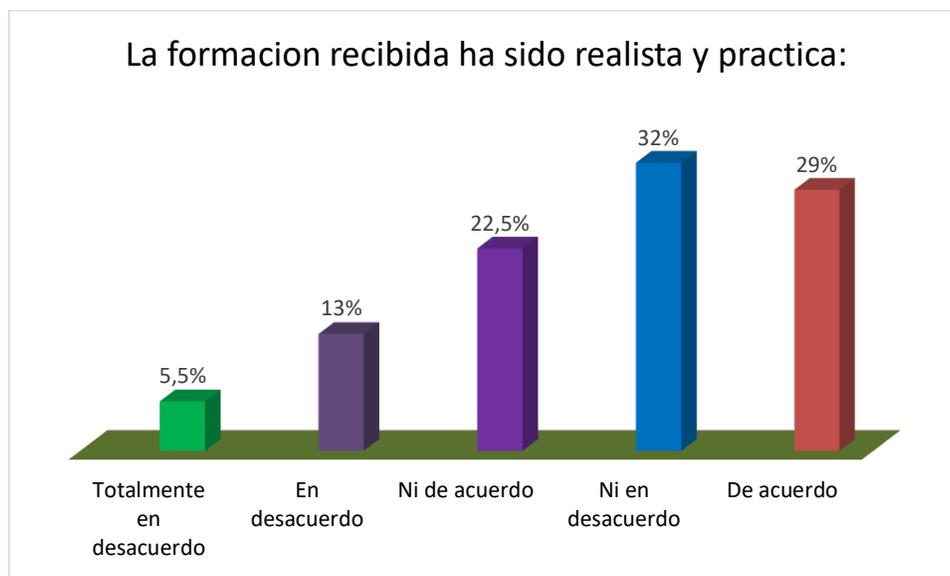
**LA FORMACIÓN RECIBIDA HA SIDO REALISTA Y PRÁCTICA:**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	5.5
EN DESACUERDO	26	13
NI DE ACUERDO	45	22.5
NI EN DESACUERDO	64	32
DE ACUERDO	58	29
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario*

**GRÁFICO N° 3**

**LA FORMACIÓN RECIBIDA HA SIDO REALISTA Y PRÁCTICA:**



*Fuente: Tabla N° 3*

**TABLA N° 4**

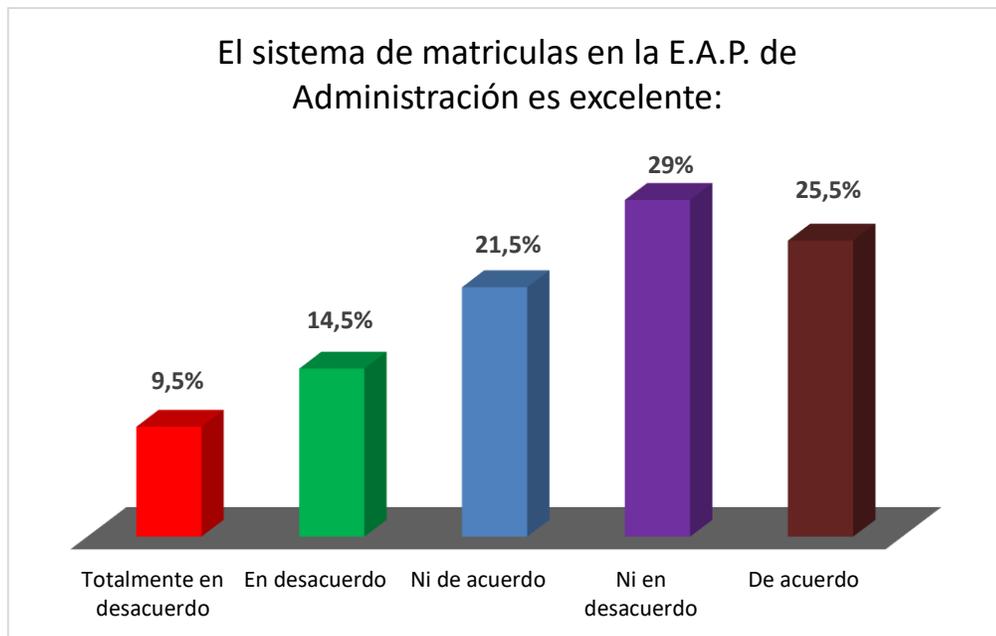
**EL SISTEMA DE MATRÍCULAS EN LA E.A.P. DE ADMINISTRACIÓN ES EXCELENTE:**

	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	19	9.5
EN DESACUERDO	29	14.5
NI DE ACUERDO	43	21.5
NI EN DESACUERDO	58	29
DE ACUERDO	51	25.5
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario*

**GRÁFICO N° 4**

**EL SISTEMA DE MATRÍCULAS EN LA E.A.P. DE ADMINISTRACIÓN ES EXCELENTE:**



*Fuente: Tabla N° 4*

**TABLA N° 5**

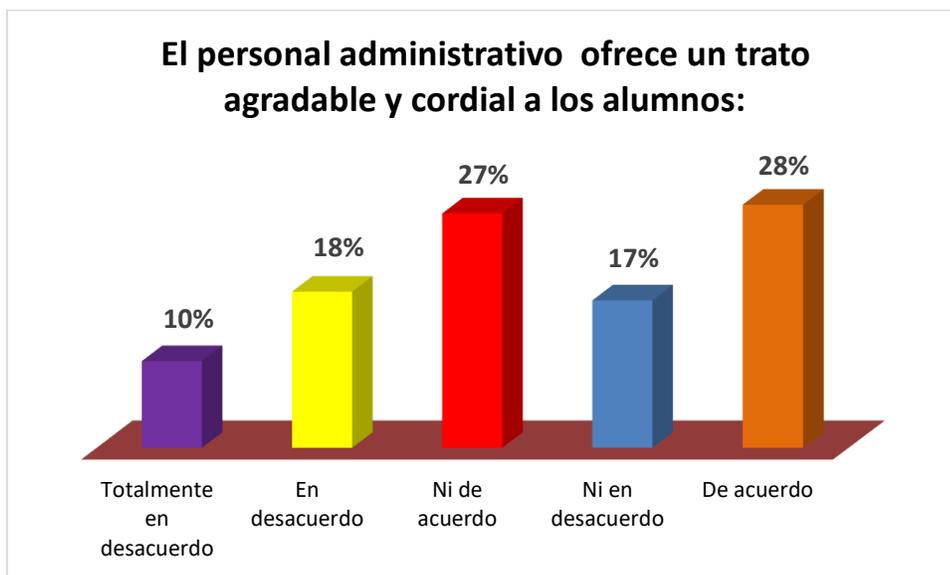
**EL PERSONAL ADMINISTRATIVO OFRECE UN TRATO AGRADABLE Y CORDIAL A LOS ALUMNOS:**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
TOTALMENTE EN DESACUERDO	19	10
EN DESACUERDO	36	18
NI DE ACUERDO	54	27
NI EN DESACUERDO	35	17
DE ACUERDO	56	28
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario*

**GRÁFICO N° 5**

**EL PERSONAL ADMINISTRATIVO OFRECE UN TRATO AGRADABLE Y CORDIAL A LOS ALUMNOS:**



*Fuente: Tabla N° 5*

**TABLA N° 6**

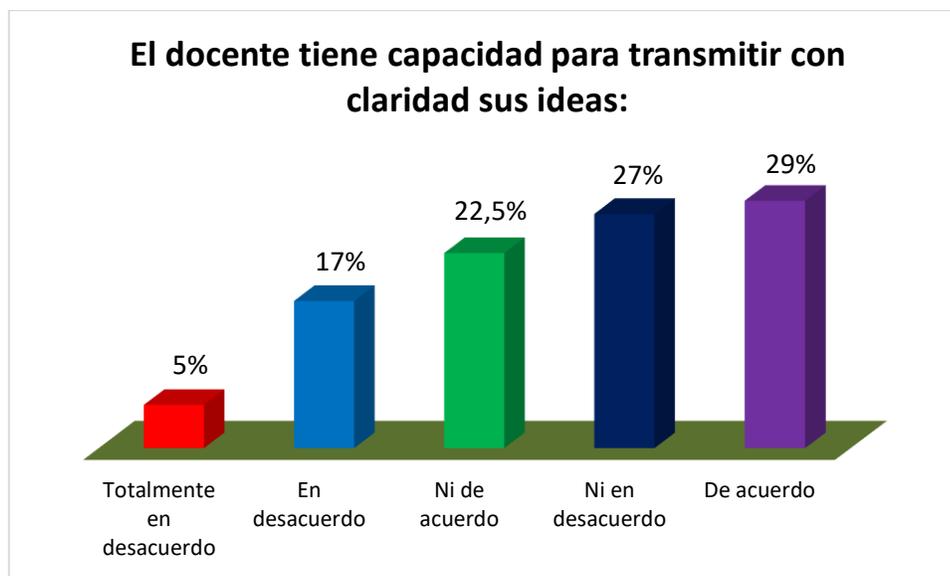
**EL DOCENTE TIENE CAPACIDAD PARA TRANSMITIR CON CLARIDAD SUS IDEAS:**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	5
EN DESACUERDO	34	17
NI DE ACUERDO	45	22.5
NI EN DESACUERDO	54	27
DE ACUERDO	57	29
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario*

**GRÁFICO N° 6**

**EL DOCENTE TIENE CAPACIDAD PARA TRANSMITIR CON CLARIDAD SUS IDEAS:**



*Fuente: Tabla N° 6*

4.1.1. COMPORTAMIENTO DE LA RELACIÓN DE LAS VARIABLES EN LA MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN:

a) Puntajes de la CALIDAD ACADÉMICO – ADMINISTRATIVA.

Tabla N° 23

<b>1</b>	<b>151</b>	<b>41</b>	<b>103</b>	<b>81</b>	<b>145</b>	<b>121</b>	<b>113</b>	<b>161</b>	<b>103</b>
<b>2</b>	<b>122</b>	<b>42</b>	<b>154</b>	<b>82</b>	<b>102</b>	<b>122</b>	<b>108</b>	<b>162</b>	<b>123</b>
<b>3</b>	<b>114</b>	<b>43</b>	<b>135</b>	<b>83</b>	<b>95</b>	<b>123</b>	<b>122</b>	<b>163</b>	<b>75</b>
<b>4</b>	<b>125</b>	<b>44</b>	<b>154</b>	<b>84</b>	<b>109</b>	<b>124</b>	<b>123</b>	<b>164</b>	<b>132</b>
<b>5</b>	<b>138</b>	<b>45</b>	<b>118</b>	<b>85</b>	<b>105</b>	<b>125</b>	<b>150</b>	<b>165</b>	<b>141</b>
<b>6</b>	<b>130</b>	<b>46</b>	<b>139</b>	<b>86</b>	<b>141</b>	<b>126</b>	<b>109</b>	<b>166</b>	<b>119</b>
<b>7</b>	<b>123</b>	<b>47</b>	<b>148</b>	<b>87</b>	<b>111</b>	<b>127</b>	<b>116</b>	<b>167</b>	<b>121</b>
<b>8</b>	<b>153</b>	<b>48</b>	<b>149</b>	<b>88</b>	<b>114</b>	<b>128</b>	<b>135</b>	<b>168</b>	<b>126</b>
<b>9</b>	<b>132</b>	<b>49</b>	<b>149</b>	<b>89</b>	<b>105</b>	<b>129</b>	<b>125</b>	<b>169</b>	<b>98</b>
<b>10</b>	<b>138</b>	<b>50</b>	<b>152</b>	<b>90</b>	<b>155</b>	<b>130</b>	<b>153</b>	<b>170</b>	<b>117</b>
<b>11</b>	<b>139</b>	<b>51</b>	<b>135</b>	<b>91</b>	<b>144</b>	<b>131</b>	<b>160</b>	<b>171</b>	<b>113</b>
<b>12</b>	<b>134</b>	<b>52</b>	<b>118</b>	<b>92</b>	<b>158</b>	<b>132</b>	<b>125</b>	<b>172</b>	<b>148</b>
<b>13</b>	<b>137</b>	<b>53</b>	<b>110</b>	<b>93</b>	<b>142</b>	<b>133</b>	<b>110</b>	<b>173</b>	<b>118</b>
<b>14</b>	<b>127</b>	<b>54</b>	<b>121</b>	<b>94</b>	<b>140</b>	<b>134</b>	<b>131</b>	<b>174</b>	<b>155</b>
<b>15</b>	<b>163</b>	<b>55</b>	<b>138</b>	<b>95</b>	<b>109</b>	<b>135</b>	<b>129</b>	<b>175</b>	<b>112</b>
<b>16</b>	<b>144</b>	<b>56</b>	<b>138</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>136</b>	<b>150</b>	<b>176</b>	<b>123</b>
<b>17</b>	<b>98</b>	<b>57</b>	<b>135</b>	<b>97</b>	<b>140</b>	<b>137</b>	<b>151</b>	<b>177</b>	<b>110</b>
<b>18</b>	<b>110</b>	<b>58</b>	<b>137</b>	<b>98</b>	<b>113</b>	<b>138</b>	<b>116</b>	<b>178</b>	<b>123</b>
<b>19</b>	<b>130</b>	<b>59</b>	<b>121</b>	<b>99</b>	<b>122</b>	<b>139</b>	<b>120</b>	<b>179</b>	<b>122</b>
<b>20</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>114</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>140</b>	<b>149</b>	<b>180</b>	<b>161</b>
<b>21</b>	<b>102</b>	<b>61</b>	<b>107</b>	<b>101</b>	<b>101</b>	<b>141</b>	<b>137</b>	<b>181</b>	<b>143</b>
<b>22</b>	<b>87</b>	<b>62</b>	<b>101</b>	<b>102</b>	<b>148</b>	<b>142</b>	<b>130</b>	<b>182</b>	<b>155</b>
<b>23</b>	<b>136</b>	<b>63</b>	<b>126</b>	<b>103</b>	<b>155</b>	<b>143</b>	<b>122</b>	<b>183</b>	<b>156</b>
<b>24</b>	<b>133</b>	<b>64</b>	<b>146</b>	<b>104</b>	<b>141</b>	<b>144</b>	<b>124</b>	<b>184</b>	<b>147</b>

<b>25</b>	161	<b>65</b>	120	<b>105</b>	142	<b>145</b>	71	<b>185</b>	146
<b>26</b>	103	<b>66</b>	131	<b>106</b>	109	<b>146</b>	114	<b>186</b>	105
<b>27</b>	137	<b>67</b>	144	<b>107</b>	85	<b>147</b>	131	<b>187</b>	129
<b>28</b>	142	<b>68</b>	157	<b>108</b>	144	<b>148</b>	78	<b>188</b>	158
<b>29</b>	121	<b>69</b>	138	<b>109</b>	91	<b>149</b>	131	<b>189</b>	125
<b>30</b>	145	<b>70</b>	148	<b>110</b>	152	<b>150</b>	140	<b>190</b>	139
<b>31</b>	138	<b>71</b>	109	<b>111</b>	152	<b>151</b>	131	<b>191</b>	160
<b>32</b>	133	<b>72</b>	140	<b>112</b>	107	<b>152</b>	117	<b>192</b>	155
<b>33</b>	124	<b>73</b>	155	<b>113</b>	170	<b>153</b>	134	<b>193</b>	107
<b>34</b>	155	<b>74</b>	155	<b>114</b>	100	<b>154</b>	142	<b>194</b>	154
<b>35</b>	113	<b>75</b>	109	<b>115</b>	127	<b>155</b>	175	<b>195</b>	141
<b>36</b>	147	<b>76</b>	110	<b>116</b>	109	<b>156</b>	150	<b>196</b>	127
<b>37</b>	135	<b>77</b>	137	<b>117</b>	141	<b>157</b>	115	<b>197</b>	138
<b>38</b>	144	<b>78</b>	98	<b>118</b>	119	<b>158</b>	128	<b>198</b>	142
<b>39</b>	131	<b>79</b>	162	<b>119</b>	150	<b>159</b>	133	<b>199</b>	156
<b>40</b>	128	<b>80</b>	124	<b>120</b>	154	<b>160</b>	97	<b>200</b>	117

Fuente: Cuestionario

**b) Puntajes del RENDIMIENTO ACADÉMICO.**

**Tabla N° 24**

<b>1</b>	<b>135</b>	<b>41</b>	<b>109</b>	<b>81</b>	<b>135</b>	<b>121</b>	<b>104</b>	<b>161</b>	<b>131</b>
<b>2</b>	111	<b>42</b>	126	<b>82</b>	88	<b>122</b>	104	<b>162</b>	127
<b>3</b>	110	<b>43</b>	119	<b>83</b>	87	<b>123</b>	109	<b>163</b>	99
<b>4</b>	116	<b>44</b>	136	<b>84</b>	87	<b>124</b>	111	<b>164</b>	154
<b>5</b>	130	<b>45</b>	105	<b>85</b>	93	<b>125</b>	137	<b>165</b>	134
<b>6</b>	123	<b>46</b>	123	<b>86</b>	131	<b>126</b>	95	<b>166</b>	123
<b>7</b>	118	<b>47</b>	127	<b>87</b>	105	<b>127</b>	99	<b>167</b>	119
<b>8</b>	135	<b>48</b>	142	<b>88</b>	109	<b>128</b>	122	<b>168</b>	131
<b>9</b>	111	<b>49</b>	132	<b>89</b>	101	<b>129</b>	113	<b>169</b>	100
<b>10</b>	117	<b>50</b>	141	<b>90</b>	130	<b>130</b>	134	<b>170</b>	131
<b>11</b>	121	<b>51</b>	124	<b>91</b>	130	<b>131</b>	139	<b>171</b>	136

<b>12</b>	126	<b>52</b>	110	<b>92</b>	139	<b>132</b>	106	<b>172</b>	141
<b>13</b>	117	<b>53</b>	100	<b>93</b>	129	<b>133</b>	115	<b>173</b>	114
<b>14</b>	120	<b>54</b>	114	<b>94</b>	129	<b>134</b>	149	<b>174</b>	160
<b>15</b>	143	<b>55</b>	120	<b>95</b>	101	<b>135</b>	147	<b>175</b>	129
<b>16</b>	125	<b>56</b>	119	<b>96</b>	88	<b>136</b>	123	<b>176</b>	136
<b>17</b>	80	<b>57</b>	118	<b>97</b>	131	<b>137</b>	172	<b>177</b>	130
<b>18</b>	102	<b>58</b>	127	<b>98</b>	100	<b>138</b>	132	<b>178</b>	161
<b>19</b>	118	<b>59</b>	110	<b>99</b>	114	<b>139</b>	128	<b>179</b>	123
<b>20</b>	100	<b>60</b>	127	<b>100</b>	98	<b>140</b>	147	<b>180</b>	148
<b>21</b>	95	<b>61</b>	109	<b>101</b>	92	<b>141</b>	131	<b>181</b>	143
<b>22</b>	77	<b>62</b>	97	<b>102</b>	123	<b>142</b>	132	<b>182</b>	153
<b>23</b>	115	<b>63</b>	115	<b>103</b>	111	<b>143</b>	113	<b>183</b>	148
<b>24</b>	117	<b>64</b>	134	<b>104</b>	123	<b>144</b>	125	<b>184</b>	143
<b>25</b>	135	<b>65</b>	109	<b>105</b>	132	<b>145</b>	77	<b>185</b>	148
<b>26</b>	98	<b>66</b>	125	<b>106</b>	98	<b>146</b>	139	<b>186</b>	107
<b>27</b>	103	<b>67</b>	128	<b>107</b>	77	<b>147</b>	139	<b>187</b>	122
<b>28</b>	132	<b>68</b>	137	<b>108</b>	131	<b>148</b>	74	<b>188</b>	161
<b>29</b>	117	<b>69</b>	118	<b>109</b>	85	<b>149</b>	114	<b>189</b>	122
<b>30</b>	132	<b>70</b>	117	<b>110</b>	119	<b>150</b>	139	<b>190</b>	143
<b>31</b>	117	<b>71</b>	103	<b>111</b>	135	<b>151</b>	158	<b>191</b>	153
<b>32</b>	123	<b>72</b>	126	<b>112</b>	102	<b>152</b>	128	<b>192</b>	148
<b>33</b>	116	<b>73</b>	124	<b>113</b>	155	<b>153</b>	137	<b>193</b>	104
<b>34</b>	135	<b>74</b>	135	<b>114</b>	97	<b>154</b>	150	<b>194</b>	150
<b>35</b>	103	<b>75</b>	101	<b>115</b>	116	<b>155</b>	150	<b>195</b>	143
<b>36</b>	124	<b>76</b>	103	<b>116</b>	89	<b>156</b>	146	<b>196</b>	118
<b>37</b>	122	<b>77</b>	128	<b>117</b>	131	<b>157</b>	124	<b>197</b>	140
<b>38</b>	117	<b>78</b>	92	<b>118</b>	114	<b>158</b>	155	<b>198</b>	161
<b>39</b>	124	<b>79</b>	146	<b>119</b>	132	<b>159</b>	139	<b>199</b>	158
<b>40</b>	106	<b>80</b>	117	<b>120</b>	136	<b>160</b>	98	<b>200</b>	122

Fuente: Cuestionario

#### 4.1.2. MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y DE VARIABILIDAD:

**Tabla N° 25**

ESTADÍGRAFOS	VARIABLES	CALIDAD ACADÉMICO – ADMINISTRATIVA	RENDIMIENTO ACADÉMICO
Media		129.53	122.25
Mediana		131	123
Moda		109	117 <sup>a</sup>
Varianza		385.346	360.008
Desviación estándar		19.630	18.974
Puntuación mínima observada.		71	74
Puntuación más alta observada.		175	172

*Fuente: Cuestionario*

#### Interpretación Tabla N° 25:

- **CALIDAD ACADÉMICO – ADMINISTRATIVA:** El promedio de los encuestados obtuvieron un puntaje de 129.53. El 50% de los sujetos está por encima del valor de 131 puntos y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. La frecuencia que mayor se repitió fueron 109, asimismo, se desvían de 129.53, en promedio de 19.630 unidades. La puntuación más alta observada es 175 puntos; mientras la mínima es 71 puntos.
- **RENDIMIENTO ACADÉMICO:** El promedio de los encuestados obtuvieron un puntaje de 122.25. El 50% de los sujetos está por encima del valor de 123 puntos y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. La frecuencia que mayor se repitió fueron 117, asimismo, se desvían de 122.25, en promedio de 18.974 unidades. La puntuación más alta observada es 172 puntos; mientras la mínima es 74 puntos

#### 4.1.3. RELACIÓN ENTRE CALIDAD ACADÉMICO – ADMINISTRATIVA Y RENDIMIENTO ACADÉMICO:

*Aplicando la fórmula de la “r” Pearson:*

$$r = \frac{n\sum(XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = 0.78$$

En consecuencia, la Correlación entre las variables: **Calidad Académico – Administrativa y Rendimiento Académico** de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo 2012 es **Correlación positiva considerable**, debido a que  $r = 0.78$ , con respecto a la muestra de estudio. (Ver Anexo).

#### 4.1.4. EVALUACIONES DE LA CALIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA Y LAS NOTAS:

*Aplicando la fórmula de la “r” Pearson:*

$$r = \frac{n\sum(XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum Y)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = 0.61$$

En consecuencia, la correlación entre las **EVALUACIONES DE LA CALIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA** y las **NOTAS** es **Correlación positiva media**, debido a que  $r = 0.61$ , con respecto a la muestra de estudio. (Ver Anexo).

**4.1.5. NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VARONES Y MUJERES, Y CALIDAD DE ENSEÑANZA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

*Aplicando la fórmula de la "r" Pearson:*

$$r = \frac{n\sum(XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum Y)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

**r = 0.57**

En consecuencia, la correlación entre los **NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VARONES Y MUJERES, Y** y la **CALIDAD DE ENSEÑANZA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** es **Correlación positiva media**, debido a que **r = 0.57**, con respecto a la muestra de estudio. (Ver Anexo).

**4.1.6. LA CALIDAD ACADÉMICO - ADMINISTRATIVA Y EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE NIVEL MEDIO:**

*Aplicando la fórmula de la "r" Pearson:*

$$r = \frac{n\sum(XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum Y)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

**r = 0.71**

En consecuencia, la Correlación entre **LA CALIDAD ACADÉMICO - ADMINISTRATIVA** y la **EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE NIVEL MEDIO**

es **Correlación positiva significativa**, debido a que  $r = 0.71$ , con respecto a la muestra de estudio. (Ver Anexo).

#### 4.1.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

##### 4.1.7.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL:

**Hi** = Existe una relación significativa entre la Calidad Académico - Administrativa medida a través de la satisfacción del usuario y el Rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012

$$\mathbf{Hi: r_{xy} \neq 0}$$

**Ho** = No Existe una relación significativa entre la Calidad Académico - Administrativa medida a través de la satisfacción del usuario y el Rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012

$$\mathbf{Ho: r_{xy} = 0}$$

✓ **Decisión:**

La relación encontrada entre las variables: Calidad Académico - Administrativa y Rendimiento Académico es de 0.78, la cual resulta ser Positiva y Significativa, es decir a medida, que mejora la Calidad Académico – Administrativa mejora correlativamente el Rendimiento Académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

#### 4.1.7.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01:

**Hi** = Entre las evaluaciones de la calidad académico-administrativa y las notas existen correlaciones significativas de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012

$$\text{Hi: } r_{xy} \neq 0$$

**Ho** = Entre las evaluaciones de la calidad académico-administrativa y las notas **NO** existen correlaciones significativas de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012

$$\text{Ho: } r_{xy} = 0$$

✓ **Decisión:**

La relación encontrada entre las **evaluaciones de la calidad académico-administrativa** y **las notas** es de 0.61, la cual resulta ser Positiva media, es decir a medida, que mejora **evaluaciones de la calidad académico-administrativa** mejora Correlativamente **las notas**. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis específica 01 de la Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

#### 4.1.7.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02:

**Hi** = Si existen diferencias significativas entre los niveles de satisfacción de los estudiantes varones y mujeres de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012, con respecto a la calidad de enseñanza y calidad de los servicios administrativos que reciben.

**Hi:  $r_{xy} \neq 0$**

**Ho = NO** existen diferencias significativas entre los niveles de satisfacción de los estudiantes varones y mujeres de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012, con respecto a la calidad de enseñanza y calidad de los servicios administrativos que reciben

**Ho:  $r_{xy} = 0$**

✓ **Decisión:**

La relación encontrada entre las variables **LA CALIDAD ACADÉMICO - ADMINISTRATIVA** y **EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE NIVEL MEDIO** es de 0.57, la cual resulta ser Positiva Media, es decir a medida, que mejora **LA CALIDAD ACADÉMICO - ADMINISTRATIVA** mejora Correlativamente **EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE NIVEL MEDIO**. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis específica 03 de la Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

**4.1.7.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03:**

**Hi =** La calidad académico- administrativa y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012, es de nivel medio.

**Hi:  $r_{xy} \neq 0$**

**Ho =** La calidad académico- administrativa y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional

de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012, **NO** es de nivel medio..

$$H_0: r_{xy} = 0$$

✓ **Decisión:**

La relación encontrada entre las variables calidad académico-administrativa y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012 es de 0.71, la cual resulta ser Positiva y Significativa, es decir a medida, que mejora la calidad académico- administrativa mejora Correlativamente la rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis específica 03 de la Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

TABLA DE INTERPRETACIÓN DE LOS COEFICIENTES DE CORRELACIÓN – “PEARSON”	
Intervalos	Interpretación
– 1.00 =	Correlación negativa perfecta
– 0.90 =	Correlación negativa muy fuerte
– 0.75 =	Correlación negativa considerable
– 0.50 =	Correlación negativa media
– 0.10 =	Correlación negativa débil
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10 =	Correlación positiva débil
+ 0.50 =	Correlación positiva media
+ 0.75 =	Correlación positiva considerable
+ 0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00 =	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Metodología de la investigación-Roberto Hernández Sampiere, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio – Cuarta Edición- México.*

## CONCLUSIONES

1. En cuanto a la Calidad Académica y administrativa los estudiantes de la EAP de Administración obtuvieron un puntaje de 129.53. El 50% de los sujetos está por encima del valor de 131 puntos y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. La frecuencia que mayor se repitió fueron 109, asimismo, se desvían de 129.53, en promedio de 19.630 unidades. La puntuación más alta observada es 175 puntos; mientras la mínima es 71 puntos.
2. En cuanto al Rendimiento Académico obtuvieron un puntaje de 122.25. El 50% de los sujetos está por encima del valor de 123 puntos y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. La frecuencia que mayor se repitió fueron 117, asimismo, se desvían de 122.25, en promedio de 18.974 unidades. La puntuación más alta observada es 172 puntos; mientras la mínima es 74 puntos
3. La relación encontrada entre las variables calidad académico- administrativa y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012 es de 0.71, la cual resulta ser Positiva y Significativa, es decir a medida, que mejora la calidad académico- administrativa mejora Correlativamente la rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad

Nacional de Huancavelica. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis específica 03 de la Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

4. No existen diferencias estadísticas significativas entre los alumnos varones y mujeres respecto de las Escalas de Calidad Académica y Administrativa y la Escala de Evaluación de Profesores.

## **RECOMENDACIONES**

- 1.** Realizar investigaciones que determinen las condiciones en que se desarrollan altos niveles de Calidad Académico–administrativa que puedan satisfacer las expectativas de los estudiantes.
- 2.** Proponer a la EAP Administración de la FCE. que implementen programas de capacitación a todo su personal de tal manera que se facilite su actividad docente y pueda optimizar su trabajo hasta alcanzar altos niveles de Calidad académica y Calidad Administrativa.
- 3.** Las diferentes carreras profesionales la UNH deben considerar en cada uno de sus planes de desarrollo, la evaluación de la Calidad Académica Administrativa de tal manera que pueda ayudar a mejorar progresivamente los estándares de calidad que toda institución educativa debe tener.
- 4.** Gestionar a nivel de la ANR la implementación de programas educativos destinados a generar las habilidades necesarias en los alumnos de tal manera que pueda garantizarse un adecuado desarrollo educativo, así mismo implementar programas de capacitación a docentes y personal administrativo bajo las nuevas consideraciones de Calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **ALCÁZAR GAMARRA, Marcia (2002).** “Currículum universitario para el Siglo XXI. Universidad Nacional Agraria de La Molina”, Editorial Moligráfica, Lima.
2. **ALBERTO BUENO, Ramón Osorio (2006).** “El Desempeño Docente y Rendimiento académico en Formación Especializada de los Estudiantes de Matemática y Física de las Facultades de Educación de las Universidades de la Sierra Central del Perú”. Tesis para optar el grado de Doctor en Educación en la UNMSM. Lima Perú.
3. **ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR). (2000).** “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”. (ISO 9000:2000). Madrid, AENOR, 2000.
4. **BARBERÁ ALBALAT, V. (2000).** “La planificación de los objetivos en el diseño curricular del centro: Preescolar”, Educación General Básica y Enseñanzas Medias, Escuela Española, Madrid.
5. **BARRIOS, E. y FONG, M. (2002).** INTECAP (Instituto Técnico de Capacitación y Producción) Diseño Curricular Basado en Competencias. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Santiago de Chile.
6. **CARRASCO DIAZ, S (2002)** “Gestión Educativa y Calidad de Formación Profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA ”Tesis para optar el grado de magíster en Educación de la UNMSM .Lima Perú.
7. **CHIAVENATO, Idalberto. (2002).** “Administración de Recursos Humanos” 5ta edición MCMXC VIII Brasil.
8. **DELANNOY, F. (2001).** Profesionalismo Docente y Aseguramiento de la Calidad de la Enseñanza. Ponencia de la Consultora Internacional en Educación. Seminario Internacional “Profesionalismo Docente y Calidad”.
9. **FARRO CUSTODIO, F. (2004).** “Evaluación y Acreditación para Universidades de Calidad”. Lima.
10. **GUTIERREZ, Mario. (2003).** “Administración para la Calidad” ITEMS, LIMUSA.

11. **HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. (2010).** “Metodología de la investigación”, 4ta edición. Mc Graw Hill. México.
12. **LÓPEZ RUPÉREZ, Francisco. (1994).** “Gestión de Calidad en Educación”. Ed. La MURALLA S.A. Madrid.
13. **MATEO ANDRÉS, Joan (2005).** La evaluación educativa, su práctica y otras metáforas. ICE – HORSORI, Universidad de Barcelona. Colección para Educadores, tomo 13, Editorial Alfa Omega, Lima.
14. **MILLA-RIVERA-RAMIREZ. (2001).** “Calidad y Efectividad en Instituciones Educativas”. Ed. TRILLAS S.A. México.
15. **PALLADINO, Enrique. (2001).** “Diseños Curriculares”. Ed. ESPACIO. Buenos Aires.
16. **PEREZ, López Cesar. (2005).** “Métodos estadísticos avanzados con SPSS”, Instituto de estudios Fiscales, 1ª Edición, España.
17. **PONTIFICA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ (2004).** Didáctica de la Educación Superior. Diploma de Segunda Especialidad, 8º edición, Lima.
18. **RAMÍREZ CAVAZA, Cesar. (2002).** “La Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas”. Editorial Limusa.
19. **SIME P. Luis. (2001).** “Universidad y Currículo. Construyendo el Cambio”. Ed. Pontifica Universidad Católica del Perú. Lima. Perú.
20. **YSLADO MÉNDEZ, Rosario. (2003).** “Sistema Universitario Internacional y Nacional. Megatendencias, Contextos y Escenarios”. Ed. San Marcos. Lima. Perú.

#### **BÚSQUEDA DE INTERNET:**

1. <http://www.upc.es/qualitat>.
2. <http://www.cne.evaluation.fr/>.
3. <http://www.eva.dk/>.
4. <http://www.uig.edu.pe/gobierno/urac/directiva004.htm>.
5. <http://www.mec.es/consejou/calidad/pne.html>

# **ANEXOS**

**Anexo N° 01: Matriz de consistencia**

**“CALIDAD DE LA GESTIÓN ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA Y EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES - UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA - PERIODO - 2012”**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b><u>Problema General</u></b> ¿Qué relaciones existe entre la calidad académico-administrativa medida a través de la satisfacción del usuario y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b> Determinar la calidad de la gestión académico-administrativa y relacionar con el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b> Existe una relación significativa entre la calidad académico-administrativa medida a través de la satisfacción del usuario y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?</p>	<p><b><u>V. Independiente (X)</u></b> Calidad académico - administrativa</p>	<p align="center">Calidad académico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparando con estudiantes de otras Escuelas, mi preparación académica es alta</li> <li>- La formación recibida es útil para mi Formación Profesional.</li> <li>- La metodología se ha adecuado a los objetivos y contenidos de los cursos</li> <li>- La mayoría de mis docentes han sido eficientes académicamente y se han preocupado por sus estudiantes</li> <li>- La formación recibida merece una buena valoración global.</li> <li>- La formación recibida ha sido realista y práctica.</li> </ul>	<p><b>TIPO</b> Transversal Correlacional</p> <p><b>NIVEL</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>MÉTODOS</b> Analítico - sintético Descriptiva - Analítico Método científico</p> <p><b>DISEÑO</b> Tipo Básico diseño No Experimental, de corte transversal</p> <p><b>POBLACIÓN</b> Estudiantes de la E.A.P. Administración FCE – UNH.</p> <p><b>MUESTRA</b> Se determinará a través de una</p>
				<p align="center">Calidad Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema de matrícula en la EAP de Administración es excelente.</li> <li>- Las aulas de clase de la EAP de Administración están en perfectas condiciones de uso.</li> <li>- El número de alumnos por cada aula es el adecuado.</li> <li>- La Biblioteca de la EAP de Administración cuenta con bibliografía actualizada.</li> <li>- El auditorio de la EAP de Administración está convenientemente equipado</li> </ul>	
<p><b><u>Problemas Específicos</u></b> ¿Cuáles son los niveles de satisfacción respecto a la calidad académico-administrativa que presentan los estudiantes de la Escuela Académico</p>	<p><b><u>Objetivos Específicos</u></b> Describir los niveles de satisfacción respecto a la calidad académico-administrativa que brinda la Escuela Académico Profesional de</p>	<p><b><u>Hipótesis Específicos</u></b> Entre las evaluaciones de la calidad académico-administrativa y las notas existen correlaciones</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- El docente domina la materia.</li> <li>- El docente tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas.</li> <li>- Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenido del curso.</li> <li>- El docente es ameno en sus</li> </ul>	

<p>Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?</p>	<p>Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?</p>	<p>significativas de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012.</p>	<p><b>V. Dependiente</b> <b>(Y)</b> <b>Rendimiento Académico</b></p>	<p><b>Desempeño Laboral Docente</b></p>	<p>intervenciones. - El docente despierta interés en los asistentes El docente despierta interés en los asistentes. - El docente merece una buena valoración global.</p>	<p>fórmula estadística con un nivel de confianza del 95%.  <b>MUESTREO</b> Probabilístico de tipo intencionado.  <b>TÉCNICAS</b> Cuestionario</p>
<p>¿Qué diferencias existen entre varones y mujeres, respecto a la satisfacción sobre los servicios académico- administrativa que reciben los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?</p>	<p>¿Determinar las diferencias que existen entre varones y mujeres, respecto a la satisfacción sobre los servicios académico- administrativa que reciben los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?</p>	<p>No existen diferencias significativas entre los niveles de satisfacción de los estudiantes varones y mujeres de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012, con respecto a la calidad de enseñanza y calidad de los servicios administrativos que reciben.</p>				
<p>¿Cuál es el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?</p>	<p>¿Evaluar el nivel de rendimiento académico que presentan los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012?</p>	<p>La calidad académico- administrativa y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012, es de nivel medio</p>				

## Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO

#### **OBJETIVO:**

El presente cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de cómo te sientes en la EAP de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Para ello debes responder con sinceridad a cada una de las oraciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración es muy importante y contribuirá a una mejor comprensión de la vida académica de la universidad.

Las alternativas son:

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

#### **INSTRUCCIONES:**

Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta según cada caso.

#### **CARGO QUE DESEMPEÑA:**

Alumno ( )

#### **SEXO:**

a. Masculino ( )

b. Femenino ( )

N°	Calidad Académica (Satisfacción del cliente)	1	2	3	4	5
1	Comparando con estudiantes de otras Escuelas, mi preparación académica es alta					
2	La duración de los cursos es adecuada a los objetivos y contenidos.					
3	El método usado por los docentes permite la participación activa de los estudiantes.					
4	La formación recibida es útil para mi Formación Profesional.					
5	Es mi obligación acceder a la obtención del título que ofrece la Universidad.					
6	Los temas han sido tratados con la profundidad que permitía la duración del curso.					
7	La metodología se ha adecuado a los objetivos y contenidos de los cursos					
8	La mayoría de mis docentes han sido eficientes académicamente y se han preocupado por sus estudiantes					

9	La bibliografía facilitada ha sido de calidad.					
10	La acción formativa recibida me ha facilitado compartir experiencias con otros compañeros					
11	Cuento con los recursos económicos necesarios para concluir mis estudios					
12	La formación recibida merece una buena valoración global.					
13	La formación recibida ha sido realista y práctica.					
14	Los docentes siempre están dispuestos a atender a sus estudiantes					

Nº	Calidad Administrativa (Satisfacción del cliente)	1	2	3	4	5
1	El sistema de matrícula en la EAP de Administración es excelente					
2	Las aulas de clase de la EAP de Administración están en perfectas condiciones de uso.					
3	El número de alumnos por cada aula es el adecuado					
4	La Biblioteca de la EAP de Administración cuenta con bibliografía actualizada					
5	Los horarios de atención de la biblioteca son los adecuados					
6	El auditorio de la EAP de Administración está convenientemente equipado					
7	Los servicios higiénicos son cómodos y limpios.					
8	La sala de estudio en la biblioteca es amplia y silenciosa					
9	El personal administrativo ofrece un trato agradable y cordial a los alumnos					
10	El laboratorio de la EAP de Administración dispone de los recursos necesarios.					
12	En general la Institución siempre está limpia y ordenada					

Nº	Desempeño laboral docente (Satisfacción del cliente)	1	2	3	4	5
<b>En el curso de Taller de Relaciones Humanas:</b>						
1	El docente domina la materia					
2	El docente tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas					
3	Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenido del curso					
4	El docente es ameno en sus intervenciones					
5	El docente despierta interés en los asistentes.					
6	El docente merece una buena valoración global.					
<b>En el curso de Teoría de la Administración:</b>						
1	El docente domina la materia					
2	El docente tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas					
3	Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenido del curso					
4	El docente es ameno en sus intervenciones					
5	El docente despierta interés en los asistentes.					

6	El docente merece una buena valoración global.						
<b>En el curso de Administración General:</b>							
1	El docente domina la materia						
2	El docente tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas						
3	Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenido del curso						
4	El docente es ameno en sus intervenciones						
5	El docente despierta interés en los asistentes.						
6	El docente merece una buena valoración global.						
<b>En el curso de Análisis y Diseño Organizacional :</b>							
1	El docente domina la materia						
2	El docente tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas						
3	Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenido del curso						
4	El docente es ameno en sus intervenciones						
5	El docente despierta interés en los asistentes.						
6	El docente merece una buena valoración global.						
<b>En el Curso de Comportamiento Organizacional:</b>							
1	El docente domina la materia						
2	El docente tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas						
3	Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenido del curso						
4	El docente es ameno en sus intervenciones						
5	El docente despierta interés en los asistentes.						
6	El docente merece una buena valoración global.						
<b>En el Curso de Investigación de Mercados:</b>							
1	El docente domina la materia						
2	El docente tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas						
3	Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenido del curso						
4	El docente es ameno en sus intervenciones						
5	El docente despierta interés en los asistentes.						
6	El docente merece una buena valoración global.						
<b>En el curso de Marketing de Servicios:</b>							
1	El docente domina la materia						
2	El docente tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas						
3	Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenido del curso						
4	El docente es ameno en sus intervenciones						
5	El docente despierta interés en los asistentes.						
6	El docente merece una buena valoración global.						
<b>En el Curso de Gerencia de operaciones:</b>							
1	El docente domina la materia						
2	El docente tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas						

<b>3</b>	Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenido del curso					
<b>4</b>	El docente es ameno en sus intervenciones					
<b>5</b>	El docente despierta interés en los asistentes.					
<b>6</b>	El docente merece una buena valoración global.					
<b>En el Curso de Formulación y Evaluación de Proyectos:</b>						
<b>1</b>	El docente domina la materia					
<b>2</b>	El docente tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas					
<b>3</b>	Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenido del curso					
<b>4</b>	El docente es ameno en sus intervenciones					
<b>5</b>	El docente despierta interés en los asistentes.					
<b>6</b>	El docente merece una buena valoración global.					
<b>En el Curso de Taller de Investigación:</b>						
<b>1</b>	El docente domina la materia					
<b>2</b>	El docente tiene capacidad para transmitir con claridad sus ideas					
<b>3</b>	Las enseñanzas transmitidas se adecuan a los objetivos y contenido del curso					
<b>4</b>	El docente es ameno en sus intervenciones					
<b>5</b>	El docente despierta interés en los asistentes.					
<b>6</b>	El docente merece una buena valoración global.					