

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN



**PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES ACERCA DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS ACADÉMICOS PRESTADOS POR EL CENTRO DE EDUCACIÓN
BÁSICA ALTERNATIVA “CARMEN ROSA NOGUERA” DEL DISTRITO DE
POMACACHI, PROVINCIA DE ACOMAYO – CUSCO.**

TESIS

PRESENTADA POR:

MILKA DURAN RODRIGUEZ

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN
EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA Y ENTORNOS VIRTUALES**

PROMOCIÓN: 2013 – II

PUNO – PERÚ

2017

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN**

**PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES ACERCA DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS ACADÉMICOS PRESTADOS POR EL CENTRO DE EDUCACIÓN
BÁSICA ALTERNATIVA “CARMEN ROSA NOGUERA” DEL DISTRITO DE
POMACACHI, PROVINCIA DE ACOMAYO –CUSCO”**

MILKA DURAN RODRIGUES

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN
EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA Y ENTORNOS VIRTUALES**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:



PRESIDENTE

:

Lic. Valerio Lorenzo Arpasi

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. Lino Vilca Mamani

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dr. David Ruelas Vargas

DIRECTOR

:

Dr. Estanislao Edgar Mancha Pineda

ASESOR

:

Dr. Estanislao Edgar Mancha Pineda

Área : Agentes de la educación

Tema : Calidad de Aprendizaje de Competencias y capacidades en la población
Escolar y adulta

Fecha de sustentación: 21/Ene/2017

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y reconocimiento a:

A los niños y niñas de la institución educativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo - Cusco, por facilitar la realización del presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTOS

- A la Segunda Especialización de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y a sus autoridades que la conducen, por haberme permitido seguir estudios de especialización.
- A los Docentes de la Facultad Ciencias de la Educación, por sus sabias enseñanzas dentro del campo educativo, en especial al Dr. Edgar Mancha Pineda, por su constante asesoramiento en la ejecución de la presente Tesis.
- A la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por compartir valiosas experiencias en nuestra formación de especialista.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCIÓN.....	13

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1.1. Descripción del problema.....	14
1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. Objetivo General.....	18
1.4.2. Objetivos Específicos:.....	18
1.5. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.6. LIMITACIONES.....	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.2. SUSTENTO TEÓRICO.....	22
2.2.1. LA PERCEPCIÓN.....	22
2.2.2. CALIDAD.....	22
2.2.2.1. El concepto de calidad y su aplicación en entidades educativas.....	23
2.2.2.2. Calidad Docente:.....	25
2.2.2.3. Calidad en la Conducción al Estudiante.....	27
2.2.2.4. Calidad en la Interacción Humana.....	32
2.2.2.5. Calidad en los Servicios de Soporte al Proceso Educativo.....	34
2.2.2.6. La garantía de la calidad en la formación profesional.....	39
2.2.3. Rendimiento académico.....	42
2.2.3.1. Definiciones acerca del Rendimiento Académico.....	42

2.2.3.2. Factores E Indicadores Del Rendimiento Académico	42
2.2.3.3. Indicadores del Rendimiento Académico	43
2.2.3.4. Evaluación del Rendimiento Académico	44
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	48
2.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	51
2.4.1. Hipótesis General	51
2.4.2. Hipótesis específicas.	51
2.5. SISTEMA DE VARIABLES.	52
 CAPÍTULO III 	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.3. MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54
3.4. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS.-	55
3.5. PLAN DE TRATAMIENTOS DE DATOS.....	56
3.6. PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.	57
 CAPÍTULO IV 	
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	58
CONCLUSIONES	80
SUGERENCIAS.....	81
BIBLIOGRAFÍA.....	82
ANEXOS	84

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA “CARMEN ROSA NOGUERA” DEL DISTRITO DE POMACACHI, PROVINCIA DE ACOMAYO 2014.....	54
CUADRO N° 2: ¿CÓMO PERCIBE LA PRESENCIA DE LAS SIGUIENTES CUALIDADES EN LOS PROFESORES DE SU CEBA?.....	58
CUADRO N° 3: ¿CÓMO PERCIBE A LOS DOCENTES EN LA CONDUCCIÓN DEL APRENDIZAJE DE SU CEBA?	60
CUADRO N° 4: ¿CÓMO PERCIBE EL USO DE LOS RECURSOS DIDÁCTICOS QUE USAN LOS PROFESORES DE SU CEBA?.....	62
CUADRO N° 5: ¿CÓMO PERCIBE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PARA COMPROBAR EL LOGRO DE OBJETIVOS QUE USAN LOS PROFESORES DE SU CEBA?	64
CUADRO N° 6: ¿CÓMO CALIFICARÍA EN FORMA GLOBAL, LA CALIDAD DEL PROCESO ENSEÑANZA- APRENDIZAJE EN SU CEBA?.....	66
CUADRO N° 7: CALIDAD DEL AMBIENTE ACADÉMICO	67
CUADRO N° 8: ¿CÓMO PERCIBE LA FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE ACADÉMICO DE SU CEBA?.....	69
CUADRO N° 9: ¿CÓMO PERCIBE LA CALIDAD EN SU DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL EN SU CEBA?.....	70
CUADRO N° 10: ¿CÓMO CALIFICARÍA EN FORMA GLOBAL LA CALIDAD DEL AMBIENTE ACADÉMICO EN SU CEBA?.....	72
CUADRO N° 11: CALIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA.....	73
CUADRO N° 12: ¿CUÁL ES LA PERCEPCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS AULAS DE SU CEBA?	74
CUADRO N° 13: ¿CUÁL ES SU PERCEPCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE SU CEBA?	75
CUADRO N° 14: RESPECTO A LA SEGURIDAD Y SEÑALIZACIÓN DEL EDIFICIO Y LAS AULAS DE SU CEBA, ENUMERE EN ORDEN DE PRIORIDAD LAS CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES QUE USTED CREE COLABORAR AL LOGRO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS.....	76
CUADRO N° 15: ¿CÓMO CALIFICARÍA EN FORMA GLOBAL LA INFRAESTRUCTURA DE SU CEBA?	78
CUADRO N° 16: ¿EN CUÁL DE ESTOS RUBROS, CREE USTED QUE SU CEBA TIENE SU PUNTO MÁS FUERTE?	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: ¿CÓMO PERCIBE LA PRESENCIA DE LAS SIGUIENTES CUALIDADES EN LOS PROFESORES DE SU CEBA?	58
GRÁFICO N° 2: ¿CÓMO PERCIBE A LOS DOCENTES EN LA CONDUCCIÓN DEL APRENDIZAJE DE SU CEBA?	60
GRÁFICO N° 3: ¿CÓMO PERCIBE EL USO DE LOS RECURSOS DIDÁCTICOS QUE USAN LOS PROFESORES DE SU CEBA?	62
GRÁFICO N° 4: ¿CÓMO PERCIBE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PARA COMPROBAR EL LOGRO DE OBJETIVOS QUE USAN LOS PROFESORES DE SU CEBA?.....	64
GRÁFICO N° 5: ¿CÓMO CALIFICARÍA EN FORMA GLOBAL, LA CALIDAD DEL PROCESO ENSEÑANZA- APRENDIZAJE EN SU CEBA?	66
GRÁFICO N° 6: CALIDAD DEL AMBIENTE ACADEMICO.....	67
GRÁFICO N° 7: ¿CÓMO PERCIBE LA FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE ACADÉMICO DE SU CEBA?	69
GRÁFICO N° 8: ¿CÓMO PERCIBE LA CALIDAD EN SU DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL EN SU CEBA?.....	71
GRÁFICO N° 9: ¿CÓMO CALIFICARÍA EN FORMA GLOBAL LA CALIDAD DEL AMBIENTE ACADÉMICO EN SU CEBA?	72
GRÁFICO N° 10: CALIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA	73
GRÁFICO N° 11: ¿CUÁL ES LA PERCEPCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS AULAS DE SU CEBA?	74
GRÁFICO N° 12: ¿CUÁL ES SU PERCEPCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE SU CEBA?.....	75
GRÁFICO N° 13: RESPECTO A LA SEGURIDAD Y SEÑALIZACIÓN DEL EDIFICIO Y LAS AULAS DE SU CEBA, ENUMERE EN ORDEN DE PRIORIDAD LAS CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES QUE USTED CREE COLABORAR AL LOGRO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS.	76
GRÁFICO N° 14: ¿CÓMO CALIFICARÍA EN FORMA GLOBAL LA INFRAESTRUCTURA DE SU CEBA?.....	78
GRÁFICO N° 15: ¿EN CUÁL DE ESTOS RUBROS, CREE USTED QUE SU CEBA TIENE SU PUNTO MÁS FUERTE?	79

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES ACERCA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS PRESTADOS POR EL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA “CARMEN ROSA NOGUERA” DEL DISTRITO DE POMACACHI, PROVINCIA DE ACOMAYO –CUSCO” se realizó con el fin de permitir determinar el nivel de percepción que tienen los estudiantes de dicha institución acerca de los servicios académicos que brinda, sobre todo en los aspectos; académico, calidad del ambiente académico, infraestructura, proceso de enseñanza aprendizaje, el mismo que se realizó desde una tipología de trabajo de investigación no experimental y diseño descriptivo diagnóstico, la misma que se desarrolló en la Institución Educativa antes mencionada de la provincia de Acomayo - Cusco.

El objetivo general del trabajo fue: Determinar la percepción que tienen los estudiantes acerca de la calidad de los servicios académicos prestados por el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo –Cusco durante el año académico 2014.

La hipótesis general por la que se ha orientado el presente trabajo es que: La percepción que tienen los estudiantes acerca de la calidad de los servicios académicos prestados por el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo – Cusco es regular durante el año académico 2014.

De acuerdo a su naturaleza tipo y diseño del trabajo la investigación se limita a describir acerca de la variable en estudio, para el cual se hizo una observación

en un tiempo único, tomándose en cuenta como técnica la observación y como instrumento la encuesta para evaluar la percepción que tienen los estudiantes acerca de la calidad de los servicios académicos prestados por el Centro Educativo en mención.

La conclusión más importante a la que se ha arribado es que: Los estudiantes del Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo –Cusco, tienen una percepción regular acerca de la calidad de los servicios académicos prestados por su institución tal como lo demuestran los resultados a partir de los cuadros N° 02 al 16, donde se aprecia que los resultados en su mayoría arrojan en esta escala.

Palabras clave: Calidad educativa, proceso de enseñanza aprendizaje, calidad del ambiente académico, infraestructura.

ABSTRACT

The present titled investigation work: "PERCEPTION OF THE STUDENTS PROPOSITION OF THE QUALITY OF THE ACADEMIC BORROWED SERVICES FOR THE CENTER OF BASIC ALTERNATIVE EDUCATION" CARMEN ROSA NOGUERA "OF THE DISTRICT OF POMACACHI, COUNTY OF ACOMAYO - CUSCO" was carried out with the purpose of allowing to determine the level of perception that you/they have the students of this institution mainly about the academic services that it toasts, in the aspects; academic, quality of the academic atmosphere, infrastructure, process of teaching-learning, the same one that was carried out from a typology of work of non experimental investigation and design descriptive diagnosis, the same one that was developed before in the Educational Institution mentioned of the county of Acomayo – Cusco.

The general objective of the work was: To determine the perception that you/they have the students about the quality of the academic borrowed services for the Center of Basic Alternative Education "Carmen Rosa Noguera" of the district of Pomacachi, county of Acomayo .Cusco during the academic year 2014.

The general hypothesis for which the present work has been guided is that: The perception that you/they have the students about the quality of the academic borrowed services for the Center of Basic Alternative Education "Carmen Rosa Noguera" of the district of Pomacachi, county of Acomayo .Cusco is to regulate during the academic year 2014.

According to their nature type and design of the work the investigation is limited to describe about the variable in study, for which an observation was made at one time only, taking into account as technique the observation and like instrument the survey to evaluate the perception that you/they have the students about the quality of the academic borrowed services for the Educational Center in mention.

The most important conclusión to which you has arrived is that: The students of the Center of Basic Alternative Education "Carmen Rosa Noguera" of the district of Pomacachi, county of Acomayo .Cusco, has a regular perception about the quality of the academic borrowed services for its institution just as the demostrate in the results in its majority hurtle in this scale.

Words Key: Educational quality, process of teaching learning, quality of the academic atmosphere, infrastructure.

INTRODUCCIÓN

Tomando en cuenta que la percepción según Allport es la elaboración de juicios, la formulación de juicios en donde el individuo es estimulado, tiene sensaciones y las intelectualiza formulando juicios u opiniones sobre ellas, circunscribiendo a la percepción en el ámbito de la mente consciente. Así mismo se enfatiza que la percepción no es un proceso lineal de estímulo y respuesta sobre un sujeto pasivo, sino que, por el contrario, están de por medio una serie de procesos en constante interacción y donde el individuo y la sociedad tienen un papel activo en la conformación de percepciones particulares sobre determinada situación. En este entender el presente trabajo de investigación ha sido estructurada en cuatro capítulos cuyos contenidos son los siguientes:

En el **Primer Capítulo**, se presenta el planteamiento del problema de la investigación dentro del cual se considera el planteamiento del problema, justificación y objetivos.

En el **segundo capítulo**, se desarrolla el marco teórico de la investigación considerándose los antecedentes de la investigación, la base teórica en el que se fundamenta las bases epistemológicas y conceptuales de las variables de investigación.

En el **tercer capítulo**, se aborda el aspecto metodológico que precisa las hipótesis, la metodológica empleada en la investigación, tipo y diseño de investigación, población y muestra así como la operacionalización de la variable en estudio.

Finalmente en el **capítulo cuarto** se presenta los resultados de la investigación, consignándose cuadros y gráficos así como el detalle de las correlaciones establecidas entre las variables de investigación concluyéndose con la presentación de conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1. Descripción del problema

La calidad educativa es una preocupación que involucra a todos quienes se interesan por el tema educativo, plasmada en una adecuada prestación de servicios y la satisfacción por parte de los agente educativos. Así el análisis y la evaluación siempre aportan elementos para revisar, ajustar modificar, reestructurar y redimensionar entre otras acciones todo tipo de actividad; pero especialmente las educativas y sanitarias son altamente delicadas y sensibles por que tocan directamente los anhelos de realización humana.

El proceso de globalización económica ha profundizado no solo la interdependencia entre los países, sino que ha permitido un mayor flujo de información entre las naciones, haciendo cada vez más posible el acceso al conocimiento por parte de un creciente número de personas en el mundo. Sin embargo en países como el Perú, existen múltiples obstáculos relacionados básicamente con la débil infraestructura tecnológica y educativa, así como el monopolio de los conocimientos de vanguardia por los países desarrollados.

Ante esta realidad, el reto es introducir las medidas correctivas adecuadas para lograr una inserción más ventajosa en la actual división internacional del trabajo planteada por la globalización.

Por anteriores argumentos uno de los principales problemas es considerar cuán importante es la calidad de la educación como eje de desarrollo del país y como es preparado el estudiante de un centro de educación básica alternativa del país. La experiencia dice que la educación en las últimas décadas no ha sido considerada prioritaria dentro del esquema de desarrollo neoliberal, ya que las pocas inversiones provenientes de organismos internacionales como el Banco Mundial privilegian la infraestructura y los bienes de capital, para los niveles de educación básica dejando de lado los niveles de calidad de formación universitaria, creando una problemática que se agudiza en la medida que los planes de estudio, el nivel profesional de los docentes, los recursos tecnológicos y el contexto administrativo, son inadecuados e insuficientes para posibilitar una mejora real de la calidad del servicio educativo y que como consecuencia probablemente origine una baja calidad de formación profesional y con bajos niveles de rendimiento..

Esta última consideración podría resultar visible en los estudiantes de centro de educación básica alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo–Cusco” la manera cómo perciben los servicios que brinda esta institución y cómo estos factores puedan incidir en su mejora de los aprendizajes.

Cabe señalar que los estudiantes que ingresan al centro de educación básica alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de

Acomayo–Cusco, pertenecen a todo tipo de estratos, quienes a su vez desarrollan sus capacidades y aprendizajes, muchos de ellos con algunas deficiencias académicas y de formación de hábitos de estudio, que derivan en lo que algunos autores llaman “áreas deficitarias del conocimiento” que además de retrasar el proceso de formación académica, constituyen un obstáculo para el desarrollo personal del futuro profesional.

Es posible que estas diferencias estén influenciadas no sólo por factores sociales o económicos, sino que también intervengan, la atención educativa que reciben en las instituciones es decir el nivel de “calidad de formación” la que se extiende hasta los niveles de educación superior; pues se ha observado que la calidad de la formación profesional tiene una significativa influencia y relación con en el rendimiento académico del estudiante.

Una baja calidad de los servicios en la formación académica tiene como consecuencias la baja motivación por aprender, la irregular asistencia a clases porque están desmotivados, porque los maestros son deficientes, porque los métodos de enseñanza-aprendizaje son obsoletos, porque no hay servicios adecuados, libros o por cualquier causa que impida el desarrollo progresivo y sostenido de muchos estudiantes que poseen un enorme potencial de aprendizaje y que no alcanza a crecer como debería.

Resulta entonces necesaria la evaluación integral de la calidad de la formación académica que deben ser analizados y evaluados desde el punto de vista de los estudiantes lo que podría definirse como percepción, se constituye en una información de muchísima relevancia y que a la vez permitirá tomar acciones

de mejora para lograr un óptimo nivel de calidad y por consiguiente un óptimo rendimiento académico de los estudiantes de esta institución.

1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Enunciado General:

¿Cuál es la percepción que tienen los estudiantes acerca de la calidad de los servicios académicos prestados por el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo – Cusco durante el año académico 2014?.

Problemas Específicos:

¿Cuál es el nivel de percepción de los estudiantes acerca del proceso de enseñanza en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo - Cusco?.

¿Cuál es el nivel de percepción de los estudiantes acerca de la calidad del ambiente académico en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo - Cusco?.

¿Cuál es el nivel de percepción de los estudiantes acerca de la calidad de la infraestructura en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo - Cusco?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para toda institución educativa, el problema de la calidad es un desafío integrador de esfuerzos institucionales en el que convergen lo académico, lo investigativo, lo laboral y lo extensionista. Ello marca la trascendencia de la formación de recursos humanos como expresión de la misión social del centro de educación superior.

Es importante conocer la percepción de la calidad en la formación académica de los alumnos porque ellos van a expresar de esta forma sus expectativas y grado de satisfacción, para con esta información poder mejorar en los aspectos que pudieran estar fallando en la formación académica y que originarían los bajos niveles de rendimiento de los estudiantes, además permitirá potenciar aquellas fortalezas que se logren evidenciar en la búsqueda de un alto nivel de formación profesional y rendimiento académico de los estudiantes.

En tal razón con la investigación se pretende plantear la necesidad de realizar una evaluación de los niveles de calidad de la formación en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo –Cusco durante el año académico 2014 cuyos resultados pueden contribuir al proceso de mejora de estos aspectos en la institución educativa antes citada.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar la percepción que tienen los estudiantes acerca de la calidad de los servicios académicos prestados por el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo – Cusco durante el año académico 2014.

1.4.2. Objetivos Específicos:

Identificar el nivel de percepción de los estudiantes acerca del proceso de enseñanza en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo – Cusco.

Identificar el nivel de percepción de los estudiantes acerca de la calidad del ambiente académico en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo - Cusco.

Identificar el nivel de percepción de los estudiantes acerca de la calidad de la infraestructura en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo - Cusco.

1.5. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación buscó investigar la percepción que tienen los estudiantes del Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo –Cusco durante el año académico 2014.

1.6. LIMITACIONES

El hecho que no se cuenta con un estudio definido acerca del tema en mención es considerada como una de las limitantes para que se ejecute de manera el presente trabajo de investigación.

Otro aspecto limitante que se considera está referido a que el diseño metodológico que se utilizará es el No experimental cuantitativo, cuyas limitantes son que no es posible conocer ampliamente la realidad como sería utilizando el enfoque metodológico e la investigación cualitativa, la misma que debido a su alcance de estudio y la condición del trabajo no permite ejecutar desde este tipo de investigación.

Otra limitante es que los informantes muchas veces tienen ciertas tendencias, condicionadas por ciertos estereotipos y creencias la que se refleja en los resultados que se obtuvieron, además de los instrumentos utilizados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Hecha las revisiones de los trabajos que tienen relación con el que se realiza, se ha podido encontrar algunos trabajos los que a continuación se detallan:

Los antecedentes relacionados con el presente estudio de investigación se organizan del siguiente modo:

Una de las primeras investigaciones a tomar en cuenta es la que realizan Manuel TORRES, Rosario LAJO, Emma CAMPOS y Marcelino RIVEROS en su trabajo titulado: “**Rendimiento Académico de los Alumnos de una Facultad de Educación de una Universidad Pública de Lima y su Percepción de la Calidad Académica de los Docentes**”. En este trabajo se estudia las correlaciones que pudieran existir entre el rendimiento académico de los alumnos y la percepción que estos tienen de la calidad académica de sus docentes.

El análisis de los resultados indica que, básicamente, no existen correlaciones significativas entre ambas variables, salvo algunas que se pueden considerar

como bajas. El análisis comparativo por género indica que no existen diferencias significativas respecto a la calidad docente, pero en cambio sí existen en el rendimiento académico, notándose que las mujeres presentan valores más elevados que los varones. En lo que se refiere a las comparaciones por especialidad, se encontró que existen diferencias significativas en todas las áreas a excepción de la escala saber hacer.

Por otro lado la Dra. Martha Calderón Franco, en su investigación titulada: ***“Calidad de la formación profesional de los alumnos de Obstetricia en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga”***, se determina que los factores que limitan el incremento del nivel de calidad de la formación de los alumnos en obstetricia, los que posibilitaron tomar medidas correctivas en las causas y no solamente en los efectos, concluyéndose que los planes de estudio, el nivel profesional docente, la tecnología y sistemas de información, y el contexto administrativo influyen en la calidad de la formación profesional de los alumnos de obstetricia en la UNMSM y la UNSCH.

Finalmente Alejandro Gaviria y Jorge Barrientos en su investigación titulada: ***“Calidad de la educación y rendimiento académico en Bogotá”*** concluyen en tres premisas: (i) la educación de los padres tiene un efecto sustancial sobre el rendimiento académico, (ii) el efecto de la educación de los padres se transmite principalmente a través de la calidad de los planteles educativos, y (iii) la calidad de docentes y servicios de los planteles inciden de manera notable sobre el rendimiento, afirmándose finalmente que estas tres premisas sugieren que la existencia de restricciones en el acceso a la buena educación constituye un factor muy importante de inmovilidad social.

Los antecedentes considerados anteriormente se vinculan con las variables en estudio, sin embargo no abordaron específicamente la calidad de la formación profesional y su relación con el rendimiento académico en educación superior lo que permite continuar con el estudio por su particularidad.

2.2. SUSTENTO TEÓRICO

2.2.1. LA PERCEPCIÓN

La percepción hace referencia a un conocimiento, a una idea o a la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos. Es la elaboración de juicios, la formulación de juicios en donde el individuo es estimulado, tiene sensaciones y las intelectualiza formulando juicios u opiniones sobre ellas, circunscribiendo a la percepción en el ámbito de la mente consciente”. (Allport, 1974: 81).

La percepción no es un proceso lineal de estímulo y respuesta sobre un sujeto pasivo, sino que, por el contrario, están de por medio una serie de procesos en constante interacción y donde el individuo y la sociedad tienen un papel activo en la conformación de percepciones particulares sobre determinada situación.

2.2.2. CALIDAD

Gento señala que calidad “es el rasgo atribuible a entidades o colectivos cuyos componentes estructurales y funcionales responden a los criterios de idoneidad máxima que cabe esperar de las mismas, produciendo como consecuencia aportaciones o resultados valorables en grado máximo, de acuerdo con su propia naturaleza”.

Verónica Edwards señala que calidad “es un valor que requiere definirse en cada situación y no puede entenderse como un valor absoluto”.

La calidad se define también como el conjunto de las características inherentes a un producto o servicio que cumple los requisitos para satisfacer las necesidades preestablecidas. (CONEAU, 2008:09).

Definición de calidad desde una perspectiva de producto.- La calidad de un producto está dada por la percepción del cliente hacia ese producto, en función del conjunto de características que el consumidor evalúa para el producto, y del nivel significativo que cada una de ellas tiene para ese cliente.

Definición de calidad desde una perspectiva de usuario.- La calidad implica la capacidad de satisfacer los deseos de las personas dentro de su estilo de vida, esto involucra un equilibrio entre lo objetivo (tangible) y lo subjetivo (intangibles), ofrecer características beneficiosas y saludables para las personas y su entorno.

Una visión actual del concepto de calidad indica que calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

2.2.2.1. El concepto de calidad y su aplicación en entidades educativas

Luis Enrique Orozco califica la calidad “como un atributo del acto educativo y expresa el nivel de excelencia con que se desempeña la institución e involucra un juicio de valor entre el estado actual y lo que se propone como misión y objetivos a lograr”.

El Artículo 13° de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, señala que la calidad de la educación se encuentra definida por la Ley General de Educación como “el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para

enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida” .

La calidad de la educación, así entendida, supone el esfuerzo continuo de las instituciones por cumplir, en forma responsable, con las exigencias propias de cada una de sus funciones, resultando necesario enfatizar el vínculo entre pertinencia y claridad, a la exigencia académica sobre la calidad de los programas de formación, que también resulta ser esencial cuando se juzga a la institución como un todo, se añade la exigencia particular de su rol en la sociedad.

Para la UNESCO (1998), la calidad es un concepto multidimensional, que depende en gran medida del marco contextual de un sistema determinado, de la misión institucional o de las condiciones o normas dentro de una disciplina dada. La calidad debe medirse en términos del logro de los fines y objetivos propuestos, generalmente estos se encuentran en la misión y visión.

Servicios académicos

Concepto:

Conjunto de servicios, que se disponen para el logro de los objetivos educativos.

Antezana, Abarca, Nicolás. Modelo Europeo de Calidad Educativa. Arequipa-Perú 2003.

Seminario de Educación Superior en el siglo XXI, La Habana 1996.

Objetivo:

Facilitar el logro de los objetivos educativos de una institución.

Finalidad:

Contribuir al logro de los objetivos y propósitos finales de los planes educativos de una institución.

Calidad en los Servicios Académicos.

Concepto:

Conjunto de características de los servicios académicos que le confieren idoneidad para cumplir con el logro de los objetivos educativos a entera satisfacción del destinatario final.

Objetivo:

Facilitar el logro de los objetivos educativos de una institución con el máximo de eficiencia posible.

Finalidad:

Garantizar la contribución efectiva de cada uno de los servicios académicos al logro de los objetivos educativos de una institución.

Calidad en el Proceso Enseñanza Aprendizaje

2.2.2.2. Calidad Docente:

Conjunto de características culturales, profesionales, técnicas y humanas, que lo hacen idóneo para educar.

La calidad del docente es la piedra angular en la construcción de una educación con calidad, pues, es esta, la que le permite, interactuar con el educando en una manera inteligente, afectiva y disciplinada, elevando el rendimiento de las competencias reales y potenciales de cada estudiante.

Esquematisando una definición de universidad, podríamos señalar los atributos que permanecen incambiables a través del tiempo y que los diferencian de cualquier otra institución educativa superior.

Que es una corporación de “magistri y scholares”, que se reúnen para cultivar el intelecto; comprometidos con la investigación, con la utilización del conocimiento y con la enseñanza de habilidades para investigar y ejercer una profesión de servicio como consecuencia de ello.

El profesor universitario, es un magister o un experto en su campo y un doctor por su excelencia, es decir el maestro que somete a discusión las verdades construidas a través de la investigación hecha por el o por sus congéneres y, permite al estudiante una manera de aprender basada en la objeción, discusión, contrastación de todo lo que lee o escucha; practicando permanentemente una mentalidad crítica y analítica que le faciliten la investigación y la creación de nuevos conocimientos.

Phillips y Pugh (1987) han caracterizado al docente universitario completo, de la siguiente manera:

“...1. Investiga, contribuir al acervo de conocimientos de su campo. 2. Conoce y evalúa lo que se está investigando en la comunidad internacional de su campo. 3. Evalúa y utiliza las últimas técnicas de investigación de su campo. Y 4. Pertenece y está activo en sociedades académicas, congresos, cursos, publicaciones etc.

En la reunión internacional de Reflexión sobre los Nuevos Roles de la Educación Universitaria a Nivel Mundial, se señala el nuevo rol que debe cumplir el profesor universitario para cubrir las expectativas que demanda la sociedad actual, y estos son:

Especialista en diagnóstico y prescripción del aprendizaje.

Especialista en la convergencia interdisciplinar de saberes.

Clasificador de saberes.

Promotor de relaciones humanas.

Consejero Profesional y del ocio.

El nuevo enfoque sobre la educación, muestra claramente la importancia de primer orden que tiene para la comunidad mundial, el hecho de cuidar el recurso humano como recurso insustituible y de valor incalculable para el desarrollo de los pueblos y la sobrevivencia de la especie humana en su condición de tal. Pero también se remarca la importancia de la calidad del profesor universitario en este caso específico, como el eje que hacer educativo en su grado más trascendente.

2.2.2.3. Calidad en la Conducción al Estudiante

Conjunto de procesos académicos y administrativos que enfocan en el mayor beneficio del estudiante.

Dentro de los procesos que enfocan en el mayor beneficio de los estudiantes, los académicos, son de la mayor importancia, pues reflejan la preocupación de la institución por ofertar servicios educativos que demanda la sociedad actual y que posicionan al egresado, en las mejores condiciones para laborar con éxito, dentro del mercado nacional y extranjero.

Dentro de los procesos administrativos, la institución muestra su grado de organización, al colocar al estudiante como sujeto principal de todos los procesos que lo acompañan, mientras dura el ciclo de estudios y posteriormente en la investigación y obtención de las certificaciones respectivas.

Calidad en los Métodos de Enseñanza Aprendizaje

Conjunto de comportamientos que evidencian pericia en la utilización y aplicación de los métodos e instrumentos en las lecciones teóricas y prácticas.

“...La facilidad con que se puede citar ejemplos de aprendizaje, contrasta con la dificultad de su definición; al respecto existen innumerables trabajos realizados por investigadores de prestigio, pero la mayoría de ellos coincide en referirse a dos puntos de vista: El aprendizaje como Resultado o Producto y el Aprendizaje como Proceso Interno...” ⁵

El aprendizaje como resultado o producto enfatiza la relación entre los resultados observables y los casos ambientales. Una definición representativa afirma que: *“El aprendizaje es un Cambio Relativamente Permanente del Comportamiento que Ocurre como Resultado de la práctica”*. (Ardila, Rubén)

El aprendizaje como proceso interno agrupa a todas aquellas definiciones que infieren o deducen una serie de cambios al interior del sujeto (“en la cabeza”). La ocurrencia de estos cambios solo pueden ser inferidos de la observación de la conducta. Ejemplo de este tipo de definiciones tenemos.

“Cambio en la Disposición o Capacidad Humana con Carácter de Relativa Permanencia y no es atribuible simplemente al Proceso de maduración Biológica”(Gagñé R 1971)

Características del Aprendizaje

Haciendo una conjunción de las definiciones mencionadas, podemos mencionar las siguientes características:

Se observa un cambio de conducta: El organismo muestra nuevas conductas en su repertorio, por ejemplo cuando ejecuta actos que antes no ejecutaba, o cuando sustituye un hábito negativo por otro positivo.

Es un proceso mediador: Se organiza al interior del sujeto que aprende, y pueden manifestarse en comportamientos observables.

Se origina en la experiencia: En todo aprendizaje existe el antecedente de un conjunto de experiencias de práctica, de exposiciones del individuo al medio ambiente, que dan lugar a las modificaciones conductuales y sus capacidades internas.

Es relativamente estable: Significa que susceptible de ser modificado y/o reemplazado por otros aprendizajes.

Es influenciado por las condiciones internas: Significa que las condiciones biológicas y psicológicas, influyen en los cambios de conducta que observamos.

“...Frente a dicha situación, se plantea una nueva educación, cuyo sentido esencial sea el logro de un nuevo hombre en una nueva sociedad, es decir, la configuración de modos de comportamiento personal y social auténticamente humanos u el pleno desenvolvimiento de la persona. Se trata, mediante la excelencia académica, de formar a los educandos en nuevos valores, ideales y actitudes, acordes con el propósito de lograr una sociedad libre justa y solidaria; y, a la vez lograr que ellos se conviertan, junto a los docentes, en verdaderos agentes de cambio....”⁶

La enseñanza de Calidad tiene tres Factores Básicos:

La cultura del que enseña: La cultura de un maestro es la suma y acumulación de conocimientos asimilados, a través de viajes, lecturas, relaciones culturales y sociales, pero sobre todo la formación constantemente cultivada.

La preparación del tema: La base de toda enseñanza es el método y éste es quien asegura la calidad y el éxito de toda lección. La metodología o técnicas de enseñanza-aprendizaje es el mecanismo que permite transmitir científicamente los conocimientos. El fin es el objetivo de la lección y se puede llegar a ese fin por diferentes caminos.

Los métodos serán siempre “camino” perfeccionables y flexibles. El resultado de las tecnologías empleadas en la lección, serán los indicadores de la calidad y nos inducirán al cambio cuando las circunstancias lo pidan.⁷

Calidad en el logro de los Objetivos Educativos

Conjunto de nuevos comportamientos, que evidencian el cumplimiento de los objetivos educativos con el rigor previsto, a entera satisfacción del estudiante. El concepto de satisfacción estudiantil Proviene en educación, del campo de la gestión de empresas económicas de producción y servicios bajo la denominación de satisfacción del cliente.

El cumplimiento de los objetivos educativos, está íntimamente vinculado al tema de la calidad, no solo por el cumplimiento en sí, sino, por el requisito de que se logre con la máxima eficiencia y esto tiene relación con el tema de costos. El beneficiario directo de los “productos” que ofrece la Universidad (certificaciones, títulos, grados, diplomados, etc.) que no son bienes tangibles sino “servicios de conocimiento” a decir de Lehtimaki, son los estudiantes y, por eso, a favor de ellos debe dirigirse todo los esfuerzos. No son los únicos beneficiarios, pero a nuestro entender, son las más importantes...⁸

La calidad en el logro de los objetivos educativos, está referida a alcanzar resultados de calidad, no obstante, los procesos que generan esos resultados, también deben cumplir con niveles de excelencia y productividad.

“...Para ser considerada de calidad, la docencia deberá satisfacer los siguientes requerimientos:

Cumplir con las expectativas del egresado: Las expectativas están referidas al desarrollo intelectual, mayor status, movilidad social y mejores ingresos.

Mejorar el desempeño laboral del egresado: a través del desarrollo de competencias requeridas por las organizaciones y empresas.

Efectuar un aporte efectivo a la sociedad: contribuyendo a su desarrollo y crecimiento económico y social.

La formación de profesionales, implica un proceso de transformación, que es el proceso de docencia, el cual a su vez requiere de subprocesos, los que se pueden dividir en dos tipos; aquellos que afectan la percepción socio cultural aportando imagen, status, y prestigio a la institución educativa y los que conducen a resultados concretos y traducibles en competencias cognitivas, meta cognitivas y sociales; así como de la disposición efectiva en los alumnos participantes del proceso.

Elementos del Modelo Propuesto de Docencia en Educación Superior para alcanzar la Calidad en el Logro de los Objetivos Educativos

La existencia de tres elementos o variables; un elemento es el propio alumno y los otros dos actúan directamente sobre él, denominados elementos materiales

y elementos intelectuales. Cada uno de los elementos identificados deben ser considerado producto o representativo de un proceso de lo sustenta.

Los alumnos son considerados dentro del enfoque propuesto, no como insumos o entradas a un sistema, sino como participantes de un proceso de transformación.

El proceso de docencia está afectado por el proceso de enseñanza aprendizaje y la interacción alumno - docente, en la cual intervienen factores psicosociológico; tales como motivación, liderazgo, estilos de aprendizaje y percepciones....⁹

Calidad en el Ambiente Académico

Conjunto de atributos del ambiente académico, que le permiten utilizar con éxito los servicios y las relaciones humanas.

2.2.2.4. Calidad en la Interacción Humana.

Conjunto de conductas que permiten el desarrollo de la personalidad y la satisfacción de las necesidades de los grupos humanos.

La interacción humana dentro de la universidad, se da en cuatro relaciones;

Docente – Estudiante: Relación de respeto, sujeción y dialogo con propósito de enseñanza, investigación y formación.

Docente – Docente: Relación de reciprocidad entre pares idóneos con propósito de orden y superación.

Docente – Autoridad: Relación de reciprocidad entre pares idóneos con propósito de orden y superación.

Estudiante, docente, autoridad – Administrativo: Relación de respeto sujeción y dialogo, con propósito de eficacia y eficiencia.

La sociedad globalizada, exige el desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo, no solo dentro de la misma disciplina sino interdisciplinariamente; por lo tanto la Educación Superior debe permitir y alentar los vínculos entre las diferentes disciplinas y el trabajo conjunto, haciendo énfasis en la comunicación, en la participación, en el ejercicio del liderazgo, en la búsqueda del consenso que permita la conciliación de intereses divergentes.

“...En un grupo las relaciones interpersonales pueden ser adecuadas o alteradas según la forma de participar en el mismo”¹⁰

Las relaciones humanas adecuadas tienen las siguientes características:

Se presenta atención: Significa saber escuchar, tratando de comprender a los demás en sus intervenciones e intenciones, aun cuando las posiciones adoptadas sean opuestas y discrepantes.

No interrumpir: Esperar a que la otra persona termine de hablar. Interrumpir puede generar malos entendidos, agresividad e inclusive de rivalidades.

Hablar con sinceridad: Es decir lo que se piensa, quiere o siente, considerándolo oportuno y pertinente al asunto que se desarrolla; sino se está de acuerdo en algún tema o punto manifestarlo con sencillez y sinceridad, sin esperar al último momento de la reunión.

Enfrentar los Problemas: Se debe buscar soluciones y acuerdos concretos, sin eludir el debate, en este caso resulta nocivo callar, mostrarse apático, indiferente; es preferible discusiones largas y profundas, que acumular tensiones o tratar asuntos superficialmente.

Lograr la participación de todos: Esto se propicia con la forma de conducir las participaciones, monopolizar la palabra quita importancia a los demás, produce aburrimiento y los acuerdos no serán asumidos como propios.

Saber intervenir: Tomar la palabra en el momento oportuno, con tono de voz adecuado, gestos y posturas corporales coherentes a la exposición y con claridad en los mensajes.

También Pierre Weil, presenta un esquema que es interesante para una buena integración institucional:

Conocer la organización de la institución

Conocer a las autoridades de jefes

Conocer a sus compañeros de labor

Conocerse a sí mismo.

2.2.2.5. Calidad en los Servicios de Soporte al Proceso Educativo

Conjunto de servicios a disposición del estudiante para facilitar y acompañar el proceso educativo.

El concepto y campo de la tecnología educativa, a evolucionado de tal forma, que de ser considerada como un quehacer de producción de medios auxiliares de enseñanza, en estos momentos es concebida en función al enfoque de sistemas.

Es dentro de un sistema organizado, con finalidades claramente definidas enfocadas y coherentes con el propósito final del proceso educativo en donde se encuentran inmersos los servicios de soporte. Estos servicios apoyan el proceso educativo con lo que denominaremos tecnología física y tecnología social.

La tecnología física comprende básicamente los ordenadores, los sistemas de internet y todos los aparatos de comunicación electro – mecánica; la tecnología social se ocupa de apoyar las relaciones humanas y el desarrollo individual del estudiante ofertando servicios médicos, psipedagogico, artístico-cultural, filantrópico y espiritual.

La calidad de estos servicios puede medirse por el grado de adaptación al logro de resultados en el proceso educativo.

“...La educación de calidad es aquella que efectúa cambios en el estudiante y lo enriquece. Esta noción de “valor agregado”, otorga un sentido sumativo e este enriquecimiento, pues el valor agregado es una mediada de calidad, en tanto la experiencia educacional enriquezca el conocimiento, las habilidades y destrezas de los estudiantes”.

La Educación de calidad implica la transformación de niveles de menor a mayor responsabilidad en la toma de decisiones y al uso de todos sus elementos que se ofrecen en las instituciones para el logro del proyecto personal. En algunos casos el mayor problema será determinar en que grado, los servicios de soporte, contribuyeron a la transformación cualitativa del estudiante como persona y profesional...¹¹

Calidad en el Derecho Personal y Profesional

Conjunto de atributos, que le confieren mayor y mejor funcionalidad que alcanzan todas las competencias personales y profesionales, con fines de superación y éxito.

Las actitudes positivas de los miembros de una institución reflejan reflejan el grado de salud mental y espiritual de los mismos. Son ellos los crean en

ambiente y la atmosfera de la institución. Aquellas instituciones y empresas que quieren elevar sus márgenes de ganancias o sus niveles de competitividad, han apostado por cuidar el estado psicoemocional de sus trabajadores teniendo como premisa que un trabajador “infeliz” creara más y mayores problemas que los trabajadores felices.

Las empresas han diseñado actividades a todo los niveles para fomentar el deporte, la diversión y la confraternidad entre los trabajadores para aumentar el sentido de lealtad y pertenencia a la empresa; con esto pretenden en consecuencia mejorar el rendimiento, la productividad y la calidad del trabajo que realizan.

“...Todos los estados mentales pueden afectar en algo a la salud. En los estudios más recientes, la información neurológica sugiere, que mientras el impulso emocional se origina en los centros límbicos, el modo en que expresamos nuestras emociones es regulado por estructuras que son nuevas en la evolución, localizadas en la zona pre frontal del córtex, justo detrás del entrecejo.

“Richard Davidson, Director del Laboratorio de Neurociencia Afectiva de la Universidad de Wisconsin, muestra detalladamente de qué manera el cerebro organiza aspectos de nuestra realidad emocional dentro de ellas está la felicidad y la repugnancia, conceptos paralelos en la cultura oriental al apego y la aversión, los polos fundamentales que nos aferran a nuestra naturaleza.

Queriendo medir la actividad cerebral de las personas que mostraban actitudes negativas versus las que mostraban actitudes positivas se demostró que las personas que mostraban mayor actividad de la región anterior izquierda, en

general daban muestras de tener más emociones positivas que aquellas en las que la mayor actividad la tenía en el hemisferio derecho.

No podemos crear el sufrimiento para nosotros mismos sin crear sufrimientos para otros, ni a la inversa; de modo que el modelo de perfección para el más alto desarrollo humano, es alguien que ha puesto fin a su sufrimiento en un acto consciente de dominio de sus propias emociones y por consiguiente nunca creara sufrimiento a otras personas. De ahí que sea esencial que la compasión se encuentre en los cimientos del sistema ético....¹²

Si Quisiéramos aplicar los conceptos vertidos en los párrafos anteriores, es preciso destacar que los primeros en hacerlo deben ser cada uno de nosotros, sin considerar el comportamiento pasado y futuro de las otras personas. El desarrollo personal cuando cada uno de nosotros toma el compromiso de auto confrontarse, antes confrontar a las otras personas.

Finalmente, los individuos dispuestos en beneficiar a otros de ser útiles, perceptivos, responsables, interesados en adquirir conocimientos, merecen el mejor de los servicios. Y el que así sirve, recibe la mejor de las recompensas, una sonrisa y un corazón agradecido.

Calidad en la Infraestructura

Conjunto de elementos arquitectónicos que permiten realizar con eficacia y eficiencia la actividad educativa.

Calidad del edificio. Conjunto de atributos arquitectónicos que otorgan seguridad, orden, higiene, estética y comodidad a la estructura educativa en su visión integral.

La disponibilidad de una infraestructura física con condiciones diseño y armonía específico para las actividades académicas, es de vital importancia.

En primer lugar sale al encuentro, la necesidad de ambientes diseñados específicamente para el tipo de actividad que se va a realizar; no será lo mismo el diseño de una aula, que el de un laboratorio, o un auditorio que una sala de cómputo y así sucesivamente. En segundo lugar debemos considerar la necesidad de vías de comunicación entre todos los edificios. En tercer lugar la habilitación de tecnología requerida en cada uno de los ambientes.

La reactivación y la modernización de la educación en general contempla como una de las más importantes herramientas en el proceso de aprendizaje, a la infraestructura física, pues reconoce la importancia de las formas, la ubicación, los colores, los contrastes, los materiales, las áreas verdes, la iluminación, los efectos etc.

Este reconocimiento se explica porque todos estos elementos y otros más intervienen directa e indirectamente en el estado de ánimo, en la disposición al trabajo y estudio y por consiguiente a elevar la calidad de los servicios educativos.

“...La Infraestructura Universitaria es compleja en su planeamiento, construcción operación y mantenimiento.

El edificio Universitario debe estar integrado armónicamente al ambiente urbano; de fácil acceso para la población, bien orientado con la relación con los factores climáticos (trayectoria solar, vientos predominantes); las líneas simples y las proporciones armoniosas, con espacios dispuestos que respondan a las diversas funciones a cumplir.

Cada persona que en él trabaje o estudie, puede desplazarse sin dificultad y sienta insensiblemente que es llevada de la mano y no tenga obstáculos como consecuencia de diseños rebuscados.

Debe estar rodeado de espacios verdes, con suficientes sectores para el estacionamiento, deporte y recreación proyectada desde el principio y el uso del color como factor estético...”¹³

La seguridad, la señalización, la higiene, así como la comodidad y el confort, son elementos que contempla el edificio educativo, de una manera especial. Deberá ser diseñado con la preocupación permanente de que sea flexible en la utilización de sus instalaciones, propiciando la versatilidad, la facilidad para las reparaciones y el mantenimiento; de esa manera también, la mejor utilización de los ambientes tendrá repercusión en la eficiencia, disminuyendo los gastos operativos que el edificio demanda.

2.2.2.6. La garantía de la calidad en la formación profesional

La garantía de calidad por lo general implica la comparación entre un determinado producto o servicio y un estándar, previamente definido, que establece los criterios para calificar la calidad de dicho bien o servicio. (Vargas, 2003: 12).

En este ámbito el estándar crecientemente utilizado es la norma ISO 9000:2000. Esta norma se refiere a la garantía de calidad en una perspectiva general, no específicamente asociada a un producto o servicio determinado.

El control de calidad

El control de calidad es un sistema de métodos de producción que, económicamente, genera bienes o servicios de calidad, acordes con los

requisitos de los consumidores, “practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor”. (Lazo, 2008: 43).

La calidad educativa debe enfocarse, tanto en el aspecto cualitativo como cuantitativo, en cada uno de estos enfoques se debe escudriñar los diferentes factores que inciden en ella. Tal es el caso de la formación de docentes que, a no dudarlo, es también uno de los temas principales de la problemática, en lo que a calidad de la educación se refiere. ¿Forman las Facultades de Educación e Institutos Pedagógicos profesionales de calidad? La respuesta es relativa. (Lazo, 2008: 44).

Por otro lado, no puede dejar de mencionarse la relación que existe entre currículo y calidad de la enseñanza. El profesor argentino Miguel Ángel Zabala señala, en esta conexión, tres ejes básicos:

- a. El currículo como marco
- b. La universidad, como estructura académica y
- c. El profesor, como agente principal de la mejora de la enseñanza.

Al margen de lo anterior, lo evidente es que la calidad académica o educativa parte de la buena enseñanza; es más, la buena enseñanza es la que tiene impacto duradero sobre los estudiantes. Lo que los estudiantes aprenden tiene que ver, fundamentalmente, con cómo lo aprenden y esto depende del profesor; por eso, los profesores deben proponer cuestiones que desafíen el pensamiento de sus estudiantes; este es un buen camino.

Los Contenidos

Los contenidos son los medios que permiten desarrollar las competencias a través de capacidades y actitudes.

Contenidos Conceptuales.- Son los hechos, ideas, conceptos, leyes, teorías y principios, es decir, son los conocimientos declarativos. Constituyen el conjunto del saber. Sin embargo, no son sólo objetos mentales, sino los instrumentos con los que se observa y comprende el mundo al combinarlos, ordenarlos y transformarlos.

Contenidos Procedimentales.- Son conocimientos no declarativos, como las habilidades y destrezas psicomotoras, procedimientos y estrategias. Constituyen el saber hacer. Son acciones ordenadas, dirigidas a la consecución de metas.

Contenidos Actitudinales.- Son los valores, normas y actitudes que se asumen en relación con los contenidos de aprendizaje. Constituyen medios para asegurar la convivencia humana.

Las Capacidades

Son las potencialidades inherentes a la persona y que puede desarrollarse a lo largo de toda su vida, dando lugar a la determinación de logros educativos. Está cimentada en procesos cognitivos, socioafectivos y motores.

Los Valores y Actitudes

Los valores orientan el comportamiento individual y grupal y se evidencian mediante las actitudes que demuestran las personas en los diferentes actos de su vida personal, social y profesional

Las Áreas Curriculares

Las áreas curriculares son el conjunto de contenidos o saberes que provienen de la cultura universal, cultura nacional y regional, de las disciplinas científicas, orientado hacia el desarrollo de las competencias académicas.

2.2.3. Rendimiento académico

2.2.3.1. Definiciones acerca del Rendimiento Académico

El rendimiento académico es un nivel de éxito en la universidad, en el trabajo, etc, es entendido como una medida de las capacidades respondientes o indicativas que manifiestan, en forma estimativa, lo que una persona ha aprendido como consecuencia de un proceso de instrucción o formación. De la misma forma, ahora desde una perspectiva propia del estudiante, se define el rendimiento como la capacidad de responder satisfactoriamente frente a estímulos educativos, susceptible de ser interpretado según objetivos o propósitos educativos pre-establecidos. (Villarroel,1987).

El rendimiento académico es la expresión de capacidades y de características psicológicas del estudiante desarrolladas y actualizadas a través del proceso de enseñanza-aprendizaje que le posibilita obtener un nivel de funcionamiento y logros académicos a lo largo de un período, año o semestre, que se sintetiza en un calificativo final (cuantitativo en la mayoría de los casos) evaluador del nivel alcanzado.

2.2.3.2. Factores e Indicadores del Rendimiento Académico

Muchos autores relacionan el rendimiento con otros factores, como los socioeconómicos, familiares, y hasta lingüístico-culturales, que si bien, pueden ser considerados agentes intervinientes, nunca han demostrado a ciencia cierta

que puedan determinar el rendimiento académico, ni mucho menos, que el control de alguno de ellos pueda predecir el rendimiento escolar ha alcanzado. Los factores de índole psicológica han sido los más aceptados, y entre ellos el factor motivacional.

Otros factores que se suelen relacionar al rendimiento académico son:

Nivel intelectual.

Personalidad.

La motivación.

Las aptitudes.

Los intereses.

Hábitos de Estudio.

Autoestima.

En el rendimiento académico, intervienen muchas otras variables externas al sujeto, como la calidad del maestro, el ambiente de clase, la familia, el programa educativo y variables psicológicas o internas, como la actitud hacia la asignatura, la inteligencia, la personalidad, el autoconcepto del estudiante, la motivación. En suma, el rendimiento académico del alumno depende de su situación material, social y de cómo es consciente de su propio aprendizaje, que debe ser tomado en cuenta en el momento de evaluar su nivel de aprendizaje.

2.2.3.3. Indicadores del Rendimiento Académico

Los indicadores del rendimiento académico están constituidos por: La tasa de éxito, tasa de repitencia y tasa de deserción. Por ello, para llegar a la categoría del saber consciente, es decir, apropiarse del conocimiento; se debe de contar

con el dominio perfecto de los procesos lógicos operacionales que transforman los elementos de un determinado hecho o experiencia previa, en un sistema coherente de obtención de resultados. La elaboración de procedimientos operatorios como consecuencia del ejercicio mental del entendimiento, la comprensión y el conocer acerca de las características y atributos de un motivo de estudio, es una tarea obligada del aprendizaje; cualquier digresión o planteamientos equivocados sólo conducen a resultados espurios o falsos, que tienen que ser replanteados con mayor precisión.

2.2.3.4. Evaluación del Rendimiento Académico

El proceso de evaluación en general, tiene como objetivo examinar la calidad del diseño curricular y la ejecución del proceso de enseñanza-aprendizaje, así como las condiciones en que éste se desarrolla. Esta debe ser una actividad permanente de la Institución que permita un examen continuo de los métodos y modalidades de enseñanza.

La evaluación del rendimiento académico del estudiante tiene como objetivo examinar su desempeño en el proceso de formación, teniendo en cuenta sus condiciones y capacidades.

La evaluación se lleva a cabo para determinar si el estudiante está preparado para enfrentar las nuevas etapas en el proceso de su formación y, en ese sentido, se constituye en el referente básico que indica el nivel de calidad de todos los elementos que intervienen en el proceso educativo.

El rendimiento estudiantil, a juicio de Arredondo (s.f) citado por Díaz Barriga y otros (1998, p.146), es un indicador de la eficacia del currículo, la cual indica si

se satisfacen o no las necesidades seleccionadas. Para ello el autor plantea diversos análisis en donde deben considerarse aspectos relacionados con:

Determinación de índices de deserción, reprobación, acreditación y promedios generales de los objetivos terminales por materias y áreas de estudio, por medio de la consideración de aspectos tales como semestre, sexo, generación, etc.

Análisis de áreas curriculares y conceptuales en relación con el rendimiento académico de los alumnos y los procedimientos y los materiales de instrucción.

Análisis de la labor de los docentes en relación con sus características y el rendimiento académico de los alumnos.

Análisis de evaluación y rendimiento académico, a partir de los tipos de evaluación del aprovechamiento escolar empleados y del nivel de participación estudiantil en las mismas.

Se lleva a cabo a través de las diferentes etapas como son:

Evaluación inicial o de entrada

Evaluación de proceso o formativa, y

Evaluación final.

Los instrumentos de evaluación deben ser confiables, válidos y elaborados en función a las capacidades. Deben emplearse:

Evaluaciones orales: a través de guías de entrevista, diálogo, prueba, oral, etc.

Pruebas escritas: a través de cuestionarios y solución de ejercicios y situaciones abiertas.

Evaluaciones prácticas: a través de listas de cotejo, registro de ocurrencia, manejo de equipos e instrumentos, pruebas de ejecución, informes y trabajos encargados.

Ordenadores de información: a través de mapas conceptuales, mapas mentales, ideogramas, matrices, etc.

Los criterios de evaluación para las actitudes incluyen:

Originalidad

Creatividad

Honestidad

Veracidad

Criticidad

Trabajo en equipo

Compromiso social

Responsabilidad

Asistencia

Puntualidad

Identidad y otros

Las Competencias y su Logro

Una competencia se define como una macro habilidad sobre cómo saber hacer, saber actuar, e interactuar, con éxito, en el mundo concreto al que pertenece. Un saber hacer eficaz y ético, útil y edificante. Está referida a la capacidad de acción e interacción sobre el medio natural, físico y social.

Una capacidad de acción e interacción eficaz y eficiente que se manifiesta:

En el enfrentamiento y la solución de problemas sociales.

En la creación de productos pertinentes a necesidades y demandas sociales.

En la generación de consensos y elaboración de proyectos sociales.

El logro de competencia comprende dos aspectos fundamentales: el logro de capacidades y el logro de actitudes.

Logro de Capacidades

Las capacidades son aquellas aptitudes que el alumno ha de alcanzar para conseguir un desarrollo integral como persona. En el currículo de una etapa educativa, los objetivos generales de etapa y de área vienen expresados en términos de capacidades.

Aptitud para hacer, conocer, sentir. Los objetivos del curriculum de la Reforma se formulan en términos de capacidades que hay que desarrollar. Estas capacidades deben ser de distintos tipos: cognitivas, psicomotrices, de autonomía y de equilibrio personal, de interrelación personal, y de inserción social." Son cinco:

Cognitiva.

Psicomotriz.

Afectiva.

Inserción social.

Comunicación.

Logro de Actitudes

Las actitudes son las predisposiciones a responder de una determinada manera con reacciones favorables o desfavorables hacia algo. Las integran las opiniones o creencias, los sentimientos y las conductas, factores que a su vez se interrelacionan entre sí. Las opiniones son ideas que uno posee sobre un

tema y no tienen por qué sustentarse en una información objetiva. Por su parte, los sentimientos son reacciones emocionales que se presentan ante un objeto, sujeto o grupo social. Finalmente, las conductas son tendencias a comportarse según opiniones o sentimientos propios. Las actitudes orientan los actos si las influencias externas sobre lo que se dice o hace tienen una mínima incidencia. También los orientan si la actitud tiene una relación específica con la conducta, a pesar de lo cual la evidencia confirma que, a veces, el proceso acostumbra a ser inverso y los actos no se corresponden, se experimenta una tensión en la que se denomina disonancia cognitiva.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Aseguramiento de la Calidad. Parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad.

Calidad. Grado en que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumplen con una necesidad o expectativa establecida. Se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que satisface criterios previamente establecidos en un sistema de evaluación y/o acreditación.

Currículo. Instrumento de planificación académica universitaria que, plasmando un modelo educativo, orienta e instrumenta el desarrollo de una carrera profesional, de acuerdo a un perfil o indicadores previamente establecidos.

Infraestructura y Equipamiento. Conjunto de recursos materiales que se emplean en los procesos educativos: edificios, aulas, laboratorios, medios informáticos, instalaciones, etc. desde el punto de vista de la posibilidad real de

su utilización por parte de estudiantes y profesores, en correspondencia con los programas y planes de estudios.³⁴

Investigación. En el contexto de la educación superior, supone una investigación original en los ámbitos de la ciencia, la tecnología y la ingeniería, la medicina, la cultura, las ciencias sociales y humanas o la educación que requiera una indagación cuidadosa, crítica y disciplinada, variando sus técnicas y métodos según el carácter y las condiciones de los problemas identificados y orientada hacia el esclarecimiento y/o la solución de los problemas y que, cuando se lleva a cabo en un marco institucional, cuenta con el respaldo de una infraestructura apropiada.

Logro de Actitudes. Las actitudes son las predisposiciones a responder de una determinada manera con reacciones favorables o desfavorables hacia algo. Las integran las opiniones o creencias, los sentimientos y las conductas, factores que a su vez se interrelacionan entre sí. Las opiniones son ideas que uno posee sobre un tema y no tienen por que sustentarse en una información objetiva. Por su parte, los sentimientos son reacciones emocionales que se presentan ante un objeto, sujeto o grupo social. Finalmente, las conductas son tendencias a comportarse según opiniones o sentimientos propios. Las actitudes orientan los actos si las influencias externas sobre lo que se dice o hace tienen una mínima incidencia. También los orientan si la actitud tiene una relación específica con la conducta, a pesar de lo cual la evidencia confirma que, a veces, el proceso acostumbra a ser inverso y los actos no se corresponden, se experimenta una tensión en la que se denomina disonancia cognitiva.

Logro de Capacidades. Las capacidades son aquellas aptitudes que el alumno ha de alcanzar para conseguir un desarrollo integral como persona. En el currículo de una etapa educativa, los objetivos generales de etapa y de área vienen expresados en términos de capacidades.

Percepción.- La percepción es la función psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno. Es la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto.

Percepción de Calidad.- Se entiende como percepción de calidad a la expectativa que tiene el alumno del servicio que recibe y espera recibir y que va a satisfacer sus aspiraciones. La percepción de calidad puede ser buena, aceptable o mala.

Plan de Estudios. Conjunto sistematizado de asignaturas necesarias para concluir una carrera y obtener un grado y un título.

Proceso de Enseñanza – Aprendizaje. Conjunto de fases sucesivas en que se cumple el fenómeno intencional de la educación y la instrucción. Los términos enseñanza y aprendizaje, enfocados a la luz de las tendencias pedagógicas modernas, se consideran correlativos y por ello se hace hincapié en la bilateralidad de la acción, que va tanto de quien enseña a quien aprende, como de quien aprende a quien enseña. Por tanto, enseñanza – aprendizaje es un término que sugiere una nueva forma de enfocar el proceso educativo.

Proyección Social. Proyección formal o informal de la universidad hacia la comunidad regional o nacional, a través de presentaciones culturales: conferencias, coros, danzas, exposiciones, representaciones teatrales,

emisiones radiales, siempre y cuando estén dirigidos a la comunidad extrauniversitaria. Se incluirá aquí la prestación de ciertos servicios sociales a sectores marginados de la población, por los cuales no se percibe ingreso.

Rendimiento Académico. El rendimiento académico es el resultado obtenido por el individuo en determinada actividad académica. El concepto de rendimiento está ligado al de aptitud, y sería el resultado de ésta, de factores volitivos, afectivos y emocionales, además de la ejercitación.

2.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Hipótesis General

La percepción que tienen los estudiantes acerca de la calidad de los servicios académicos prestados por el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo –Cusco es regular durante el año académico 2014.

2.4.2. Hipótesis específicas.

El nivel de percepción de los estudiantes acerca del proceso de enseñanza en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo – Cusco es regular.

El nivel de percepción de los estudiantes acerca de la calidad del ambiente académico en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo – Cusco es regular.

El nivel de percepción de los estudiantes acerca de la calidad de la infraestructura en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo – Cusco es regula

2.5. SISTEMA DE VARIABLES.

V.Única. Percepción de la calidad de los servicios académicos

VAR	DIM.	INDICADORES	ESCALA DE VAL.
V.única. Percepción de la calidad de los servicios académicos	Calidad en el proceso Enseñanza Aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad Docente. • Calidad en la Dirección o Conducción del estudiante. • Calidad en los Recursos de Enseñanza-Aprendizaje. • Calidad en la evaluación de los Objetivos Educativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Pocas veces • A veces • Casi siempre • Siempre
	Calidad del Ambiente Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Uso y Frecuencia de los Servicios Académicos • Calidad en la interacción Humana. • Percepción en el Desarrollo Personal y Profesional • Calidad en los servicios de soporte al Proceso Académico. • Calidad en el Desarrollo Personal y Profesional • Percepción Global de la Calidad del Ambiente Académico 	
	Calidad en la Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del edificio. • Calidad de las Aulas. • Calidad de los Servicios Higiénicos. • Calidad en la Seguridad. • Percepción Global de la Calidad en la Infraestructura. • Percepción Global en la Calidad de los Servicios Académicos. 	

CAPÍTULO III

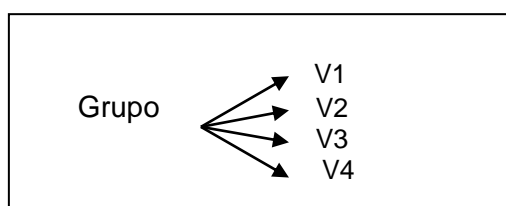
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación según su propósito y según su estrategia, es el no experimental (descriptivo), porque en la presente investigación se observa el fenómeno educativo tal como ocurren.

El diseño de investigación es el descriptivo diagnóstico que está estructurado para establecer los aspectos problemáticos que se manifiestan en ella. La representación del diseño.

La representación del diseño, según plantea el Dr. Platón Palomino es la siguiente:



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

La población y muestra para el presente trabajo de investigación, lo constituye a todos los docentes y estudiantes del Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi de la Provincia de Acomayo

del departamento de Cusco, ya que tratándose de una investigación básica de tipo diagnóstico que pretende conocer las percepciones sobre la calidad de los servicios académicos prestados por el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo – Cusco en el año 2014, en este caso de tipo Básica Alternativa. Los que a continuación se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 1: POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA “CARMEN ROSA NOGUERA” DEL DISTRITO DE POMACACHI, PROVINCIA DE ACOMAYO 2014.

Grado/ciclo	varones	damas	TOTAL
CICLO INICIAL	03	02	05
CICLO INTERMEDIO	03	02	05
CICLO AVANZADO	08	06	14
TOTAL	14	10	24

FUENTE: Nómina de matrícula 2014. CEBA.

ELABORACIÓN: Ejecutora del trabajo de investigación.

3.3. MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.-

a) MÉTODO:

El método que se utilizó es el DESCRIPTIVO que consiste en la observación directa de los eventos que constituyen las variables de investigación.

b) TÉCNICAS PROPUESTAS EN LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas que se utilizaron en el presente trabajo de Investigación son:

Observación:

Esta técnica de investigación consiste en abrir los sentidos procurando captar al máximo la realidad, despojándose de juicios previos u opiniones, y

conectarse con los hechos o fenómenos, como si fuera la primera vez que se hace. Se utilizó esta técnica en dos de sus modalidades:

Observación abierta: se captan todos los fenómenos sin una intencionalidad, dirección o búsqueda, sino tal cual llega la información o estímulos a los sentidos.

Observación focal: se realiza la misma apertura de los sentidos y despojamiento de juicios previos, pero se centra la atención hacia ciertos fenómenos específicos previamente determinados.

CUESTIONARIO:

Según Neil J. Salkind en “Métodos de Investigación” (1998:149) esboza lo siguiente:

“Los cuestionarios son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador”.

c) INSTRUMENTO:

El instrumento que se usó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta para evaluar las percepciones sobre la calidad de los servicios académicos prestados por el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo –Cusco en el año 2014.

3.4. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS.-

Para la recolección de datos se realizó los siguientes pasos:

Se coordinó a nivel institucional con el fin de solicitar la autorización para la ejecución de la presente investigación.

En coordinación con el Director del centro de educación básica alternativa, se estableció un cronograma de recolección de datos, buscando horas propicias y no se interrumpa las actividades cotidianas.

Los sujetos de investigación recibieron el instrumento de recolección de datos (Anexo 01) en forma individual.

Se solicitó veracidad en las respuestas, para la cual se dió una explicación breve sobre los objetivos de la investigación y de su importancia.

Finalmente la información obtenida se procesó para su respectivo análisis.

3.5. PLAN DE TRATAMIENTOS DE DATOS.

Diseño estadístico.- El procedimiento para tratar estadísticamente los datos se procedió de la siguiente manera:

a.- La distribución porcentual de datos.- Con esta técnica se procedió a elaborar los cuadros porcentuales de acuerdo a los ítems de la prueba de conocimiento.

b.- Diseño estadístico para probar la hipótesis.- Para determinar la veracidad de la hipótesis planteada se tomó en cuenta sólo la diferencia de tendencias de la variable.

$$X = \frac{\sum f_i \cdot X_i}{n}$$

Para esto se aplicó la siguiente fórmula.

c) **Determinación** de la desviación estándar con el fin de establecer la dispersión promedio de los datos con respecto a la media aritmética, siendo la fórmula la siguiente:

$$S^2 = \frac{\sum f_i(X_i^2) - (\sum f_i X_i)^2/n}{n - 1}$$

$$n - 1$$

Nivel de Significancia:

El nivel de significancia o error que se eligió es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$.

3.6. PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

Para analizar e interpretar los datos recogidos se realizó las siguientes acciones:

Se tabularon y organizaron los datos según los baremos que se determinaron para el presente trabajo de investigación.

Se presentaron los cuadros de distribución porcentual correspondientes y, luego, se analizaron describiendo los datos que contiene y se analizaron considerando las hipótesis y el marco teórico presentados en el presente trabajo de investigación.

Se ilustraron los cuadros estadísticos con los gráficos de barras que sean necesarios.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

CUADRO N° 2: ¿CÓMO PERCIBE LA PRESENCIA DE LAS SIGUIENTES CUALIDADES EN LOS PROFESORES DE SU CEBA?

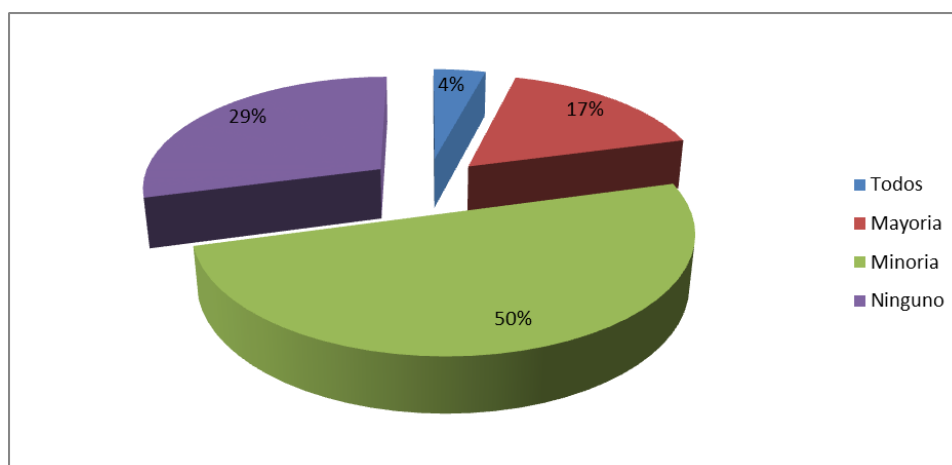
Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
Todos	1	0.04	4.00%	4.00%
Mayoria	4	0.17	17.00%	21.00%
Minoría	12	0.5	50.00%	71.00%
Ninguno	7	0.29	29.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

FUENTE: Resultados encuesta 2014.

ELABORACIÓN: La ejecutora.

GRÁFICO N° 01

GRÁFICO N° 1: ¿CÓMO PERCIBE LA PRESENCIA DE LAS SIGUIENTES CUALIDADES EN LOS PROFESORES DE SU CEBA?



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 02 y gráfico N° 01, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la opinión de sus docentes en las siguientes categorías:

Profesores capacitados e idóneos

Profesores especialistas y experimentados

Profesores responsables y eficaces

Profesores Puntuales

Profesores Ordenados

Se tiene los siguientes resultados:

El 50% ubican en una categoría de MÍNORÍA

El 29% ubican en la categoría NINGUNO

El 17% ubican en la categoría MAYORÍA

El 04% ubican en la categoría TODOS

De lo observado se puede deducir que la mayoría de estudiantes perciben que sus docentes en una mínima categoría tienen o cuentan con estas cualidades lo que resultaría preocupante ya que los docentes deben contar con estas cualidades a fin de mejorar los aprendizajes de los estudiantes.

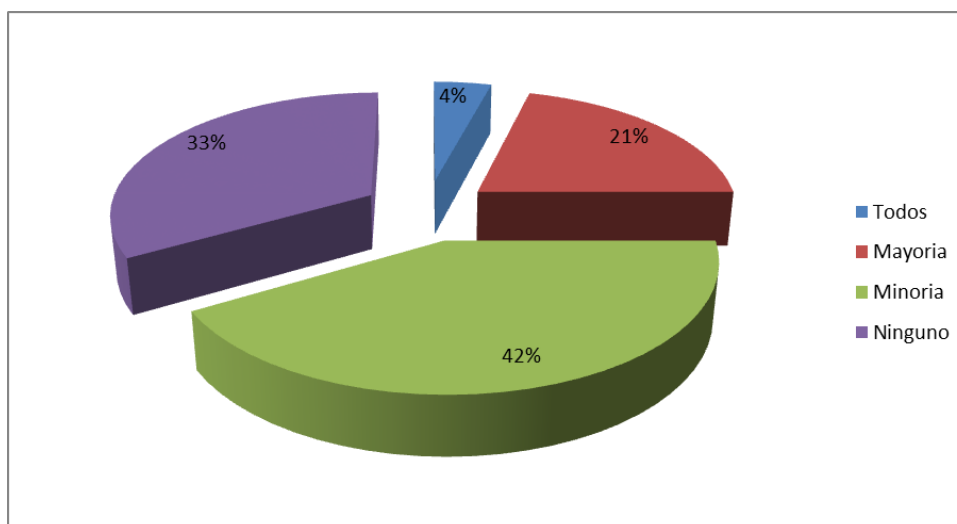
CUADRO N° 3: ¿CÓMO PERCIBE A LOS DOCENTES EN LA CONDUCCIÓN DEL APRENDIZAJE DE SU CEBA?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
Todos	1	0.04	4.00%	4.00%
Mayoria	5	0.21	21.00%	25.00%
Minoría	10	0.42	42.00%	67.00%
Ninguno	8	0.33	33.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

Fuente: Resultados encuesta 2014.

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 2: ¿CÓMO PERCIBE A LOS DOCENTES EN LA CONDUCCIÓN DEL APRENDIZAJE DE SU CEBA?



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 03 y gráfico N° 02, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de

Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la opinión de sus docentes en las siguientes características:

Profesores que informan sobre el contenido del silabo.

Profesores que informan sobre el sistema de evaluación.

Profesores que aconsejan bibliografía, hemerografía y direcciones electrónicas (internet)

Profesores que orientan a lo largo de la asignatura

Profesores que motivan el debate de contenido

Profesores que vinculan la teoría con la práctica

Profesores que motivan el trabajo en grupo

Profesores que proponen resolver casos o problemas

Profesores que evalúan de acuerdo al silabo y justicia

Se tiene los siguientes resultados:

El 42% ubican en una categoría de MÍNORÍA

El 33% ubican en la categoría NINGUNO

El 21% ubican en la categoría MAYORÍA

El 04% ubican en la categoría TODOS

De lo observado se puede deducir que la mayoría de estudiantes perciben que sus docentes en una mínima categoría tienen o cuentan con estas cualidades lo que resultaría preocupante ya que los docentes deben contar con estas cualidades a fin de mejorar los aprendizajes de los estudiantes.

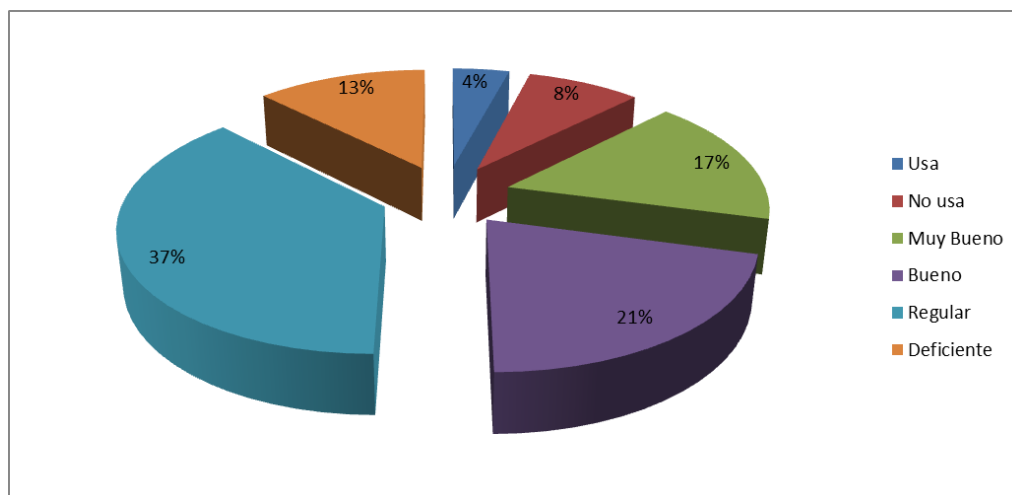
CUADRO N° 4: ¿CÓMO PERCIBE EL USO DE LOS RECURSOS DIDÁCTICOS QUE USAN LOS PROFESORES DE SU CEBA?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
Usa	1	0.04	4.00%	4.00%
No usa	2	0.08	8.00%	12.00%
Muy Bueno	4	0.17	17.00%	29.00%
Bueno	5	0.21	21.00%	50.00%
Regular	9	0.37	37.00%	87.00%
Deficiente	3	0.13	13.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

Fuente: Resultados encuesta 2014.

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 3: ¿CÓMO PERCIBE EL USO DE LOS RECURSOS DIDÁCTICOS QUE USAN LOS PROFESORES DE SU CEBA?



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 04 y gráfico N° 03, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la opinión de sus docentes de Cómo percibe el uso de los recursos didácticos que usan los profesores de su CEBA según los siguientes criterios:

Texto elaborado por el profesor

Separatas seleccionadas de otros autores

Bibliografía adicional

Transparencias

Cañón proyector

Correo electrónico para consulta

Se tiene los siguientes resultados:

El 37% ubican en una categoría de REGULAR

El 21% ubican en la categoría BUENO

El 17% ubican en la categoría MUY BUENO

El 13% ubican en la categoría DEFICIENTE

El 04% ubican en la categoría REGULAR

De lo observado se puede deducir que la mayoría de estudiantes perciben que sus docentes en una regular categoría tienen o cuentan con estas cualidades.

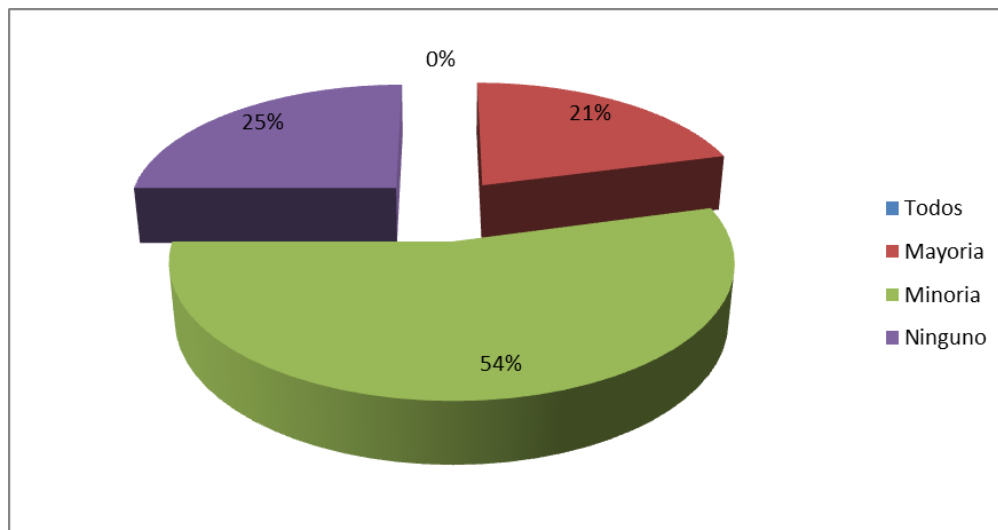
CUADRO N° 5: ¿CÓMO PERCIBE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PARA COMPROBAR EL LOGRO DE OBJETIVOS QUE USAN LOS PROFESORES DE SU CEBA?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
Todos	0	0	0.00%	0.00%
Mayoria	5	0.21	21.00%	21.00%
Minoria	13	0.54	54.00%	75.00%
Ninguno	6	0.25	25.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

Fuente: Resultados encuesta 2014.

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 4: ¿CÓMO PERCIBE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PARA COMPROBAR EL LOGRO DE OBJETIVOS QUE USAN LOS PROFESORES DE SU CEBA?



FUENTE: Cuadro N° 05

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 05 y gráfico N° 04, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la opinión de sus docentes sobre ¿cómo percibe los instrumentos de evaluación para comprobar el logro de objetivos que usan los profesores de su CEBA? en las siguientes características:

Fichas de control de lectura

Ejercicios de aplicación

Resolución de casos

Monografías

Pruebas de conocimiento

Exposiciones en clase

Otros

Se tiene los siguientes resultados:

El 54% ubican en una categoría de MÍNORÍA

El 25% ubican en la categoría NINGUNO

El 21% ubican en la categoría MAYORÍA

De lo observado se puede deducir que la mayoría de estudiantes perciben que sus docentes en una mínima categoría tienen o perciben sobre el uso de instrumentos según las cualidades expuestas lo que resultaría preocupante ya que los docentes deben mejorar con dichos instrumentos.

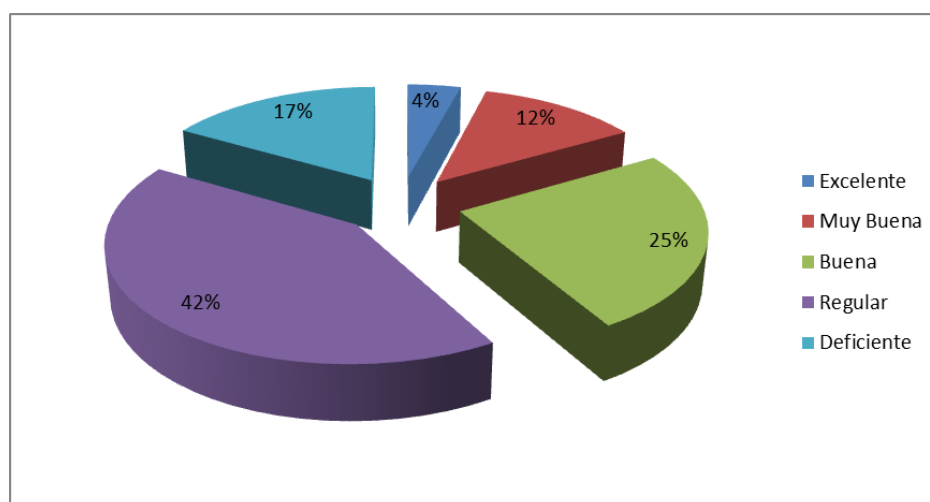
CUADRO N° 6: ¿CÓMO CALIFICARÍA EN FORMA GLOBAL, LA CALIDAD DEL PROCESO ENSEÑANZA- APRENDIZAJE EN SU CEBA?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
Excelente	1	0.04	4.00%	4.00%
Muy Buena	3	0.12	12.00%	16.00%
Buena	6	0.25	25.00%	41.00%
Regular	10	0.42	42.00%	83.00%
Deficiente	4	0.17	17.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

Fuente: Resultados encuesta 2014.

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 5: ¿CÓMO CALIFICARÍA EN FORMA GLOBAL, LA CALIDAD DEL PROCESO ENSEÑANZA- APRENDIZAJE EN SU CEBA?



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 06 y gráfico N° 05, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la opinión de sus docentes sobre ¿Cómo calificaría en forma global, la calidad del proceso Enseñanza- Aprendizaje en su CEBA?. Se tiene los siguientes resultados:

El 42% ubican en una categoría de REGULAR

El 25% ubican en la categoría BUENA

El 17% ubican en la categoría DEFICIENTE

El 12% ubican en la categoría MUY BUENA

De lo observado se puede deducir que la mayoría de estudiantes perciben que la calidad del proceso Enseñanza- Aprendizaje en su CEBA se encuentra en la categoría de regular y deficiente lo que indica que falta mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.

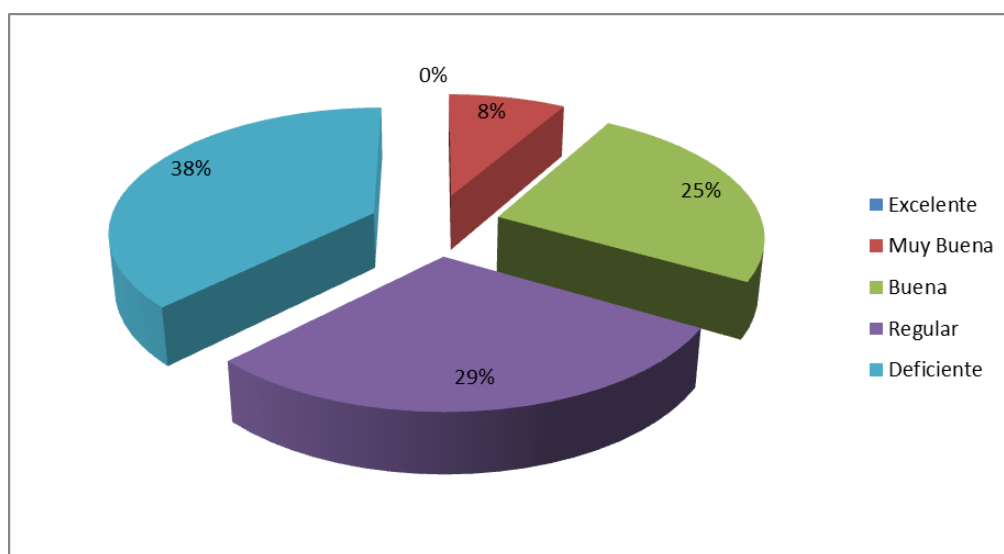
CUADRO N° 7: CALIDAD DEL AMBIENTE ACADÈMICO
¿CÓMO PERCIBE LA CALIDAD EN LA INTERACCIÓN HUMANA ENTRE LOS DISTINTOS ESTAMENTOS DE SU CEBA?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
Excelente	0	0	0.00%	0.00%
Muy Buena	2	0.08	8.00%	8.00%
Buena	6	0.25	25.00%	33.00%
Regular	7	0.29	29.00%	62.00%
Deficiente	9	0.38	38.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

Fuente: Resultados encuesta 2014.

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 6: CALIDAD DEL AMBIENTE ACADÈMICO
¿CÓMO PERCIBE LA CALIDAD EN LA INTERACCIÓN HUMANA ENTRE LOS DISTINTOS ESTAMENTOS DE SU CEBA?



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 07 y gráfico N° 06, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la opinión de sus docentes sobre ¿Cómo percibe la calidad en la interacción humana entre los distintos estamentos de su CEBA?. De acuerdo a los siguientes criterios:

Estudiantes – Estudiantes

Estudiantes – Docentes

Estudiantes – Autoridades

Estudiantes – Secretarias

Estudiantes – Bibliotecario

Estudiantes – Portero

Docente – Docente

Se tiene los siguientes resultados:

El 38% ubican en una categoría de DEFICIENTE

El 29% ubican en la categoría REGULAR

El 25% ubican en la categoría BUENA

El 08% ubican en la categoría MUY BUENA

De lo observado se puede deducir que la mayoría de estudiantes perciben la calidad en la interacción humana entre los distintos estamentos de su CEBA, se encuentra en su mayoría entre las categorías de regular y deficiente.

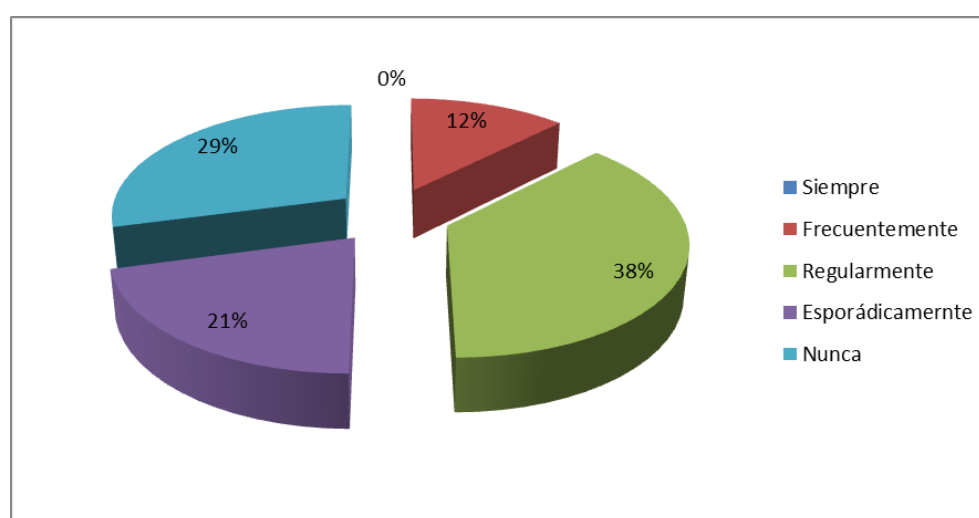
CUADRO N° 8: ¿CÓMO PERCIBE LA FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE ACADÉMICO DE SU CEBA?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
Siempre	0	0	0.00%	0.00%
Frecuentemente	3	0.13	13.00%	13.00%
Regularmente	9	0.38	38.00%	51.00%
Esporádicamente	5	0.2	20.00%	71.00%
Nunca	7	0.29	29.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

Fuente: Resultados encuesta 2014.

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 7: ¿CÓMO PERCIBE LA FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE ACADÉMICO DE SU CEBA?



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 08 y gráfico N° 07, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la opinión de sus docentes sobre ¿Cómo percibe la frecuencia de uso de los servicios de soporte académico?. De acuerdo a los siguientes criterios:

Biblioteca

Hemeroteca

Internet

Medico

Laboratorio de análisis clínico

Clínica Odontológica

Consultorio Psicológico

Consejería Espiritual

Se tiene los siguientes resultados:

El 38% ubican en una categoría de REGULARMENTE

El 21% ubican en la categoría ESPORADICAMENTE

El 29% ubican en la categoría NUNCA

El 12% ubican en la categoría FRECUENTEMENTE

De lo observado se puede deducir que la mayoría de estudiantes perciben sobre la frecuencia de uso de los servicios de soporte académico entre esporádicamente y regularmente.

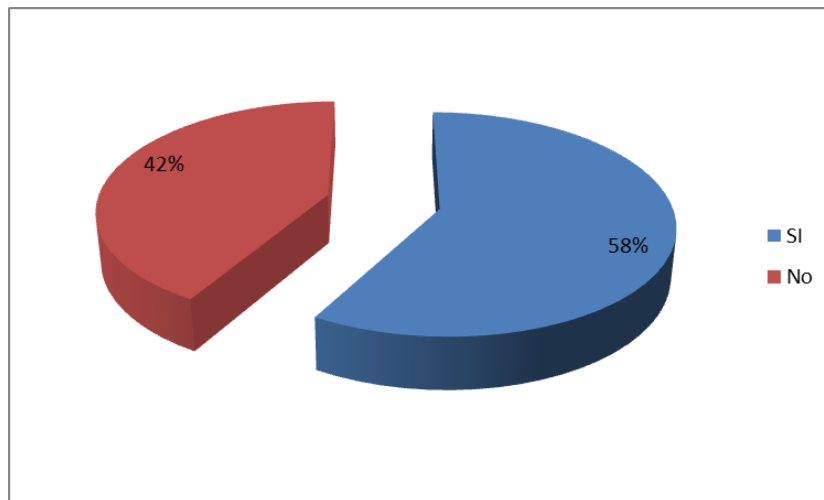
CUADRO N° 9: ¿CÓMO PERCIBE LA CALIDAD EN SU DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL EN SU CEBA?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
Si	14	0.58	58.00%	58.00%
No	10	0.42	42.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

Fuente: Resultados encuesta 2014.

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 8: ¿CÓMO PERCIBE LA CALIDAD EN SU DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL EN SU CEBA?



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 09 y gráfico N° 08, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa "Carmen Rosa Noguera" del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la opinión de sus docentes sobre ¿Cómo percibe la calidad en su desarrollo personal y profesional en su CEBA?. De acuerdo a los siguientes criterios:

Siente que su desarrollo como persona va de menos a más

Siente que su desarrollo profesional va menos a más

Siente más realizado como persona y profesional

Se tiene los siguientes resultados:

El 58% ubican en una categoría SI

El 42% ubican en la categoría NO

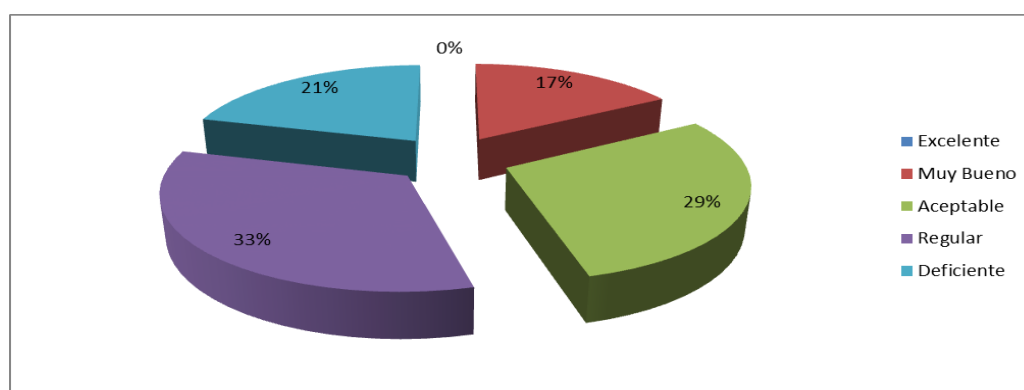
CUADRO N° 10: ¿CÓMO CALIFICARÍA EN FORMA GLOBAL LA CALIDAD DEL AMBIENTE ACADÉMICO EN SU CEBA?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
Excelente	0	0	0.00%	0.00%
Muy Bueno	4	0.17	17.00%	17.00%
Aceptable	7	0.29	29.00%	46.00%
Regular	8	0.34	34.00%	80.00%
Deficiente	5	0.2	20.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

Fuente: Resultados encuesta 2014.

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 9: ¿CÓMO CALIFICARÍA EN FORMA GLOBAL LA CALIDAD DEL AMBIENTE ACADÉMICO EN SU CEBA?



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 10 y gráfico N° 09, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la opinión de sus docentes sobre ¿Cómo calificaría en forma global la calidad del ambiente académico en su CEBA?. De acuerdo a los siguientes criterios se tiene los siguientes resultados:

El 33% ubican en la categoría REGULAR

El 29% ubican en la categoría ACEPTABLE

El 21% ubican en la categoría DEFICIENTE

El 17% ubican en la categoría MUY BUENO

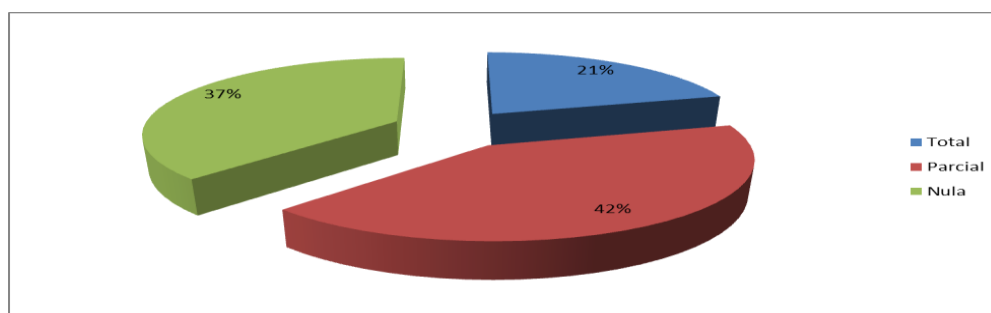
CUADRO N° 11: CALIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA
¿QUÉ CARACTERÍSTICAS POSEE SU CEBA?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
Total	5	0.21	21.00%	21.00%
Parcial	10	0.42	42.00%	63.00%
Nula	9	0.37	37.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

Fuente: Resultados encuesta 2014.

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 10: CALIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA
¿QUÉ CARACTERÍSTICAS POSEE SU CEBA?



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 11 y gráfico N° 10, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la opinión de sus docentes sobre En su percepción con respecto a la infraestructura del edificio educativo, ¿Qué características posee su CEBA?. De acuerdo a los siguientes criterios:

- Buena distribución de ambientes
 - Orden y comodidad
 - Estética e higiene
 - Corredores amplios y seguros
 - Áreas verdes y jardines
- Se tiene los siguientes resultados:
- El 42% ubican en la categoría PARCIAL
 - El 37% ubican en la categoría NULA
 - El 21% ubican en la categoría TOTAL

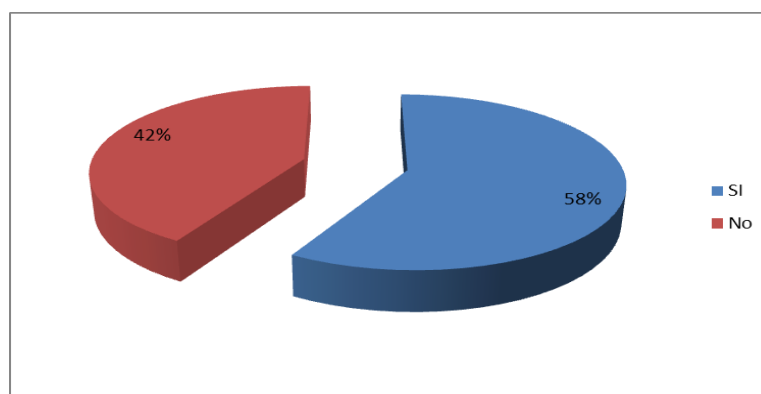
CUADRO N° 12: ¿CUÁL ES LA PERCEPCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS AULAS DE SU CEBA?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
SI	10	0.42	42.00%	42.00%
No	14	0.58	58.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

FUENTE: Resultados encuesta 2014.

ELABORACIÓN: La ejecutora.

GRÁFICO N° 11: ¿CUÁL ES LA PERCEPCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS AULAS DE SU CEBA?



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 12 y gráfico N° 11, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la opinión de sus docentes sobre ¿Cuál es la percepción sobre las características de las aulas del CEBA? De acuerdo a los siguientes criterios:

- Limpias
- Ordenadas
- Cómodas
- Ventiladas
- Espaciosas
- Iluminadas

Se tiene los siguientes resultados:

- El 58% ubican en la categoría SI
- El 42% ubican en la categoría NO

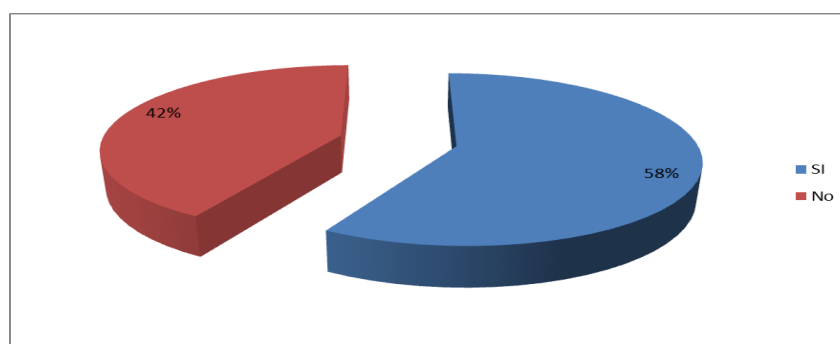
CUADRO N° 13: ¿CUÁL ES SU PERCEPCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE SU CEBA?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
SI	10	0.42	42.00%	42.00%
No	14	0.58	58.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

Fuente: Resultados encuesta 2014.

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 12: ¿CUÁL ES SU PERCEPCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE SU CEBA?



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 13 y gráfico N° 12, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la opinión de sus docentes sobre ¿Cuál es su percepción sobre los servicios higiénicos de su CEBA?. De acuerdo a los siguientes criterios:

- Suficientes
- Limpios
- Ventilados
- Cómodos
- Iluminados

Se tiene los siguientes resultados:

El 58% ubican en la categoría SI

El 42% ubican en la categoría NO

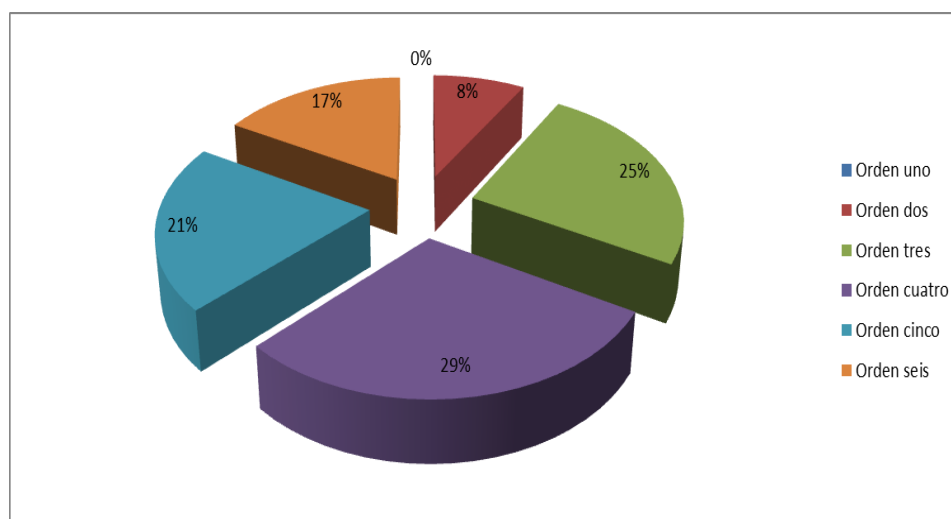
CUADRO N° 14: RESPECTO A LA SEGURIDAD Y SEÑALIZACIÓN DEL EDIFICIO Y LAS AULAS DE SU CEBA, ENUMERE EN ORDEN DE PRIORIDAD LAS CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES QUE USTED CREE COLABORAR AL LOGRO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS.

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
Orden uno	0	0	0.00%	0.00%
Orden dos	2	0.08	8.00%	8.00%
Orden tres	6	0.25	25.00%	33.00%
Orden cuatro	7	0.29	29.00%	62.00%
Orden cinco	5	0.21	21.00%	83.00%
Orden seis	4	0.17	17.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

Fuente: Resultados encuesta 2014.

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 13: RESPECTO A LA SEGURIDAD Y SEÑALIZACIÓN DEL EDIFICIO Y LAS AULAS DE SU CEBA, ENUMERE EN ORDEN DE PRIORIDAD LAS CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES QUE USTED CREE COLABORAR AL LOGRO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS.



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 14 y gráfico N° 13, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la opinión de sus docentes Respecto a la Seguridad y Señalización del edificio y las aulas de su CEBA, enumere en orden de prioridad las características principales que usted cree colaborar al logro de la calidad de los servicios académicos. De acuerdo a los siguientes criterios:

Materiales de construcción nobles y de buena calidad

Equipos electrónicos bien instalados

Presencia de extinguidores de fuego

Pasillos amplio, iluminados y despejados

Señalización en puertas y salidas

Servicio de guardianía permanente se tiene los siguientes resultados:

El 29% ubican en el ORDEN CUARTO

El 25% ubican en el ORDEN TRES

El 21% ubican en el ORDEN CINCO

El 17% ubican en el ORDEN SEIS

08% ubican en el ORDEN DOS

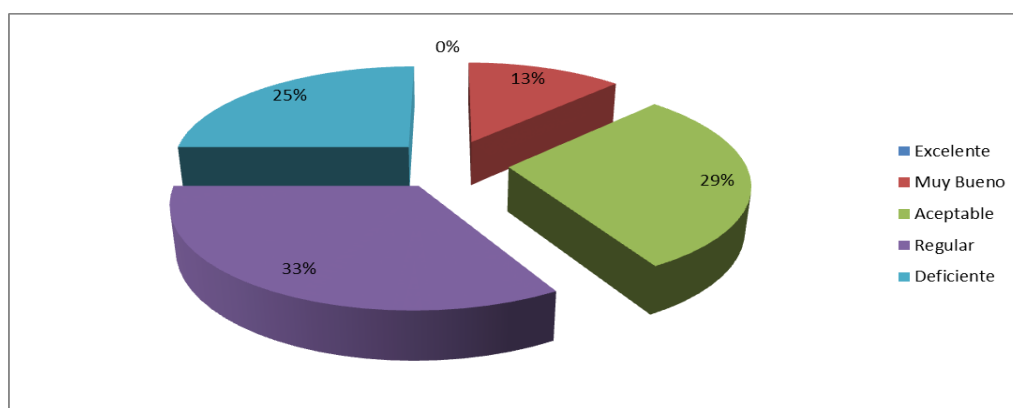
CUADRO N° 15: ¿CÓMO CALIFICARÍA EN FORMA GLOBAL LA INFRAESTRUCTURA DE SU CEBA?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
Excelente	0	0	0.00%	0.00%
Muy Bueno	3	0.12	12.00%	12.00%
Aceptable	7	0.29	29.00%	41.00%
Regular	8	0.34	34.00%	75.00%
Deficiente	6	0.25	25.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

FUENTE: Resultados encuesta 2014.

ELABORACIÓN: La ejecutora.

GRÁFICO N° 14: ¿CÓMO CALIFICARÍA EN FORMA GLOBAL LA INFRAESTRUCTURA DE SU CEBA?



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 15 y gráfico N° 14, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la opinión de ¿Cómo calificaría en forma global la infraestructura del CEBA? Se tiene el siguiente resultado:

- El 33% ubican en una situación REGULAR
- El 29% ubican en una situación de ACEPTABLE
- El 25% ubican en una situación de DEFICIENTE
- El 13% ubican en una situación de MUY BUENO

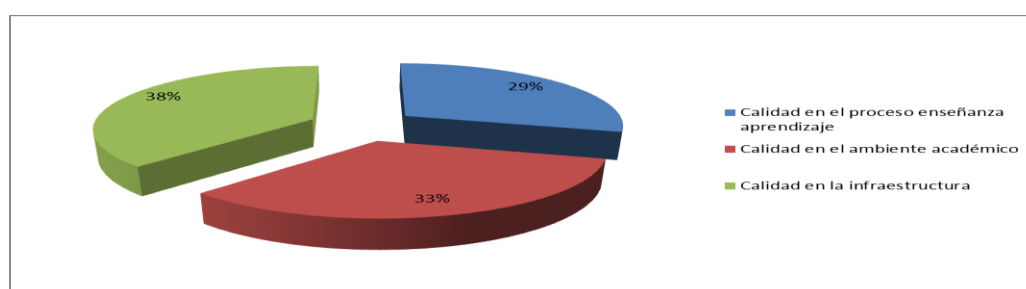
CUADRO N° 16: ¿EN CUÁL DE ESTOS RUBROS, CREE USTED QUE SU CEBA TIENE SU PUNTO MÁS FUERTE?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual	Porcentual Acumulado
Calidad en el proceso enseñanza	7	0.29	29.00%	29.00%
Calidad en el ambiente académico	8	0.33	33.00%	62.00%
Calidad en la infraestructura	9	0.38	38.00%	100.00%
Total	24	1	100.00%	

Fuente: Resultados encuesta 2014.

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 15: ¿EN CUÁL DE ESTOS RUBROS, CREE USTED QUE SU CEBA TIENE SU PUNTO MÁS FUERTE?



FUENTE: Cuadro N° 02

ELABORACIÓN: La ejecutora.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 16 y gráfico N° 15, indican que del total de 24 alumnos que representan el 100% de encuestados en el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Respecto a la pregunta: ¿En cuál de estos rubros, cree usted que su CEBA tiene su punto más fuerte?. Según los siguientes criterios:

Calidad en el proceso de enseñanza-Aprendizaje

Calidad en el ambiente académico

Calidad en la Infraestructura

Se tiene el siguiente resultado:

El 33% ubican en una situación REGULAR

El 29% ubican en una situación de ACEPTABLE

El 25% ubican en una situación de DEFICIENTE

El 13% ubican en una situación de MUY BUENO

Los resultados demuestran que la mayoría de estudiantes califican entre REGULAR a ACEPTABLE en los rubros propuestos.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Los estudiantes del Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo –Cusco, tienen una percepción regular acerca de la calidad de los servicios académicos prestados por su institución tal como lo demuestran los resultados a partir de los cuadros N° 02 al 16, donde se aprecia que los resultados en su mayoría arrojan en esta escala.

SEGUNDA: Los estudiantes del Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo –Cusco, tienen una percepción regular acerca del proceso de enseñanza prestados por su institución tal como se demuestra en el cuadro N° 06, donde se aprecia que el 42% de los estudiantes califican como REGULAR y un 25% de BUENO.

TERCERA: Los estudiantes del Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo –Cusco, tienen una percepción regular acerca de la calidad del ambiente académico en su institución, tal como queda demostrado en el cuadro N° 10 donde el 33% de los estudiantes califican en la categoría de REGULAR y el 21% de DEFICIENTE, frente a un 29% que considera de ACEPTABLE.

CUARTA: Los estudiantes del Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo –Cusco, tienen una percepción regular acerca de la calidad de la infraestructura en su institución, tal como queda demostrado en el cuadro N° 15 donde el 33% de los estudiantes califican en la categoría de REGULAR y el 25% de DEFICIENTE, frente a un 29% que considera de ACEPTABLE.

SUGERENCIAS

PRIMERA: A todos los directivos del Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Mejorar la calidad del ambiente académico realizando gestiones oportunas a las diferentes instancias del sector educación a fin de brindar un servicio óptimo que beneficie a los estudiantes que se forman en esta institución.

SEGUNDA: A todos los directivos del Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Promover eventos de capacitación y de fortalecimiento de capacidades a los docentes sobre todo en temas de estrategias metodológicas, planificación curricular, liderazgo entre otros a fin de brindar un servicio educativo de calidad.

TERCERA: A todos los docentes del Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco. Mejorar su desempeño docente asistiendo oportunamente a eventos de capacitación organizados por las diferentes instancias del sector educación.

CUARTO: A todos los investigadores y futuros tesisistas a seguir incidiendo en temas como Planificación curricular, orientaciones metodológicas, evaluación y gestión de la calidad educativa, entre otros a fin de conocer con mayor amplitud estos temas de trascendencia.

BIBLIOGRAFÍA

ANDER-EGG, E. (2005). Debates y propuestas sobre la problemática educativa: Algunas reflexiones sobre los retos del futuro inmediato. Rosario: Homo Sapiens.

ANTÚNEZ, S. (2000). La Acción Directiva en las Instituciones escolares: Análisis y Propuestas. Editorial Horsori, S.I.

ALARCON. N-MENDEZ. R. **Calidad y Productividad en la Docencia Educativa Superior Universitaria**. Pontificia Universitaria Católica de Chile 2003.

ANTEZANA, Abarca; Nicolás. **Modelo Europeo de Calidad Educativa**. Arequipa-Perú 2003.

CESPEDES, Gamboa, J. Relaciones Humanas Por qué y para Que Editorial APORTE, 1ra Ed. Arequipa- Perú 1992

ESTRUCH ARGELADA. J. **Praxis Pedagógica**, Universidad Católica Santa María 1999.

FLORES BARBOZA, J. **La Satisfacción Estudiantil, como Indicador de la Calidad de la Educación Superior**. Lima 2003

GOLEMAN. Daniel. **La Salud Emocional** Editorial Kairós, 1ra Ed. Barcelona – España 1997

LIZARRAGA FEBRES, J-CAMPOS TEJADA, S- BENEGAS ESQUICHE,M. **Estrategias de Enseñanza Aprendizaje** Universidad Católica Santa María 1996.

MANCHA PINEDA, Estanislao (2012) Guía Metodológica de la Investigación Educativa, Edit. Centro Papelero de Norte S.A. Trujillo La Libertad Perú.

NOWUINSKI, Julio- VILLAR, Hugo **Evolución del Concepto Arquitectónico en la Salud y Educación.** Editorial el ATINEO 3ra. Ed. Bs. As. Argentina 1994

PAREDES NUÑEZ, Julio E. **Manual para la Investigación Científica** 4ta Ed. UCSM-EPG. Arequipa-Perú, 2003

PHILLIPS, E.M& PUGH, D.S. **How To Get a PhD Philadelphia, Open University Press. (1987)**

VEGA MIRANDA, A. **Calidad de la Educación Universitaria y los Retos del ciclo XXI** Ponencia presentada en el CONCAMIN, México, D.F. 2003

SEMINARIO De. **Educación Superior en el ciclo XXI,** la Habana 1996

UNESCO. **Reunión Internacional de Reflexión sobre los nuevos Roles de la Educación Superior a nivel Mundial. (1991).**



ANEXOS

ANEXO N° 01

FORMULACION DE PREGUNTAS

INTRUUCIONES.

Estimado estudiante. El presente formulario de preguntas tiene por finalidad conocer cómo percibe usted algunos aspectos sobre la calidad de los servicios académicos en su Centro de Educación Básica Alternativa: Esta información permitirá mejorar los servicios académicos de la misma.

La información es anónima: por favor conteste con sinceridad marcando con una “x” en la opción elegida.

Gracias por su colaboración.

Datos generales del estudiante

- CEBA:
- Grado de estudios: 1ro () 2do () 3ro() 4ro() 5to ()
- Edad..... Género: M() F()
- Trabaja: SI () NO () Tiempo Parcial () Tiempo completo ()

LEYENDA: MB= Muy bueno R= Regular B= Bueno D= Deficiente

Calidad en el Proceso Enseñanza-Aprendizaje

1. ¿Cómo percibe la presencia de las siguientes cualidades en los profesores de su CEBA?				
Cualidades	todos	Mayoría	Minoría	Ninguno
Profesores capacitados e idóneos				
Profesores especialistas y experimentados				
Profesores responsables y eficaces				
Profesores Puntuales				
Profesores Ordenados				

2. ¿Cómo percibe a los docentes en la conducción del aprendizaje de su CEBA?				
Conducción	todos	Mayoría	Minoría	Ninguno
Profesores que informan sobre el contenido del Plan Anual.				
Profesores que informan sobre el sistema de evaluación.				
Profesores que aconsejan bibliografía, hemerografía y				



direcciones electrónicas (internet)				
Profesores que orientan a lo largo de la asignatura				
Profesores que motivan el debate de contenido				
Profesores que vinculan la teoría con la practica				
Profesores que motivan el trabajo en grupo				
Profesores que proponen resolver casos o problemas				
Profesores que evalúan de acuerdo al silabo y justicia				

3. ¿Cómo percibe el uso de los recursos didácticos que usan los profesores de su CEBA?						
Recursos Didácticos	Usa	No usa	MB	B	R	D
Texto elaborado por el profesor						
Separatas seleccionadas de otros autores						
Bibliografía adicional						
Transparencias						
Cañón proyector						
Correo electrónico para consulta						

4. ¿Cómo percibe los instrumentos de evaluación para comprobar el logro de objetivos que usan los profesores de su CEBA?				
Instrumentos	todos	Mayoría	Minoría	Ninguno
Fichas de control de lectura				
Ejercicios de aplicación				
Resolución de casos				
Monografías				
Pruebas de conocimiento				
Exposiciones en clase				
Otros				

5. ¿Cómo calificaría en forma global, la calidad del proceso Enseñanza- Aprendizaje en su CEBA?				
Excelente ()	Muy buena ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()

CALIDAD DEL AMBIENTE ACADEMICO

6. ¿Cómo percibe la calidad en la interacción humana entre los distintos estamentos de su CEBA?					
Interacción humana entre:	Excelente	M. Buena	Buena	Regular	Deficiente
Estudiantes – Estudiantes					
Estudiantes – Docentes					
Estudiantes – Autoridades					
Estudiantes – Secretarias					
Estudiantes – Bibliotecario					
Estudiantes – Portero					
Docente – Docente					

7.- ¿Cómo percibe la frecuencia de uso de los servicios de soporte académico?					
Servicio/Frecuencia	A	B	C	D	E
Biblioteca					
Hemeroteca					
Internet					
Medico					
Laboratorio de análisis clínico					
Clínica Odontológica					
Consultorio Psicológico					
Consejería Espiritual					

LEYENDA A=Siempre B=Frecuentemente C=Regularmente D=Esporádicamente E=Nunca.

7. ¿Cómo percibe la calidad en su desarrollo personal y profesional en su CEBA?		
• Siente que su desarrollo como persona va de menos a más	SI ()	NO ()
• Siente que su desarrollo personal va menos a más	SI ()	NO ()
• Se siente más realizado como persona y profesional	SI ()	NO ()
8. ¿Cómo calificaría en forma global la calidad del ambiente académico en su CEBA?		
	Excelente	()
	Muy bueno	()
	Aceptable	()

Regular ()
Deficiente ()

10.- CALIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA

En su percepción con respecto a la infraestructura del edificio educativo, ¿Qué características posee su CEBA?			
Características	Total	Parcial	Nula
Buena distribución de ambientes			
Orden y comodidad			
Estética e higiene			
Corredores amplios y seguros			
Áreas verdes y jardines			

1. ¿Cuál es la percepción sobre las características de las aulas de su CEBA?		
Limpias	SI ()	NO ()
Ordenadas	SI ()	NO ()
Cómodas	SI ()	NO ()
Ventiladas	SI ()	NO ()
Espaciosas	SI ()	NO ()
Iluminadas	SI ()	NO ()
Equipadas con Materiales Audiovisuales	SI ()	NO ()
2. ¿Cuál es su percepción sobre los servicios higiénicos de su CEBA?		
Suficientes	SI ()	NO ()
Limpios	SI ()	NO ()
Ventilados	SI ()	NO ()
Cómodos	SI ()	NO ()
Iluminados	SI ()	NO ()

3. Respecto a la Seguridad y Señalización del edificio y las aulas de su CEBA, enumere en orden de prioridad las características principales que usted cree colaborar al logro de la calidad de los servicios académicos.	
<ul style="list-style-type: none"> • Materiales de construcción nobles y de buena calidad 	()

• Equipos electrónicos bien instalados	()
• Presencia de extinguidores de fuego	()
• Pasillos amplio, iluminados y despejados	()
• Señalización en puertas y salidas	()
• Servicio de guardianía permanente	()
4. ¿Cómo calificaría en forma global la infraestructura de se CEBA?	
Excelente	()
Muy buena	()
Aceptable	()
Regular	()
Deficiente	()

5. ¿En cuál de estos rubros, cree usted que su CEBA tiene su punto más fuerte?	
Calidad en el proceso de enseñanza-Aprendizaje	()
Calidad en el ambiente académico	()
Calidad en la Infraestructura	()

Si desea agregar algo:

MUCHAS GRACIAS.
