

# 03

## EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

### PERCEIVED QUALITY EVALUATION IN AN INSTITUTION OF A HIGHER EDUCATION

Milagros de la Caridad Mata Varela<sup>1</sup>

E-mail: [mmatavarela@gmail.com](mailto:mmatavarela@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2394-5990>

Natalí Santos García<sup>1</sup>

E-mail: [natalisantosgarcia@gmail.com](mailto:natalisantosgarcia@gmail.com)

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-5869-5453>

Henry Ricardo Cabrera<sup>2</sup>

E-mail: [hricardo@ucf.edu.cu](mailto:hricardo@ucf.edu.cu)

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-3185-8929>

Berlan Rodríguez Pérez<sup>3</sup>

E-mail: [brodriguezp@pucp.edu.pe](mailto:brodriguezp@pucp.edu.pe)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1063-8190>

<sup>1</sup> Convenio Universidad Metropolitana de Ecuador- Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez", Cuba.

<sup>2</sup> Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez", Cuba.

<sup>3</sup> Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.

#### Cita sugerida (APA, sexta edición)

Mata Varela, M. C., Santos García, N., Ricardo Cabrera, H., & Rodríguez Pérez, B. (2019). Evaluación de la calidad percibida en una institución de Educación Superior. *Revista Conrado*, 15(69), 26-34. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

#### RESUMEN

El presente artículo está encaminado al diseño y validación de un cuestionario que oriente a la mejora continua en la Educación Superior. Brinda una herramienta para alcanzar el máximo nivel de acreditación de carrera establecido a través de la evaluación de la calidad percibida por estudiantes. El estudio se implementa en la carrera de Licenciatura en Derecho y Licenciatura en Estudios Socioculturales de una universidad. El cuestionario diseñado consta de cinco dimensiones con una totalidad de 49 ítems. Su conformación se logra con el apoyo de herramientas para la captación de información, métodos de expertos y análisis estadísticos resultantes de paquetes de programas especializados.

#### Palabras clave:

Cuestionario, evaluación, calidad percibida.

#### ABSTRACT

The current research is aimed to the design and validation of a questionnaire, which leads to the continuous improvement in a higher education. It allows reaching the highest accreditation level established through the perceived quality evaluation by students. The study case is implemented in the Degree in Law and the Degree in Sociocultural Studies, which belong to a university. Five dimensions and 49 items constitute the designed questionnaire. To fulfill with this objective it is developed different tools for obtaining information, experts' method and some statistical analysis made with the support of specialized software packages.

#### Keywords:

Questionnaire, evaluation, perceived quality.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se inauguran un número mayor de empresas de servicios que de manufactura, debido fundamentalmente, a que la creación de instituciones de servicio implica generalmente costos inferiores. La calidad del servicio ofertado recibe tanta importancia como la calidad de los productos comprados. Por ella, se puede conseguir una ventaja diferencial en el mercado.

Un ejemplo de organizaciones generadoras de servicios son las dedicadas a la educación, entre ellas, las Instituciones de la Educación Superior (IES). En las últimas décadas, el debate sobre el futuro de las IES aborda temas que destacan el pasado y presente de los sistemas educativos; así como la necesidad de revisarlos y transformarlos para impartir la educación con calidad, pertinencia y equidad (Faganel, 2010; Dursun, Oskaybas & Gokmen, 2014).

Su propósito es ofrecer soluciones a problemas específicos de los diversos sectores y programas de la sociedad en el desarrollo económico y social del entorno. Por tanto, resulta vital asegurar con fuerza la gestión de la calidad en los procesos sustantivos universitarios, pues poseen el objetivo fundamental de la universidad (Abu Hasan, Ilias, Abd Rahman & Abd Razak, 2008).

Díaz & Pons (2009), especifican que la calidad de servicio y la satisfacción son conceptos que se relacionan y se miden con métodos similares (diferencia entre percepciones y expectativas). Aunque existan varios criterios y posiciones sobre su dependencia en un sentido o en otro, en el presente artículo se aboga por entender la calidad percibida como un antecedente de la satisfacción, por tanto, mientras el cliente perciba una mejor calidad se sentirá satisfecho y reconoce el servicio (Curbelo, 2013). De aquí que, mejorar la calidad del servicio puede ser considerado un elemento en el plano estratégico del negocio. Sin embargo, al ser la calidad una característica tan dinámica y específica para cada sector, es necesario contar con las herramientas adecuadas para evaluarla.

Para el caso de las IES se aprecia la medición directa, centrada en la evaluación de estudiantes, docentes, investigadores y administradores. El uso de indicadores y estándares de calidad obtenidos por procesos estadísticos, por consensos en mediciones cualitativas. Generalmente, con una fuerte vinculación entre la organización, estructura, ambiente interno, relaciones, insumos, procesos y productos. Todo ello, por valoración de metas preestablecidas en horizontes de tiempo definido y la evaluación por pares o expertos. Por tanto, los procesos de evaluación emplean varias técnicas para arribar a conclusiones (Asonitou, Koukouletso & Tourna, 2018).

Medir la satisfacción del cliente debe llevar aparejadas acciones que promuevan la mejora la innovación (Mejías, 2014). Resulta clave conocer la opinión de los estudiantes (principales receptores del servicio que brindan estas instituciones) de una manera consistente, permanente y adecuada. La inclusión de los estudiantes en la evaluación favorece la toma de decisiones e incrementa las fortalezas a partir de los aportes que pueden ofertar si su opinión es insertada en el proceso de evaluación. Sin embargo, se puede agregar que la evaluación también guarda relación con otras dimensiones de una universidad, entre ellas la transferencia de conocimientos.

Por tanto, se puede resumir que resulta una necesidad involucrar a los estudiantes en el proceso de evaluación institucional, sin descartar otras variables ya mencionadas.

## DESARROLLO

A lo largo del desarrollo empresarial, la calidad del servicio es objeto de constante evaluación. Son innumerables los esfuerzos, por citar algunos: servicios de restaurantes (Andaleeb & Conway, 2006), deportivos (Gálvez, 2011), bancarios, bibliotecarios, de líneas aéreas, de alojamiento, balnearios y de asistencia en salud (Borré & Vega, 2014). Se reconoce que los procesos de evaluación evolucionan, en un inicio solo contaban con el cumplimiento de estándares establecidos y hoy llegan a la inclusión del cliente como voz fundamental.

Este proceso de evolución queda ejemplificado con la concepción de la calidad percibida vista por los autores Duque, Cervera & Rodríguez (2006). Para ellos la evaluación se fundaba en la percepción de los evaluadores, sin embargo, estudios recientes (Suárez & Zipaquirá, 2016) colocan como eje fundamental la voz del cliente.

Un elemento que coincide en la bibliografía es el empleo de las herramientas, encabezadas por entrevistas o cuestionarios. Internacionalmente se destaca el modelo Servqual, por la facilidad de uso y la posibilidad de adaptación de un sector a otro. Entre ellas el Servqualing, una adaptación de Mejías (2014).

Para el caso de las instituciones de educación resultan favorecidos en número los estudios de calidad en las IES. La tendencia está dada principalmente por el papel decisivo del principal grupo de interés: los estudiantes (Ling, Chai & Piew, 2010). Por tanto, Duque & Chaparro (2012), enfatizan que la evaluación de la calidad en la Educación Superior irremediablemente debe incluir la percepción del estudiante. Sin embargo, otros autores (Tumino & Poitevin, 2013), llegan a ubicarlos como juez supremo del proceso de evaluación, otorgándole la máxima importancia.

Se retoma esta tendencia también en diferentes estudios, sin embargo, los indicadores a considerar han estado siempre en constante perfeccionamiento y transformación. Resultan los ejemplos de Álvarez, Chaparro & Reyes, (2015), que propone las condiciones de trabajo del profesorado y Mejías, (2014) que incluyen el índice de publicaciones científicas; Suárez & Zipaquirá (2016), por su parte plantean la necesidad de relacionar la infraestructura y condiciones de vida del campus universitario en general; también Teixeira (2016), incluye opinión de los egresados.

Sobre la base de los trabajos analizados, se pretende proponer un método de evaluación que permita a las carreras universitarias conocer; desde la percepción de los estudiantes, las principales deficiencias y establecer mejoras que conlleven a elevar su nivel de acreditación (o desempeño).

El diseño del instrumento de medición propuesto sienta sus bases en antecedentes como el propuesto por Curbelo (2013). A continuación, se presenta la secuencia de pasos.

*Etapa I-Revisión de la literatura en la búsqueda de variables relacionadas con la calidad percibida.*

- **Paso 1:** Revisión de la literatura: En este paso se realiza una revisión de la literatura que posibilite identificar las variables que se asocian a la calidad percibida de servicios en la Educación Superior.
- **Paso 2:** Elaboración de la lista de características propuestas por diferentes autores.  
Para la elaboración del cuestionario propuesto se obtiene una lista que incluye ítems considerados en otros cuestionarios (Mejías, 2014), adaptado de Parasuraman, et al. (1988), al sector educativo, estas se enriquecen con propuestas encontradas en estudios anteriormente citados.

Se puede considerar como una referencia el modelo propuesto por la Junta de Acreditación Nacional de Cuba (JAN), para IES. Donde se delimitan cinco dimensiones para el cuestionario: Pertinencia e Impacto Social (PIS), Profesor y Personal Auxiliar (P), Estudiante (E), Infraestructura (Inf) y Currículo (C), pero es meritorio mencionar que existen sistemas de evaluaciones con carácter internacional.

*Etapa II- Identificación de expertos en el tema que se analiza*

- **Paso 3:** Cálculo del número de expertos  
Para la elaboración de la herramienta es necesario el trabajo con expertos. Su cálculo se realiza con la ayuda

de la ecuación 1 (ampliamente sugerida en la bibliografía estadística).

$n = \frac{p(1-p)k}{i^2}$ <p><b>Ecuación 1</b></p>	<p><b>Donde:</b>                  p- Proporción de error que se comete al hacer estimaciones con n expertos.                  k- Constante que depende del nivel de significación estadístico, mostrados en la Tabla 1.                  i.-Precisión del experimento (i≤12%).</p>
--	--

Tabla 1. Valores de K de acuerdo con el nivel de significación estadística.

NC()	99%	95%	90%
K	6.6564	3.8416	2.6896

A partir de la Ecuación 1, y para una p=0.05, bajó un nivel de confianza (NC) del 95% se selecciona en k=3.8416 y una precisión del 12%. De donde se obtiene una muestra necesaria de 9 expertos.

- **Paso 4:** Selección de expertos  
Para la selección de los expertos se aplica el cuestionario de competencia (Medina, et al., 2014). Su procesamiento permite calcular el coeficiente de competencia de los expertos seleccionados. Como resultado se obtiene los de mayor grado científico y académico.

*Etapa III-El universo de la población y la selección de la muestra.*

- **Paso 5:** Delimitación de la población  
Se define como población para el estudio en curso: cantidad de estudiantes que reciben el servicio de formación universitaria. Para la validación del instrumento, se efectúa su aplicación en una Facultad de Ciencias Sociales, en dos carreras específicamente.

- **Paso 6 y 7:** Definición del tipo de muestreo a utilizar y determinación del tamaño de muestra y su procedimiento de selección.

Para la ejecución de los pasos anteriores se decide utilizar, el muestreo aleatorio simple estratificado. La aplicación de la herramienta (cuestionario) se estratifica por carrera y luego por año cursado. La muestra está representada por estudiantes de todos los años de las carreras implicadas.

*Etapa IV- Estudio exploratorio con expertos*

Se realiza la consulta a expertos para recopilar sugerencias (Paso 8) y reducir ítems (Paso 9), dentro de las herramientas empleadas esta la entrevista y la lista de chequeo (el desarrollador puede emplear otras que considere pertinente). Inicialmente se acude a los expertos

para presentarles la lista de variables confeccionada en busca de sus consideraciones respecto a la redacción e inclusión de ítems. Se realiza una entrevista no estructurada, donde se obtienen varias acotaciones, entre ellas: cambio de términos para más fácil entendimiento y creación de otros ítems. Los resultados de esta consulta se procesan con la ayuda de software especializado para valorar si existe comunidad de criterios.

Se obtiene que el juicio de los expertos es consistente y que existe comunidad de preferencia, con un coeficiente de W de Kendall de 0,861. Un análisis de los rangos promedio permite la eliminación de 7 ítems.

En la Tabla 2 se muestra un resumen de los análisis efectuados en la etapa relacionados a la cantidad de ítems. (PIS-Pertinencia e impacto Social, P- Profesor y Personal Auxiliar, E- Estudiante, Inf- Infraestructura, C- Currículo y Pa- Preguntas abiertas)

Tabla 2. Cantidad de ítems en la lista de características luego de la consulta a expertos.

Momentos	PIS	P	E	Inf	C	Pa
Inicio	11	13	7	7	10	5
Consulta inicial a expertos	11	13	9	8	12	5
Prueba de los rangos promedio- Metodología Delphi	9	13	8	8	11	2

*Etapa V-Diseño del instrumento de medición*

- **Paso 10:** Selección del instrumento de medición.

Como instrumento de medición se selecciona el cuestionario por la bondad de intercambiar con los usuarios de una forma estructurada para la obtención de resultados relacionados con los ítems que se validan.

- **Pasos 11 y 12:** Definición de la escala a emplear en el instrumento de medición y diseño en su primera versión

El cuestionario confeccionado a partir de las investigaciones referenciadas previamente y el trabajo con expertos inicia con instrucciones a los encuestados para el cumplimiento. Consta de cuatro apartados: caracterización de los encuestados, evaluación de la calidad, generales y sugerencias. Además, en el instrumento se emplean escalas ordinales, donde predominan las preguntas cerradas. En lo adelante se realizan precisiones por apartados.

- **Caracterización de los encuestados:** Permite caracterizar a los encuestados a través de un conjunto de elementos relacionados con el sexo, curso actual y carrera.

- **Evaluación de la calidad:** Posibilita evaluar la calidad de la formación del estudiante sobre la base del intercambio con sus profesores, además de considerarse la pertinencia e impacto social, infraestructura y currículo. La escala que se emplea en el instrumento es de tipo Likert. 1- Totalmente en desacuerdo, 2- En desacuerdo, 3- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4- De acuerdo, y 5- Totalmente de acuerdo. Todas las proposiciones que se encuentran en el cuestionario están orientadas a elementos positivos en relación con la calidad del servicio.

- **Generales:** En la primera evaluación que se realiza se incluyen interrogantes relacionadas con la satisfacción por dimensión del cuestionario, igualmente se emplea una escala de tipo Likert donde: 1- Totalmente insatisfecho, 2- Insatisfecho, 3- Medianamente satisfecho, 4- Satisfecho, 5- Muy satisfecho. Además, se solicita información sobre la calidad del proceso docente-educativo en la Facultad, donde se evalúa de: 5- Excelente, 4- Buena, 3- Regular, 2- Mala, 1- Muy mala.

- **Sugerencias:** Es la única pregunta abierta del cuestionario en que los encuestados responden en caso de considerarlo necesario.

**El cuestionario listo para su aplicación aparece en el Anexo 1.**

- **Paso 13:** Aplicación del instrumento de medición.

El diseñado se aplica a un total de 121 estudiantes. La revisión de las frecuencias de marcado y los estadísticos descriptivos de las variables en el primer apartado del cuestionario permiten realizar la caracterización de los encuestados. El procesamiento se realiza con la ayuda de software especializado.

- **Paso 14:** Análisis de fiabilidad y validez

Una vez aplicado a la muestra, se procede a realizar los análisis estadísticos pertinentes que aseguren la fiabilidad y validez del instrumento. Es importante revisar las propiedades métricas del instrumento diseñado (Tabla 3).

**Fiabilidad:** El Alpha de Cronbach con un valor de 0,797 indica la existencia de fiabilidad al ser mayor que 0,7.

**Demostración de validez de contenido:** La validez de contenido queda demostrada con la consulta realizada a expertos siguiendo la metodología Delphi en aplicación de la etapa IV de este procedimiento.

**Demostración de la validez de criterio:** se procede a la comparación de las principales debilidades detectadas en la facultad objeto de estudio, los resultados de los informes de evaluación externa de las carreras evaluadas y entrevistas a directivos. De donde resulta que: existe

coincidencia entre los resultados alcanzados y por tanto el instrumento posee validez de contenido.

**Validez de constructo:** El cumplimiento de los supuestos del análisis factorial se muestra a continuación.

Tabla 3. Propiedades métricas del instrumento.

Tamaño muestral	121
Cantidad de variables	49
Variables a excluir- Criterio de exclusión	Ninguna (Todas las cargas son superiores a 0,55)
Determinante	7,269E-16
KMO	0,667
Significación asintótica	0.000

La significación asintótica menor que 0.05 indica que existen correlaciones entre las variables (H1 de la prueba de hipótesis), los MSA llegan a ser todos mayores que 0.5. Se cumplen por tanto los supuestos del análisis factorial y se evidencia que las variables deben ser incluidas en el instrumento. Se corrobora la existencia de los factores explicativos antes sometidos al criterio de los expertos.

• **Paso 15:** Reajuste del instrumento de medición

Como el instrumento ya fue validado por los expertos y cumple con las propiedades métricas (fiabilidad y validez), no se considera oportuno realizar ajustes.

**Etapa VI-**Análisis de los resultados

Se puede indicar que se consultan en su mayoría estudiantes féminas un 70,2% de los encuestados; además, predomina la carrera de Licenciatura en Derecho por poseer una mayor matrícula. Igualmente se destaca segundo y primer año que representa el mayor porcentaje en un 27,3% y 25,6%.

Para el análisis de las principales insatisfacciones de los estudiantes se decide estratificar a nivel de facultad, luego por carrera y año.

La aplicación del cuestionario arroja un total de 10 debilidades.

En el diseño del plan de acciones de mejora se utiliza la técnica 5W y 1H

Fragmentos del plan de acción resultante:

**Meta:** Incrementar la incorporación de estudiantes a la participación en eventos científicos.

**CONCLUSIONES**

La percepción sobre el servicio está sujeta a las expectativas y estándares de calidad individuales del cliente. Ello condiciona la satisfacción después de recibir el servicio y constituye un indicador fundamental para evaluar el nivel de satisfacción obtenido.

Las Instituciones de Educación Superior transforman su visión al aceptar su condición de entidades productoras de servicio. Sus primeros pasos en este sentido es orientar su gestión a un enfoque por procesos.

Resulta una tendencia la medición del nivel de satisfacción de los estudiantes por la IES. Donde se favorece una retroalimentación que las ayuda para en proceso de mejora continua y favorece el éxito en los periodos de acreditación.

El instrumento propuesto resulta una propuesta fiable y válida, de fácil reproducibilidad para evaluar la calidad percibida e insertarse como parte de la gestión de la IES, y favorecer el proceso de mejora continua.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE, 13(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>

Andaleeb, S. S., & Conway, C. (2006). *Customer satisfaction in the restaurant industry: an examination of the transaction-specific model. Journal of Services Marketing*, (20). Recuperado de <https://doi.org/10.1108/08876040610646536>

Asonitou, S., Koukouletso, K., & Tourna, E. (2018). Exploring the reasons of non-attendance in greek higher education accounting classes. 10th International Conference on Education and New Learning Technologies. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/326716644\\_EXPLORING\\_THE\\_REASONS\\_OF\\_NON-ATTENDANCE\\_IN\\_GREEK\\_HIGHER\\_EDUCATION\\_ACCOUNTING\\_CLASSES](https://www.researchgate.net/publication/326716644_EXPLORING_THE_REASONS_OF_NON-ATTENDANCE_IN_GREEK_HIGHER_EDUCATION_ACCOUNTING_CLASSES)

Borré Ortiz, Y., & Vega Vega, Y (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Ciencia y Enfermería, 20(3). Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art\\_08.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf)

- Curbelo, D. (2013). *Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de servicios de asistencia de salud. Caso de estudio: Hospital Provincial de Cienfuegos*. (Tesis de Maestría). Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez".
- Díaz, Y., & Pons, R. (2009). Conceptualización y modelización de la calidad de servicio percibida: Análisis crítico. Contribución a la Economía. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009b/dgpg3.htm>
- Duque, E., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Revista Criterio Libre*, 10(16). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855>
- Duque, E. J., Cervera, A., & Rodríguez, C. (2006). Estudio bibliométrico de los modelos de medición del concepto de calidad percibida del servicio en Internet. *Revista INNOVAR*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802814>
- Dursun, T., Oskaybas, K., & Gokmen, C. (2014). Perceived quality of distance education from the user perspective. *Contemporary Educational Technology*, 5(2), 121-145. Recuperado de <https://eric.ed.gov/?id=EJ1105551>
- Faganel, A. (2010). Quality perception gap inside the higher education institution. *International Journal of Academic Research*, 2. Recuperado de [http://werken.ubiobio.cl/html/documentos/articulos\\_bibliografia\\_calidad\\_educacion\\_superior/calidad\\_servicio\\_educacion\\_superior/csedsup\\_54](http://werken.ubiobio.cl/html/documentos/articulos_bibliografia_calidad_educacion_superior/calidad_servicio_educacion_superior/csedsup_54)
- Abu Hasan, H., Ilias, A., Abd Rahman, R., & Abd Razak, M. (2008). Service quality and student satisfaction: a case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1(3), 163-175. Recuperado de <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/view/982>
- Gálvez, P. (2011). *Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos: estudio inicial de las propiedades psicométricas*. (Tesis Doctoral). Málaga: Universidad de Málaga.
- Ling, C., Chai, T., & Piew, H. (2010). Education quality process model and its influence on students' perceived service quality. *International Journal of Business and Management*, 5. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/f685/7246cc535d501b7adee61ca44c080be31730>
- Medina León, A., et al. (2014). Índices integrales para el control de gestión: consideraciones y fundamentación teórica. *Ingeniería Industrial*, 35(1), 94-104. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362014000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000100010)
- Mejías, R. (2014). Fundamentación de un sistema de evaluación a la gestión integral de los procesos universitarios sobre la base de la auditoría. *Revistas Ciencias Estrategicas*, 16(19). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151312831003>
- Suárez, A., & Zipaquirá, D. (2016). Validación de la escala SERVQUALing en la población de estudiantes de ingeniería de la Universidad de Boyacá. Caso servicios bibliográficos. *Educación en Ingeniería*. Recuperado de <https://www.educacioneningeneria.org/index.php/edi/article/download/639/294>
- Teixeira, A. (2016). The impact of class absenteeism on undergraduates' academic performance: evidence from an elite Economics school in Portugal. *Innovations in Education and Teaching International*, 53(2) 230-242. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/271671505\\_The\\_impact\\_of\\_class\\_absenteeism\\_on\\_undergraduates%27\\_academic\\_performance\\_evidence\\_from\\_an\\_elite\\_Economics\\_school\\_in\\_Portugal](https://www.researchgate.net/publication/271671505_The_impact_of_class_absenteeism_on_undergraduates%27_academic_performance_evidence_from_an_elite_Economics_school_in_Portugal)
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4679055>

## ANEXOS

**Anexo 1.** Cuestionario para evaluar la calidad de servicios en el proceso Docente-Educativo. Instrucciones: La Dirección de la Facultad se orienta a mejorar la calidad de los servicios, con vista al logro de la formación de los estudiantes con la calidad máxima requerida. Se acude a usted como usuario principal del servicio educativo ofrecido, colabore al compartir experiencia con las respuestas a las interrogantes del cuestionario. Su colaboración es esencial, gracias.

*Caracterización del encuestado. Complete la información solicitada.*

Sexo: \_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_ Femenino

Carrera que cursa: \_\_\_\_\_

Año actual que cursa: 1<sup>ro</sup> \_\_\_\_ 2<sup>do</sup> \_\_\_\_ 3<sup>ro</sup> \_\_\_\_ 4<sup>to</sup> \_\_\_\_ 5<sup>to</sup> \_\_\_\_

**Escala a emplear:** 1-Totalmente en desacuerdo, 2-En desacuerdo, 3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4-De acuerdo, 5-Totalmente de acuerdo.

Evaluación de la calidad del proceso Docente-Educativo. Con la afirmación indique el nivel de concordancia según la experiencia recibida. Marque con una X en la columna correspondiente

No	Preguntas	1	2	3	4	5
Pertinencia e impacto social						
1	La práctica laboral constituye el eje fundamental en su formación como futuro profesional					
2	Es reconocida por la sociedad su labor en la solución de problemas del territorio vinculados a su profesión					
3	Su formación de valores está fundamentada por la influencia de los profesores					
4	El proceso de enseñanza-aprendizaje posee la calidad requerida para satisfacer la formación de su desempeño.					
Se desarrollan en la carrera:						
5	a) Talleres					
	b) Proyectos de trabajo comunitario					
	c) Juegos deportivos					
	d) Festivales de artistas aficionados					
	e) Encuentros de conocimientos (Día de la Ciencia, Día de la Carrera)					
Profesor y Personal Auxiliar						
6	Poseen conocimientos teóricos y prácticos actualizados.					
7	Motivan el proceso de enseñanza-aprendizaje.					
8	Explican los contenidos de las asignaturas a impartir con claridad suficiente.					
9	Exigen esfuerzo y dedicación en clases, trabajos y actividades.					
10	Están disponibles para orientarlos en todo momento.					
11	Su comunicación es fluida.					
12	Muestran ética profesional.					
13	Poseen asistencia y puntualidad.					
14	Emplean idiomas extranjeros en las asignaturas.					
15	Realizan evaluaciones integradoras en consultas, seminarios, clases prácticas, trabajos de laboratorio y práctica laboral.					
16	Explican la metodología a seguir para el desarrollo de trabajos de curso y práctica laboral					
17	Direccionan (crean, emplean y fortalecen) el trabajo con grupos científicos estudiantiles.					

18	Participan en las actividades convocadas por diferentes organizaciones ajenas al proceso docente (sociales)						
Estudiante							
19	Participas en grupos científicos o proyectos de investigación						
20	Participas en eventos científicos (de base, nacional o internacional)						
21	Utilizas artículos científicos, revistas referenciadas, información de Internet etc. en su trabajo de investigación, prácticas de laboratorio u otras actividades docentes.						
22	Posees protagonismo en tu formación científica y laboral.						
23	Emplea de manera sistemática la metodología y procedimientos de investigación en las asignaturas						
24	Recibe apoyo de sus profesores/ tutores para el desarrollo de los trabajos de curso, Diploma y práctica laboral.						
25	Está satisfecho con el sistema de tutorías para el desarrollo de los trabajos de curso, práctica laboral y trabajo de Diploma.						
26	Ha tenido interacción con las plataformas digitales que emplean el ciberespacio como un medio para el aprendizaje.						
27	Se fortalecen sus habilidades de emprendedor y creador de PYMES						
Infraestructura							
Los espacios para la docencia poseen							
27	a)	Las condiciones físicas requeridas (limpieza, ventilación, iluminación, espacio).					
	b)	Los medios de enseñanza necesarios (pizarra, pupitre, sillas, mesas, plumones, pizarras inteligentes, otros)					
28	El material entregado resulta suficiente.						
29	La bibliografía brindada posee contenido necesario y actualizado.						
Los laboratorios informáticos							
30	a)	Poseen equipos y medios de enseñanza en correspondencia con la cantidad de estudiantes					
	b)	Tienen PC con acceso a: software educativo, correo e intranet					
	c)	Se encuentran siempre abiertos en el horario establecido					
	d)	Su horario de trabajo es suficiente					
Currículo							
La carrera posee:							
31	a)	El currículo (contenidos, actividades prácticas) adecuado al perfil profesional					
	b)	Combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos					
	c)	Optativas electivas en correspondencia con sus necesidades e intereses					
	d)	Acceso a los diversos eventos científicos estudiantiles					
	e)	Vinculación con los futuros centros de trabajo					
En la carrera:							
32	a)	Se estimula el desarrollo de las habilidades de los estudiantes					
	b)	Se preparan de forma científica y metodológica a los alumnos ayudantes					
	c)	La actividad investigativa está presente desde el comienzo de su formación					
	d)	La actividad investigativa se vincula a las asignaturas recibidas durante su formación					
	f)	Las actividades extensionistas (culturales, de impacto social) contribuyen a su formación integral					
	g)	Los períodos reservados a los exámenes son adecuados (tiempo, espacios)					

Generales: marque con una X según corresponda.

1. Si tuviese que emitir un criterio en cuanto a su satisfacción con la pertinencia e impacto social de su carrera, atención de sus profesores, su desempeño como estudiante, infraestructura y currículo este es:
  - Satisfacción con la pertinencia e impacto social de su carrera  
\_\_\_Muy satisfecho \_\_\_Satisfecho \_\_\_Medianamente satisfecho \_\_\_Insatisfecho \_\_\_Totalmente insatisfecho
  - Satisfacción con los profesores  
\_\_\_Muy satisfecho \_\_\_Satisfecho \_\_\_Medianamente satisfecho \_\_\_Insatisfecho \_\_\_ Totalmente insatisfecho
  - Satisfacción con su desempeño como estudiante  
\_\_\_Muy satisfecho \_\_\_Satisfecho \_\_\_Medianamente satisfecho \_\_\_Insatisfecho \_\_\_ Totalmente insatisfecho
  - Satisfacción con la infraestructura  
\_\_\_Muy satisfecho \_\_\_Satisfecho \_\_\_Medianamente satisfecho \_\_\_ Insatisfecho \_\_\_ Totalmente insatisfecho
  - Satisfacción con el currículo de la carrera  
\_\_\_Muy satisfecho \_\_\_Satisfecho \_\_\_Medianamente satisfecho \_\_\_ Insatisfecho \_\_\_ Totalmente insatisfecho
2. Si tuviese que evaluar la calidad del proceso docente-educativo recibido ¿Sería su criterio?  
\_\_\_Excelente \_\_\_ Bueno \_\_\_Regular \_\_\_ Malo \_\_\_Muy malo