

**ADVERTIMENT.** La consulta d'aquesta tesi queda condicionada a l'acceptació de les següents condicions d'ús: La difusió d'aquesta tesi per mitjà del servei TDX ([www.tesisenxarxa.net](http://www.tesisenxarxa.net)) ha estat autoritzada pels titulars dels drets de propietat intel·lectual únicament per a usos privats emmarcats en activitats d'investigació i docència. No s'autoritza la seva reproducció amb finalitats de lucre ni la seva difusió i posada a disposició des d'un lloc aliè al servei TDX. No s'autoritza la presentació del seu contingut en una finestra o marc aliè a TDX (framing). Aquesta reserva de drets afecta tant al resum de presentació de la tesi com als seus continguts. En la utilització o cita de parts de la tesi és obligat indicar el nom de la persona autora.

**ADVERTENCIA.** La consulta de esta tesis queda condicionada a la aceptación de las siguientes condiciones de uso: La difusión de esta tesis por medio del servicio TDR ([www.tesisenred.net](http://www.tesisenred.net)) ha sido autorizada por los titulares de los derechos de propiedad intelectual únicamente para usos privados enmarcados en actividades de investigación y docencia. No se autoriza su reproducción con finalidades de lucro ni su difusión y puesta a disposición desde un sitio ajeno al servicio TDR. No se autoriza la presentación de su contenido en una ventana o marco ajeno a TDR (framing). Esta reserva de derechos afecta tanto al resumen de presentación de la tesis como a sus contenidos. En la utilización o cita de partes de la tesis es obligado indicar el nombre de la persona autora.

**WARNING.** On having consulted this thesis you're accepting the following use conditions: Spreading this thesis by the TDX ([www.tesisenxarxa.net](http://www.tesisenxarxa.net)) service has been authorized by the titular of the intellectual property rights only for private uses placed in investigation and teaching activities. Reproduction with lucrative aims is not authorized neither its spreading and availability from a site foreign to the TDX service. Introducing its content in a window or frame foreign to the TDX service is not authorized (framing). This rights affect to the presentation summary of the thesis as well as to its contents. In the using or citation of parts of the thesis it's obliged to indicate the name of the author

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CATALUNYA

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

Doctorado Internacional en Administración y Dirección de Empresas

**Tesis**

**“Factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza  
universitaria”**

Doctoranda: María del Carmen Arrieta Quispe  
Director de la Tesis: Dr. Francesc Solé Parellada

Vol. 1 de 2 Vol.  
Marzo 2014, Lima

## **RESUMEN**

La presente tesis doctoral, a través de un estudio cualitativo de caso realizado a estudiantes y graduados de la carrera de Administración y Finanzas de la UPC (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas), consumidores del servicio de la enseñanza universitaria, identifica, en opiniones de ambos, cuáles son los factores que determinan la calidad del servicio de la misma, haciendo además un estudio comparativo entre los dos, para analizar las semejanzas y diferencias entre ellos. Siguiendo las recomendaciones de investigaciones anteriores, se realiza un análisis cualitativo exhaustivo y profundo para poder identificar, de la manera más ajustada posible, los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria, y amplía además el estudio al grupo de los graduados, grupo que no había sido antes incluido en dicha identificación, de manera que los resultados garantizan la posibilidad de poder medir no solo la calidad del proceso, sino también la calidad del resultado del servicio mencionado.

Palabras Claves: Calidad del servicio, medición de la calidad del servicio, calidad del servicio de la enseñanza universitaria

## **ABSTRACT**

The following doctoral thesis, through qualitative research, develops a case study conducted among students and graduates from the Business Administration and Finance major at UPC (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Since both groups are consumers of the School teaching services, the aim of the study has being to determine the key factors related to service quality and to compare the results between them in order to analyze its similarities and differences. Following previous research recommendations, a comprehensive qualitative analysis has been conducted in order to identify the key factors in college teaching service quality. The research has been extended to include the group of graduates, which has not been address in other work, providing a source to measure not only the quality of the process but also the result of the provided service.

Key Words: Service Quality, Service quality measurement, College teaching service quality

## **Agradecimientos:**

- A mi director de tesis , Dr. Francesc Solé Parellada: por su paciencia infinita, por sus sugerencias encaminadas siempre a extraer lo mejor de mi para el enriquecimiento de la investigación y por siempre transmitirme tranquilidad, seguridad y confianza
- Al Dr. Andrés Escalante Marquez, Director de la carrera de Administración y Finanzas de la UPC: por haberme alentado a terminar este trabajo, por haberme facilitado el poder lograrlo, y por haberme transmitido en todo momento que podía hacerlo
- Al Mg. Jack Zilberman Fleischman, Decano de la Facultad de Negocios de la UPC, por su generosidad al ofrecerme la ayuda necesaria en lo que mi investigación requiriera
- A mis hijas, María Gracia y María Pía: por la enorme cantidad de horas que tuvieron que prestar a su mamá para que pudiera culminar con lo que se había propuesto y por siempre creer en ella
- A mis amigos: por haberse convertido en la voz de mi conciencia para que no cese en la determinación de intentar doctorarme, por su aliento y entusiasmo constante que me conminaron siempre a seguir, y por siempre ayudarme en todo lo que necesité, principalmente: Rosella, Lily, Viviana, Cesar, Carlos y Raúl
- A mis alumnos: por ser la fuente de inspiración de la presente investigación y por todo lo que de ellos aprendo cada día
- A la UPC, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, mi centro de trabajo, por haberme dado la posibilidad de hacer un doctorado

A mis padres, Carmen y Alejandro

A mis hijas, Maria Gracia y Maria Pía

## INDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>2</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTOS: .....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>14</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Objetivos de la investigación .....	16
1.2.1 Objetivo General.....	16
1.2.2 Objetivos Específicos: .....	16
<b>CAPÍTULO 2: CALIDAD, CALIDAD DEL SERVICIO, MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>18</b>
2.1 Calidad del servicio .....	18
2.2 Medición de la calidad del servicio .....	23
2.3 Calidad del servicio de la enseñanza universitaria y medición: .....	32
<b>CAPÍTULO 3: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>50</b>
3.1 Metodología a emplear: .....	50
3.2 Preguntas de Investigación .....	53
3.3 Aplicación de la metodología .....	55
3.3.1 Población y muestra .....	55
3.3.2 Bitácora de Campo grupos de enfoque y entrevistas a Alumnos: .....	56
3.3.3 Bitácora de Campo grupos de enfoque y entrevistas a Graduados: .....	129
<b>CAPÍTULO 4: ANÁLISIS Y RESULTADOS .....</b>	<b>185</b>
4.1 Bitácora de Análisis (grupo de Alumnos): .....	185
4.1.1 Categorías y Unidades de Análisis: .....	186
4.1.2 Descripción de las Categorías.....	191
4.1.3 Número de veces en que aparecen las unidades de análisis por categorías en el grupo de los Alumnos, ordenados de mayor a menor:.....	195
4.1.4 Identificación de Temas: .....	196
4.2 Bitácora de Análisis (grupo de Graduados):.....	197
4.2.1 Categorías y Unidades de Análisis .....	198
4.2.2 Descripción de las Categorías.....	202
4.2.3 Número de veces en que aparecen las unidades de análisis por categorías en el grupo de los Graduados, ordenados de mayor a menor: .....	205

4.2.4	Identificación de Temas: .....	205
4.3	Comparación de los resultados obtenidos entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados: .....	207
4.3.1	Comparación de las Unidades de Análisis entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados: .....	207
4.3.2	Comparación de las Categorías entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados:.....	220
4.3.3	Comparación de los Temas entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados:.....	223
<b>CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>225</b>
5.1	Conclusiones en relación a las Unidades de Análisis extraídas de los grupos de enfoque y entrevistas realizadas al grupo de los Alumnos:.....	225
5.2	Conclusiones en relación a las Categorías extraídas de los grupos de enfoque y entrevistas realizadas al grupo de los Alumnos:.....	228
5.3	Conclusiones en relación a los Temas extraídos de los grupos de enfoque y entrevistas realizadas al grupo de los Alumnos:.....	229
5.4	Conclusiones en relación a las Unidades de Análisis extraídas de los grupos de enfoque y entrevistas realizadas al grupo de los Graduados: .....	229
5.5	Conclusiones en relación a las Categorías extraídas de los grupos de enfoque y entrevistas realizadas al grupo de los Graduados: .....	232
5.6	Conclusiones en relación a los Temas extraídos de los grupos de enfoque y entrevistas realizadas al grupo de los Graduados: .....	234
5.7	Conclusiones en relación a la comparación de las Unidades de Análisis entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados: .....	234
5.8	Conclusiones en relación a la comparación de las Categorías entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados: .....	237
5.9	Conclusiones en relación a la comparación de los Temas entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados:.....	238
5.10	Conclusiones Finales.....	239
5.11	Recomendaciones.....	243
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: .....</b>		<b>249</b>



## Índice de Tablas

TABLA 1: ENFOQUES DE CALIDAD.....	22
TABLA 2: RESUMEN DE RECOGIDA DE DATOS PARA EL GRUPO DE ALUMNOS: .....	57
TABLA 3: RESUMEN DE RECOGIDA DE DATOS PARA EL GRUPO DE GRADUADOS:.....	130
TABLA 4: NÚMERO DE VECES EN QUE APARECEN LAS UNIDADES DE ANÁLISIS POR CATEGORÍAS EN EL GRUPO DE ALUMNOS, ORDENADOS DE MAYOR A MENOR .....	195
TABLA 5: TEMAS A PARTIR DE LAS CATEGORÍAS PARA EL CASO DE LOS ALUMNOS .....	197
TABLA 6: NÚMERO DE VECES EN QUE APARECEN LAS UNIDADES DE ANÁLISIS POR CATEGORÍAS EN EL GRUPO DE LOS GRADUADOS, ORDENADOS DE MAYOR A MENOR .....	205
TABLA 7: TEMAS A PARTIR DE LAS CATEGORÍAS PARA EL CASO DE LOS GRADUADOS....	206
TABLA 8: UNIDADES DE ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA PROFESORES: .....	208
TABLA 9: UNIDADES DE ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA DICTADO DE CLASES: .....	210
TABLA 10: UNIDADES DE ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA INFRAESTRUCTURA: .....	212
TABLA 11: UNIDADES DE ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA SERVICIO DE BIBLIOTECA: .....	213
TABLA 12: UNIDADES DE ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA MALLA CURRICULAR:.....	214
TABLA 13: UNIDADES DE ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES: .....	215
TABLA 14: UNIDADES DE ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA ADMISIÓN: .....	216
TABLA 15: UNIDADES DE ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA COMUNICACIONES CON LA FACULTAD: .....	217
TABLA 16: UNIDADES DE ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA OTROS: .....	218
TABLA 17: UNIDADES DE ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA POSICIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD EN EL MERCADO: .....	219

<b>TABLA 18: COMPARACIÓN DE LAS CATEGORÍAS ENTRE EL GRUPO DE LOS ALUMNOS Y EL DE LOS GRADUADOS .....</b>	<b>221</b>
--	------------

<b>TABLA 19: COMPARACIÓN DE LOS TEMAS ENTRE EL GRUPO DE LOS ALUMNOS Y EL DE LOS GRADUADOS.....</b>	<b>224</b>
--	------------

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1: Primer grupo de enfoque Alumnos.....</b>	<b>255</b>
<b>Anexo 2: Primera entrevista Alumnos.....</b>	<b>270</b>
<b>Anexo 3: Segundo grupo de enfoque Alumnos.....</b>	<b>280</b>
<b>Anexo 4: Tercer grupo de enfoque Alumnos.....</b>	<b>305</b>
<b>Anexo 5: Cuarto grupo de enfoque.....</b>	<b>329</b>
<b>Anexo 6: Quinto grupo de enfoque Alumnos.....</b>	<b>343</b>
<b>Anexo 7: Segunda entrevista Alumnos.....</b>	<b>357</b>
<b>Anexo 8: Sexto grupo de enfoque Alumnos.....</b>	<b>365</b>
<b>Anexo 9: Primera entrevista Graduados.....</b>	<b>375</b>
<b>Anexo 10: Segunda entrevista Graduados.....</b>	<b>379</b>
<b>Anexo 11: Tercera entrevista Graduados.....</b>	<b>382</b>
<b>Anexo 12: Cuarta entrevista Graduados.....</b>	<b>386</b>
<b>Anexo 13: Quinta entrevista Graduados.....</b>	<b>395</b>
<b>Anexo 14: Sexta entrevista Graduados.....</b>	<b>405</b>
<b>Anexo 15: Sétima entrevista Graduados.....</b>	<b>408</b>
<b>Anexo 16: Octava entrevista Graduados.....</b>	<b>413</b>
<b>Anexo 17: Primer grupo de enfoque Graduados.....</b>	<b>416</b>
<b>Anexo 18: Novena entrevista Graduados.....</b>	<b>424</b>
<b>Anexo 19: Décima entrevista Graduados.....</b>	<b>426</b>
<b>Anexo 20: Undécima entrevista Graduados.....</b>	<b>431</b>
<b>Anexo 21: Duodécima entrevista Graduados.....</b>	<b>433</b>
<b>Anexo 22: Decimotercera entrevista Graduados.....</b>	<b>437</b>
<b>Anexo 23: Decimocuarta entrevista Graduados.....</b>	<b>439</b>

## **INTRODUCCIÓN**

El sector servicios está tomando cada vez más una importancia mayor dentro de la economía, convirtiéndose la calidad del servicio en una manera de diferenciarse en el mercado por parte de las empresas a fin de generarse ventaja competitiva. El sector educación no escapa a esto, y las universidades se están orientando mucho más al mercado, dada la creciente competencia entre las mismas, para tratar de satisfacer a sus consumidores; generándose así incentivos de mejora en el servicio ofrecido. Como las instituciones de educación superior quieren ofrecer una alta calidad del servicio para generarse ventaja competitiva, la evaluación de la calidad del servicio de la educación superior se vuelve esencial para poder implementar planes de mejora a fin de conseguir la excelencia deseada.

Si es importante entonces gestionar la enseñanza para poder ofrecer el mejor de los servicios a sus consumidores, es importante primero conocer cuál es el nivel de excelencia del servicio que se les ofrece, en nuestro caso, cuáles son los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria, y también, cómo medirla, ya que esa medida es el punto de partida para ver qué se debe hacer para mejorar y así llegar al nivel de excelencia deseado, que vendría a ser el grado más alto de la calidad. Para esto, varios instrumentos han sido creados, algunos de ellos miden la calidad del servicio en general, es decir, pueden ser aplicados en cualquier sector; y otros fueron elaborados específicamente para el sector de la educación superior; estos últimos, para identificar los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria hacen una revisión de la literatura existente más estudios

cualitativos realizados únicamente a alumnos, y proponen como futuras investigaciones un análisis cualitativo más exhaustivo y que abarque también a otros grupos de consumidores del servicio así como a los estudiantes no solo en su calidad de alumnos sino también en otros momentos de su ciclo de vida dado que ellos, consumidores principales del servicio, tienen tres momentos distintos: primero la posición de quienes son por el momento postulantes, la cual se centra en las expectativas del servicio; segundo, la experiencia de quienes están cursando las materias, a quienes llamamos alumnos, cuyas opiniones (percepciones) y expectativas estarían dirigidas a medir la calidad del proceso; y tercero, la evaluación del servicio que hacen los graduados, quienes al ya haber recibido el servicio por completo, lo que miden es la calidad del resultado.

La presente tesis doctoral, a través de un estudio cualitativo de caso realizado a los estudiantes y los graduados de la carrera de Administración y Finanzas de la UPC (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas), consumidores del servicio de la enseñanza universitaria, identifica, en opiniones de ambos, cuáles son los factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria, haciendo además un estudio comparativo entre los dos, para analizar las semejanzas y diferencias entre ambos; siguiendo las recomendaciones de investigaciones anteriores, el análisis cualitativo es exhaustivo y profundo para poder identificar, de la manera más ajustada posible, los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria, y amplía además el estudio al grupo de los graduados, grupo que no había sido antes incluido en dicha identificación, de manera que los

resultados garantizan la posibilidad de poder medir no solo la calidad del proceso, sino también la calidad del resultado.

La investigación se presenta en 5 capítulos, en el capítulo 1 se exponen el planteamiento del problema y los objetivos de la investigación, el capítulo 2 es el marco teórico, el capítulo 3 consta de el diseño de la investigación y la aplicación de la metodología, el capítulo 4 presenta los resultados de la investigación, y finalmente en el capítulo 5 se presentan las conclusiones y recomendaciones.

## **Capítulo 1: Planteamiento del problema y objetivos de la investigación**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Para que las empresas puedan mantener su posición en el mercado o incrementarla deben asegurarse de proveer a sus clientes de productos o servicios de la más alta calidad; en consecuencia, el interés en la calidad del servicio se ha hecho evidente, atrayendo a muchos investigadores (Dabholkar, Shepherd & Thorpe 2000)

El sector servicios está tomando una importancia mayor dentro de la economía, sin embargo no está recibiendo la suficiente atención; según Camisón, Cruz y González, recién a partir de los años 70 se comienza a apreciar un interés en el tema por parte de los investigadores y la preocupación por la calidad en las actividades de servicios va de la mano con el interés general por el sector (Camisón , Cruz y González 2007)

La calidad del servicio se está identificando cada vez más como una manera de diferenciarse en el mercado por parte de las empresas a fin de generarse ventaja competitiva; el sector educación no escapa a esto, de hecho el introducir gestión de la calidad al mismo es algo que ya se viene haciendo desde hace algunos años; ya en 1990 se conocía que un buen número de universidades e instituciones de educación superior en los EE UU estaban involucrados de alguna manera con procesos de gestión de la calidad total (TQM) (Zinc & Schmidt 1995)

En muchos países las universidades se están orientando mucho más al mercado, debido a la creciente competencia entre las mismas, tratando de satisfacer a sus clientes directos (los estudiantes) y a los indirectos (los empleadores); generándose así incentivos de mejora de la calidad de la enseñanza.

El servicio al cliente y la calidad son fuerzas directrices en la comunidad de los negocios. Como las instituciones de educación superior luchan por ventajas competitivas y una alta calidad del servicio, la evaluación de la calidad del servicio de la educación es esencial para motivar y retroalimentar sobre la efectividad de los planes educacionales y su implementación (Tan & Kek 2004)

Así, introducir estrategias de calidad total es lo mejor para la educación pero su implementación está rodeada de conflictos por motivos culturales (Newby 1999); y, además, cuando han sido implementadas se ha hecho principalmente en áreas de soporte y administrativas, pero muy poco dentro del aula (Lawrence & Mccollough 2004)

Si es importante entonces gestionar la calidad de la enseñanza para ofrecer el mejor de los servicios a sus consumidores, es importante primero conocer cuál es el nivel de excelencia del servicio que se les ofrece (para ver cuál es el camino que debemos recorrer); y, también, cómo medirla, ya que esa medida es el punto de partida para ver qué se debe mejorar y así llegar a ese nivel de excelencia deseado (grado más alto de la calidad)



La universidad, como un servicio, debe garantizar la calidad del mismo. Esta tesis se desarrollará en el ámbito de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria.

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### 1.2.1 Objetivo General

El objetivo general de la tesis doctoral es el de establecer los factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en opinión de los Alumnos y Graduados como consumidores de la misma.

### 1.2.2 Objetivos Específicos:

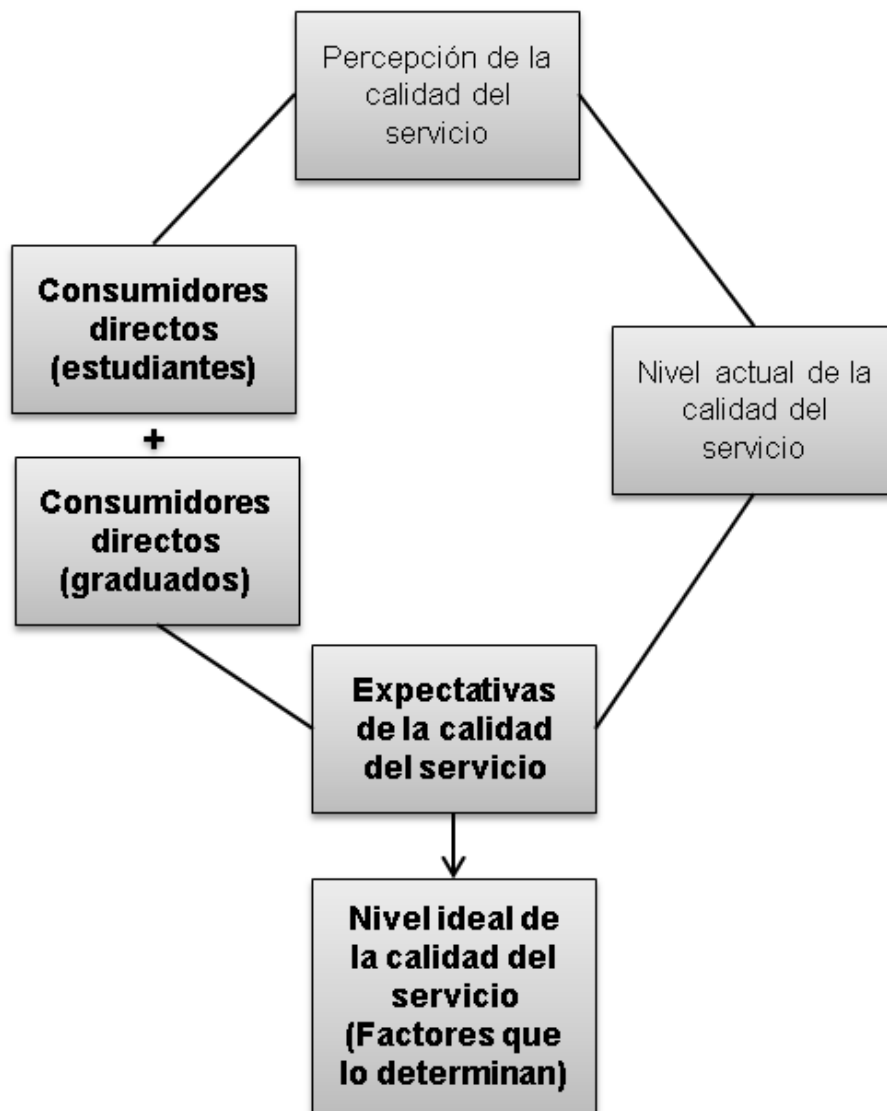
1.2.2.1       Objetivo específico en relación a las opiniones de los Alumnos: Determinar, sobre la base de las opiniones de los Alumnos, cuáles son los factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria.

1.2.2.2       Objetivo específico en relación a las opiniones de los Graduados: Determinar, sobre la base de las opiniones de los Graduados, cuáles son los factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria.

1.2.2.3       Objetivo Específico en relación a la comparación entre las opiniones de los Alumnos y las de los Graduados, estableciendo sobre la base

de ellas, cuáles son las semejanzas y las diferencias entre los factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria.

### Servicio de la enseñanza universitaria



Camino de la tesis: Resaltado en negrita

Elaboración propia

## **Capítulo 2: Calidad, Calidad del servicio, Medición de la calidad del servicio**

Para la construcción del presente marco teórico se ha procedido a hacer búsquedas en la ISI WOK teniendo en cuenta las frases: “calidad del servicio”, “medición de la calidad del servicio”, “calidad del servicio de la enseñanza universitaria” y “medición de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria”; además de haber sido revisados algunos libros.

Las principales referencias encontradas serán expuestas de la siguiente manera:

- Calidad del servicio (haciendo una primera distinción entre “calidad” y “servicio” de manera independiente)
- Medición de la calidad del servicio
- Calidad del servicio de la enseñanza universitaria y medición

### **2.1 Calidad del servicio**

La calidad del servicio ha sido objeto de una gran cantidad de definiciones. En las últimas tres décadas muchos esfuerzos han sido dirigidos a identificar y comprender la calidad del servicio (Kang & James 2004)

Antes de entrar a ver los distintos conceptos que de la misma se tienen, debemos primero dirigirnos al concepto mismo de servicio, en torno al cual, a diferencia de lo que ocurre con el concepto de “calidad”, parece haber un cierto consenso entre los investigadores de la materia:

En 1985, Parasuraman, Zeithaml & Berry (a quienes se considera representantes de la denominada “escuela norteamericana” de la cual se hablará más adelante), reconocen la importancia de la calidad para las empresas y los consumidores; hasta ese entonces las investigaciones habían demostrado los beneficios estratégicos de la misma en la participación de mercado y en el retorno sobre la inversión; y señalan tres características que tienen los servicios que deben ser reconocidas para un entendimiento profundo de la calidad del servicio: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad; la intangibilidad del servicio hace que para la empresa sea muy difícil entender cómo los consumidores lo perciben y evalúan su calidad; en segundo lugar, la heterogeneidad es mayor en aquellos servicios en los que la proporción de mano de obra es mas alta, generando variantes de productor a productor, de consumidor a consumidor y además de día a día; así, la consistencia del personal de servicio es difícil de asegurar, de manera que lo que la empresa intenta ofrecer puede resultar completamente distinto de lo que el consumidor recibe; finalmente, la producción y el consumo de muchos servicios son inseparables; en consecuencia, en servicios con mano de obra intensiva, la calidad se genera en la entrega misma del servicio y ni decir de aquellos servicios en los que el consumidor tiene una participación más activa. Esto hace que: la calidad del servicio sea más difícil de evaluar para el consumidor en relación a la calidad de los bienes; la percepción de la calidad del servicio resulta de la comparación de las expectativas del consumidor en relación al desempeño actual del servicio; y, finalmente, la evaluación de la calidad no se hace solamente cuando el servicio sale fuera, sino que involucra todo el proceso de entrega del servicio; en resumen, definen la calidad del servicio

sobre la base de la percepción de los clientes (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)

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

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

dificultad de asegurar un comportamiento consistente por parte de todo el personal de servicio. Finalmente, el grado de participación del consumidor en el proceso del servicio generalmente significa que el control del proveedor sobre la calidad es reducido” (Ennew, Reed & Binks, 1993)

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

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

Tabla 1: Enfoques de Calidad

Autores	Enfoque	Acento diferencial	Desarrollo
Platón	Excelencia	Calidad absoluta (producto)	Excelencia como superioridad absoluta, “lo mejor”. Asimilación con el concepto de “lujo”. Analogía con la calidad de diseño.
Shewhart Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada / controlada (procesos)	Establecer especificaciones. Medir la calidad por la proximidad real a los estándares. Énfasis en la calidad de conformidad. Cero defectos.
Deming Taguchi	Estadístico: pérdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares	Calidad generada (producto y procesos)	La calidad es inseparable de la eficacia económica. Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste. La calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente. Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad.
Feigenbaum Juran Ishikawa	Aptitud para el uso	Calidad planificada (sistema)	Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones. La calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente. Énfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad.
Parasuraman Berry Zeithaml	Satisfacción de las expectativas Del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	Alcanzar o superar las expectativas de los clientes. Énfasis en la calidad de servicio.
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad gestionada (empresa y su sistema de valor)	Calidad significa crear valor para los grupos de interés. Énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor.

Fuente: Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2007), “Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas”, pag 147 Pearson Educación, S.A., Madrid 2007

Se aprecia que la noción de la calidad ha ido evolucionando desde un enfoque centrado en el proceso productivo hacia otro centrado en los consumidores dentro del mercado; es así que la definición de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente es la más ampliamente empleada en la determinación de la calidad del servicio. A este respecto la escuela Nórdica y la escuela Norteamericana son quienes más han aportado en relación a su conceptualización y medición.

## **2.2 Medición de la calidad del servicio**

Cuando queremos hacer que algo funcione de la mejor manera posible, tenemos que:

- 1) Conocer cómo es el estado óptimo de funcionamiento
- 2) Determinar cuál es el estado de funcionamiento actual a fin de poder tomar las medidas de ajuste necesarias para llegar al óptimo deseado

Así, cuando una empresa quiere brindar a sus clientes un servicio de la mejor calidad posible, debe saber primero cómo es el nivel más alto de calidad, y luego, cuál es el nivel de calidad del servicio actualmente; para eso es necesario medir ese nivel; los investigadores del marketing son conscientes de esto y en ese sentido han venido estudiando desde hace algún tiempo cómo encontrar la mejor medida de la calidad del servicio ofrecido; en 1979 Gilbert Churchill señala que un elemento crítico para la evolución de un cuerpo fundamental de conocimiento en el marketing, es desarrollar las mejores medidas para las variables con las cuales se trabaja (Churchill 1979); al



respecto, las investigaciones más relevantes han sido agrupadas en las escuelas norteamericana (Parasuraman, Zeithaml & Berry) y nórdica (Gronroos) a continuación, veamos una breve exposición de lo que se ha venido aportando al respecto:

Parasuraman, Zeithaml & Berry publicaron en 1988 un artículo en el que introdujeron el SERVQUAL como un instrumento de medición de la calidad del servicio, señalando sus propiedades y potenciales aplicaciones, evaluando separadamente las expectativas y las percepciones de los clientes, para lo cual identificaron 5 determinantes de la calidad del servicio: (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

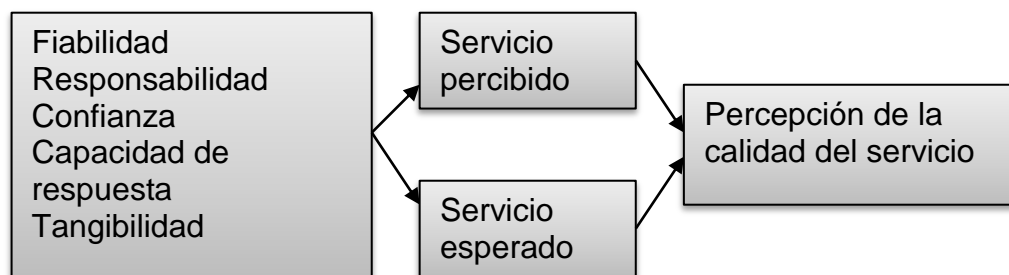
- Fiabilidad: Capacidad de ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa
- Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados además de su habilidad para inspirar credibilidad y confianza
- Confianza o empatía: Atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes
- Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido
- Tangibilidad: Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Señalan también que los factores que influyen en las expectativas son :

- La comunicación boca-oído: lo que los consumidores del servicio escuchan de otros consumidores
- Las necesidades personales

- La experiencia en el uso del servicio: los que reciben el servicio por primera vez generalmente tienen expectativas distintas en relación a quienes reciben el servicio hace ya un tiempo
- Comunicación externa: que consiste en los mensajes que envía el proveedor del servicio (como anuncios, folletos, etc)

### Modelo SERVQUAL



Fuente: Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988

Parten también de hallar una serie de gaps, vacíos o brechas los cuales influyen en la percepción del cliente y tienen que ser por lo tanto analizados para mejorar la calidad percibida; estos vacíos son los siguientes:

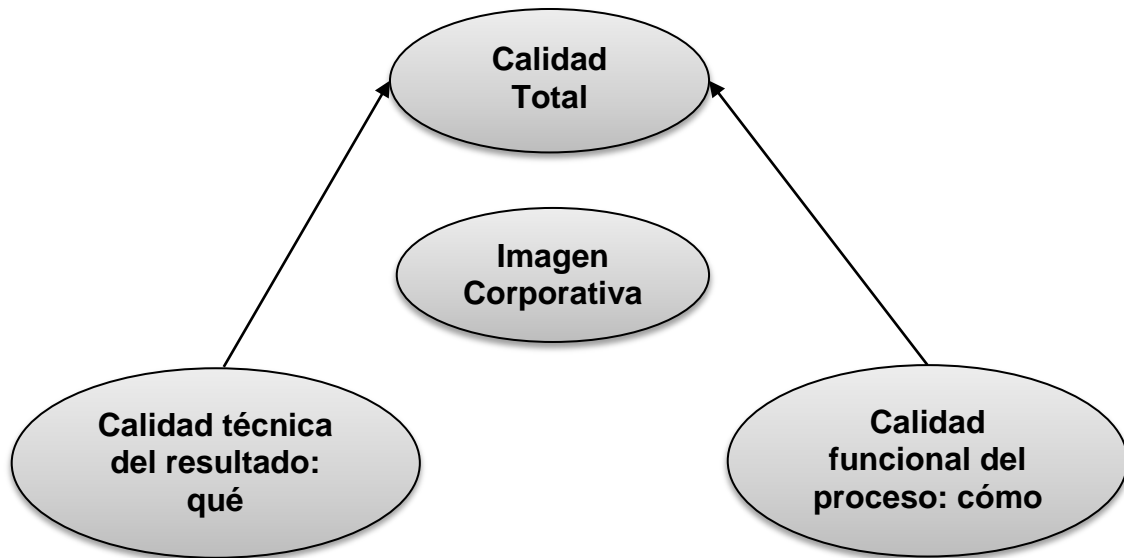
- Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos
- Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad
- Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio
- Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa

- Gap 5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio

Este último vacío es consecuencia de los vacíos anteriores y es además la medida de la calidad del servicio. Así, introducen el “SERVQUAL” para medir la calidad del servicio; este instrumento consiste en encuestas que se aplican a los usuarios de un determinado servicio; está compuesto de dos partes, una que mide expectativas y otra que mide las percepciones del cliente; cada parte incluye 22 enunciados a ser evaluados en escala Likert del 1 al 7; las partes son simétricas (cada una contiene los mismos enunciados); la diferencia entre la evaluación de ambas partes no es más que la medición del Gap 5 (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, 1988, 1994)

El modelo nórdico planteado por Gronroos es conocido también como modelo de la imagen, relaciona la calidad con la imagen corporativa y plantea que la calidad percibida por el cliente es la integración de la calidad técnica (qué se brinda) y la calidad funcional (cómo se brinda), relacionándose estas a su vez con la imagen corporativa; es decir, el cliente está influido por el resultado del servicio, por la forma en que lo recibe, y por la imagen corporativa. Menciona también que una buena evaluación de la calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada satisface las expectativas del cliente; de manera que un exceso de expectativas traería problemas al momento de evaluar la calidad.

## Modelo de Gronroos



Fuente: Gronroos, 1984

En 1990 James Carman hace una crítica al SERVQUAL propuesto por los autores anteriores, al respecto señala que la escala de medida no era completamente genérica, haciéndose necesario el ajuste para los distintos servicios; además, que el mayor inconveniente estaba relacionado al tratamiento de las expectativas y a los factores de análisis de la diferencia entre expectativas y percepciones (Carman, 1990)

En 1991, Parasuraman, Zeithaml & Berry publican otro artículo en el que básicamente establecen una guía para usar adecuadamente el SERVQUAL; al respecto sugieren: tomarlo periódicamente y considerarlo como un inicio de la medición de la calidad del servicio, medición que deberá ser complementada luego con otros análisis cuantitativos o cualitativos (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1991)

En 1992, Babakus & Boller señalan la presencia de algunos defectos en el SERVQUAL, concluyendo que se requieren esfuerzos para una mejor definición y comprensión de la calidad de servicio percibida y que además se deben seguir indagando métodos alternativos de medición de la calidad del servicio (Babakus & Boller 1992)

En julio de 1992 Cronin & Taylor publican un artículo en el que principalmente señalan lo siguiente: la calidad del servicio debería medirse como una actitud (para lo cual proponen una escala alternativa al SERVQUAL llamada SERVPERF, donde la diferencia principal es la medida de la calidad del servicio basada únicamente en la percepción del consumidor en lugar de la diferencia entre las expectativas y la percepción que el consumidor tiene del servicio recibido); que la calidad del servicio es anterior a la satisfacción del consumidor, y además que la satisfacción del consumidor ejerce una influencia mayor en las intenciones de compra en relación a la calidad del servicio (con la salvedad de que la calidad del servicio percibida es una forma de actitud, una evaluación en un espacio de tiempo más grande en relación a la satisfacción del consumidor que es la medida de una transacción específica) (Cronin & Taylor 1992)

En 1993, Brown, Churchill & Peter hacen también una crítica al SERVQUAL en la que señalan una serie de deficiencias del mismo e indican la necesidad de considerar muy cuidadosamente cuáles son los elementos importantes en relación a la calidad del servicio para cada área distinta, llamándolos a modificar la escala si es necesario (Brown, Churchill & Peter 1993)

En enero de 1994 Parasuraman, Zeithaml & Berry responden a las críticas de Cronin & Taylor señalando que sus aportes no presentan ninguna garantía y que más bien se debe seguir investigando para ayudar en el incremento de nuestro conocimiento; reafirman además el hecho de que medir la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas y la percepción de los consumidores provee de información mucho más rica en relación a lo que proponen Cronin & Taylor (medirla únicamente sobre la base de la percepción del cliente) (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1994)

En enero de 1994 también Teas responde a Parasuraman, Zeithaml & Berry; generándose un debate en el que también participan Cronin & Taylor; éste se centra básicamente en la identificación de varios cuestionamientos importantes relativos a alternativas conceptuales y definiciones operacionales de la calidad percibida; y al rol (si existe) de las expectativas como determinantes o componentes de la calidad percibida; además del enlace entre calidad percibida y satisfacción del consumidor (Teas 1994)

Al respecto, Cronin & Taylor sugieren que limitando los dominios de la calidad del servicio y de la satisfacción del consumidor, podría aumentar nuestra comprensión de cómo estos constructos obran recíprocamente en procesos de toma de decisión del consumidor; además, en relación al debate mencionado, siguen sosteniendo su posición en relación a la de Parasuraman, Zeithaml & Berry, aunque responden positivamente a su llamado para seguir investigando sobre la materia (Cronin & Taylor 1994)

En 1994, Parasuraman, Zeithaml & Berry, publican un artículo en el que señalan el creciente interés por parte de investigadores y gerentes en relación a la medición de la calidad del servicio, también que es un área rodeada de un extenso debate en relación a la necesidad de medir las expectativas del consumidor y además de cómo hacer esa medición; haciendo una síntesis en relación a la extensa literatura, el artículo identifica cuestiones no resueltas y desarrolla tres cuestionarios alternativos para direccionarlas; concluyendo con orientaciones prácticas para futuras investigaciones (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1994)

En el otoño de 1994 McAlexander, Kaldenberg & Koenig aplicaron el SERVQUAL y el SERVPERF para medir la calidad del servicio en el sector salud y llegaron a la conclusión de que el SERVPERF era superior al SERVQUAL como método de medición (McAlexander, Kaldenberg & Koenig 1994)

En 1996 Buttle escribe un artículo en el que concluye que el SERVQUAL sin duda es la medida de calidad del servicio que ha tenido el mayor impacto en los negocios y la comunidad académica; pero, sin embargo, todavía hay dudas alrededor de si los clientes determinan rutinariamente la calidad del servicio en términos de expectativas y percepciones; hay dudas sobre la utilidad y la conveniencia del paradigma de la disconformidad; hay dudas sobre la dimensionalidad de la calidad del servicio; estas son, entre otras, algunas de las dudas que no son solo significativas para los usuarios del SERVQUAL, sino

para todos aquellos que deseen entender mejor el concepto de la calidad del servicio (Buttle 1996)

De todo lo anterior podemos deducir principalmente que las expectativas y percepciones están relacionadas con la calidad del servicio, por lo que tenerlas en cuenta ayuda a garantizar y poder mejorar esa calidad; su estudio y medición además ha generado grandes debates; tan es así que después de 15 años de investigación todavía no existe consenso en relación a la mejor manera de definir y medir la calidad del servicio; en suma, no hay un único modelo aceptado, sin embargo, los marcos conceptuales generados por Gronroos y Parasuraman son extensamente citados e introducidos para su aplicación en el contexto de la educación superior (Clewes 2003)



### **2.3 Calidad del servicio de la enseñanza universitaria y medición:**

La enseñanza universitaria es uno de los tres estamentos que comprende la actividad universitaria: gestión universitaria, actividades de investigación y la enseñanza misma. Esta enseñanza universitaria no implica solamente las clases impartidas dentro del aula, sino que incluye la actuación de todos aquellos que de una manera u otra tomarán las decisiones más adecuadas en relación a qué se enseña, cómo se enseña, cuándo se enseña, quién lo enseña y a través de qué medios.

“El estudio de las expectativas en educación ha experimentado un cambio en los últimos años. El nuevo marco teórico está fuertemente influido por las investigaciones realizadas en el ámbito de los negocios, y ha suscitado un mayor interés en las expectativas de los universitarios como variable a considerar en la mejora de la calidad universitaria y de la satisfacción de los estudiantes” (Pichardo, García Berbén, de la Fuente y Justicia, 2007, pag 2).

En relación a la calidad del servicio de la enseñanza universitaria, a continuación se exponen algunos de los principales estudios que se han hecho al respecto; al final de los cuales podremos extraer algunas conclusiones:

Harvey & Green en 1993 llegaron a la conclusión de que existen distintas definiciones en torno a la calidad de la enseñanza superior (calidad como excepcional, calidad como perfección, calidad como aptitud para el propósito, calidad como valor para el dinero y calidad como transformación) y que

ninguna de ellas es necesariamente mejor o peor que la otra, pero que esto no nos absuelve de la responsabilidad de mantener o mejorar la calidad de la misma, es decir, independientemente de un consenso en torno a la definición se deben tomar decisiones para mejorarla, y las mejores decisiones surgirán del acercamiento que en la práctica se tenga al servicio mismo de la enseñanza, utilizando criterio y sentido común ( Harvey & Green 1993)

Frances Hill en 1995 señala al estudiante como el consumidor primario del servicio de la educación superior, haciendo un estudio exploratorio al monitorear las expectativas y percepciones de un grupo de estudiantes en relación a la calidad del servicio que recibían; de este estudio se desprende: la necesidad de medir las expectativas de los estudiantes no solo durante su estadía en la universidad, sino también al momento de ingreso y una vez egresados y la necesidad de gerenciar de alguna manera las expectativas de los estudiantes a fin de adecuarlas lo más cerca posible a la calidad de servicio que se les ofrece; señalando claramente que las expectativas en relación a los factores académicos son básicamente estables a través del tiempo y que estas muy probablemente se forman antes de que el alumno esté ya en la universidad (Hill, 1995)

En 1995, Narasimhan aplicó un estudio a un grupo de estudiantes de MBA en el Reino Unido, del cual sacó como conclusiones: que el proceso de enseñanza-aprendizaje dependía de los estudiantes, la etapa en la que se encontraban y el tema o curso que estaban llevando; y que es muy importante responder rápidamente a la retroalimentación de los alumnos a fin de reducir la

brecha entre las expectativas y las percepciones de ellos, la correcta implementación de este ejercicio puede conducir a la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje (Narasimhan 1995)

En 1996, Owlia & Aspinwall hicieron un estudio en el que concluyeron que la orientación al consumidor en la educación superior es ya un principio aceptado, que los estudiantes son los principales consumidores de la misma, siendo consumidores secundarios los empleadores, la sociedad, la facultad y las familias y que es sumamente necesario encontrar los métodos adecuados para medir procesos como el de la enseñanza, el aprendizaje y la investigación (Owlia & Aspinwall 1996)

Yanhong & Kaye en 1999 presentaron los resultados de un estudio empírico en relación a los cambios de las expectativas y las percepciones de los estudiantes en el contexto de la enseñanza; la calidad de dicho servicio fue medida en muchos puntos de tiempo; el estudio demostró que las expectativas se mantenían relativamente estables a lo largo del tiempo, en tanto que la percepción se mostraba variable y además el nivel de calidad del servicio percibido se reducía en tanto que se pasaba a cursos de mayor nivel (Yanhong y Kaye 1999)

También en 1999, Ford, Joseph & Joseph reafirman la importancia de medir la calidad del servicio de la enseñanza universitaria a fin de poder tomar las medidas necesarias para mejorar lo que haya que mejorar, considerando la fuerte competencia entre universidades por atraer estudiantes y por lo tanto la

necesidad de generarse ventaja competitiva; sin embargo, pese a ser el SERVQUAL el único instrumento de medida disponible para poder medir la calidad de los servicios, no lo consideran adecuado por una serie de limitaciones que le encuentran mencionando la crítica que le hicieron Cronin & Taylor y Carman, además de las expectativas no realistas que tienen los estudiantes que recién ingresan a sus respectivas casas de estudios. Debido a ello, realizan una serie de grupos focales a estudiantes de universidades de Nueva Zelanda y EEUU de NA donde buscaban identificar, en opinión de ellos, cuáles son los atributos que se deberían considerar para poder catalogar el servicio de la enseñanza universitaria como de excelencia; sobre la base de los resultados ellos prepararon un cuestionario que luego fue también aplicado a alumnos de universidades de los países ya mencionados a fin de medir la calidad del servicio de la enseñanza universitaria recibida para ver dónde tomar acciones de mejora. La principal limitación que encuentran a su estudio es el hecho de que no se puede asumir que los determinantes de la calidad del servicio son los mismos para todos los sectores o para todos los países (pese a que el estudio fue hecho para países con culturas similares) (Ford, Joseph & Joseph 1999)

En el año 2000, Sander, Stevenson, King & Coates realizan un estudio para medir las expectativas de los estudiantes universitarios en cuanto a la universidad, aplicando un cuestionario USET (University Students' Expectations of Teaching, diseñado por ellos mismos) a 395 estudiantes de primer ciclo de 3 universidades británicas de las carreras de Medicina, Empresariales y Psicología; en el resultado general se encontró que habían diferencias entre las

expectativas y las preferencias de los estudiantes. El cambio viene en el sentido de una educación que tradicionalmente conocía desde dentro lo que sus estudiantes requerían y esperaban a otra en la que debemos de ver desde afuera el tema de las expectativas para llevarlas hacia dentro al considerarlas para la mejora de la educación (Sander, Stevenson, King, Coates, 2000).

Así, cuando la universidad quiere mejorar la calidad de su servicio de enseñanza, apunta a una medición de las expectativas y percepción de la misma por parte de los estudiantes.

En el año 2001, Rindermann & Schofield llegan a la conclusión de que la evaluación de la enseñanza por parte del estudiante es similar al dibujo de un retrato, ese retrato nunca describe un cuadro exacto del aspecto exterior de una persona, pero es más exacto y más cercano a la realidad que cualquier tentativa que se haga para imaginarnos el aspecto exterior de esa persona basándonos solamente en rumores (Rindermann & Schofield 2001)

Tam, en el año 2001, sostiene que la discusión más grande en relación a la calidad en la educación superior y su medida se basa en dos consideraciones importantes: que la actividad central de la educación superior es aquella que maximiza el desarrollo educacional del estudiante, y que es la mejora continua para maximizar el aprendizaje y el desarrollo del estudiante el objetivo fundamental de las universidades por lo que debería ser el foco de todo lo que concierne a la calidad en la educación superior y su medida. Cualquier medida de la calidad y evaluación en la educación superior que minimiza la experiencia

central del estudiante está limitado y no puede proporcionar información acerca de cómo encuentran los estudiantes su experiencia y cuánto han aprendido y progresado tanto intelectual como emocionalmente durante sus años en la universidad (Tam 2001)

En el año 2002, Chonko, Tanner y Davis aplican un estudio a 750 estudiantes de una clase introductoria de negocios donde descubren que las percepciones actuales de los estudiantes frecuentemente divergen de aquellas que tenían mientras cursaban las materias y que aquellas expectativas en relación a los profesores y sus clases tanto como sus propias valoraciones estaban muy relacionadas a cómo los estudiantes clasificaban a esos profesores y esas clases; por lo que sugieren ser cautos al usar las evaluaciones de los estudiantes (Chonko, Tanner y Davis 2002)

En el año 2002 Wiers-Jenssen, Stensaker & Groggaard realizan un estudio en Noruega donde examinan cómo la satisfacción del estudiante en conjunto se puede descomponer en la valoración de muchos aspectos de la experiencia del aprendizaje de los alumnos. El análisis revela que la calidad académica y pedagógica de la enseñanza son determinantes cruciales de la satisfacción del estudiante, encontrándose un vínculo entre la satisfacción de los estudiantes y la valoración que ellos mismos hacen en relación a la enseñanza. El análisis también demuestra que: el clima social, aspectos antiestéticos de la infraestructura física y la calidad de los servicios administrativos no deberían desestimarse cuando se trata de mejorar la satisfacción de los estudiantes y

sus oportunidades de aprendizaje (Wiers-Jenssen, Stensaker & Grogard 2002)

En el año 2003, Hill, Lomas y MacGregor realizan 6 grupos focales a estudiantes de sus respectivas universidades y la única pregunta que les hacen es: ¿qué significa para ti la calidad de la educación?; al respecto, los principales hallazgos fueron que las conferencias y los sistemas de soporte eran los factores que más influenciaban en la calidad de la educación (Hill, Lomas & MacGregor, 2003)

Clewes identifica tres aproximaciones para medir la calidad en la educación; la primera es una adaptación del SERVQUAL, la segunda utiliza métodos para evaluar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje, y la tercera utiliza métodos para evaluar la calidad de la experiencia total del estudiante; sin embargo, los estudios rescatan la importancia de la confiabilidad. La mayoría de universidades usa distintas variables, preguntas y métodos de evaluación, muchos de los cuales son desarrollados internamente sin considerar la confiabilidad o la validez. En resumen, recientes estudios han comenzado a explorar el valor de aplicar conceptos y modelos de marketing de servicios al sector de la educación superior; otros estudios aplican conceptos de la literatura educacional y consideran la calidad de la enseñanza y el aprendizaje o la experiencia total del estudiante como más válida. En relación a todo esto, ella aplicó un estudio longitudinal de la experiencia de la calidad del servicio a una muestra de estudiantes de post-grado a tiempo parcial durante un periodo de tres años en una escuela de negocios de Inglaterra. El diseño de

investigación cualitativa estuvo formado por conceptos tanto de calidad del servicio como de literatura de calidad educativa; la investigación identificó aspectos importantes en la evaluación de los estudiantes de la calidad del servicio y considera el rol que juegan las expectativas en el proceso; los resultados arrojan tres distintas etapas en la experiencia del servicio de la educación: primero la posición de quienes son por el momento postulantes, la cual se centra en las expectativas del servicio; segundo, la experiencia de quienes están cursando las materias; y tercero, la evaluación del servicio que hacen los graduados. A partir de estas etapas Clewes propone un modelo conceptual de la calidad del servicio en la educación superior centrado en el estudiante que contiene aspectos tanto de calidad del servicio como de literatura de la calidad de la educación. La expectativa del servicio y el producto del servicio tienen sus bases en lo que es la literatura de la calidad del servicio, pero las dimensiones de estos conceptos han sido desarrollados directamente a partir de la experiencia de los estudiantes en las escuelas de negocios y luego adaptado para el contexto de la educación superior. Se propone que la calidad del servicio de la educación provenga de la percepción de la calidad del proceso más percepciones del valor del servicio (calidad del resultado); las expectativas se expresan como el servicio deseado antes de que se haya tenido cualquier experiencia con los cursos; posteriormente, mientras las dimensiones de las expectativas siguen siendo iguales, se ven influenciadas por la experiencia de la educación; esto formará la base para nuevas expectativas y se propone que tiene una influencia mediata en la percepción del valor del servicio. La experiencia total del estudiante sobrepasa las dimensiones de la enseñanza y el aprendizaje incluyendo otros factores como



son los diversos servicios de soporte. El proceso de enseñanza y aprendizaje es fundamental para la evaluación de la calidad del servicio por parte de los estudiantes, sin embargo la literatura en relación a la enseñanza y el aprendizaje puede ser criticada por no incluir el resultado de la enseñanza y el aprendizaje. En suma, tanto la calidad del servicio como la literatura de la calidad de la educación subestiman la importancia del resultado. Las dimensiones del valor del servicio ofrecido: la calificación, la aplicación en el trabajo, el aprendizaje, la ampliación de la red social y el cambio personal; y el modelo de calidad del servicio propuesto son únicas y desafían el integrar tanto la literatura de la calidad del servicio como la de la calidad de la educación (Clewes 2003)

Según Lawrence y Mccollough, la introducción de TQM dentro de las universidades se ha dado básicamente en áreas administrativas y de soporte, pero en muy pocos casos ha migrado a las aulas (programas académicos), esto se debe principalmente a que los procesos de enseñanza representan un reto mucho mayor en relación a las otras áreas y también a que hay pocas herramientas tangibles disponibles para ayudar a los instructores a brindar TQM dentro de sus clases de una manera significativa. En ese sentido ellos describen como herramienta que se viene usando en su universidad, el otorgar una garantía del desempeño de la enseñanza (introducida inicialmente en dos cursos electivos de marketing) donde se indica que si el alumno no queda satisfecho con la calidad del curso impartido se le devolverá completamente el dinero que pagó. Esta garantía genera en el instructor incentivos suficientes para una mejora continua en el proceso de enseñanza, genera también que los

estudiantes tomen una participación más activa en el proceso de aprendizaje, contribuye a la formación de confianza y respeto mutuo, genera altas expectativas y finalmente 100% de satisfacción (Lawrence & Mccollough 2004)

En el año 2003 también la Dra. Suzana Markovic hizo un estudio en relación a la medición de la calidad del servicio esperado en estudios superiores en turismo; este estudio contribuyó al conocimiento acerca del constructo “calidad del servicio” en educación superior en Hotelería y Turismo en Croacia al refinar la escala SERVQUAL (se le añadieron 16 ítems de los 22 con los que ya contaba para ajustarlo más a estudiantes de Hotelería y Turismo) , demostrándose que este instrumento puede ser utilizado por gerentes en educación superior para poder diseñar estrategias de servicio que satisfagan las expectativas de los estudiantes. Propone como futuras investigaciones el validar sus resultados y extender el estudio a cómo las diferentes variables socio demográficas afectan las dimensiones de la calidad del servicio, o si estos mismos resultados pueden ser también válidos en otras facultades. Concluye finalmente que la escala SERVQUAL debería tratarse como un punto de partida útil en el desarrollo de las dimensiones de la calidad del servicio en la educación superior y no como la respuesta final para la mejora de la calidad del servicio en la educación superior (Markovic 2006)

En el año 2004, Firdaus Abdullah desarrolla el HEdPERF como un nuevo instrumento de medida de la calidad del servicio del sector de la educación superior que captura sus auténticos determinantes, el instrumento propuesto, compuesto por 41 ítems, ha sido testeado empíricamente en cuanto a

unidimensionalidad, confiabilidad y validez a través del análisis de factores exploratorios y confirmatorios (CFA), el estudio se hizo específicamente para el sector de la educación superior, por lo que las dimensiones de la calidad del servicio son específicas para este sector en particular, lo cual no lo hace generalizable a otros sectores, pero elimina problemas asociados con efectos de diferencias entre industrias; con respecto a futuras investigaciones, el estudio se concentra solo en los estudiantes como consumidores primarios, pero reconoce que hay otros grupos de consumidores entre los cuales también se debería indagar, como son los empleadores, el gobierno, los padres de los alumnos y público en general (Abdullah 2006)

Este mismo autor en el año 2005 compara diferentes medidas de la calidad del servicio dentro de un estudio empírico utilizando consumidores de la industria de la educación superior; específicamente compara el HEdPERF con el SERVPERF y el HEdPERF-SERVPERF como una escala más moderada; teniendo como objetivo determinar las fortalezas y debilidades de cada instrumento para ver cuál tiene las mejores capacidades de medida en términos de unidimensionalidad, confiabilidad, validez y varianza explicada de la calidad del servicio; y la conclusión fue que el estudio provee soporte empírico en favor de la idea de que la estructura del HEdPERF, con sus 41 items, puede ser un instrumento superior en la medida de la calidad del servicio, dentro del contexto de la educación superior. Dado que el estudio se limita a una sola industria de servicios, futuros estudios deberían aplicar este instrumento en otros países, otras industrias, y además con diferentes tipos de instituciones para ver si los resultados obtenidos son generales y consistentes

con diferentes muestras; por último, el estudio se concentra solo en los estudiantes, pero es reconocido que la educación tiene otros grupos de consumidores que también deberían ser satisfechos (Abdullah 2005)

En el año 2007, Pichardo, García Berbén, De la Fuente y Justicia concluyen en un estudio sobre las expectativas en la universidad que: “El estudio sobre las expectativas y percepciones que los estudiantes tienen del profesorado está aún en estado embrionario, pero sus hallazgos muestran cada vez más la importancia de las expectativas.....el tipo de expectativas de los universitarios que se han encontrado, permiten concluir que si se atienden las expectativas de los métodos de enseñanza y de evaluación el alumnado prefiere tomar un papel activo en su aprendizaje.” (Pichardo, García Berbén, de la Fuente y Justicia, 2007, pag 13)

En el año 2007, Angell, Heffernan y Megicks aplicaron la escala IPA (importance-performance analysis) para identificar los factores de evaluación de la calidad del servicio en alumnos de post-grado de una universidad en Inglaterra concluyéndose que IPA es una herramienta adecuada para medir la calidad del servicio en alumnos de post grado. (Angell, Heffernan & Megicks 2007)

En el año 2008, Ladhari hace un trabajo donde describe y contrasta un número considerable de modelos para medir la calidad del servicio, además del bien conocido SERVQUAL, que ha recibido duras críticas como ya vimos anteriormente, y que él resume en: el cuestionamiento del concepto y la

operacionalización del “gap score”, las múltiples interpretaciones que puede tener el concepto de expectativas al estar pobremente definido y la validación de sus dimensiones. Al hacer un análisis de los 30 estudios que seleccionó para su investigación llega a las siguientes conclusiones: industrias distintas deberían tener medidas distintas y específicas de la calidad del servicio y no una escala genérica única como tiene por ejemplo el SERVQUAL, todas las escalas son multidimensionales aunque varían en el número, pese a las dificultades para obtener información en relación a las expectativas la mayoría de estudios utiliza el modelo de brecha dado que facilita la identificación de las fortalezas y debilidades en los atributos específicos de calidad, la mayoría de estudios también se basan en la calidad funcional (la manera en que se entrega el servicio) más que en la calidad técnica (el resultado del servicio entregado), el número de ítems varía de 14 a 75. Finalmente, propone como discusión y sugerencias para futuros investigadores: la dimensionalidad de la calidad del servicio, la jerarquía de la concepción multidimensional de la calidad del servicio, el desarrollo de medidas específicas de la calidad del servicio para culturas distintas ya que el significado, número e importancia relativa de las dimensiones de la calidad del servicio depende de la orientación cultural y de los valores de los consumidores, a pesar de todas las críticas que ha recibido el SERVQUAL, continua siendo el modelo mas usado para medir la calidad del servicio habiendo muchas similitudes entre las dimensiones utilizadas en el SERVQUAL y aquellas desarrolladas en escalas alternativas lo que sugiere que algunas dimensiones de la calidad del servicio son genéricas mientras que otras son específicas para industrias y contextos particulares (Ladhari 2008)

En el 2009, De Jager y Gbadamosi desarrollan una escala para la medición de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en Sudáfrica, basada en una investigación exhaustiva de la literatura existente y grupos focales preliminares aplicados a estudiantes, dando como resultado un cuestionario que incluía 13 factores y 48 sub factores como determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria; planteando como limitantes al estudio el hecho de poder generalizar su instrumento a otros países, además de un análisis cualitativo más profundo y extenso que generaría información adicional a la obtenida con los instrumentos utilizados; dado que el uso de las herramientas más apropiadas pueden ayudar a los gerentes en educación universitaria a mejorar la calidad del servicio que proveen sus instituciones teniendo la habilidad de usar los resultados para mejorar el diseño del servicio entregado (De Jager, Johan & Gbadamosi, Gbolahan; 2009)

En octubre de 2009, Chatterjee, Ghosh & Bandyopadhyay utilizaron una aproximación tipo SERVQUAL para cuantificar la calidad de la enseñanza de los profesores como posible medida de mejora; sostienen que esta aproximación debe ser replicada regularmente para identificar cambios en las percepciones de los estudiantes en relación a nuevos parámetros que expliquen dicha calidad; sin embargo, proponen para futuras investigaciones, entre otras,; la identificación de factores específicos que sostengan la mejora de la enseñanza, la investigación de factores que promuevan una comprensión más profunda de las percepciones de los estudiantes y la identificación de alternativas para el feedback de los estudiantes a ser usado como instrumento

para la mejora de la enseñanza de los profesores (Chatterjee, Ghosh & Bandyopadhyay, 2009)

En el año 2009 Ana Brochado hace un estudio para examinar la performance de cinco medidas alternativas de la calidad del servicio en el sector de la educación superior: el SERVQUAL, importance – weighted SERVQUAL, SERVPERF, importance – weighted SERVPERF y el HEdPERF; en el que concluye que el SERVPERF y el HEdPERF presentan la mejor capacidad de medida pero que no es posible identificar cuál de ambos es el mejor, planteando como limitante el hecho de que el estudio se realizó en una sola facultad, de manera que se necesitaría data adicional de otras instituciones para poder proveer resultados más generales (Brochado 2009)

A finales del 2005, Donizete da Silva y Ferreira hacen una investigación para medir la calidad del servicio de la enseñanza en la educación superior; ellos arguyen que muchas instituciones no poseen instrumentos formales y legítimos para reconocer la percepción del cliente sobre la calidad de los servicios prestados; en ese sentido defienden el modelo SERVQUAL adaptado al servicio de educación como una alternativa para la solución del problema, y lo aplican a su investigación; sin embargo, destacan como limitaciones que el modelo SERVQUAL se constituye en un análisis lineal y de carácter predominantemente cuantitativo que no favorece el reconocimiento de causas y el desdoblamiento de los fenómenos caracterizados, proponiendo futuras investigaciones de carácter cualitativo como entrevistas a profundidad y grupos de enfoque para favorecer la comprensión de aspectos críticos en relación a

alumnos, profesores y gestores, otra limitación es la del carácter aproximativo y temporal que marca las investigaciones de procesos sociales; por lo tanto el enfoque empírico debe ser enriquecido por nuevas investigaciones que confirmen o cuestionen la relevancia de las variables propuestas según las dimensiones del modelo SERVQUAL (Donizete da Silva & Ferreira 2011)

En el año 2010, Nicolescu y Dima sostienen que evaluando la calidad del servicio de la educación superior, considerando las opiniones de sus principales beneficiarios: los estudiantes y los empleadores, resulta un número de conclusiones generales con implicaciones para el manejo de la calidad, como son entre otras: que los proveedores del servicio de la educación superior deberían considerar las opiniones de los graduados y de los empleadores como los principales beneficiarios de la educación superior a fin de mejorar sus ofertas y actividades; asimismo, las instituciones de educación superior y los empleadores necesitan desarrollar una relación más estratégica para coordinar sus necesidades mutuamente; en este camino se asegura una confrontación sistemática entre el conocimiento académico con los futuros deberes profesionales; y que las instituciones de educación superior tienen que crear nuevos modelos de currícula, estrategias de enseñanza y de evaluación a los alumnos, a fin de proveerles competencias operacionales y transferencia de habilidades, de manera de asegurar su supervivencia en los nuevos y cambiantes mercados de trabajo (Nicolescu & Dima 2010)



Sobre la base de lo expuesto podríamos concluir lo siguiente:

- La literatura existente en relación a la calidad del servicio (marketing de servicios) en el ámbito de los negocios está siendo trasladada cada vez con mayor fuerza al ámbito de la educación universitaria.
- No existe una definición clara y única de lo que es la calidad en educación, pero, independientemente de ello, se deben tomar decisiones para mejorarla, y las mejores decisiones surgirán del acercamiento que en la práctica se tenga al servicio mismo de la enseñanza.
- Hay coincidencia en señalar al estudiante como el consumidor primario o el cliente directo del servicio de la enseñanza, teniendo en cuenta que dicho estudiante pasa por tres momentos distintos: primero cuando es postulante, cuya posición se centra en las expectativas del servicio; segundo, cuando es alumno, es decir, la experiencia de quienes están cursando las materias, cuyas opiniones (percepciones) y expectativas estarían dirigidas a medir la calidad del proceso; y tercero, cuando es graduado, cuya evaluación del servicio, al ya haberlo recibido por completo, lo que mide es la calidad del resultado.
- Hay un interés creciente en las expectativas de los estudiantes como variable a considerar en la mejora de la calidad universitaria y de la satisfacción de los mismos.
- Las expectativas de los estudiantes definen el nivel "ideal" de calidad del servicio de la enseñanza universitaria.

- Las percepciones de los estudiantes miden, en comparación con el nivel de expectativas, el estado actual de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria.
- Hay distintas maneras de medir la calidad del servicio de la enseñanza universitaria, y todas dan más importancia al proceso que al resultado al no haber tenido en cuenta las opiniones de los graduados en la elaboración de los distintos instrumentos de medición.
- Escalas genéricas únicas, como por ejemplo la del SERVQUAL, no resultan muy efectivas para medir la calidad del servicio en todas las industrias; por lo que deberían generarse escalas ad-hoc para cada una de ellas, a fin de potenciar su efectividad; es así como surge por ejemplo el HEdPERF; es decir, industrias distintas deberían tener medidas distintas y específicas de la calidad del servicio y no una escala genérica única.
- En la gran mayoría de estudios se propone para futuras investigaciones la identificación de factores específicos que sostengan la mejora de la enseñanza pero no solo en opinión de los alumnos, sino también en opinión del estudiante en otros de sus momentos (graduados y postulantes) y también de otros grupos de consumidores del servicio como son los empleadores y los académicos principalmente; investigaciones de carácter cualitativo como entrevistas a profundidad y grupos de enfoque para favorecer la comprensión de aspectos críticos en relación a alumnos, graduados, empleadores y académicos se hace necesaria.

## **Capítulo 3: Diseño de la investigación**

### **3.1 Metodología a emplear:**

Una vez planteado el problema, para cumplir con los objetivos de investigación y seguir empujando el estado de la cuestión, según los mismos investigadores lo han ido proponiendo a manera de futuras investigaciones, creemos que la mejor manera de hacerlo es a través de un estudio de caso de carácter cualitativo y de tipo exploratorio, debido a que nos permitirá conocer a fondo cuáles son los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en opinión de alumnos y graduados. En el estado de la cuestión ya vimos que, si bien existen investigaciones que involucren en alguna medida las opiniones de los alumnos, no existe ninguna que tome en cuenta las opiniones de los graduados.

Yin sostiene que el estudio de casos es usado, entre otras situaciones, en el campo profesional de la administración de negocios, y permite una investigación que conserva lo holístico y el sentido característico de los eventos de la vida real, cada investigador de estudio de caso debe trabajar duro para informar toda la evidencia imparcialmente, y aunque se ha considerado tradicionalmente que los estudios de caso son “la investigación suave”, paradójicamente la “más suave” de las estrategias de investigación es la más dura de hacer (Yin 2009). Según la clasificación de Yin de estudios de caso, el nuestro sería un caso con unidad holística, es decir, todo el caso es considerado como una unidad de análisis; y para la presente investigación esta

sería la carrera de Administración y Finanzas de la UPC. Stake identifica tres diferentes tipos de estudios de caso: intrínsecos, instrumentales y colectivos, el nuestro caería bajo la definición de estudio de caso instrumental dado que son los que se examinan para proveer de insumos de conocimiento a algún tema o problema de investigación (Stake 2005)

Stake también señala que para la selección de casos el primer criterio a tener en cuenta debe ser la máxima rentabilidad de aquello que aprendemos, otros son el tiempo de que disponemos para el trabajo de campo y la probabilidad de acceso al mismo, casos donde nuestras indagaciones sean bien acogidas y donde se cuente con actores dispuestos a dar su opinión sobre determinados materiales en sucio (Stake 2005); mi condición de profesora a tiempo completo de la carrera de Administración y Finanzas por más de 15 años me lleva a pensar que le suma valor a la elección de mi caso de investigación.

Para poder responder a nuestras preguntas de investigación, procederemos a trabajar teniendo como instrumentos del análisis cualitativo los grupos de enfoque y las entrevistas; esto nos permitirá un entendimiento profundo de lo que estamos investigando, además de poder hacer luego un estudio comparativo entre ambos grupos de consumidores del servicio de la enseñanza universitaria.

Nuestro análisis cualitativo es del tipo teoría fundamentada de diseño emergente; “el diseño de teoría fundamentada utiliza un procedimiento sistemático cualitativo para generar una teoría que explique en un nivel

conceptual una acción, una interacción o un área específica. Esta teoría es denominada sustantiva o de rango medio y se aplica a un contexto más concreto, sus explicaciones se circunscriben a un ámbito determinado, pero poseen riqueza interpretativa y aportan nuevas visiones de un fenómeno. El planteamiento básico de la teoría fundamentada es que las proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos en la investigación, más que de los estudios previos. Es el procedimiento el que genera el entendimiento de un fenómeno. En el diseño emergente se efectúa la codificación abierta y de ésta emergen las categorías que son conectadas entre sí para construir teoría. Al final, el investigador explica esta teoría y las relaciones entre categorías. La teoría proviene de los datos en sí” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Para poder responder las preguntas de investigación que a continuación se detallan, el proceso a seguir será el siguiente (tanto para el grupo de los Alumnos como para el de los Graduados):

- a- Ejecución de los grupos focales y las entrevistas (Bitácoras de Campo)
- b- Transcripción de los grupos focales y las entrevistas
- c- Identificación de las unidades de análisis en las transcripciones
- d- Identificación de categorías a partir de las unidades de análisis (Bitácoras de Análisis)
- e- Descripción de las categorías encontradas
- f- Número de veces en que aparecen las unidades de análisis por categorías ordenados de mayor a menor
- g- Identificación de temas a partir de las categorías encontradas

- h- Descripción de los temas encontrados
- i- Número de veces en que aparecen las categorías por temas ordenados de mayor a menor
- j- Comparación de los resultados obtenidos entre ambos grupos a nivel de:  
Unidades de Análisis, Categorías y Temas

### **3.2 Preguntas de Investigación**

“La satisfacción de los clientes es una medida a corto plazo, específica de las transacciones, mientras que la calidad de los servicios es una actitud a largo plazo debida a una evaluación global de un desempeño” (Hoffman y Bateson 2002)

Para una mejor y más ajustada evaluación global de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria tendríamos que tener en cuenta no solo a los alumnos, quienes evalúan la calidad del proceso al estar en ese momento recibiendo el servicio; sino también a los graduados, quienes al ya haber recibido el servicio por completo estarían evaluando la calidad del resultado; esto, más todo lo detallado en el estado del arte, dan lugar a nuestras siguientes preguntas de investigación:

3.2.1 Pregunta de Investigación 1: ¿cuáles son los factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria sobre la base de las opiniones de los Alumnos?

3.2.2 Pregunta de Investigación 2: ¿cuáles son los factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria sobre la base de las opiniones de los Graduados?

3.2.3 Pregunta de Investigación 3: ¿Cuáles son las semejanzas y las diferencias entre los factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados?

### **3.3 Aplicación de la metodología**

#### **3.3.1 Población y muestra**

Dice Hernández Sampieri: “En los estudios cualitativos el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia. Tres son los factores que intervienen, para “determinar” o sugerir el número de casos que compondrán la muestra: 1) capacidad operativa de recolección y análisis. 2) el entendimiento del fenómeno o saturación de categorías. 3) La naturaleza del fenómeno bajo análisis.” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010)

La presente investigación considera una muestra de alumnos seleccionados de una población que contempla a todos aquellos alumnos matriculados en la carrera de Administración y Finanzas durante los períodos 2013-1 y 2013-2, y a los graduados de la carrera.

#### **Población de Alumnos y Graduados de la carrera de Administración y Finanzas materia de investigación**

**Alumnos: Ciclo 2013-1 (432 matriculados ) y 2013-2 (412 matriculados)**

**Graduados: Todos (377)**



### 3.3.2 Bitácora de Campo grupos de enfoque y entrevistas a Alumnos:

Los instrumentos de análisis cualitativo que se utilizan para recabar información en la presente investigación son los grupos de enfoque y las entrevistas, en ambos casos, semi-estructurados.

Se programaron una serie de grupos de enfoque dirigidos a alumnos de la carrera de Administración y Finanzas durante el año 2013. La convocatoria se hizo a cursos que solo llevan alumnos de la carrera; en todos los casos el único requisito para asistir era no haber asistido ya a algún grupo de enfoque convocado para la presente investigación, además de evidentemente pertenecer a la carrera de Administración y Finanzas. Toda vez que un grupo de enfoque considera un mínimo de 3 personas, en dos casos asistió un número menor a ese, por lo que se procedió a entrevistar a los alumnos asistentes. Durante el ciclo indicado 2013-1 se realizaron 5 grupos de enfoque y 2 entrevistas, y durante el ciclo 2013-2 se realizó 1 grupo de enfoque dado que se llegó ya a la saturación de categorías; en todos los casos la pregunta abierta inicial para todos los asistentes fue: “a tu criterio, ¿cuáles crees que son los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria?”

Cabe resaltar que la carrera de Administración y Finanzas tuvo un total de 432 alumnos matriculados durante el ciclo 2013-1 y de 412 alumnos matriculados durante el ciclo 2013-2. A continuación se expone la extracción de las unidades de análisis para todos los grupos de enfoque y entrevistas que se realizaron a este grupo.

Tabla 2: Resumen de recogida de datos para el grupo de Alumnos:

<b>Instrumento</b>	<b>Fecha</b>	<b>Participantes</b>
Grupo de Enfoque 1	18/04/2013	4
Entrevista 1	19/04/2013	2
Grupo de Enfoque 2	16/05/2013	5
Grupo de Enfoque 3	17/05/2013	6
Grupo de Enfoque 4	01/06/2013	3
Grupo de Enfoque 5	07/06/2013	3
Entrevista 2	13/06/2013	1
Grupo de Enfoque 6	28/08/2013	5
Total participantes		29

### **Primer grupo de enfoque**

Jueves 18 de Abril de 2013

Convocatoria al curso de Fundamentos de Economía

Alumnos:

u201211168 Andrés Pinilla

u201120353 Pedro Zegarra

u201210543 Rossana Cubas

u201210120 Liliana Bazán

Unidades de análisis:

Andrés: “Para mí, un determinante en la calidad de la educación de la universidad, en principio, es la malla curricular adecuada a la carrera que los postulantes quieran seguir” **(Malla Curricular: Actualización)**

“También me parece determinante los profesores, que sean profesionales que, además de que se han formado para la docencia, hayan tenido algún tipo de enfoque para transmitir los conocimientos” **(Profesores: Experiencia profesional, Capacitación docente)**

“que sean profesionales y además de ser profesores se muevan en ese campo.; con eso también nos pueden transmitir un poco de cómo se maneja realmente ya en la acción la teoría que nos están enseñando” **(Profesores: Experiencia profesional)**

“que la selección de los postulantes que van a ingresar a las diferentes carreras en la universidad es esencial, porque entre más exigente sea el proceso de selección, mejor calidad de estudiantes van a entrar a la universidad y entonces uno va a estar rodeado de un ambiente en el cual se le va a facilitar mucho el aprendizaje en los cursos que sigan” **(Admisión: Selección exigente que garantice la calidad de los estudiantes)**

“las instalaciones de la universidad son importantes, no solo por la comodidad de los estudiantes, sino también de los profesores para que sea para ellos más fácil transmitir el conocimiento a nosotros” **(Infraestructura: Comodidad)**

Liliana: “determinantes de la calidad del servicio, es que no hay el servicio de agua en toda la universidad y eso me está incomodando desde el año pasado cuando yo he ingresado a la universidad, que tampoco había buen servicio de agua” **(Infraestructura: Servicio de agua)**

“las carpetas y la infraestructura para mí están muy bien. Siempre funcionan las computadoras. Las carpetas son relativamente cómodas. Siempre está limpio todo acá. Claro que a veces en algunos salones los techos falsos como que están a veces salidos del lugar. No me parece muy agradable”  
**(Infraestructura: Comodidad de las carpetas, limpieza, buen funcionamiento de las computadoras)**

“con respecto a la carrera, los profesores son bastante buenos. Tienen bastante capacitación” **(Profesores: Capacitación docente)**

“los horarios, son a veces muy tarde porque los mismos profesores deben trabajar en las mañanas. Eso también causa un poquito de incomodidad para nosotros” **(Horarios: No muy tarde)**

“han cambiado la malla y como que te incomoda un poco porque te atrasas un poquito en los cursos y en la carrera misma, no por el cambio, sino porque meten cursos nuevos entonces eso te genera un atraso. No cambio en los cursos ya existentes, sino cuando meten nuevos” **(Malla Curricular: Actualización que no genere retraso)**

Mariel: “me parece que una malla curricular actualizada al mundo de los negocios, que es lo que nosotros vemos, me parece genial, porque varía constantemente y constantemente se va actualizando. Entonces, me parece genial que la universidad no tenga un sistema doctrinal y siga el mismo sistema durante años, sino que vaya actualizando con los cursos que se vayan innovando” **(Malla Curricular: Actualización)**

“discrepo en que nos pongan en la currícula cursos que ya debimos haber llevado en ciclos anteriores. Por ejemplo, si yo estoy cursando el tercer ciclo y me ponen otro curso de segundo ciclo, obligatoriamente lo tengo que llevar,

pero eso me atrasa en un curso que yo ya había planificado llevar” **(Malla Curricular: Actualización)**

“los profesores me parecen de muy buena calidad su enseñanza, son dinámicos, siempre te incentivan, te motivan a seguir en la carrera. Son sinceros porque te dicen que no va a ser fácil y te lo demuestran, pero realmente te incentivan a seguir con la carrera, porque te muestran sus propias experiencias, cosa que me parece vital para el mundo de los negocios, me parece fundamental las experiencias de otras personas y eso me gusta mucho de mis profesores, en la mayoría de mis profesores he visto que trabajan en esas áreas y nos pueden comentar cómo trabajan, cuánto tiempo llevan y todo eso” **(Profesores: Experiencia profesional, motivadores)**

“Creo que sería importante poner cursos libres que a veces llegan algunas AFP, por ejemplo, a comentarnos cómo es todo el manejo del servicio, pero sería bueno que nos inviten a más cursos como esos, más talleres, cursos que podemos tomar que nos den alguna certificación, porque son muy importantes y los cuales también nos van a incentivar a leer más sobre nuestra carrera, a investigar más” **(Actividades Extracurriculares: Traer profesionales en ejercicio para que cuenten sus experiencias)**

“Más experiencias vivenciales” **(Actividades Extracurriculares: Traer profesionales en ejercicio para que cuenten sus experiencias )**

“es un poco molesto el horario que nos brindan los profesores, porque, por ejemplo, tenemos cursos de tres de la tarde a diez de la noche y al día siguiente tenemos clases de siete de la mañana a cinco de la tarde. Eso es muy fastidioso y muy pesado, porque son simultáneos. En horario de prácticas, por ejemplo, no hay, casi, espacios entre cursos para estudiar. Se debe

reparar, claro, continuamente, pero igual es un repaso general que se hace y no nos da tiempo suficiente. Los horarios a mí sí me incomodan mucho, porque si quiero llevar un curso de inglés o un curso de Excel financiero o un curso aparte que complemente a mi carrera, no puedo. Estoy muy limitada en esos horarios” **(Horarios: No dispersión, que generen espacio para el estudio)**

“yo creo que lo más importante es el nivel de los profesores, la calidad de enseñanza que tengan ellos, yo creo que eso es muy bueno a nivel de los que he tomado las clases, me parece que tienen muy buen nivel. La calidad de enseñanza que ellos dan, la información me parece muy importante, seguido del nivel de los profesores” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

“personalmente, el ambiente universitario es muy importante, porque yo ya he tenido la experiencia de estar en otra universidad y la verdad todo el ambiente es lo que me hizo caer en mis notas y en mi persona misma” **(Infraestructura)**

“me refiero con las áreas verdes, por ejemplo, los árboles, todo lo que tiene la universidad me da un ambiente de tranquilidad, me ayuda bastante a estudiar, me ayuda con todos los pesos que me da la universidad y un ambiente así relajante me ayuda, las piletas también, el sonido del agua me ayuda bastante a que uno pueda sentirse más tranquilo” **(Infraestructura: Áreas verdes, piletas de agua - crean un clima relajante)**

“la selección de los estudiantes también debe ser un poco más exigente, porque también las personas con las que uno estudia tienen que tener una calidad, una personalidad con criterio, una personalidad que requiera un nivel académico” **(Admisión: Selección exigente que garantice la calidad de los estudiantes)**

“más en el sentido de que no sea exigente no sólo por los conocimientos, sino también que sea exigente por la personalidad de un alumno. Creo que una universidad no puede aceptar a un joven que no está dispuesto a estudiar o que es muy joven también o que es muy prematuro, perdón la redundancia, que sea muy prematuro para la universidad, porque demuestran actitudes inmaduras” **(Admisión: Selección exigente que garantice la calidad de los estudiantes)**

Andrés: “Yo quiero discrepar un momento y es que, en cuanto al proceso de selección, sí estoy de acuerdo en que fuera un poco más exigente, pero me parece que sí es mucho más importante a nivel de formación educativa, no tanto al nivel de personalidad, porque, si bien hay personas o jóvenes que sí tienen un grado de inmadurez, sí pueden llegar a transgredir las edades, evidentemente no se puede generalizar en todos los jóvenes, ya que todos los jóvenes no son unos inmaduros y si están en la universidad ya vienen pre dispuestos a eso. O sea, a recibir la orientación que se les va a brindar. Entonces pienso que sí deberían ser un poco más exigentes en cuanto a la formación previa en el colegio, más que en la personalidad. La personalidad influye mucho en las clases y en el desempeño, lo que influye un poco más es la actitud más que la personalidad de los estudiantes” **(Admisión: Selección exigente que garantice el nivel académico de los estudiantes)**

“Sin embargo, creo que deberían elevar el nivel de exigencia en lo académico o al menos para ingresar, porque muchas veces hay jóvenes que no están preparados y, aunque lo diga crudamente, dejan a la universidad, a la UPC como su última opción, lo cual molesta y a la vez fastidia un poco, sí, pero es verdad porque he escuchado de muchos compañeros míos que siempre

intentan ingresar a otra universidad y, sino, por último, eligen a la UPC”

**(Admisión: Selección exigente que garantice el nivel académico de los estudiantes)**

“Yo ingresé a La Católica a Derecho, quería llevar Derecho Corporativo, pero me pareció muy interesante la propuesta que tenía la UPC de terminar una carrera con dos titulaciones, la administrativa y la de finanzas. Eso es algo que no tienen las universidades, porque he investigado y no lo tienen; lo cual me parece que es muy bueno, pero al intentar ingresar al examen, realmente no me fue difícil ni dificultoso ingresar, sólo di mis notas y automáticamente entré, a pesar de que sólo había venido para informes”

**(Admisión: Selección exigente que garantice el nivel académico de los estudiantes )**

“Entonces, me pareció muy novedoso de las otras universidades también es que actualizan su malla curricular y es algo que prefiero de la UPC que de las otras universidades, pero creo que si van a recibir alumnos y van a hacer excepciones con ellos, deberían evaluarlo de manera mucho más crítica de la cual lo hacen. Llenar documentos y entregarlos no me parece una buena manera de conocer al alumnado que van a tener y de los profesionales que van a terminar sacando y van a darle nombre a la universidad, darle renombre o reputación a la universidad”

**(Admisión: Selección exigente que garantice el nivel académico de los estudiantes)**

Pedro: “el área de la biblioteca me parece excelente, porque lo primero que yo necesitaba era un ambiente adecuado para estudiar, para repasar los cursos y hacer los trabajos y la universidad ha sido muy precisa en tener una biblioteca, porque cada carpeta es muy cómoda, el aire acondicionado ayuda bastante, los cubículos son realmente muy útiles cuando uno quiere trabajar en grupo y,



cada cubículo tiene su computadora, el acceso a internet y la manera en cómo se separan las computadoras y los cubículos es muy útil, porque cada uno puede tranquilamente organizarse y tener a su disposición esa herramienta” **(Servicio de Biblioteca: Comodidad de las carpetas, cubículos para trabajar en grupo, aire acondicionado, computadoras con acceso a internet)**

“debido a la selección de estudiantes ese ambiente disminuye su calidad porque en la biblioteca hay muchas personas que no tienen la conciencia de que están en la biblioteca y hablan por teléfono o conversan en voz muy alta, y no se debería incluso conversar en una biblioteca. Entonces, La selección de alumnos hace que esos ambientes bajen su calidad. Ahí termino con el ambiente universitario” **(Servicio de Biblioteca: Respeto del silencio; Admisión: Selección exigente que garantice la calidad de los estudiantes)**

“Otra cosa importante son, creo yo, las actividades extra académicas que da la universidad. Me parece muy importante; por ejemplo, los talleres que ofrecen, me parecen muy útiles. Por ejemplo, yo llevé un taller de primeros auxilios, porque me interesaba, me parecía que me podía servir en algún momento y la universidad me lo brindó y fue una herramienta que me agradó bastante, me parece importante que brinde ese tipo de conocimientos fuera de los académicos, eso también incluye toda la parte deportiva, la universidad se está esforzando, me parece, en todo lo que son los deportes. Toda una universidad con nivel debe tener un buen nivel deportivo, porque estamos en una época donde el deporte es parte de la vida de todas las personas. Yo pertenezco a una selección y me parece que se está haciendo un trabajo bueno que podría mejorarse y ser mucho más competitivo frente a otras universidades como La

Católica o la de Lima, pues podrían superarla enormemente si se lo propone”

**(Actividades Extracurriculares: Talleres extra-académicos, actividades deportivas)**

“Otras herramientas que la universidad me parece que da de manera muy eficiente y aumenta su calidad son los servicios de cafetería o de buses que tienen. El área de buses me parece un muy buen servicio, pues aumenta la calidad de la universidad, porque facilita el tema que tiene de tener varias sedes. Facilita el movimiento” **(Servicio de Cafetería y de Transporte)**

“El área del break, también, me parece que da muy buena calidad de servicio. Es un ambiente donde las personas pueden distraerse un momento, sanamente. He visto que ahí juegan ajedrez, el ping pong, un rato se sientan, conversan, ven el partido de fútbol. Tener un área donde uno pueda relajarse y descansar un rato es muy importante. También quiero incluir ahí el estacionamiento. El estacionamiento es demasiado, demasiado importante. Yo me sorprendí cuando vi el estacionamiento de 5 pisos. Me parecía muy útil al momento que yo lo pude usar me pareció muy cómodo, aunque me parece que está quedando un poco pequeño, debido a que tantas personas tienen carro, pero no es debido ya a la universidad, sino por la demanda de estacionamientos” **(Servicio de Cafetería: Área para descansar ; Estacionamiento)**

“Los bancos, me parece un servicio imprescindible, porque no tengo que estar retirándome a otro sector, a otra avenida para estar retirando dinero. Que tenga el acceso a más de un solo banco es excelente. Puedo usar el BCP o el Interbank. No es necesario que sólo teniendo una cuenta, la universidad me obligue a usar un solo banco. Ahí tengo HSBC, el BCP, el Interbank y eso es

muy bueno” **(Servicio de Bancos: Distintos bancos dentro del recinto universitario)**

“La infraestructura en general es muy importante para mí, aunque lo dejo al último, pero no porque no sea muy importante. Yo creo que es muy importante. Las aulas, los pasadizos, los baños, son de muy buena calidad. Lo único negativo que he visto en la UPC es que esa infraestructura está quedando ya limitada para la cantidad de alumnos. Veo que a ciertas horas en las que los alumnos ya terminan sus clases, todo el patio, todos los campus, están llenos, explotando. Eso me vuelve incómodo, porque uno no puede usar una cafetería, tiene que hacer una cola enorme o uno tarda bastante al reservar un recurso, una computadora. Es un problema que veo que la universidad no está llevando con eficiencia” **(Infraestructura: Adecuada para la cantidad de alumnos; Servicio de Cafetería: No tener que hacer grandes colas)**

Andrés: “la malla curricular se puede ir cambiando, actualizando en base a las necesidades de los estudiantes, También estoy de acuerdo con ella en que esos cambios, lo que causan es un atraso en los cursos que uno realmente, como decía Mariel, no lo puedo describir mejor, es que va a haber un curso que uno ya tenía planificado que lo iba a ver y tenía sus planes hechos, entonces resulta que no, que cambiaron la malla, entonces ahora en vez de ver ese, tienes que ver otro curso. Entonces como que eso te atrasa un poco, pero al estar de acuerdo, me parece que sí debería seguirse actualizando, pero para los alumnos nuevos. O sea, una vez se haya modificado la malla curricular, que esa malla aplique para los que se vayan a inscribir el siguiente ciclo. O sea que a la malla curricular a la cual uno se inscribió sea la que respete y sea la malla

curricular que le enseñen a uno” **(Malla Curricular: Actualización que no genere retraso)**

“respecto de los horarios, los horarios no estoy de acuerdo, no estoy en contra de que los horarios sean hasta las 10 de la noche o a las 7 de la mañana, pero algo que sí se dificulta y ok, yo sé que hay profesores y que trabajan y tienen sus clases en la noche y no estoy en contra de eso ... lo que pasa es que realmente, por ejemplo, en mi caso, hay unos cursos en los cuales cuando me voy a matricular en una materia, resulta que los lunes son a las 7 de la mañana y los miércoles a las 5 de la tarde, entonces como que me parecería chévere o que me dé mayor facilidad de que puedan acomodar mejor sus horarios de que los profesores si pueden dar a las 7 de la mañana un día que la clase sea al otro día igual a las 7 . Que sean en el mismo horario en diferentes días, me parece que facilitaría un poco más el hecho de cómo uno cuadra los horarios. Si quiere escoger el que va hasta las diez, eso depende de cada uno, pero sí me parece como que esa diferencia de un día al otro causa ciertos problemas, porque a veces se cruzan y uno no puede inscribirse en las materias”

**(Horarios: No dispersión)**

Liliana: “Claro, porque a veces uno lleva clases hasta las 10 de la noche, como me pasó ayer, y ahorita a las 10 de la mañana de nuevo, entonces no ... Algunas personas 7 de la mañana, entonces eso causa algunos problemas. O bien todos los cursos se pasan a la noche, o bien todos la mayoría de cursos se dictan en la mañana. Eso sería ideal” **(Horarios: No dispersión)**

## Primera Entrevista

Viernes 19 de abril de 2013

Convocatoria al curso de Finanzas Corporativas I

Entrevista a las alumnas:

U200912148 Jessica Cuya

U200910295 Angélica Ordoñez

Unidades de Análisis:

Jessica: “Como determinantes colocaría, creo, la experiencia laboral que tienen los profesores. Creo que es un tema muy importante porque de una forma te ayuda a conocer exactamente las situaciones del mercado. En nuestra carrera vale bastante el hecho de que sepas analizar y desarrollar situaciones que de una u otra forma con la experiencia que te transmiten los profesores te permite saber qué es lo que puedes hacer, o al menos te da un camino de cómo puedes resolver y mientras eso se vea reflejado en una clase, creo que apoya bastante la teoría que uno pueda tener” **(Profesores: Experiencia profesional)**

Angélica: “Claro. En ese caso, por ejemplo, en la clase de finanzas corporativas el profesor sí tiene bastante experiencia en lo laboral cuando nos pone su propio ejemplo y así nos hace entender más a nosotros sobre los temas. Cuando pone ejemplos nos explica específicamente para que nosotros nos metamos dentro del problema” **(Profesores: Experiencia profesional)**

Jessica: “Creo que los textos que nos brindan a veces para ayudar la teoría de las clases. El centro de información brinda bastante material, en este caso para el curso de finanzas. Tal vez no son muchos libros, pero sí hay algunos

específicos que nos brindan los profesores que refuerzan la teoría y no son muy bien ubicables. Entonces, creo que eso también apoyaría bastante lo que es el estudio de nosotros en la universidad” **(Servicio de Biblioteca:**

**Disponibilidad de libros)**

Angélica: “El sistema. O sea, por ejemplo, el caso de las computadoras que necesitamos a veces para poder hacer los ejercicios. Usualmente, en ciclos anteriores he escuchado con unos compañeros que no hacían con computadora. Entonces, ahora es más fácil y más práctico para poder ya usarlo en todo momento. Ahora más fácil salen los resultados. Como dice también, los materiales que nos permiten para poder seguir investigando, saber más sobre la carrera” **(Servicio de Laboratorio: Disponibilidad de laboratorios cuando se requieren)**

Jessica: “Bueno, también considero el hecho de la infraestructura, porque el estar en un salón adecuado, no tan lleno, a veces ha habido salones en los que he podido estar, al menos de administración, donde son 40 por salón, y creo que eso es un poco incómodo en cuanto a la enseñanza. Entonces, como felizmente los de finanzas somos un número un poco reducido y los salones que nos brindan, bueno son un poco más amplios felizmente, y creo que es mejor para nosotros porque ya tenemos un poco más de espacio. Al ser pocos alumnos creo que la clase es más centrada y no hay mucha distracción de por medio” **(Infraestructura: Aulas no saturadas de alumnos)**

Angélica: “Claro, porque del mismo modo se podría decir que si hay dudas y somos varios, a veces un solo profesor no puede aclarar las dudas de todos, de todo el alumnado. Considero que en algunos cursos, se podría decir donde hay fórmulas o números que haya un docente más para que pueda ayudar a la

duda de todos porque no todos captan al mismo tiempo. Hay otros que tienen dudas y mientras que la persona entienda la profesora se atrasa con los demás” **(Profesores: Tiempo y paciencia para absolver dudas)**

Angélica: “Asesorías sobre algunos temas o sobre los cursos porque como digo hay cursos que no entiendo muy bien y ahí se necesitaría que haya una asesoría extra. O sea, aparte del aula de clase. Así como hay también con matemática básica. Que haya asesorías donde te puedan explicar bien sobre esos temas y esos puntos porque a veces llegas con esa duda hasta el examen y de igual manera no lo vas a poder resolver” **(Dictado de Clases - Asesorías)**

Jessica: Eso sí, creo que apoyaría bastante. Sí he tenido casos de varios compañeros e incluso míos donde hemos tenido algunos, tal vez en el momento de realizar la clase no surgen esas dudas pero cuando estás en casa repasando o a veces cuando estás acá mismo repasando para un examen te das cuenta que existen esa clase de problemas y como no hay un asesor, y no vamos a poder llamar al profesor ni enviarle un correo porque ya no hay mucho tiempo y muchas veces nuestros profesores también están trabajando. Entonces el hecho de que haya un asesor... **(Dictado de Clases - Asesorías)**

Jessica: “Claro. No tampoco que te desarrollen una clase, pero sí cositas básicas que te permitan hacer algo. Por ejemplo un ejercicio o algo así” **(Dictado de Clases - Asesorías)**

Jessica: Me parece muy interesante el hecho de que, como pasamos todas las diapositivas, el hecho del uso del aplicativo del multimedia. En realidad es muy interesante y también que esté, que podamos proyectar nuestras diapositivas y lo que hace el profesor automáticamente en la computadora. Por decir, si

necesita buscar información del mercado en ese momento automáticamente puede ingresar a una página y todo el mundo puede ver información actualizada. Esto también ayuda bastante a reforzar las clases. Entonces el uso de la multimedia, desde mi punto de vista, es muy importante. Ayudan bastante. En realidad te ayudan a comprender un poco más lo que el profesor te quiere explicar y a partir de una noticia que es un poco más detallada, ya puedes comprender mejor” **(Dictado de Clases: Disponibilidad de internet en las clases)**

Jessica: “Creo que sí porque de una forma u otra si no están dentro de la universidad, realmente ayudan bastante. Por ejemplo yo trabajo y la oficina de oportunidad laboral sí me ha servido bastante. No he buscado directamente mi trabajo en la bolsa, pero siempre he tenido muchas facilidades cuando he necesitado la firma de los convenios. Cuando he estado presentando mis cartas de prácticas. Nunca ha habido ese retraso de una semana. Siempre ha sido bien rápido. Ha sido siempre al siguiente o al segundo día puedes regresar y son gente muy amable que yo incluso ya quiero retirarme de mi trabajo y estoy pensando todavía el otro año moverme a otra empresa y yo les pregunté cómo podía hacer, si me podían ayudar. Me dijeron que sí, que incluso ahí te ayudan a hacer currículum. Te dan citas con un psicólogo para que puedas desenvolverte en una entrevista y me pareció fascinante porque yo di una entrevista sin antes haberme entrevistado con alguien. Simplemente fui y me entrevistaron. Lo cual fui al principio un poquito tímida y todo pero creo que si hubiera tenido esa orientación de oportunidad laboral brindándome ayuda sí sería mucho mejor” **(Servicio de Oportunidades Laborales: Búsqueda de**



**prácticas pre-profesionales, orientación para preparar tu curriculum vitae, orientación para cómo desempeñarte en una entrevista)**

Angélica: "Porque o sea también te ayudan a buscar, o te darían más facilidades para que puedas encontrar trabajo y lo hacen relacionado con una carrera y como dice, te enseña a, o te ayudan a poder desenvolverte en todos los medios. Por ejemplo, como dice en las entrevistas a veces para unas personas es muy difícil poder expresarse pero de tal modo como dijo que te pueden ayudar o te pueden orientar a desenvolverte bien en una entrevista. Me parece bien porque así no estás tan, a pesar de que no sea una persona cerrada, tal vez los mismos nervios hace que la persona que está al frente pueda pensar de ese modo" **(Servicio de Oportunidades Laborales:**

**Orientación para cómo desempeñarte en una entrevista)**

Jessica: "hay mucha gente. Es demasiada gente y se me hace un poco sofocante a veces. Estar caminando y tener que tropezarte con todo el mundo. No sé si eso tanto influencia en tus estudios pero creo que dentro de tu tranquilidad como estudiante, el hecho de tener un ambiente libre. La universidad es bien bonita porque está llena de varios edificios y en las noches es muy lindo. Pero el hecho de que haya demasiada gente andando y más el calor de una forma y otra creo que también te desconcentra" **(Infraestructura:**

**Adecuada para la cantidad de alumnos)**

Angélica: "Bueno, los distintos servicios que también brinda la universidad para tu comodidad. El hecho de tener un lugar para estudiar como el pabellón L"

**(Infraestructura: Lugares adecuados para el estudio)**

Jessica: "Me parece bueno eso porque de una forma tienes más centros para estudiar. A veces no hay muchos cubículos. Creo que el pabellón L, al menos

la parte del sótano con varias mesas, te ayuda bastante a salir a seguir repasando. Si es que no tienes un sitio en un cubículo. Si es que no tienes un sitio para leer. Al menos en exámenes, en parciales o finales” **(Infraestructura:**

**Lugares adecuados para el estudio)**

Jessica: “puedes estar estudiando y comiendo al mismo tiempo y nadie te molesta” **(Infraestructura: Lugares adecuados para el estudio)**

Angélica: “El estacionamiento me parece bien porque, del mismo modo como dice, no hay un lugar acá y aquí también hay muchas personas ya a veces las cafeterías están muy llenas y uno va allá y hay un sitio, un campo donde es abierto y donde realmente hay lugares con muebles. También puedes ponerte a estudiar y también sin estar con tanta tensión de que va a pasar uno, va a pasar otro y te distrae” **(Infraestructura: Lugares adecuados para el estudio)**

Angélica: “tienes un lugar un poco abierto, limitado, más la gran experiencia que te puede dar el profesor, creo que los conocimientos pueden incluso desarrollarse un poco más rápido al tener un lugar más amplio donde no hay gente que no te deja ni siquiera escuchar. La experiencia del profesor me parece en verdad importante porque, aparte de lo laboral, te puede ayudar en la misma carrera” **(Infraestructura, Profesores: Experiencia Profesional)**

**Segundo grupo de enfoque**

Jueves 16 de mayo de 2013

Alumnos:

u201111752 Mariela Fernandez

u200910102 Milagros Andrade

u200812966 Sharon Rabanal

u200920108 Claudia Neyra

u201110594 Christian Torres

Unidades de Análisis:

M1: “la enseñanza, no personalizada, pero que seamos una cantidad normal de alumnos por salón, con promedio de 20 o 30 personas porque muchas personas puede hacer que algunos no entiendan” **(Infraestructura: Aulas no saturadas de alumnos)**

“Y están los factores de que con mucha gente hace mucho calor. A mí por ejemplo no me dan ganas de estudiar así” **(Infraestructura: Aire acondicionado)**

M2: “Que el profesor esté dispuesto a responderte. O sea que tu primera impresión no sea de ahí le pregunto y me va a gritar o me va a hacer roche delante del salón, sino que esté dispuesto a resolver todas tus dudas y que genere esa confianza de poder preguntarle todo” **(Profesores: Tiempo y paciencia para absolver dudas, que genere confianza)**

H1: “Sobre todo en la calidad de la enseñanza del profesor y o sea que en todos los cursos hayan asesorías porque solamente en unos cursos como que hay asesorías” **(Dictado de Clases : Asesorías)**

“hay salones en el quinto piso en que hace demasiado calor y hay gente que estás viendo por afuera y te distraes en una y ya te pierdes y cuando le preguntas al profesor, ya como que el profesor sigue avanzando” **(Infraestructura: Aire acondicionado en las aulas, Dictado de Clases: Sin distractores fuera)**

H1: "los sábados para que haya más asesoría en cursos que necesitan más reforzamiento como contabilidad avanzada muchas veces hacen mucha teoría y a veces el profesor no le queda para la práctica y como que nos da los solucionarios nada más. Entonces como que hay algunos que no saben interpretarlos entonces me gustaría que haya algo adicional" **(Dictado de Clases: Asesorías)**

M2: "que haya una estructuración en los cursos. Por ejemplo en el curso que llevaba antes de Finanzas Corporativas 2 usábamos mucho la computadora y a la vez también hacer una clase teórica y hay ratos en los que yo me pierdo en el Excel y luego ya no sé a qué recurrir para saber qué paso se hace. En cambio en Estadística por ejemplo es un curso que son 3 horas teoría y práctica manual y otro día tienes 2 horas de solo laboratorio donde son las dos horas enteras en la computadora. Yo creo que sería bueno estructurar mejor los cursos para que puedas entender mejor" **(Laboratorios: Cursos dictados en laboratorio siempre que se requiera)**

M3: "los profesores deberían también antes de empezar el ciclo comprometerse bien con la enseñanza. Por ejemplo en el curso de Ope mi profesor solo fue tres veces antes del parcial y hubo un día que recuperamos clase de 2 de la tarde a 8 de la noche de corrido" **(Profesores: Que no falten seguido, que no falten sin previo aviso, que programen recuperaciones cuando todos los alumnos pueden asistir)**

M3: "los profesores deberían comprometerse bien con el horario porque él nos ha dicho que sí, que ha tenido compromisos. Que tiene que viajar al interior del país y tiene viajes y cosas así por eso ha cancelado las clases" **(Profesores: Que no falten seguido, que no falten sin previo aviso)**

M4: “que los profesores sean dinámicos. Por ejemplo, el profesor Percy sí sabe bastante pero a veces como que habla y habla y la gente se aburre y se cansa en las horas de clase y o sea escuchar al profesor te da sueño, te da cansancio porque la clase es muy temprano. O sea, no digo que el profesor no sepa, porque el profesor si sabe. Sabe bastante, pero su metodología...”

**(Profesores: Dinámicos, que no te aburran)**

M4: “También es por el pabellón. A mí me ha tocado en el D en el primer piso y esa clase es demasiado, que te da sueño. Es muy cerrado sin mucha ventilación y te da sueño y el profesor que no es dinámico ya te quedas dormido antes de la mitad de la clase”

**(Infraestructura: Aire acondicionado en las aulas, Profesores: Dinámicos, que no te aburran)**

M4: “ninguna de sus diapositivas lo ayuda. Son demasiado aburridas. No se entienden nada. Prácticamente, en sus cursos tienes que memorizarte las clases pasadas porque tiene la metodología de corregir y si pusiste la mejor opción en los exámenes mientras que otra respuesta que se puede parecer pero no es mejor y sus diapositivas son así que sus fondos son mostaza. No hace muchos ejercicios y las pc son 12 puntos de ejercicios. Solamente en la primera unidad dio dos ejemplos y nada más”

**(Dictado de Clases: Diapositivas, Profesores: Dosis correcta de ejercicios prácticos)**

M3: “hay diapositivas en las que al último hay ejercicios pero son muy básicos a comparación de las pc pasadas”

M1: “Lo que yo no entiendo es por qué no puede ser como micro o macro que te dan un cuadernillo con preguntas y con los ejercicios resueltos. De repente en todo caso que lo separen en dos guías. Que sea un día de pura teoría y otro

de prácticas, todo prácticas” **(Profesores: Dosis correcta de ejercicios prácticos)**

M2: “tengo una profesora de sistemas que a todas las clases desde el inicio ya llega tarde y es como que un día que solo tengas ese curso ya no sabes si ir o no porque un día falta y el otro no” **(Profesores: Que no falten seguido)**

“Ha faltado sin avisar en dos y otras ha faltado y luego ha escrito un correo pidiendo disculpas diciendo que pensaba que las clases eran otro día. Cuando la clase ya acabó. Y siempre llega tarde. Al menos 25 o 30 minutos tarde. Y de verdad creo que no enseña bien” **(Profesores: Que no falten sin previo aviso)**

M1: “Porque en Economía cuando llevé, como que yo quería antes participar y el profesor no te deja participar o el mismo quiere responder sus preguntas y cuando uno está así, da la respuesta o dice :eso lo vemos después” **(Profesores: Motivadores)**

H2: “Sobre todo que los profesores sepan de la materia que enseñan. Yo cuando llevé en verano, llevé el curso de Finanzas Corporativas 2 y como había bastantes que ya estaban en la bica o trica, entonces ya sabían del curso” **(Profesores: Que dominen correctamente el tema que enseñan)**

H1: “Sí. Ya sabían del curso, entonces tenían las soluciones de los ejercicios pasadas del profesor Lira que había enseñado, entonces el profesor desarrollaba y salían mal las respuestas y nosotros le decíamos profesor así no sale, que nosotros tenemos la solución acá. Entonces el profesor decía: ah sí sí ya olvidense de todo. Entonces por eso digo. Así fue a lo largo de todo el curso. Y yo fui a la bica sin saber, sin aprender. O sea, es como si me sintiera prima” **(Profesores: Que dominen correctamente el tema que enseñan)**

H1: “Y al final decían como que ya olvidense de todo y sigan como ha dicho su compañero” **(Profesores: Que dominen correctamente el tema que enseñan )**

M3: “Los alumnos le refutábamos. El profesor no, no, no, y como que al final terminaba cediendo” **(Profesores: Que dominen correctamente el tema que enseñan )**

M4: “las diapositivas del curso de Finanzas Corporativas 2 yo creo que son muy antiguas. Sería mejor mas ejercicios porque yo veo que es un poco confusa la teoría que está adentro. Me gustaría que actualicen las diapositivas. Y además yo en ese curso llevé con el profesor Quintana en ciclos anteriores y me retiré, y a comparación de lo que llevé en verano me hizo dudar de la enseñanza que estoy llevando, pero yo quisiera decir que pusieran profesores que tengan un poco más de experiencia y sean especialistas en finanzas” **(Dictado de Clases: Diapositivas actualizadas, Profesores: Que dominen correctamente el tema que enseñan)**

M4: “quisiera que sean especialistas y que tengan experiencia porque en realidad se siente bastante. Y conozco un profesor Rayniero, que lo conocí en la carrera de Contabilidad y he llevado Contabilidad Básica y el curso me pareció bueno, él enseña muy bien contabilidad, pero finanzas yo creo que enseña diferente. Se confunde demasiado y además él asocia demasiado la contabilidad con las finanzas, entonces como que te confunde” **(Profesores: Que dominen correctamente el tema que enseñan)**

M2: “Eso ya depende del profesor, porque finanzas 2 yo lo pasé con el profesor Quintana y estuvo bien. Al profesor Quintana tú le preguntabas y te respondía

hasta que entiendas” **(Profesores: Que dominen correctamente el tema que enseñan)**

M1: “Sí, yo también tengo amigas que están llevando ahorita finanzas y muchas de ellas se están quejando del profesor. Todavía inclusive me dicen que nosotros lo hacíamos de una manera y este profesor lo hace con integrales, derivadas, cosas que no están acostumbrados, que inclusive me dicen que salen respuestas distintas. O sea todos los que están llevando eso me dicen lo mismo y tengo muchos amigos que están en trica y que posibilidades de pasar no tienen. Porque está muy diferente a otros profesores. Se complica mucho. Les han enseñado una cosa durante dos ciclos y cuando ya van a llevar el tercero que se supone que saben todo, lo cambian completamente” **(Profesores: Que dominen correctamente el tema que enseñan )**

M1: “Hay otro punto que yo he visto por ejemplo en los cursos en general es que los profesores respeten la currícula y que a inicio de ciclo vean cómo van a alinear todo para que enseñen a todos por igual porque yo tengo muchos cursos donde no necesariamente no te pones a estudiar con gente de tu salón porque tienes amigos de otros salones y te pones a estudiar y como que a mí no me han enseñado esto. Hay temas que no les enseñan a ellos y temas que no te enseñan a tí. O sea, nos enseñan muy distinto” **(Profesores: Cumplimiento del sílabo)**

M1: “cursos masivos. O sea pero eso te lo enseñan muy distinto que no hay manera que lo entiendas. A mí me han enseñado así y a ella le han enseñado así pero o sea no puedes estudiar con ella” **(Dictado de Clases: Coordinación de profesores cuando dictan cursos masivos)**



M3: “O sea también por ejemplo en Ope1. Yo estudié con una amiga y o sea a mí me enseñaron algo y a ella le enseñaron otra cosa o por ejemplo en el parcial me acuerdo que vinieron cosas que a nosotros no nos habían enseñado que les habían enseñado a otros salones y nosotros ahí sufrimos porque no nos habían enseñado ese tema y vinieron otros puntos donde a nosotros nos habían enseñado distinto” **(Dictado de Clases: Coordinación de profesores cuando dictan el mismo curso)**

M5: “Otra cosa. Respecto a lo del cambio de la currícula, o sea yo sé que la han cambiado supongo que para mejor pero hay gente que de verdad se está perjudicando bastante por lo del curso de riesgos. O sea, no nos dan facilidad para poder... Nos hacen llevar un ciclo más solamente para llevar dos cursos. O sea, nos genera ese problema” **(Malla Curricular: Que no genere retraso, no retroactividad)**

M1: “Yo creo que las aulas tengan una buena infraestructura es bueno también porque la semana pasada estaba en mi clase de sistemas y de la nada comenzó a caer agua del techo. Agua. Y le comenzó a caer agua a una chica que estaba sentada en una computadora. La profesora nos hizo salir rápido porque podía pasar algo. El agua estaba cayendo sobre las computadoras” **(Infraestructura: Comodidad de las aulas)**

M3: “También, en caso de los profesores. Bueno, en mi caso, en mi clase de Planeamiento Estratégico estábamos en el 5to piso del H y nuestro salón es bonito, es grande, es acondicionado, pero da a la cancha de fútbol donde cualquier práctica se siente ahí. Yo aprendo más de fútbol que de mi clase. Es una bulla espectacular la que se escucha y se escuchan también los carros, los claxon y no podemos cerrar las ventanas porque hace demasiado calor. Hay

dos ventiladores nomás. O sea, la gente se asfixia. Mi profesor pidió cambiar de aula. Pidió como 3 semanas que le cambien de aula y no le cambiaban. Y eso que no hay mucha gente en la noche. Y un día nos cambiaron al C a un salón chiquitito, sin aire acondicionado, todos nos moríamos de calor. Y bueno, será solo por esa clase y la semana siguiente de nuevo nos mandaron al H. El profesor se cansó de pedir que le cambien de clase. Pero todo el mundo es como que si no le hacen caso al profesor, entonces qué le van a hacer caso a los alumnos. Todo el mundo se queja del salón porque en verdad no aprendemos nada” **(Dictado de Clases: Sin distractores fuera, Infraestructura: Aire acondicionado en las aulas)**

M4: “Yo creo que todos los salones deberían tener aire acondicionado. Aparte, esos ventiladores son, yo tengo clase de economía a las 8 de la mañana en el 5to piso del A, entonces el calor es espectacular y solo hay 2 ventiladores y el profesor cierra las puertas y la ventana. Todo” **(Infraestructura: Aire acondicionado en las aulas)**

M2: “Hace que la gente se duerma por el calor” **(Infraestructura: Aire acondicionado en las aulas)**

M3: “No, yo creo que eso depende porque el aire acondicionado me hace daño. Y es más, yo tengo clases con aire acondicionado y tengo que estar como que así porque al toque me enfermo y yo me congelo” **(Infraestructura: Aire acondicionado en las aulas)**

M4: A ya, con respecto al Bloomberg, desde que llegó Bloomberg, desde que llevo FC2 no puedo usar el Bloomberg. Para FC2, se ha empleado, o sea para todo, el Bloomberg. Pero en sí no nos han dictado aunque sea un seminario del

Bloomberg así masivo. **(Dictado de Clases: Que te capaciten en los simuladores y portales que te hacen utilizar)**

M4: “De hecho que las otras universidades tienen ventaja porque sí te dan toda la información y te ayudan para que sepas sobre esto” **(Dictado de Clases: Que te capaciten en los simuladores y portales que te hacen utilizar )**

M2: “A mí en el ciclo pasado sí me enseñaron un poco de Bloomberg pero lo básico nada más” **(Dictado de Clases: Que te capaciten en los simuladores y portales que te hacen utilizar)**

M3: “Que haya una comunicación entre los alumnos y el director de la carrera porque antes nos mandaban correos informándonos pero ahora ya no tenemos idea de quién es. Te apuesto que le preguntas a alguien de la carrera si sabe quién es el director de la carrera, seguro no tiene idea” **(Comunicaciones con la Facultad: Conocimiento de las autoridades académicas)**

M4: “Deberían hacer cursos virtuales. O sea, de finanzas no. Para los de administración. Los que son de letras” **(Dictado de Clases: Cursos que son de letras con la opción de poder llevarlos virtualmente)**

“por ejemplo, hay gente que se va de verano a Estados Unidos a trabajar y se atrasan, en cambio si hubiera el curso virtual, que prácticamente es leer, ahí sería un apoyo para esas personas” **(Dictado de Clases: Cursos que son de letras con la opción de poder llevarlos virtualmente)**

“Sobre todo esos que no son ciencias, marketing, que solamente tienes que leer” **(Dictado de Clases: Cursos que son de letras con la opción de poder llevarlos virtualmente)**

M1: “Otra cosa que yo estaba viendo era que yo he visto siempre que hay muchos seminarios para otras carreras. Comunicaciones, Marketing. Y en

Finanzas como que no hay. Desde que yo empecé habré visto 2 o 3 y de ahí ya no he vuelto a ver nada. Ya no me acuerdo de nada de seminarios, de actualización” **(Actividades Extracurriculares: Organización de seminarios de carrera)**

M3: “Ahora, bueno este ciclo he visto un poco más de conferencias que mandan. Por lo menos ahorita dos en este mes creo. Pero muy poco. O sea, no hay mucho que o sea todos lo veamos. Porque hay algunos que rebotan en los correos. No le llegan a todos. La mayoría está en la red de negocios. Al final de negocios si hay algún seminario lo ves en todos lados” **(Actividades Extracurriculares: Organización de seminarios de carrera)**

M3: “Yo diría que, aparte de la enseñanza, en los laboratorios, que están en el 3er piso del D, ya, tienen virus esas computadoras. En esos laboratorios hice unos trabajos y se borraba toda mi información que hacía para mi examen” **(Servicio de Laboratorio: Computadoras en condiciones óptimas)**

M4: “Otra cosa hablando de eso. Es que hay un filtro en intranet, no sé si hay este filtro para otras carreras, pero hay miles de veces en el que yo quería entrar al laboratorio y había pura gente de marketing o de arquitectura, bueno usando las mesas cortando los cartones, los grupos de marketing” **(Servicio de Laboratorio: Que haya una correcta supervisión de las solicitudes de reserva)**

M4: “En los de ahí, simplemente hay gente que no encuentra cubículo y se va ahí. A veces no hay nadie, pero a veces reservo y cuando voy encuentro a los de arquitectura ahí. Y es como que tengo que llamar al encargado. No se quieren ir porque a veces se me pasa la hora de reservar pero yo veo que está vacío y no puedo reservar porque ya son las 9 y 10, entonces simplemente

quiero ir y no se quieren ir y tengo que llamar a la gente que cuida” **(Servicio de Laboratorio: Que haya una correcta supervisión de las solicitudes de reserva )**

M2: “Inclusive, no te chequean. Simplemente te dicen, de qué carrera eres, y tú le puedes decir de economía y eres de negocios internacionales, y a ya pasa” **(Servicio de Laboratorio: Correcta supervisión de las solicitudes de reserva)**

“No hay control, y eso nos perjudica a nosotros” **(Servicio de Laboratorio: Correcta supervisión de las solicitudes de reserva)**

M2: “un día antes les tocó 3 exámenes hasta las 10 de la noche y al día siguiente tenían examen a las 8 de la mañana” **(Dictado de Clases: Adecuada programación de exámenes parciales y finales)**

“Lo que creo que podría hacer es que los directores de carrera vean cómo está afectando porque esto tiene un porcentaje de alumnos que llevan el curso. Por ejemplo en Banca a mí me toco examen de 8 a 10 de la noche y al día siguiente me tocó Estadística a las 8 de la mañana y es un agotamiento. Entonces, casi el 60% de las personas llevan Banca, entonces se deberían de dar cuenta de esto” **(Dictado de Clases: Adecuada programación de exámenes parciales y finales)**

M1: “Quizá hacer más estudios fuera” **(Actividades Extracurriculares: Visitas a organizaciones vinculadas con la carrera)**

“Otra cosa que me acabo de acordar es la bolsa de trabajo de la UPC. Siempre que entro encuentro más de marketing, de negocios internacionales. Más de marketing sobre todo y muy poco sobre costos y finanzas. Poquísimo. Me parece que no hay muchas ofertas para finanzas en la bolsa de trabajo de la

UPC” **(Servicio de Oportunidades Laborales: Búsqueda de prácticas pre-profesionales)**

M2: “Sí porque yo he buscado y no habían muchas ofertas” **(Servicio de Oportunidades Laborales: Búsqueda de prácticas pre-profesionales )**

M4: “Saliendo un poco de la carrera, sobre todo para los nuevos que ingresan. Por ejemplo cuando yo ingresé no hay nada de salón de cachimbos, esas cosas que cuando uno está en el colegio e ingresa a la universidad y es otro mundo. O sea, uno no se siente... Yo cuando ingresé solo veía un montón de gente, clases y un montón de responsabilidades. Nada más. O sea, no sentí, por ejemplo otras universidades tienen la semana de cachimbos, les dan la bienvenida. Eso que te hace amar tu universidad. A mí me costó. Yo para amar la UPC todavía estoy en proceso. Porque yo defiendo a la UPC cuando hablan mal de ella porque es mi universidad, no hay ese vínculo que hace que uno ame su universidad” **(Comunicaciones con la Facultad: Actividades que generen alma mater)**

“No hay ese vínculo que hace que ames la universidad, que ese vínculo lo creas cuando ingresas. Tu primer ciclo es cuando tienes que crear ese vínculo, que si no te va a costar” **(Comunicaciones con la Facultad: Actividades que generen alma mater)**

M1: “La única bienvenida que he tenido de cachimbos fue cuando ingresé” **(Comunicaciones con la Facultad: Actividades que generen alma mater)**

M4: “Ponte, contabilidad tiene varios almuerzos y hasta parrillada. Creo que siempre organizan eventos deportivos” **(Comunicaciones con la Facultad: Actividades que generen alma mater)**

M1: “Yo diría que me gustaría que hicieran visitas a empresas y ver cuál es nuestra labor. O sea, para ver cuando salgamos cómo vamos a trabajar. Cómo nos vamos a desempeñar. Más o menos conocer nuestras funciones en una empresa” **(Actividades Extracurriculares: Visitas a organizaciones vinculadas con la carrera, traer profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia )**

M2: “Eso sobre todo en los ciclos de 1ro a 4to. Porque cuando yo recién ingrese me preguntaba y qué voy a hacer cuando sea grande. Voy a ser financista. Ya, qué hace un financiero. De qué vas a trabajar. Y yo... No sabía qué responder. Qué puesto vas a ocupar” **(Actividades Extracurriculares: Traer profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia )**

M3: “Creo que no es tan difícil como que conseguir esas pasantías de un día, dos días. Por ejemplo yo trabajaba en el Interbank y hacía pasantías para los colegios. Así como para los colegios, también hay para las universidades” **(Actividades Extracurriculares: Visitas a organizaciones vinculadas con la carrera)**

M1: “Mesa de dinero. Es una cosa que tú dices, yo quiero trabajar acá. Y es una manera de motivar a la gente que recién empieza para que se vean con un futuro” **(Actividades Extracurriculares: Visitas a organizaciones vinculadas con la carrera )**

### **Tercer grupo de enfoque**

Viernes 17 de Mayo de 2013

Alumnos:

u201110338 Alanya Ilasaca Jasmín Almendra

u201113512 Sertzen Salas Andrea María

u201110410 Reyes Valle Flabio Alejandro

u200820246 Maraví Arens Carlos Gonzalo

u201110872 Rivera Nuñez Flavia Ornella Rosa

u201110034 Diez Canseco Angulo Jorge Eduardo

Unidades de Análisis:

Flabio: “uno de los determinantes, al menos para mí, uno de los más importantes, sería la cantidad de alumnos, porque me parece que la calidad de la enseñanza está ligada a cuántos alumnos por aula hay” **(Infraestructura: Aulas no saturadas de alumnos)**

“y otro también sería un proceso, quizá de selección de alumnos, más riguroso, porque sí tuve un caso que el ciclo pasado se dio, el profesor Lira, me acuerdo, se quejó de un alumno de Introducción a las Finanzas que no sabía escribir, me pareció que la palabra riesgo” **(Admisión: Que garantice el nivel académico de los estudiantes)**

“el tercer factor que considero importante es que me parece que han quitado el curso para dar el examen de CFA. Me parece que para terminar la carrera de finanzas, al menos el primer o segundo examen, al menos el primer examen, deberíamos salir con el primer examen aprobado de la carrera” **(Malla Curricular: Actualización)**

Andrea: “Bueno, en realidad una de las cosas que me parece bastante importante es que los profesores deben tener la misma metodología de enseñanza, sobre todo cuando son cursos que están muy relacionados, como es el caso de Finanzas Corporativas 2 y Estadística y Métodos Numéricos



Aplicados a las Finanzas, porque mientras que el profesor Lira nos enseñaba de forma aritmética algunos procesos, lo vemos de manera matricial en Estadística y cuando hacemos las fórmulas son fórmulas totalmente diferentes en Excel y si no sabes exactamente de dónde sale te pierdes rápidamente”

**(Dictado de Clases: Coordinación de profesores cuando dictan cursos en que uno es pre-requisito del otro)**

“otra cosa es la cantidad de alumnos.....pero sí es incómodo, porque no tenemos los lugares apropiados para poder realizar nuestros trabajos como es el Centro de Información o de repente cuando habría que utilizar el Bloomberg el ciclo pasado para hacer un trabajo, habían dos y esos dos estaban súper copados y nadie quería soltar el Bloomberg por nada, porque querías terminar tu trabajo como sea, y en ese sentido es muy importante eso” **(Infraestructura:**

**Adecuada para la cantidad de alumnos)**

Jasmín: “A mí me parece que en el curso de Finanzas Corporativas deberían enseñar más la base, todo lo del CAPM y todo lo que enseñan, porque cuando yo lo llevé en verano la metodología del profesor eran más ejercicios en Excel y te enseñaban la base súper rápido y todo eran ejercicios y ahora que lo estoy llevando este profesor es nuevo, es Pairazamán, enseña cada base, pero no le da mucho tiempo para hacer ejercicios porque para enseñar cada parte de la base tiene que tomarse bastante tiempo” **(Profesores: Dosis correcta de ejercicios prácticos)**

“también el Bloomberg, en Finanzas Corporativas 2 te dejan trabajos para trabajar en Bloomberg, pero no todos saben usar el Bloomberg. Tal vez podría haber un curso de introducción al Bloomberg o cursos que te enseñen a usarlo”

**(Dictado de Clases: Que te capaciten en los simuladores y portales que te solicitan utilizar)**

Andrea: “Creo que hubo un curso de introducción al Bloomberg, una capacitación, pero tenías que tener aprobados 80 créditos o más para poder acceder a la capacitación. Cuando llevas Finanzas Corporativas 2 estás en 4to ciclo. Asumiendo que has llevado un promedio de 20 créditos, estás en 60 créditos aprobados más o menos, entre 60 y 70 y no puedes llevar el curso”

**(Dictado de Clases: Que te capaciten en los simuladores y portales que te solicitan utilizar)**

Jorge: “Yo creo que lo que primaría para mejorar la calidad del servicio sería, que haya una correlación con un curso base porque después de que dimos el parcial el profesor nos hizo una reflexión a todos, haciéndonos darnos cuenta de en qué habíamos fallado y por qué técnicamente habíamos fallado la mayoría, si nos poníamos a pensar, los que los llevábamos por segunda o por tercera vez ya tenían claro qué era un bono, una valorización de una acción, los que lo llevan por primera vez, no sabían lo que era un bono, ni conceptualmente, ni tampoco lo que era una valorización de una acción. Lo que el profesor nos dijo también es que la correlación entre los cursos se basa en que tengas el Ross y llevas la primera mitad de Ross en un curso y la segunda en otra no te lleva casi a nada. No hay una correlación exacta entre ambos cursos” **(Malla Curricular: Debidamente estructurada)**

Jasmín: Es que al profesor nos enseña la base, pero no le da tiempo para ejercicios en Excel **(Profesores: Dosis correcta de ejercicios prácticos)**

Jorge: “El profesor no ha dado el paso de explicar la teoría técnicamente lo que dicen las diapositivas del tema de CAPM. Lo que ha hecho es demostrar las

fórmulas y llevar las fórmulas a través de derivadas, optimizándolas de manera mecánica. Lo único que ha hecho es explicárnoslo todo bien, crear una base buena, pero no una práctica en sí para dar los exámenes. No practicamos mucho” **(Profesores: Dosis correcta de ejercicios prácticos)**

Jorge: “El parcial fue muy teórico, no todos sabían lo que se debía hacer. Tal vez los de otros salón sí, pero nosotros no” **(Profesores: Dosis correcta de ejercicios prácticos)**

Jasmín: “Es que, como los dos profesores tienen metodologías diferentes, Lira es más mecánico y Pairazamán enseña la base y de la base está bien, pero no le da tiempo para ejercicios, entonces deberían extender más el curso para que enseñen más CAPM, y que se pueda entender bien la base para que te pueda ayudar para los siguientes cursos” **(Profesores: Dosis correcta de ejercicios prácticos)**

Andrea: “Solamente fue teoría, o sea si bien yo creo que tiene que ir, o sea la teoría tiene que estar bien enseñada y bien aprendida para poder aplicarla, creo que a veces el profesor hace demasiada teoría para sus exámenes y, por ejemplo, una de las cosas que nos demoramos en entender la mayoría del salón, porque la primera pc, creo que pasaron 2 o 3, fue exactamente qué es lo que nos estaban tomando, porque, si bien nosotros contestábamos la pregunta, él te ponía que faltaba. Entonces yo le pregunté ¿por qué nos está faltando la pregunta si es que estamos respondiendo a lo que usted está preguntando? Y él dice que quiere que le hagamos una introducción sobre la teoría que habíamos estudiado y que así es en otras universidades del extranjero” **(Profesores: Que te preparen adecuadamente para las evaluaciones)**

Andrea: “ tiene que, o por lo menos decirlo antes en la clase, o decirnos más, por lo menos decirnos qué es lo que está tomando, porque la mayoría sacó 11 o 12 y todo el mundo estaba como: no entiendo qué es lo que pasa si sí sé esto y le he puesto lo que sé y lo que él ha dicho en clase y no es...” **(Profesores: Que te preparen adecuadamente para las evaluaciones)**

Flavia: “Lo que yo me he dado cuenta es que en Corporativas de este ciclo es que Aristizabal hace un método y hace una clase a su manera y Pairazamán hace otras cosas. O sea como que no hay un consenso entre ambas clases. Hay unos que saben una cosa y hay otros que saben otra cosa. O sea, no hay como que una cosa fija” **(Dictado de Clases: Coordinación de profesores cuando dictan el mismo curso)**

Andrea: “Claro, pero yo creo que también tiene que ver con que, de repente, el enfoque del curso no está bien. Deberían, de repente, partirlo en dos o hacer algo para que la gente pueda entender bien. Una de las cosas que yo siempre conversaba con el profesor Lira era que la mitad del salón no entendía ni siquiera la tercera parte de lo que estaba diciendo. Y como tenía que terminar con el sílabo, tenía que seguir avanzando y no podía detenerse a volver a explicar el mismo tema” **(Malla Curricular: Debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso)**

Jorge: “No, es que los temas se dividen en valorización de bonos, acciones, después. La segunda parte no tiene nada que ver con la primera que es evaluación de proyectos. No está ni siquiera... el curso ni siquiera está conectado ni la segunda ni con la primera parte del curso en sí. Yo creo que valorización de bonos, para mí fue un tema simple, cuando solamente aprendí a valorizarlos, pero no a sacar los precios. Las duraciones, eso, parecen

fórmulas que son de corporativas 1, eso sí podría pasar a corporativas 1 a la última parte o un tema después del parcial. Deberían centrar toda la primera parte a CAPM, valorización de acciones, debería ser así” **(Malla Curricular: Debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso)**

Flavia: “De acuerdo a informática, por ejemplo, a mí me parece que Finanzas en sí debería llevar un curso, es decir, el mismo curso de informática pero más enfocado al lado de Finanzas Corporativas, quizá, para que de una manera u otra tener una base” **(Malla Curricular: Actualización)**

Jorge: Enseñarnos a usar el SIMDEF

Flabio: “Por ejemplo, la segunda parte de informática es programación y yo lo escuché al profesor que llevaba, Senmache, nos enseñó bastante bien, pero nos decía que en programación tú también puedes utilizar la programación para cotizar bonos. No nos enseñó, porque no le iba a enseñar a toda la clase porque no era parte de la currícula. Nos lo dijo de manera verbal, lo dijo como un dato curioso, entre comillas ¿no? que podías utilizar para hallar hasta duraciones: duración Mc Couley y la modificada, pero simplemente programando. Entonces a mí me parece que informática quizá se pueda ver la manera de separarlo para el curso de finanzas y tener, como dicen ellos, una base” **(Malla Curricular: Actualización)**

Andrea: “No estoy segura de cuál es el nombre del siguiente curso, pero, o sea, pero sí sería bueno que informática, fuera para finanzas, porque hay muchas cosas que verdaderamente sirven y que no lo vemos en profundidad, porque no vamos a perjudicar al resto del salón en el sentido de que ellos no están interesados en el tema y que no les va a servir para su carrera” **(Malla Curricular: Actualización)**

Jorge: “Propondría también informática se ve muy poco finanzas porque solamente lo enfocan a los dos cuadros de plan de pago, pero en realidad hay muchas más funciones financieras para sacar... las funciones te ayudan a sacar operaciones modificadas, de Mc Couley, el precio, puedes valorizar alguno con una función también como aparece. Están dejando de lado todas las funciones financieras y dándoles un enfoque a algo muy pequeño para nosotros” **(Malla Curricular: Actualización)**

Flavia: “Las computadoras, a veces, las que están en el pabellón J, el que está al costado del I. El pabellón que está al lado del I es el K. Las computadoras que están en el quinto o cuarto piso del K siempre están malogradas. Tiene creo que seis computadoras de las cuales un promedio de tres están malogradas. Deberían estar funcionando, en realidad” **(Infraestructura: Buen funcionamiento de las computadoras)**

Flabio: “Ah, y el wi-fi en toda la universidad es malo” **(Infraestructura: Buen funcionamiento de la red inalámbrica)**

Andrea: “Es malo, sí” **(Infraestructura: Buen funcionamiento de la red inalámbrica)**

Flavia: “Tienes que estar, prácticamente, a unos dos o un metro del router para que tengas una señal aceptable” **(Infraestructura: Buen funcionamiento de la red inalámbrica)**

Andrea: “Es que, por ejemplo, estás descargando un archivo y ya no puede, o sea te dice que ha demorado demasiado tiempo de espera y ya no carga el archivo” **(Infraestructura: Buen funcionamiento de la red inalámbrica)**

Jorge: “Yo creo que es por la variedad de puntos que tiene. Yo he estado en otra universidad y solo tiene una para todo el local, no tiene distintos nombres

ni distintas claves. Es una sola abierta a todo el público. No sé por qué se cierran en darle administrativo, académico. Creo que ahí pierden, la calidad pierde, darle a todos distintos nombres y distintos puertos” **(Infraestructura:**

**Buen funcionamiento de la red inalámbrica)**

Andrea: “Porque su clase es demasiado teórica, la gente se queda dormida y no le interesa si se ha quedado dormida. Eso, yo el ciclo pasado lo conversé con el profesor Agüero en una reunión de delegados que después de que yo le comenté eso el profesor cambió un poco su metodología y comenzó a hacer ejercicios en la clase. Sin embargo, la gente igualito se perdía, porque es muy monótono. Entonces, si bien quieres prestar atención has hecho la mañana, después de que tienes clases a las diez, hasta las diez de la noche del día anterior, estás cansado y no le puedes prestar atención. Sobre todo que es tan tediosa su clase que te quedas dormido y por lo menos la mitad del salón se queda dormida y al profesor tampoco le interesa” **(Profesores: Motivadores)**

Carlos: “He notado que algunos salones tienen ventiladores arriba y otros no” **(Infraestructura: Aire acondicionado en las aulas)**

Carlos: “O también, pero en los salones que tengo casi ninguno gira bien” **(Infraestructura: Aire acondicionado en las aulas)**

Jorge: “Sí eso, también eso referente a los cursos de finanzas, pero, yo estaba llevando un curso de derecho a las siete de la noche en el B, en el tercer piso que está cerca a la entrada. Nosotros no escuchábamos nada y el profesor ya estaba cansado. Tuvo que esperar hasta unas cuatro semanas para podernos mover a otro salón, porque ya estaban saliendo los de EPE y cambiábamos salón con ellos” **(Dictado de Clases: Sin distractores fuera)**

Jorge: “Demasiada bulla había, de afuera, demasiada. No se le escuchaba nada. Cuando nos pasamos al E era menos, pero también la bulla de atrás también fastidiaba. O sea, es como que, a esa hora no sé por qué empiezan a alborotar más la gente que está manejando” **(Dictado de Clases: Sin distractores fuera)**

Andrea: “El C y el D, los salones que dan hacia afuera se escucha toda la bulla del fondo” **(Dictado de Clases: Sin distractores fuera)**

Flavia: “Y para un poco, bajar el volumen, cierran las ventanas y como no hay aire acondicionado, solo ventiladores, el ventilador lo único que hace es mover el aire, pero igual es aire caliente” **(Infraestructura: Aire acondicionado en las aulas)**

Andrea: “Y otra cosa es que, por ejemplo, el año pasado, no en el 2013 sino en el 2012 yo llevé un curso y era imposible el curso. O sea, era imposible llevar el curso porque como estaban haciendo remodelaciones, la bulla de los trabajadores era insoportable para el salón y creo que tuvimos que cambiarnos dos o tres veces de salón para poder terminar el curso bien. Entonces, si bien es bueno que hagan remodelaciones, tienen que tener en cuenta” **(Dictado de Clases: Sin distractores fuera)**

Flabio: “Por ejemplo, se nos comunicó de que habían habilitado unas máquinas más para Bloomberg. Yo nunca llegué a saber dónde estaban hasta que me dijeron en dónde estaban y pude ir a hacer mi trabajo ahí. No tenía ni idea de dónde estaban, solo sabía que existía la sala de Mercado de Capitales y nada más” **(Comunicaciones con la Facultad: Correcta transmisión de mensajes)**



Andrea: “No se dan abasto las cafeterías” **(Otros: Cafetería – No tener que hacer grandes colas)**

Flabio: “Y eso está vinculado a lo que decía de la cantidad de alumnos, en realidad. Muchas veces es la una de la tarde, doce y media y no encuentras mesa hasta las dos de la tarde” **(Otros: Cafetería – Encontrar espacio para almorzar)**

Flabio: “Entonces, prácticamente si yo quiero almorzar, si quiero almorzar acá o tengo que traer almuerzo o tengo que irme a comer afuera. Lo cual, para mí me perjudica, porque es una pérdida de tiempo” **(Otros: Cafetería – Encontrar espacio para almorzar)**

Flavia: “Lo que también me parece es, cuando llamas al número de la universidad muy pocas veces te contestan. Y es raro que te conteste la operadora y siempre está sonando la misma música. Nunca te contestan” **(Otros: Buena atención telefónica en la universidad)**

Andrea: “Lo único que si te contesta es el IT service. Eso sí te contestan al toque. Pero, por ejemplo yo tengo un problema con mi correo que no puedo, o sea si yo entro desde el Outlook o desde Hotmail no lo puedo abrir, solamente puedo abrirlo si entro desde intranet. Y cuando llamé a quejarme me dijeron que sí, que va a arreglarse dentro de diez minutos y hasta ahorita no se arregla. Y eso, que ahora puedo entrar desde el intranet porque antes no podía entrar desde ningún lado” **(Otros: IT Service)**

Jasmín: “Pero el número de la UPC siempre que llamaba o mis papás, siempre mensajes, mensajes, mensajes y la grabadora. Pero antes cuando yo llamaba al Centro de Información había una operadora y podías hablar, ahora

solamente mensajes y la grabadora ; yo creo que debería ser más directo

**(Otros: Buena atención telefónica en la universidad)**

Jorge: “Creo que puede ser la disponibilidad de algunos libros. Por ejemplo, yo tuve la curiosidad de buscar un libro del profesor Lira para leerlo y las dos semanas que lo estuve buscando nunca estaba disponible. Ahora sé que para el curso de corporativas 2 uno de los profesores está pidiendo el libro y para que lean el capítulo uno y tres creo, y no está disponible”

**(Servicio de Biblioteca: Disponibilidad de libros)**

Andrea: “Sí, por ejemplo para economía general 2 también el libro que pedía el profesor había uno nada más que nunca estaba. Un etiqueta negra que creo que se había perdido, etiqueta roja, perdón, creo que se había perdido y ahí dan libros virtuales, pero me decían que en las salas de computadoras nunca funcionaron. Pero creo que nos mandó un correo, usted, diciendo que había cinco o seis libros virtuales”

**(Servicio de Biblioteca: Disponibilidad de libros)**

Flavia: “Tienes que descargarte un archivo, o perdón un programa que emule esos libros, pero no emulaba. Tenías que registrarte, nos registramos todo y la computadora, ni para decir que era una computadora ¿no? Era una computadora que probamos”

**(Servicio de Biblioteca: Disponibilidad de libros)**

Andrea: “Sí, pero o sea nos dijeron “sigan intentando””

**(Servicio de Biblioteca: Adecuada atención personal al alumno)**

Flavio: “Nos dijeron “acá no lo podemos hacer” porque no podemos descargar archivos, creo. No pueden descargar archivos y no pueden emularlo”

**(Servicio de Biblioteca: Adecuada atención personal al alumno)**

Andrea: “Creo que, de repente, en algún curso de contabilidad que no queremos llevar. Es que, por ejemplo, contabilidad avanzada, si bien es interesante, pero en realidad creo que, como financieros, no nos sirve de mucho” **(Malla Curricular: Actualización)**

Andrea: “Sí, no aporta mucho valor a la carrera. Si bien, y le comenté eso al profesor y me dijo pero es que vas a ver estados financieros cuando estés trabajando; y le dije sí pero yo no necesito saber cómo auditar estados financieros, porque el trabajo de auditor es de un contador no de un financiero. Entonces, más allá de que yo vea que a grandes rasgos cumple con las NIICS y con las MIF, más no voy a hacer. Entonces, el profesor me dijo “sí pues está un poco pasado lo que ustedes ven”. O sea, yo creo que, en todo caso, para nosotros tendría que ser una aplicación más directa a las finanzas” **(Malla Curricular: Actualización)**

#### **Cuarto grupo de enfoque**

Sábado 1 de Junio de 2013

Alumnas:

u200610221 Carpio Salva Johana Mariarosa (10mo. Ciclo)

u201312676 Utus Salazar Karolinne (1er. Ciclo)

u200812034 Ruiz Pacheco Laura Melisa (10mo. Ciclo)

Unidades de Análisis:

Johana: “un profesor que tenga el don de enseñar, porque no hay muchas personas que tienen esa capacidad de saber explicar y llegar a los alumnos; porque me han tocado profesores que enseñan muy bien y que tienen muy

buenos métodos de enseñanza, en dónde la mayoría aprende ¿no? y no solamente te queda para el momento del examen sino para ya ejercer tu carrera; como también me han tocado profesores que, en verdad, no, no es coincidencia de que todo el salón esté mal. Entonces, yo siempre he creído que si todo el salón está mal es porque el modelo que están utilizando está fallando. Entonces, a mi criterio, sí es determinante que el profesor tenga la capacidad de enseñar. Puede ser muy hábil, muy profesional, pero, realmente, si no tiene la capacidad de enseñar, o de saber enseñar, realmente no nos va a ayudar a aprender” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

Laura: “Bueno, yo creo que todo profesor antes de dar sus clases, o algo así, tiene que ganarse a los alumnos; ver si están contentos con sus enseñanzas o no. Es decir, una persona paciente que no solamente, venga, dicte su clase para ganar su plata y que se vaya, sino que vea si realmente están aprendiendo, si les gusta, si les llama la atención. Más que todo, paciencia. Yo creo que todo que también tiene que ver, todo lo que es el respeto con la puntualidad en el salón, que programe las prácticas que tenga, pero que sea, como decirlo, no tan enfocados a irse más allá de la investigación o que “ustedes, bueno, yo les doy las bases y se van para investigar más allá” que me tocó cursos así; sino que toquen temas más bien relacionados a lo que él explica. Claro, que no van a ser los mismos de las clases de, entre los ejercicios de las clases, pero que esté enfocado a eso. Creo que me han tocado varios profesores así, que van a la investigación simplemente “bueno ya yo les di un tip, ustedes investiguen y ya tengan su clase” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

Jessica: “hay algunos profesores, como dice mi compañera, que se van a enseñar, explican y sí llegan al alumno, se preocupan por que el alumno entienda la clase. Como también hay otros que explican y, o sea, solamente les importa el terminar su clase y no llegan y no se preocupan por si es que los alumnos han entendido o no; y la mayor parte de eso nos afecta a nosotros, porque ahora es el momento que estamos aprendiendo la base y eso es para que ya toda nuestra carrera que, es determinante para toda nuestra carrera”  
**(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento, Tiempo y paciencia para absolver dudas)**

Johana: “información que nos puede dar la universidad, ya sea en libros, bueno en si tener salas de computadoras equipadas que soporten la capacidad de alumnos que manejan en el campus, para que no todos, o mejor dicho para que no tantos se queden sin poder utilizar las instalaciones. También, de repente los programas informáticos que nos pueden proporcionar para poder facilitarnos en hacer trabajos, en también adquirir mayores conocimientos”  
**(Infraestructura: Adecuada para la cantidad de alumnos)**

Laura: “Tengo profesores que llegan más de media hora tarde y a varias clases” **(Profesores: Que respeten el horario de clases)**

“También, el hecho que nos sobrecarguen con tantos libros, con tantos trabajos, no quiere decir que estemos aprendiendo el curso. También me han tocado profesores que te sobrecargan con lecturas de trescientas hojas o cuatrocientas hojas, toman control, mientras más controles él más feliz; está ahí riéndose ¿no? Es normal, es normal que ustedes tengan que estar leyendo e investigando. Pero el hecho que nos den tanto no quiere decir que estemos aprendiendo netamente lo que son los temas del sílabo que deben hacer y que

terminen su programa del sílabo. Apuran rápido, rápido, porque paran, no sé, viajan, salen. Ya bueno, esa cosa es entendible porque ellos trabajan y todo eso, pero que cumplan con todos los lineamientos del sílabo, porque es importante para nuestra formación” **(Profesores: Que sepan dosificar la carga de trabajo)**

Laura: “Unos sí se preocupan y dicen, bueno chicos, puedo hacer una clase extra para terminar todo esto y mostro, todo el mundo va, cuando puede. Pero otros ven, se saltan temas porque, van de acá y se van a la unidad cuatro, uno a la cuatro, esto ya, acá ya esto lo vimos más o menos y ya pasan, hasta terminar, eso no está bien” **(Profesores: Que cumplan con el sílabo del curso)**

Karen: “en el centro de información, en las computadoras, debería ser más, deberían controlar más el acceso porque no todos, por ejemplo hay alumnos que están utilizando la computadora para entrar a Facebook y hay otros que necesitan realmente la computadora para hacer sus trabajos y, pero, por el hecho de haberse sentado ahí ya no quieren dar a los otros alumnos y eso, a veces, nos perjudica” **(Servicio de Biblioteca: Correcta supervisión del uso de las computadoras)**

“También, los cubículos. Me gustaría que hubiera más orden porque hay veces que tú reservas y entran algunos alumnos antes que tú y a veces no se quieren salir” **(Servicio de Biblioteca: Correcta supervisión del uso de los cubículos)**

“También de los libros, deberían dar más tiempo para devolver los libros, porque hay algunos libros que son interesantes y tenemos que devolverlos tres

días después y a veces no nos alcanza el tiempo” **(Servicio de Biblioteca: Mayor cantidad de días del préstamo de los libros)**

“deberían organizar más personal para que saquen copias, porque a veces hay colas inmensas para sacar copias y nos hace demorar mucho” **(Servicio de Fotocopias: Que no se espere mucho rato en la cola)**

“Los baños, una vez entré a un baño que estaba así sin papel, sin jabón. Sí deberían poner jabón al baño” **(Infraestructura: Baños debidamente equipados)**

Johana: “es importante estar en un aula que esté ventilada, que no esté ni muy fría ni muy sofocante porque a una persona no le permite estudiar bien si es que estás en un ambiente muy cargado o si es que estás pensando más en qué frío hace. Entonces, sí es importante que se preocupen ¿no? en que el alumno pueda estar tranquilo y lo más cómodo posible para poder aprender en cualquier clase” **(Infraestructura: Aire acondicionado en las aulas)**

“también los medios que utilizan, ¿no? como el ecran, las diapositivas que siempre aportan mucho, ¿no? Yo creo que es importante que los profesores mantengan las aulas virtuales que se tienen comúnmente actualizadas para que los alumnos puedan repasar lo que han hecho ese mismo día de clases, porque a veces es más fácil estudiar lo que has aprendido ese mismo día, que estudiarlo después de una semana o dos semanas que actualizan ¿no?” **(Dictado de Clases: Aulas virtuales actualizadas)**

Laura: “los profesores quieren poner en práctica la teoría que dictan, está muy bien eso. Pero hay veces, hay otros profesores que solamente, los temas que están en el sílabo te los dejan “ah ya, un grupo hace tal tema”. Es decir, son los mismos alumnos los que investigan y los que exponen, y eso ya él no toca

más, no explica más, eso ya le toca al grupo “eso entra en el parcial, ah”. Casi nunca dan clases. Una que otra vez, mínimamente” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

Johana: “Pero, aprovechando lo que tú dices sobre temas que hemos visto en primeros ciclos, yo creo que todos los que estamos ya acabando la carrera hemos pasado bien, o bueno, nos hemos esforzado durante toda nuestra vida universitaria. Entonces, no es que no sepamos cómo hacer algo, pero que en un parcial venga algo que lo hemos visto hace dos o tres años sin previamente haberlo, aunque sea, repasado ¿no? Hay profesores que te dicen “ustedes ya han visto esto, repásenlo”. Entonces ya lo repasas y si viene algo así en el parcial tienes una idea, ya te acuerdas de cómo es. Pero hay profesores que asumen que tú ya debes de saberlo y ponen en una práctica o en un parcial, conceptos que, obviamente los sabes, pero aunque sea viendo la fórmula o recordando un poco lo vas a saber hacer, pero en ese momento sin poder hacer nada, sin poder tener otra fuente de información” **(Profesores: Que te adviertan repasar cuando evalúen temas vistos en cursos anteriores)**

“Entonces, eso sí me parece como que no es muy justo para los alumnos. O que, de repente, también cuando hace una clase asuma que tú sabes algo y que ni siquiera te lo explique bien ¿no? Porque eso también me ha pasado en un curso y, como le decía, que todos los alumnos están mal y que los primeros puestos de la carrera tampoco saquen las mejores notas no es normal. Entonces, ahí si es un problema, debería el profesor también preocuparse” **(Profesores: Que te adviertan repasar cuando evalúen temas vistos en cursos anteriores)**



Jessica: “Soy Jessica y yo creo que deberían haber más tutorías..., no solamente los sábados, tal vez interdiarios porque, o sea, lo que la profesora tal vez explica en clases la mayoría no entiende; estoy segura de eso porque muchos se han quejado de lo que enseña la profesora o el profesor. Me gustaría que haya, de verdad, tutorías de matemática” **(Dictado de Clases: Tutorías o asesorías)**

Johana: “bien, como ella dice yo creo que a los chicos de los primeros ciclos, más para segundo ciclo, son a los que más deberían apoyar porque pasar del colegio a la universidad es bastante, es un cambio bien fuerte. Entonces, bueno a mí de repente no me chocó tanto, pero tengo amigas que en primer ciclo jalaban cinco cursos de los seis cursos que estaban llevando, entonces yo creo que la universidad debería de preocuparse por que los alumnos de los primeros ciclos se adapten a la vida universitaria, que los profesores que, bueno, que, por así decirlo, los hacen iniciar en su vida universitaria tengan la paciencia y, sobre todo, sepan guiarlos para que puedan, desde su primer ciclo, tener una buena base para poder terminar la carrera bien y no estar, normalmente siempre se queda mucha gente ¿no?, pero tratar de que no se quede tanta gente ¿no?, motivarlos para que se esfuercen en poder pasar todos sus cursos, avanzar en su carrera universitaria y poder terminar ¿no?, que sean más personas las que terminan, que no se queden tantos” **(Dictado de Clases: Tutorías o asesorías)**

Karen: “los profesores deberían adecuar sus clases a las pc’s, a las prácticas, porque a veces en las clases hacemos ejercicios fáciles, pero en las pc’s vienen cosas más difíciles y deberían basarse más en eso” **(Profesores: Que te preparen adecuadamente para las evaluaciones)**

Johana: “También, como mencionaba mi compañera, yo creo que deberían de entrenarnos. De repente las horas de clases no alcanzan para hacer todos los ejercicios o todas las formas que puedan haber para ciertos temas; pero, de repente mandando ejercicios para reforzar, para que uno mismo haga estudiando porque, si estudias y estudias el mismo ejercicio, a veces te mecanizas mucho. Entonces te cambio una cosita y ya no te sale la respuesta. Entonces, de repente que los profesores nos puedan apoyar mandándonos ejercicios de exámenes pasados o de parciales pasados para que podamos nosotros mismos, de repente no con él porque nunca alcanza el tiempo para terminar todo, siempre estamos con las justas; para que uno mismo, cuando estudie, pueda verlo de diferentes puntos de vista y de repente consultarle a él cómo se podría resolver ya dándole, presentándole algo ¿no?, que nos sepa guiar, de repente, desde su punto de vista ¿no? pero también que, como un profesor nos dijo: “ yo nunca les voy a tomar lo que les he enseñado”. O sea, siempre les voy a tomar cambiando” **(Profesores: Que te preparen adecuadamente para las evaluaciones)**

Laura: “tengo clases de siete a diez de la noche. No, perdón, de seis a nueve de la noche. No da break, hay muchos profesores que no dan break porque justamente vamos a salir un poco antes ¿no? pero nos bota a las nueve de la noche igual” **(Profesores: Que respeten el horario de clases)**

“Y si, bueno fuera que fueran clases teóricas, esas son puras exposiciones y si son tres exposiciones en una noche se acaban hasta las nueve de la noche. ¿A qué vengo? Mejor que pasen sus trabajos y los veo, pues ¿no? para qué me voy a quedar” **(Profesores: Que respeten el horario de clases)**

Laura: “O tal vez, más que todo, se deban implementar como que un control. Ustedes que ya están ahí en la plana superior podrían dar como un intervalo de tiempo. O sea, si un profesor no puede venir a tal día porque le pasó un imprevisto y tiene clases hasta las seis de la tarde, que tenga hasta las tres o cuatro de la tarde para que avise con anticipación” **(Profesores: Que no falten sin previo aviso)**

Johana: “él dijo una clase antes como que, voy a hacer una clase importante, tienen que llegar temprano. Entonces llegaron antes de los diez minutos y les cerró la puerta, no los dejaron entrar. Entonces, se supone que hay una tolerancia para los alumnos que es de diez minutos máximo, entonces yo creo que los profesores deberían de respetar eso. También para la asistencia ¿no? Hay algunos profesores que no, que toman lista tempranito a las..., empieza la clase a las siete de la mañana y a las siete de la mañana están tomando lista, entonces tampoco es muy justo para los alumnos. Al menos deberían de respetar la tolerancia que hay. Si bien hay alumnos muy muy puntuales que sí les conviene que tomen lista tan temprano, también hay otros que por “n” motivos pueden demorarse un poco más y no sería justo que se perjudiquen por eso” **(Profesores: Que respeten la tolerancia al momento de pasar lista)**

### **Quinto grupo de enfoque**

Viernes 7 de Junio de 2013

Alumnos:

u201012161 Romero Barbarán Evelyn Melissa

u201020062 Puente Espiritu Alexandra Mayra

Unidades de Análisis:

Evelyn: “encontrar más libros disponibles en el centro de información, porque a veces no hay tantos libros, sobre todo para mi carrera, y se acaban muy rápido, o si no para economía, pero también, además, que hayan libros virtuales. Hay préstamos, pero no son de todos los libros. Entonces me gustaría que sea virtual, también, así no tendría que ir y olvidarme el libro, por ejemplo, y no tener que pagar” **(Servicio de Biblioteca: Disponibilidad de libros)**

“Y algo que también me gustaría ... a veces los profesores faltan, entonces reprograman clases y eso a veces es muy seguido y también adelantan los exámenes. La última vez fue dos semanas antes, lo adelantó dos semanas y no nos da el mismo tiempo para estudiar. Otros chicos de otros salones tienen más tiempo, porque son más profesores. Entonces no creo que eso esté bien” **(Profesores: Que no falten seguido)**

Alexandra: “Enfocando lo que dijo mi compañera, eso es en el caso de Finanzas Corporativas 2, que tenemos un profesor que trabaja en el puerto y como que le es difícil llegar hasta el salón. Entonces llega tarde o a veces suspende las clases y no nos comunica. Nosotros tenemos que enterarnos, porque tenemos un grupo en Facebook. Entonces de esa manera nosotros nos enteramos de que no hay clase, por otros compañeros que revisaron el Aula Virtual y vieron el horario, pero por medio de él, por iniciativa propia, no nos enteramos” **(Profesores: Que no falten sin previo aviso)**

“Entonces reprograma una clase y no pregunta, no consulta, ni siquiera dice ¿la mayoría va a poder ese día? Como otros profesores lo hacen y entonces a

veces como que se te cruzan los horarios, no puedes coordinar, llegas a media clase y como que ya te dijo, ya sí, empieza la recuperación de seis a ocho, siete y media se está yendo porque de siete a diez tenemos clase. Hace cuatro horas seguidas de clase. Entonces llegamos como que siete y media, algo así ¿no? porque tenemos otra clase antes y como que él se está yendo y nos da media hora de break para la otra hora. Y ahí empieza, y solamente una hora de las horas que nos corresponde en el horario, solamente esa la dicta y las demás dice :ya chicos terminamos, a su casa” **(Profesores: Que programen recuperaciones cuando todos los alumnos pueden asistir)**

“Y el curso está diseñado para hacer las cinco horas en laboratorio, pero nosotros tenemos dos horas en carpeta y tres horas en laboratorio con máquina. Entonces, prácticamente que ahí ya tenemos un punto en contra que nos puede bajar así a nosotros, porque el profesor hace ejercicios mostrándonos el ecran, el Excel y nos dice “miren chicos, es así, así, así, así” y nosotros como que no entendemos porque no hay la máquina o no tenemos para practicarlo. Y cuando le preguntamos dice “¿cómo no van a saber? Ustedes ya son de Finanzas” no nos dice chicos les voy a explicar otra vez, o chicos es de esta manera o no nos da las herramientas necesarias ¿no? Y en las horas que tenemos de laboratorio se le ocurre hacer teoría. Entonces desperdiciamos esas tres horas de laboratorio que podemos practicar y llegan los lunes y ya estamos haciendo prácticas sin computadora” **(Profesores: Que estructuren correctamente las horas entre la teoría y el uso del laboratorio cuando el curso lo requiere)**

“Y entonces es como que los que son que llevan ya el curso por segunda o tercera vez, como que ya les agarran el ¿no? ya saben cómo es el curso,

saben los tipos de ejercicios, pero los que somos primas es como que es un mundo nuevo y encima no tenemos quién nos esté guiando ¿no? El profesor no nos enseña bien y cuando le preguntas algo te dice: “debes saber, debes saber, insiste”. Y otro problema del profesor de Finanzas Corporativas 2 es que no sabe él mismo lo que está enseñando porque en el caso de los bonos nosotros tenemos fórmulas, usamos siempre fórmulas y el profesor un día en clase dijo: “chicos vamos a hacer los ejercicios”; y empezó a escribir las fórmulas y luego dijo: “¿cómo era? ¿Cómo era, chicos, la fórmula? Ay, voy a sacar mi formulario” Empezó a buscar en su maleta y no encontró nada “ay, me olvidé el formulario, ya bueno, ustedes lo tienen en su cuaderno. A ver, resuelvan” Y otros empezaron a hacer, a resolver y a decirlo. Es como que la clase fuera del profesor con los alumnos que están llevando el curso por segunda vez o tercera vez, y los primas estamos como que ¿qué voy a hacer? ¿qué hago? ¿de dónde saco? ¿De dónde saco la información que tengo que utilizar? Y entonces ese es el problema constante que tenemos nosotros”

**(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento, que dominen correctamente el curso que enseñan)**

Alexandra: “Claro, y también sería que en el curso de Finanzas Corporativas 1 nos den como que al final del curso una introducción a bonos, algo así, para que cuando tu llegues a Finanzas Corporativas 2, que no te veas en otro mundo, sino o sea” **(Malla Curricular: Debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso)**

Alexandra: “Claro, es así y como que el curso de Finanzas Corporativas 2, ya es de por sí muy tedioso, muy cansado. Como que sería, no sé, darles un taller a los alumnos ¿no? Un taller dónde se hagan full ejercicios, prácticas,

resolución del libro de Ross que es elemental en esto. Eso los ayudaría perfectamente y no habría tantos jalados en ese curso” **(Malla Curricular: Debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso, Profesores: Dosis correcta de ejercicios prácticos, Dictado de Clases: Asesorías y talleres)**

Jhonatan: “...los centros de información ¿no? como dice el nombre “información”.; o sea tú te vas a preguntar algo siempre y te responden lo que tú mismo ves. Te dicen: pero entra al Intranet, ahí está la información. Pero cuando vas a preguntar es porque no entiendes lo que está en Intranet, pero te dicen “no, entra al Intranet ahí te van a explicar”. Pero entonces ellos su función ¿Cuál es? Mandarte al Intranet si también tú puedes hacerlo tú mismo”

**(Servicio de Biblioteca: Adecuada atención personal al alumno)**

“Otra cosa también sería los profesores que a veces aplican sus experiencias mismas, por ejemplo, lo que han tenido los profesores ellos mismos y han sido estrictos y ellos también quieren ser los mismos profesores que han tenido. Eso me pasó el ciclo pasado en mate para operaciones financieras donde empecé, bacán, una relación con el profesor, pero creo que las encuestas los habían jalado y pensó que había sido yo y todas mis pcs eran de dieciocho o diecinueve para arriba ¿no? y se me quiso ir con los parciales y finales, donde me puso trece en los dos y era lo que equivalía algo de sesenta por ciento del curso. O sea al ponerme esas notas hizo que mi promedio bajara ¿no? como estoy con promedios altos sobre todo en cursos de carrera, salí con un promedio de quince y eso era muy bajo para lo que yo quería sacar ¿no? y eso un poco me afectó. Y eso es lo malo ¿no? de los profesores, que a veces aplican sus experiencias con los alumnos y no saben bien la información,

porque según me enteré que eran chicos de otros que habían pensado que era yo y me perjudicaron, sobre todo. También lo vi en primer ciclo con una profesora que también aplicó sus experiencias. Así como su profesora había sido estricta también sus notas eran muy bajas, eran solo de dieciséis para abajo, no ponía más notas altas. Y eso a alguien que busca salir con ponderados altos ya no nos conviene, pues” **(Profesores: Que sean justos al momento de corregir)**

“Ah y también que sigan habiendo eventos con la carrera ¿no? Que a veces nos hacían invitaciones a la Bolsa, al BCR, a empresas, por ejemplo pesqueras y eso ya un poco se dejó de lado. Y quisiera que otra vez sigan con esos eventos que nos hacen introducirnos en lo que va a ser la vida después de salir de la universidad y que nos hagan ahora mismo para conocer eso. ¿no?”

**(Actividades Extracurriculares: Visitas a organizaciones vinculadas con la carrera)**

Alexandra: “Otro es que hay en los horarios de los profesores es como que muy temprano y muy noche. Es como que es de siete de la mañana a nueve o a diez o de ocho de la noche a diez de la noche, entonces no puedes equiparar porque hay veces que como somos Finanzas y cada vez nos van aislando más y más y más se abre un salón o son dos salones que es como que un profesor extremadamente en las mañanas y una extremadamente en las noches. Entonces nosotros nuestro horario es bien disperso y no podemos como que optimizar nuestro tiempo de estudio” **(Dictado de Clases: Horarios: Sin mucha dispersión, Que generen espacio para el estudio)**

“Aparte de eso, hay problemas con el profesor de Economía Empresarial 2. El profesor es como que, está explicando bien su clase y, de repente, la parte



más importante, que todos estamos prestando atención, el profesor empieza a disminuir su voz a que como que le escuche el que está sentado solamente al frente de él y los demás nos preguntamos como que “¿qué dijo? ¿qué dijo, profesor?” Y él no repite o él termina de copiar algo” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

Evelyn: “Como que él te dice, te mira y te dice “ya lo hablé, ya lo dije”, algo así. Entonces como que te quedas ya pues, ya no puedes preguntar nada si te va a repetir lo mismo” **(Profesores: Tiempo y paciencia para absolver dudas)**

“Y otra vez en que, toma a cada rato lista. Puedes salir al baño y te toma lista, como nadie te puede conocer en el salón y como que ya estás con falta. Tienes que decirle “profesor, por favor” y te mira como que ay ya la última. O sea como si tuvieras una falta ¿no?” **(Profesores: Que respeten la tolerancia al momento de pasar lista)**

“Y aparte de eso el profesor empieza a escribir en la pizarra y da la vuelta, está hablando algo o ven que alguien está distraído por ahí, con tal de que no empiece a copiar lo que escribió agarra la mota y lo borra, lo borra al toque. Y todo lo hace diapositivas, lee las diapositivas, los ejercicios están en las diapositivas resueltas y a veces brilla con la luz todo y no puedes ver. Más los que están sentados al fondo, en la parte del fondo, porque no pueden ver, están “¿profesor lo puedes aumentar? ¿profesor lo puedes bajar?” y ya como que es fastidioso. O sea el profesor está explicando y como que: profesor bájalo, profesor súbelo” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

Alexandra: “Sí y es como que toda la resolución que cualquier ejercicio se haría en pizarra con la explicación y todo, todo está plasmado en las diapositivas” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

Alexandra: "No, no. Es poco, lo mínimo te puede decir a "esto se iguala a esto ya y mira cómo podemos ver aquí continua, tú lo derivas como te han enseñado en tu curso, lo derivas, luego lo integras y, porque también lo has visto en tu curso anterior, ya y así te sale el resultado". Pero todo está ahí en la diapositiva. Como es economía usamos gráficos y queremos ¿no? que el profesor, por lo menos un gráfico nos explique cómo se realiza o cómo se plantea el problema para nosotros ya después darle la solución, pero no hace eso" **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

Alexandra: "Ah y otra opinión creo yo que si un profesor sale mal en las primeras encuestas, en la primera evaluación que se le da, yo creo que deberían de cambiarlo o de darle una constante evaluación, de ver cómo se está desempeñando el profesor, porque viene y dice "chicos por qué me jalaron que yo voy a ceder" y ya. Pero sigue lo mismo, o peor todavía. Para los que estamos pregunta y pregunta, como el profesor siente nuestra insatisfacción, empieza a decir, como que te mira y te dice "ya pues chicos, por favor, estudien, lean" piensan que es el único curso que tenemos y no es así" **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

Alexandra: "No, eso es en Finanzas Corporativas. Nos manda a leer y nos dice que, el día lunes nos mandó a leer cuatro capítulos para el día sábado, en la mañana tomar un control, era prácticamente leer todo el libro. Un control que supuestamente nos iba a valer para puntos en la pc y todo, pero el profesor como que tomó, así no nos dio tanto tiempo para leer, porque era prácticamente todo el libro en menos de una semana" **(Profesores: Que sepan dosificar la carga de trabajo)**

Evelyn: "Son solamente seis capítulos y él nos pidió cuatro y lo más cargado"

**(Profesores: Que sepan dosificar la carga de trabajo)**

Alexandra: "Claro, también puede ser lo del Aula Virtual, que cuando estás haciendo empieza a colapsar. Es decir, empieza a ser lento y no carga"

**(Dictado de Clases: Aulas Virtuales que funcionen correctamente)**

"el Intranet" **(Otros: IT Service)**

Alexandra: "Yo me quejé en Atención al Cliente, en Atención al Alumno pero por Intranet y nunca me hicieron caso, está pendiente dice. Nunca me contestaron" **(Otros: Atención al alumno)**

Jhonatan: "O sea, mayormente, de los cursos de finanzas, que nos dediquemos más a la parte práctica. O sea, así como hace teoría, por ejemplo hay profesores que hacen teoría bastante, pero parte práctica es lo que menos hacen y ¿en los exámenes qué te viene? La parte práctica y a veces son dificultades ¿no? En lo que estaría interesado es que hagan parte práctica más, que desarrollen los ejercicios y lo hagamos juntos ¿no? para así aprender más. A pesar que te dicen algunos que no te va a servir después cuando salgas de la universidad, te puede servir capaz para la vida diaria ¿no? Para algo" **(Profesores: Dosis correcta de ejercicios prácticos)**

Jhonatan: "Por eso, que haga más parte práctica de eso" **(Profesores: Dosis correcta de ejercicios prácticos)**

Evelyn: "A mí me parece importante lo que dijo Alexandra sobre talleres aparte para los alumnos, porque yo me acuerdo que en otras carreras, por ejemplo en Derecho, tienen talleres o hay alguien, algún alumno que de otros ciclos mayores, más avanzados. Claro, tutores, y hay tutorías también. Y creo que

eso también, eso es importante, de verdad. Sobre todo para cursos de la carrera” **(Dictado de Clases: Asesorías y tutorías)**

Alexandra: “Y como por ejemplo, cuando ingresamos a la universidad había Mate Básica y tenías los talleres que te preparaban para las pc’s, algo así. Como que tú ibas con el profesor ya con los conocimientos y el profesor el que dictaba el taller era muy bueno, porque agarraba y te enseñaba. Te enseñaba como si tú no supieras absolutamente nada. Entonces ibas al examen confiada, y ya sabiendo todo dominabas. Y entonces para nosotros que Finanzas es un poco tedioso también necesitamos eso. Claro que es importante la teoría y es bastante” **(Dictado de Clases: Asesorías y tutorías)**

Jhonatan: “Sobre todo en los cursos de cálculo. Bueno del ciclo pasado que parte del grupo que ingresamos se hizo jalar como a diez de esta carrera” **(Dictado de Clases: Asesorías y tutorías)**

Jhonatan: “Es que nosotros el cálculo financiero, bueno, lo acumularon todito. Los temas seguiditos, temas diarios que hacían, nosotros hacíamos tres temas diarios y para el que no le gustaba tanto, se retiraban del curso, algunos cambiaron de carrera y de ahí, jalaron a la mayoría pues” **(Dictado de Clases: Asesorías y tutorías)**

Alexandra: “Y eso pasa cuando el curso lo ven demasiado denso, así bien tedioso que ya no hay oportunidad porque se vienen cursos más pesados y piensan que acá voy a morir, nunca voy a poder terminar mi carrera” **(Malla Curricular: Debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso)**

Evelyn: “Nosotros tenemos amigas que ya se cambiaron y otras que se están pensando en cambiar” **(Dictado de Clases: Asesorías y tutorías)**

Evelyn: “Porque dicen voy a jalar toda vida los cursos y no voy a avanzar nunca” **(Dictado de Clases: Asesorías y tutorías)**

Alexandra: “Nunca voy a terminar mi carrera, de acá voy a salir abuelita” **(Dictado de Clases: Asesorías y tutorías)**

Evelyn: “También algunos compañeros de Corporativas 2 quieren cambiarse y están pensando en otras carreras” **(Dictado de Clases: Asesorías y tutorías)**

Alexandra: “O algunos ya se retiraron del ciclo porque como solamente, claro, y otra incomodidad es que solamente puedes retirarte una sola vez del curso y como que algunas veces es necesario escapar de un curso cuando estás mal y cuando el profesor no te enseña bien. Necesitas salir del curso ¿no? y solamente tienes la restricción de que sea una sola vez. Eso también me parece” **(Dictado de Clases: Asesorías y tutorías)**

Jhonatan: “Me gustaría también, como le comenté que hubieran las visitas” **(Actividades Extracurriculares: Visitas a organizaciones vinculadas con la carrera)**

Alexandra: “Sí, es como que falta también unión entre la carrera, entre los alumnos de la carrera porque...” **(Comunicaciones con la Facultad: Actividades que generen alma mater)**

Alexandra: “Porque veo que en Marketing, Comunicaciones, Derecho y Arquitectura como que se reúnen, la gente se conoce, entonces entran a un salón, en cambio tu entras y nunca has visto ¿es de la carrera? Y empiezas recién a hacer amigos y todo eso, no lo siento muy unido” **(Comunicaciones con la Facultad: Actividades que generen alma mater)**

Alexandra: “Claro porque si hay un compañero por ejemplo que está ya en más nivel tú le puedes pedir una consulta personal. Si no lo conoces nunca, no

puedes” (**Comunicaciones con la Facultad: Actividades que generen alma mater**)

## **Segunda entrevista**

Jueves 13 de Junio de 2013

Entrevista al alumno:

U201110050 Munive Casallo Jean Carlos

Unidades de Análisis:

Jean Carlos: “En cuanto a infraestructura, a veces lo que ha pasado últimamente es encontrar salones demasiado llenos y eso dificulta, un tanto, en algunos cursos” (**Infraestructura: Aulas no saturadas de alumnos**)

“Si, sobre todo pasa en las salas de laboratorio; sucede que somos como treinta alumnos, como pasa en Investigación de Mercados. Y para el curso sí se necesitan computadoras, pero en ningún momento nos han asignado aulas con computadoras, o sea a laboratorios. Y el profesor tiene que estar reservando semana a semana y, a veces no encuentra laboratorios para treinta alumnos, sino para quince o diecinueve. Entonces, la mitad se queda sin computadoras y tiene que esperar afuera o tiene que irse. Eso en Investigación de Mercados y eso es bien feo. Y es la primera vez que he visto que pasa acá en la UPC. Creo que, o sea, y eso creo que es más porque Monterrico está demasiado lleno. En todo caso, a mi modo de ver, esperararía que, algunas carreras, sobre todo las que son las que tienen mayor cantidad de alumnos deberían empezar a mudarse a Villa o a otros locales. No solamente los

cachimbos que recién están ingresando, sino los que ya estaban”

**(Laboratorios: Disponibilidad de laboratorios cuando se requieran)**

“por el lado de las aulas, o sea, de hecho siempre paran llenas. Y hay aulas que nunca están descansando y cuando tienes clases en la noche sientes, o sea, todo lo pesado del día que ha tenido la pobre aula y entras y te sofocas más todavía. Y bueno, o sea, eso te estresa. Al final prefieres, en vez de escuchar al profesor, prefieres abrir el Facebook y relajarte porque de por sí ya estás estresado para entrar ahí. En las mañanas eso es un poco más libre. O sea, en las mañanas sí atiendes al profesor, si te toca clases. Así sea a las siete, a esa hora sí haces caso, o sea, no es determinante la hora”

**(Infraestructura: Comodidad de las aulas)**

“hay profesores que sí se pierden cuando tienen demasiados alumnos. Es así cuando tienen más, o sea, treinta y copados todos. Se pierden, o sea porque, sobre todo en las clases que son de Administración, o sea, no de Finanzas o Marketing específico, sino solamente en Administración. Como se unen todas las carreras y a veces encuentras pues a los chicos de Negocios Internacionales que son más relajados, Agronegocios ahí van y, no sé, Recursos Humanos. Ya pues, como que desmoraliza ver todo eso y te contagian a que no prestes atención, eso por un lado. O sea, desmotiva todo eso, o sea en ese momento” **(Infraestructura: Aulas no saturadas de alumnos)**

Jean Carlos: “igual o sea a veces a él no le gusta enseñar a bastantes personas, pero, o sea, el curso como es masivo, o sea tiene que soportar a todos los que están ahí y a veces no le prestan atención. Y a veces ya, le fastidia todo eso y sigue explicando nada más, o sea se va a los problemas, a

resolver problemas; porque teoría es como si explicara por las puras. Yo creo que él siente eso, o sea, la estructura del curso muchas veces no se amolda tanto al profesor, pero tienen que seguir la estructura, nada más y hacen todo lo posible para que concuerde, pues” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

“yo he estudiado antes en La Católica y, haciendo una comparación, en ciertas cosas en La Católica, por más que estuviéramos en estudios generales, siempre nos exigían investigación. Así estuviésemos en Cálculo 1 o en Física 1, siempre nos exigían investigación. En cambio acá, salvo Seminario, o sea no hemos investigado nada, o sea, yo no siento que haya investigado nada. Y a mí sí me gustaría que, digamos, haya al menos a partir de cierto semestre, trabajos de investigación para todos los alumnos, no necesariamente individual sino en grupo, pero para todos en específico” **(Profesores: Que me hagan investigar)**

“buscar apoyo a otros lados, o sea, que lleguen personas que trabajen en... lugares y nos cuenten, cada cierto tiempo, o nos traten de dar como una conferencia o como un conversatorio, un foro” **(Actividades Extracurriculares: Traer profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia)**

“puede ser un CFO de, claro CFA de Alicorp, como del BCR o alguien del extranjero o alguien de la Bolsa igual. O sea, todo eso ayuda a que sepas, a que tengas una visión más amplia de las cosas y eso es lo que, digamos, en comparación a lo que es la carrera de Administración y Finanzas no veo mucho” **(Actividades Extracurriculares: Traer profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia)**



“es una de las cosas que más valoro. Mientras más apretado esté con las cosas, quizás no me va tan bien, pero en sí es cuando más saco de mí. Y la verdad es que, más que nada por presión, todos responden a eso. O sea, personas que quizás antes no eran tan aplicadas en los primeros ciclos cuando los conocí solamente porque estudian Finanzas, los ves ahí haciendo algo. Tengo un amigo, Luis, Luis Torrejón, que es relajado, era relajado cuando lo conocí, pero al menos, y es relajado para todos los cursos excepto para Finanzas porque en Finanzas sí como que necesita... sacan eso y es más que nada por la exigencia” **(Profesores: Que me exijan)**

“Sí, exigencia es que te digan, que saquen, por más que sea algo simple, que saquen todo de ti hasta que lo hagas perfectamente. Es decir, Agüero si es una persona exigente, pero no es que te mande a leer cien libros, si no los considera tan necesarios. Te lo dice, sí, para tus controles “tienes que leer” o te recomienda leer, pero al momento, lo que él te exige es diferente, o sea, es que le respondas bien a lo que está enseñando. Hay otros profesores que sí te dicen “tienes que leer esto” y te mandan, digamos, un libro que no te sirve. Y, bueno, eso quizá debería subsanarse con una bibliografía... O sea que esté bien puesta en los sílabos, que sí lo está, pero yo creo que debe ser un poco más específica” **(Profesores: Que me exijan)**

“Ahora, otra cosa de la que me di cuenta cuando, ahora recién este año es que, siento que ahora sí me están exigiendo más de lo que me exigían antes. En sí, si a mí me hubiesen dicho desde Intro a las Finanzas, porque llevé Intro a las Finanzas, que lea este libro, pero que lo lea y que entienda bien, sí me hubiese ido mucho mejor. Ahorita estaría respondiendo quizás más parejo que como me va ahora. Y no solamente para este curso, sino para otros cursos como

Econometría” **(Profesores: Que me exijan desde que se inicia la universidad)**

“cuando ingresé todo me parecía fácil y no le prestaba tanta atención a las cosas que hacía. Pero ahora siento que, del año pasado a comparación del último ciclo a este ciclo, el cambio en la exigencia ha sido tan fuerte que es como si recién ahora que está acabando el ciclo recién me estuviese emparejando. Y ya pues, eso es lo que, al menos en lo personal me ha pasado y lo que he notado que a la mayoría de mis compañeros les pasa. O sea, lo ves todo fácil hasta el cuarto ciclo y ya entras a quinto y el cambio de nivel es demasiado grande” **(Profesores: Que me exijan desde que se inicia la universidad)**

“algunos alumnos tenían la opción de optar ciertos cursos, o sea, que la universidad simplemente los impartía por todo el ciclo. O sea que eran electivos, pero no tanto así, eran una especie de cursos nada más. Y que sí tenía una nota y todo eso, pero no influía tanto en el promedio; era más que nada para que tú, a partir de eso, conozcas algo más y al final te daban un pequeño certificado que puedes incluir en tu curriculum. O sea de que sabes eso en lo que te has metido. O sea no estaba dentro de la malla de la universidad, pero sí era como un extra” **(Malla Curricular: Adecuada selección de cursos electivos)**

“Antes no faltaba, pero ahora veo el salón tan lleno que llego hasta mis faltas. O sea llego a completar mis faltas y después estoy por mi cuenta estudiando o viendo películas y después estudio hasta ese momento lo que han hecho” **(Infraestructura: Aulas no saturadas de alumnos)**

## **Sexto grupo de enfoque**

Miércoles 28 de agosto de 2013

Alumnos:

u201313627 Camila del Carmen Álvarez

u201214555 Anita Dulce

u201213296 Cristhian Izaguirre

u201311274 Carlos Marín

u201120731 Marcos Ronceros

Unidades de Análisis:

Marcos: “veo más que todo diversidad de libros, información que nos puede ofrecer el Centro de Información” **(Servicio de Biblioteca: Que haya disponibilidad de libros siempre)**

“luego lo que son talleres, exactamente no todos los cursos lo tienen pero sería ideal que sea posible eso; y, más que todo, son las clases integrales también que nos ayudan bastante en cada curso; por ejemplo matemática, cálculo” **(Dictado de Clases: Que hayan asesorías para los cursos en que los alumnos las requieran)**

Cristhian: “En mi opinión, creo que la universidad cada vez ofrece menos servicios, la cantidad del alumnado es muy grande, no hay lugar donde poder estudiar, la biblioteca es un lugar muy pequeño, incluso las personas pelean por sentarse en la biblioteca” **(Infraestructura: Que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos)**

“hay pocos libros porque sale una nueva edición y 2-3 personas y las casillas de libro ya no existen, entonces los servicios que te brinda la biblioteca son

malísimos” **(Servicio de Biblioteca: Que haya disponibilidad de libros siempre)**

“Con respecto a los profesores, yo he escuchado por personas de ciclos con mayor experiencia, que la gran cantidad de profesores se están yendo porque me han comentado que los profesores han pedido una mejor remuneración y no se le ha podido dar y yo me pregunto: los servicios están pésimos, la cantidad de alumnado es mayor e incluso desaparecen cursos y buscan subir la mensualidad, no hay coherencia. Si estamos pagando 100 o 200 soles más de mensualidad, yo no entiendo dónde está la mejora de los servicios, los mejores profesores; al contrario, los profesores se están yendo y la universidad es la que está perdiendo porque pierde prestigio de ser una buena universidad porque en los pocos años que vine a estudiar acá en Perú, se posicionó bien en la familia y en la sociedad como una buena universidad. Lo que me agrada de mi universidad es que, en comparación con otras, tiene el privilegio de tener a una gama muy buena de docentes, no exactamente en la enseñanza, o sea ellos no piensan tanto en cómo pueden dictar una clase, los profesores tienen una preocupación de que el alumno aprenda, no lo ven como solo dejar un trabajo y venir a dictar clases, sino yo he conocido profesores que desde el primer día de clases, se ha notado la misma preocupación con ellos, han querido abarcar más de una vía universitaria, tomar buena relación con un alumno y poder encaminarlo” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

Anita: “Yo creo que una de las cosas que también deberían cambiar es a la hora de matricularse, hay muchos problemas para encontrar salón, hay un montón que tiene que venir hasta la sede a ver una solución, a arreglar, a

veces también se manda una consulta pero no te hacen caso, demora mucho, hay veces que tienen que contestarte y para tú volver a hacerle otra pregunta, volver a consultar, qué pasa, porqué no encuentra salón, volver a mandar pero no se puede, solamente te permiten hacer una consulta; pero si tú quieres, por ejemplo, preguntar sobre otro curso porque ahora que me he enterado que bastantes alumnos que están en 7mo , 8vo ciclo solamente están llevando hasta dos o tres cursos y, o sea, creo que hasta ha habido huelga por eso y no me parece que tengamos que todavía; a veces uno está de viaje, algunos más porque son de provincia y quieren matricularse donde están y, a veces, el problema porque no hay salones, están preocupados hasta el último día de matrícula y no encontramos salones; yo también he tenido ese problema de no encontrar salones, he venido a la universidad a preguntar y me dicen que solamente tenía que esperar y eso no me parece” **(Otros: Buen servicio de atención al alumno)**

Carlos: “Entre las cosas buenas, yo creo que la enseñanza por parte de los profesores hasta el momento sí es la adecuada, aunque creo que deberían exigirnos un poco más” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento, que exijan en el curso)**

“pero creo que el problema es a la hora de ingreso, me parece que es un ingreso muy libre, no hay un control sobre los conocimientos que tiene cada uno, eso quizás limita a unos más que a otros; a algunos les parece muy fácil y a otros les parece muy complicado, creo que eso debería regularse un poco más” **(Admisión: Selección exigente que garantice el nivel académico de los estudiantes)**

“Ahora, los profesores no se sienten tanto como profesores sino se sienten más como una persona cercana a nosotros, como un amigo más, creo que eso es bueno porque nos transmite confianza y nos ayuda a aprender de ellos muchas cosas” **(Profesores: Que generen confianza)**

“Sobre los servicios, creo que el área que hay en este campus es demasiado pequeña para tantos alumnos; de eso me he podido dar cuenta cuando, hace unos meses atrás, hubo un sismo y me di cuenta que los alumnos salían y salían y no paraban de salir, eran demasiados y yo me preguntaba dónde entran tantos, y ahora si hay demasiados alumnos también deberían en proporción con eso aumentar también los servicios, como son los servicios de conocimiento, de recreación, de cafetín y todo eso; creo que no se dan abasto para todos” **(Infraestructura: Que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos)**

Carmen: “Yo, sinceramente, me siento contenta de estar acá en UPC porque tiene buenos salones, tiene buenos ambientes para estudiar” **(Infraestructura: Que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos)**

“los profesores son muy buenos porque, no son tan distantes como antes, a veces ni se les podía preguntar algo porque se molestaban, entonces ahora ya se ha vuelto eso un poco más cercano y se puede aprender de una manera mejor” **(Profesores: Que generen confianza)**

“en el pabellón “L” no te dan las facilidades de conversar con un profesor en su oficina, siempre te restringen el paso y se demoran demasiado en la atención” **(Dictado de Clases: Que hayan asesorías para los cursos en que los alumnos las requieran)**

“en el Centro de Información, tal vez podían ser un poco más serviciales con los alumnos de los primeros ciclos porque recién estamos aprendiendo cómo se manejan las cosas ahí y qué es lo que tenemos que hacer para prestarnos un libro, estar en las computadoras” **(Servicio de Biblioteca: Que haya una adecuada atención personal al alumno)**

“también es el abastecimiento de los servicios que tiene la universidad, los cubículos son muy pocos para tantos alumnos y las computadoras también, y hace que hayan colas largas en los pisos 6 y 7 donde están los cubículos; entonces, algunos necesitan hacer sus trabajos con urgencia pero se acaban los cubículos y de ahí ya no sabes a dónde irte, tienes que salir afuera, estar en la rotonda o, a veces, tienes que salir de la universidad y llegar a tu casa o tener que reunirte en otro lugar para que puedas hacer tu trabajo ” **(Servicio de Biblioteca: Que hayan cubículos para trabajar en grupo)**

“el servicio en la UPC es malísimo porque vas a un lugar y te dicen: “tienes que ir al Centro de Atención al Alumno”, y todo el mundo se tira la pelota y nadie te apoya con el problema” **(Otros: Buen servicio de atención al alumno)**

“La verdad es un fastidio. No hay un lugar donde estudiar, tienes que irte fuera de la institución. Yo creo que la universidad, cada vez, en vez de mejorar, está empeorando” **(Infraestructura: Que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos)**

Alumna: “En el Centro de Información, están las computadoras y los cubículos, casualmente, por ser tan pocos, nos reduce las horas disponibles que nosotros podemos reservar; en las computadoras, solo nos dejan reservar dos horas al día; entonces, tengo amigas que tienen unos “huecos” y prefieren quedarse en la universidad, necesitan estar en una computadora o leyendo pero tampoco

pueden estar todo el día en la biblioteca, entonces se les van las horas porque tienen que hacer un trabajo en la computadora pero se acaban esas dos horas y luego no saben qué hacer o a dónde ir porque ya les niegan el acceso y, hasta a veces, tienen que estar prestándose TIUs para que puedan usar una computadora y es algo bastante tedioso, en esa parte. Deberían de dar más horas disponibles y en los cubículos igual; por eso deberían aumentar el número de cubículos y computadoras para que así también haya más disponibilidad de horas y podamos estar más cómodos haciendo nuestros trabajos acá porque a veces ni se terminan en dos horas o en una hora”.

**(Servicio de Biblioteca: Que hayan cubículos para trabajar en grupo, que hayan computadoras con acceso a internet)**

Alumno: “Creo que en el tema de la biblioteca, se empiece a digitalizar todos los libros manuales para que un montón de alumnos puedan utilizarlo, podría descargarse la información que necesitas y así tenerlo”.

**(Servicio de Biblioteca: Que haya disponibilidad de libros siempre)**

Alumna: “A veces, también creo que hay ese problema; por ejemplo, los libros están muy caros y tienes que sacar copia, y creo que acá no está permitido; además, algunas personas no cuentan con la plata. Creo que acá en Libun los libros están muy caros”.

**(Servicio de Biblioteca: Que haya disponibilidad de libros siempre)**

Alumna: “¿Puedo decir algo positivo? Lo que sí me parece bastante bueno es que hayan cambiado Xerox por \_\_\_\_ Xerox tampoco era tan malo, porque afuera las impresiones están 30 céntimos en blanco y negro pero acá estaban 20 con Xerox y ahora con \_\_\_\_\_ están 10. Te da una facilidad para que puedas fotocopiar los libros y puedas sacar los capítulos, ya que están en el



sistema. Eso me parece bastante bueno. El servicio, yo pienso que está mejor porque también el sitio, el local donde están atendiendo está más ordenado, está vacío, entonces se puede hacer cola y son más serviciales, eso sí he notado; en cambio, con Xerox, digamos que no me gusta mucho su servicio”.

**(Otros: Fotocopias)**

Alumna: “pero creo que les faltan máquinas porque en Xerox sí tenían un montón de máquinas; en cambio acá, \_\_\_\_\_ tienen dos impresoras. En Xerox, te dejaban pasar y esperar solamente tu copia que salga y ya viene engrapado; en cambio, en este no, se demoran para que busquen el engrapador, estar engrapando es un problema también”. **(Otros: Fotocopias)**

Alumno: “Las tutorías. Si no me equivoco, deben tener mínimo 5 créditos extracurriculares para acabar la carrera. He conocido tutores muy malos, malísimos. Eran chibolos que corrían y ni si quieren recordaban las cosas que habían llevado de contabilidad, y la verdad es que enseñan por enseñar y no recuerdo a una persona con emoción. Deberían buscar personas que por ejemplo, ahora sí he descubierto a un joven tutor que ni si quiera se merece estar como tutor, debería estar de profesor porque es muy bueno; deberían colocar a personas más capacitadas”. **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

Alumna: “también debería haber una flexibilidad en horarios porque la semana pasada hubo taller o tutorías de cálculo y justo se cruzaban con mis clases, en la noche o en la tarde creo, entonces ya no pude tomar ningún taller o tutoría; esos eran los únicos horarios y no había más. Entonces, eso también te limita a recibir ese servicio” **(Dictado de Clases: Que hayan asesorías con suficiente disponibilidad de horarios)**

“y sí deberían clasificar bien a los profesores que van a estar de tutores porque algunos son muy jóvenes que hasta parecen alumnos, bueno no hay nada de malo, sino que deben de comprobar que realmente sepan” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento).**

Alumno: Respecto a las pensiones, ¿sabe hasta qué ciclo va a subir? porque cada ciclo que pasa sube un poco más.

Alumno: “La universidad no tiene un sindicato de alumnos, pueden conformarse líderes que recopilen toda la información del alumnado y puedan transmitirla como un intermediario dentro de la universidad. Porque naturalmente muchos jóvenes se juntan y hablan y debaten sobre esto pero no hay una persona que represente. Y sería muy bueno, porque conozco la universidad de La Católica, está formada por sindicatos, es particular y tiene un buen servicio porque así como la universidad incorpora y se da cuenta qué huecos tiene, qué necesidades tiene. Ahora, si no me equivoco, por el reglamento está prohibido opinar o decir algo así de la universidad, o hacer una huelga incluso. Si no me equivoco, en el momento de la matrícula te aparecen los reglamentos y solo te aparece “ACEPTO”, solo te obligan a aceptar, entonces no tienes una libertad de poder opinar sobre la universidad”. **(Comunicaciones con la Facultad: Que haya una representación estudiantil oficial)**

### 3.3.3 Bitácora de Campo grupos de enfoque y entrevistas a Graduados:

Se programaron una serie de entrevistas y grupos de enfoque dirigidos a graduados de la carrera de Administración y Finanzas durante el año 2013. La convocatoria se hizo por correo electrónico a todos los Graduados de la carrera. Durante el ciclo 2013-2 se realizaron 14 entrevistas y 1 grupo de

enfoque, hasta que se llegó a la saturación de categorías; cabe resaltar que la carrera de Administración y Finanzas hasta el final del año 2013, fecha en que se terminó con el proceso de entrevistas y grupos de enfoque de la presente investigación, tiene un total de 408 ex – alumnos, de los que 377 son graduados. A continuación se expone la extracción de las unidades de análisis para todos los grupos de enfoque y entrevistas que se realizaron a este grupo.

Tabla 3: Resumen de recogida de datos para el grupo de Graduados:

<b>Instrumento</b>	<b>Fecha</b>	<b>Participantes</b>
Entrevista 1	18/08/2013	1
Entrevista 2	19/08/2013	1
Entrevista 3	21/08/2013	1
Entrevista 4	19/09/2013	2
Entrevista 5	20/09/2013	2
Entrevista 6	24/10/2013	1
Entrevista 7	26/10/2013	1
Entrevista 8	08/11/2013	1
Focus Group 1	09/11/2013	4
Entrevista 9	12/11/2013	1
Entrevista 10	14/11/2013	1
Entrevista 11	15/11/2013	1
Entrevista 12	16/11/2013	1
Entrevista 13	19/11/2013	1
Entrevista 14	23/11/2013	1
Total participantes		20

### **Primera entrevista**

Jueves 15 de Agosto de 2013

Ex - Alumno: Rayniero Aristizábal

Unidades de Análisis:

“Uno es el nivel de exigencia, es decir, la calificación de 13, por ejemplo, era en su momento muy novedosa en el sistema universitario y exigente. Alcanzar un 13 como nota aprobatoria te hacía esforzarte más y comprender en mayor medida el curso, a pesar de que el curso mismo o los cursos eran difíciles en sí. Ese esquema de enseñanza ha significado un aspecto muy importante en mi desarrollo profesional y el salir bien de un curso con una nota por lo menos de 13, no por lo menos de 11 por ejemplo, me ha permitido asumir nuevos retos y alcanzar los objetivos, pero no solo alcanzarlos sino superarlos, o sea ir más allá. Creo que eso es muy importante, el nivel de exigencia de la UPC, por lo menos en los últimos cursos de la carrera, se nota la diferencia con otras universidades” **(Profesores: Que exijan en el curso)**

“Otro punto muy importante era el asesoramiento cercano, es decir, la relación alumno docente era bien cercana y también con las autoridades, con los profesores a tiempo completo, con el director de la carrera, incluso con el rector. Bueno en la época en la que estaba pues veía a Bustamante o a Fischman caminando y te le podías acercar en cualquier momento y preguntarle, incluso al director de la carrera, Paúl Lira siempre estaba en todo momento disponible para atenderte, igual a Lourdes Flores para contabilidad. Se sentía como que no estábamos solos y tenías las puertas abiertas en todo momento de los profesores. Eso creo que te ayuda a desenvolverte en el campo profesional porque cuando empiezas con posiciones junior cuando sales de la universidad pues pierdes el miedo a acercarte a gerencias altas, que es muy notorio a diferencia de otras universidades porque he podido ver que un egresado de la UPC o en mi caso me ha sido mucho más fácil

acercarme a directores o gerentes en su momento a pesar de tener una posición junior, eso ayuda mucho” **(Comunicaciones con la Facultad: Trato cercano con las autoridades académicas)**

“Un tercer punto es una visión integral de todo el mundo de los negocios, es decir, yo soy egresado de la carrera de Administración y Finanzas y Contabilidad, pero sí conozco cosas de Marketing, Administración Estratégica, conozco más temas de cursos generales porque cuando estaba en la universidad solo habían esas carreras, no estaban Negocios Internacionales, no estaba Hotelería, ni Ciencias del Deporte, pero cuando yo llevaba cursos de Finanzas también sabía mucho de cursos de Contabilidad y es más, cuando he podido conversar con egresados pues tienen los conceptos muy claros de todo el ambiente empresarial, es decir , como un todo, no solamente son especialistas en su carrera, no es que sean solamente marketeros o solamente financieros sino que también saben un poco más de las otras carreras y creo que todavía se mantiene el trabajo con muchos chicos que ya han egresado y por ponerles un ejemplo: en chicos de negocios que saben muy bien temas de finanzas, de contabilidad, temas de estrategia. Entonces sí creo que mantener a la Facultad de Negocios bien cohesionada pues permite a los egresados no solamente ser un especialista sino también tener la capacidad de responder sobre otros temas que de repente no son su especialidad pero sí ayudan a su desenvolvimiento en una empresa. Una empresa, ahora en estos tiempos, busca que los profesionales hagan de todo. Entonces con ese ambiente en que está la UPC pues si te ayuda, te ayuda bastante a desenvolverte y a escalar posiciones” **(Malla Curricular: Que te prepare de manera integral)**

“Como cuarto punto, la capacidad de innovar, normalmente siempre hay como que muchas ansias, como que muchas ganas de hacer cosas fuera de lo normal, de repente está mal dicho innovar, no sé si será la palabra correcta, pero en mi caso y en el caso de los egresados con los que he podido trabajar y mis colegas, siempre buscan hacer las cosas distintas, o sea, hacer las cosas como se ha venido haciendo no, es decir, tomando en cuenta cómo es el trabajo, por ejemplo que cuando llegas a una empresa había una persona antes que ya lo había hecho o cuando estás en un negocio siempre tienes una forma de hacer negocios típica, pero lo que he visto de mis colegas, en mi caso y de chicos egresados, es que aparte de conocer eso siempre quieren hacer su propio modelo, o sea, como que quieren crear su propia cosecha, no son repetitivos, a eso me refiero. O de repente en ese intento de mejora no la hacen, pero lo intentaron. Entonces si veo que la gente tiene ese espíritu de hacer algo distinto, no de quedarse ahí. Y por último que somos muy adaptables, en mi caso y en las empresas en las que he estado hay cambios. Yo recuerdo uno que marcó mucho fue la crisis del 2008, donde teníamos que cambiar todos nuestros presupuestos porque para esto las cifras del 2007, del 2008, pues estaban todas excelentes, pero vino la crisis y tuvimos que cambiar todo. Y a mí me fue fácil, o sea, el cambio de hecho que tiene ciertas etapas, pero la rapidez con la que se hacen los cambios a mí no me afectó tanto como a otros de mis colegas y ahora, por ejemplo, que estoy en mi trabajo actual y trabajo con chicos de la universidad, pues los cambios son en todo momento, en tres meses hacías una forma y luego de tres meses cambia otra situación, luego pasan otros tres meses más y ya estás en otra realidad; y los chicos toman una curva de aprendizaje de un mes, máximo, o dos semanas ya están

sobre la ola. Cosa que para un estándar normal, lo que yo he podido ver y he escuchado, son tres meses, dos meses; en cambio allá están más familiarizados con esos cambios de escenario” **(Malla Curricular: Que te genere la capacidad de innovar)**

“Sí, en realidad más que todo es el cómo, o sea, las materias las podemos revisar sacando los libros, por internet. Pero el cómo hemos llegado a aprender a aprender, ese como es lo que ha hecho de que, al menos en mi caso personal, como egresado y por muchos egresados que he visto que están siendo exitosos, están teniendo un nombre en el mercado por estos factores” **(Malla Curricular: Que logre que aprendas a aprender)**

## **Segunda entrevista**

Lunes 19 de Agosto de 2013

Ex - Alumno: Ralphi Jáuregui

Unidades de Análisis:

“El compromiso que existe del profesor con el alumno, debido a que el alumno no solo ve al profesor como alguien que enseña sino que también como alguien que se preocupe por la enseñanza. Hay profesores que vienen a la universidad, se puede decir que por cumplir, para ganar un sueldo, pero lo que en realidad buscamos como alumnos y también como ex alumnos es que el profesor se comprometa, ya sea respondiendo nuestras dudas después de clases o que abarque los temas que se presentan en el sílabo o que traten de explicar, algunos profesores, con más claridad. Con mayor claridad me refiero a no dejarnos en el aire con algunas ideas, sino que ellos deben comprobar

con una pregunta si es que realmente hemos entendido o no o preguntándonos para poder así comprobar que realmente hemos comprendido” **(Profesores:**

**Comprometidos con el aprendizaje del alumno)**

“Debería crearse como que un programa post clase, en el cual el alumno pueda, ya sea anónimo o poniendo su nombre, como que consultar, ya que a veces el alumno se siente cohibido a preguntar. Hay ese tipo de alumnos, unos que son callados y otros que sí preguntan y mayormente los que son callados, como fui yo, no suelen preguntar en clases, prefiero investigar por mí mismo, pero creo que sí podría haber una opción en la cual yo pueda preguntar al profesor después de clases lo que no he entendido y el profesor me responda, sería perfecto” **(Profesores: Que generen un espacio para que los**

**alumnos puedan hacer preguntas fuera del horario de clases)**

“Por otro lado, los materiales que debemos tener deberían de existir en el centro de información porque a veces uno quiere investigar pero no encontramos y tenemos que ir a otras universidades a pedir prestados los libros” **(Servicio de Biblioteca: Que haya disponibilidad de libros siempre)**

“Igual para poder mejorar la calidad educativa creo yo que la infraestructura es muy importante, la universidad debería brindar los espacios necesarios para la cantidad de alumnos que somos porque la universidad está creciendo, pero no está creciendo en espacios. Me acuerdo que cuando quería reservar un cubículo no se podía y tenía que ir a mi casa a trabajar, yo no vivo tan cerca de la universidad y es un factor que ayuda a poder estudiar y sentirse satisfecho con la calidad que brinda la universidad” **(Servicio de Biblioteca: Que hayan cubículos para trabajar en grupo)**



“Los profesores deben entender que con las prácticas que nos toman, no nos están regalando nota sino que el alumno se la está ganando porque a veces he tenido compañeros que buscan ser el “sobón del profesor” y eso se ve mal. El profesor debería calificar como realmente debe ser y eso es un factor que motiva al alumno a que siga estudiando” **(Profesores: Que sean justos al momento de evaluar)**

### **Tercera entrevista**

Miércoles 21 de Agosto de 2013

Ex - Alumno: Franco Macciotta

Unidades de Análisis:

“Teníamos profesores con un curriculum brillante, con mucha experiencia que nos compartían en todas las clases. Me acuerdo que tuve la oportunidad de ser alumno del director de carrera, Paúl, bueno y otros profesores que me han marcado durante mi carrera” **(Profesores: Que tengan experiencia profesional)**

“Otra de las cosas que me parece súper importante acá en la universidad que se destaca mucho es el trato con los alumnos, es como que un trato más tú a tú, no es como en otras universidades que te conocen solamente por tu código; aquí en la UPC te conocen por tu nombre, por tu apellido, saben quién eres, en cambio en otras universidades creo que eso es diferente, es como que hay un trato más cercano entre el alumno y el profesor. Acá el profesor te da desde el inicio de las clases todas las facilidades que te pueda dar y como que trata de ser un amigo más, ese lado también es bueno porque los alumnos no entran a

la universidad con aquel miedo con el que vienen del colegio con un trato diferente más de cómo se enseña acá en la UPC. A veces los alumnos salen del colegio pensando en ¿A quién me voy a encontrar? ¿Cómo va a ser mi profesor? Entonces creo que eso ayuda a que se desenvuelvan mejor en las clases y a que participen mucho” **(Profesores: Que generen confianza)**

“Otra de las cosas que me parece muy buena de la universidad es que el trabajo en equipo es uno de los pilares que viene enseñando desde que soy alumno porque lo que yo he tenido experiencia en ver de mis practicantes de otras universidades es que a veces no se integran a trabajar en equipo, son personas que trabajan solas, son más cerrados. Aquí en la universidad en todos los cursos te mandan trabajos en equipo, como que impulsan el trabajo grupal y que todos se tracen metas en común y vayan atrás de los objetivos, eso me parece genial porque sí he tenido oportunidad de ver otros alumnos de otras universidades que son totalmente cerrados, o sea, no preguntan, no piden opiniones de nosotros que trabajamos con ellos, simplemente hacen las cosas ellos solos y están encerrados en sus temas” **(Profesores: Que fomenten el trabajo en equipo)**

“Otra de las cosas es que la UPC te da mucha facilidad de información, por ejemplo, el aula virtual me parece genial, porque cuelgan todas las clases, hay mucha información, o sea, la universidad nos da muchas herramientas para que el alumno pueda estudiar y se le haga más fácil su vida universitaria porque supongo que antes de que todas las herramientas de información que estamos manejando ahorita existan, los alumnos tenían que ir a encontrar la información que necesitaban, ir a las bibliotecas nacionales. Pero ahora con esto del aula virtual y estas facilidades que te da la universidad para encontrar

rápidamente la información que necesitas me parece genial. Incluso en todos los sílabos te dan lecturas recomendadas o libros recomendados aparte de los obligatorios para que tú puedas expandir tus conocimientos” **(Dictado de**

**Clases: Herramientas que faciliten la información al alumno)**

“Bueno, otra de las cosas importantes que me parece es que desde que yo he sido alumno he visto que la currícula se ha actualizado varias veces, o sea, que se nota que están en constante actualización por la demanda del mercado, supongo y también porque se investiga qué es mejor para los alumnos y así van modificando la currícula de cada carrera. Es bueno porque los alumnos tienen que tener un perfil de acuerdo a las necesidades del mercado” **(Malla**

**Curricular: Que se actualice)**

“El correo a veces está fallando, el área que se conoce como TICE, por ahí hay algunas fallas, por ejemplo, a veces no te salía tu horario en el salón que tenía que ser o simplemente no salía, entonces no ibas a clases porque en realidad no sabías que tenías clases” **(Infraestructura: Que la intranet funcione bien)**

“La universidad siempre, a mi parecer, está innovando constantemente en diferentes sistemas de información, por ejemplo ahora han innovado con la nueva plataforma Blackboard, lo que me parece muy bueno, pero mientras está empezando esto supongo que tendrá algunos errores que son normales”

**(Infraestructura: Que se innove con tecnologías de la información)**

“Otro aspecto negativo, creo que muy pocos hay, bueno es una universidad nueva prácticamente, comparada con las tradicionales. Creo que cuando estudiaba finanzas recién era nuevo el tema de Bloomberg, o sea recién lo estaban implementando, y como que muy poco a poco se iba metiendo a los alumnos la necesidad de entrar a usar el Bloomberg, pero no sé por qué

tardaron tanto en implementarlo, yo recuerdo que estaba graduándome cuando recién pusieron las computadoras del Bloomberg, entonces no me dio mucho tiempo de gozarlo, ya otras universidades lo tenían de años, la Pacífico, la Católica. Y también los simuladores que tienen de finanzas también me parecen súper buenos, tuve la oportunidad de participar en varios y sí aportaban mucho para los alumnos” **(Dictado de Clases: Que se cuente con simuladores y portales requeridos por la carrera de última generación)**

“Nos decían lean los manuales. Depende de cómo sea porque si los alumnos leen el manual y el profesor se da tiempo para contestar todas las preguntas que surjan, bien. Pero si el profesor dice lean el manual, la mayoría de alumnos no lo va a hacer porque a algunos no les gusta leer, podrían poner controles de lectura para saber que el alumno está leyendo el manual o hacer talleres para que la gente aprenda a usar el simulador, el simulador creo que lo utilizan durante toda la carrera en varios cursos. Un esfuerzo ahí, como un taller aunque sea virtual. A los simuladores se le puede sacar mucho provecho, me acuerdo que nosotros participábamos en un torneo en Latinoamérica y teníamos nuestro modelo en Excel para ver cómo impactaba la toma de decisiones y eso lo hicimos y nos demoró un tiempo. El manual es una traducción y si lo lees en español entonces a veces la traducción está un poco mal y surgen discusiones” **(Dictado de Clases: Que te capaciten en los simuladores y portales que te solicitan utilizar)**

## Cuarta entrevista

Miércoles 19 de setiembre de 2013

Ex - Alumna: Andrea Alva

Ex - Alumno: Álvaro Castillo

Unidades de Análisis:

Andrea: “Algo que para mí es muy importante es la reputación de la universidad en el mercado, es incluso filtro en algunos trabajos, ver de dónde vienes; y también es un tema de competencia. Cuando uno entra a un puesto de trabajo se da cuenta que casi siempre todos son de esa universidad o de ésta o de la otra. Para mí un factor muy importante es la reputación que tiene la universidad en el mercado” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Reputación de la universidad)**

“y eso se demuestra con los puestos que tienen los egresados. Si es que empiezan a ascender rápidamente, a tomar puestos de importancia, jefaturas o en buenas empresas, tanto peruanas como transnacionales, pero sólidas, grandes en el mercado. Entonces para mí un factor importante es la reputación de la universidad que la dan los mismos egresados” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Puestos de trabajo que ocupan los egresados)**

Álvaro: “Algo que valoro de mi enseñanza en la universidad y que sigue bastante en la etapa laboral, es el nombre de la universidad” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Reputación de la universidad)**

“Pesa bastante el nombre de la universidad de donde uno proviene y esto se va uniendo al tema del alma máter que a medida que la universidad ha avanzado en años ya se está logrando que en el mercado ya tengamos a varias personas colocadas en varios puestos y esto está haciendo que estos exalumnos consideren contratar a personas que hayan estudiado en la UPC, eso es por el lado laboral” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Puestos de trabajo que ocupan los egresados)**

“Por el lado de la enseñanza qué es lo que valoro o lo que he valorado mientras he estudiado aquí, es la calidad de los profesores, los puestos que han tenido, las conexiones empresariales que han tenido, que también, de alguna u otra forma, han servido para abrir las puertas a la hora que un egresado sale al mercado laboral” **(Profesores: Que tengan experiencia profesional)**

“Otra parte que valoro es el soporte tecnológico que tiene la universidad y que desde sus inicios ha estado incrementándose, lo que es la biblioteca, hemeroteca” **(Servicio de Biblioteca)**

“temas de conferencias, temas de maestrías que ahora se están haciendo en el extranjero, convenios con el extranjero, es más, la unión que hubo entre UPC y Laureate ha sido realmente un aspecto que ha incrementado bastante el valor para los egresados” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Que existan convenios internacionales)**

Andrea: “Otra cosa que yo valoro mucho en una buena universidad es la exclusividad ¿Qué cosa quiero decir? Por ejemplo es la Pacífico, que siempre desarrolló las carreras administrativas y económicas. Entonces al ser una universidad más exclusiva en ese sentido, que se especialice en una sola

materia, en un solo rubro, por decirlo así, hace que la universidad sea mejor vista ante el mercado laboral porque la ven más exclusiva, más preparada. Una cosa que no me está gustando mucho en este caso particular de la UPC es que se está abriendo tanto porque ante la visión de los demás es como que se vuelve más comercial, o sea, los fines de lucro son más comerciales que de por sí estudiantiles. Otra cosa que yo valoro un montón es la exclusividad de la universidad” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Que la universidad se especialice en determinadas áreas profesionales)**

“Y otra cosa que valoro un montón son los intercambios. En mi caso, yo hice intercambio, me fui a estudiar a España y yo valoro eso un montón. Yo recuerdo que cuando estuve en España en la charla de bienvenida me dijeron algo que se me quedó grabado, pero que en el momento no entendí y que ahora sí ya lo entiendo, cuando el rector de esa universidad dijo: “En estos tiempos un universitario que no hace un intercambio no puede decir que ha ido a la universidad”. En ese momento yo lo vi como algo más de marketing, algo más comercial, “yo hice eso para que todo el mundo vea”, pero no es cierto, yo regresé con otra visión, incluso mi visión cambió totalmente, ahora, si bien estoy trabajando aquí, tengo muchos planes de hacer un estudio afuera y luego regresar. Ya ves el mundo con otra visión. Entonces, el hecho de que UPC, no solo la UPC, hay muchas universidades así como UPC se asoció con Laureate, la de Lima, la del Pacífico también tienen sus propias asociaciones que motivan eso, el intercambio estudiantil a otros países, es una cosa que yo, en lo personal, valoro un montón y también afuera, cuando yo he tenido entrevistas de trabajo, coincidentemente, en mi trabajo anterior, mi ex jefe también había hecho un intercambio, por ahí como que hubo una conexión; y siempre en las

entrevistas que he tenido, siempre como que se fijan un montón y si bien lo que quizás académicamente aportan no es tanto porque el nivel de la UPC puede estar tan a la par como otra universidad del extranjero, bueno en mi caso yo no me sentí perdida, pero como que te aporta cosas al nivel personal, eres una persona más segura, que toma decisiones, más independiente. Quizás en matemática o en marketing no aprendí muchas cosas nuevas, pero en lo personal sí. Entonces es como que te llega a complementar como profesional, porque uno sale de la universidad quizás con las mejores notas en matemáticas o en finanzas o en lo que fuese, pero si no tienes ese complemento que es el ser seguro, independiente, tomar decisiones, tienes que ser mitad-mitad. Entonces, en mi caso yo valoro un montón, que tenga la facilidad de poder ir a estudiar al extranjero” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Que existan convenios internacionales)**

Álvaro: “Quisiera agregar, el tema de la universidad como concepto de enseñanza, es básicamente estandarizado en las mejores universidades del Perú, algunas con unos bemoles más, bemoles menos, pero la enseñanza es uniforme en las universidades que también son consideradas clase A y lo que manda, no en un cierto sentido tan importante, es el tema de la relación de los egresados anteriores y de los profesores que también sirven de abridores de puertas para los egresados nuevos y eso es el alma máter como vuelvo a mencionar, egresados que ya tenemos varios años, varios ciclos que están a lo largo de los años, están abriendo nuevas puertas y, como mencionamos al inicio, ya hay egresados que tienen diferentes puestos gerenciales en diferentes empresas y eso es lo que está haciendo dar un plus a los nuevos que están saliendo, se va a lograr que la universidad se posicione mejor en sus



diferentes carreras” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Alma Mater que se va construyendo entre los egresados, los profesores y los estudiantes, y que teje una red que va abriendo las puertas a los nuevos egresados)**

“Ahora, como mencionaba Andrea, cuando yo estudié, la universidad se empezó a posicionar en temas empresariales. Ahora ya, prácticamente se está abriendo, se está diversificando a varios mercados, pero yo considero que es parte del tema de marketing de la universidad, cómo logra posicionarse en otras carreras. Pero obviamente si una universidad se posiciona en empresas, el resto de mercado la va a conocer como una universidad que tiene egresados especializados en empresas, ya sería cuestión del marketing que toma la universidad” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Que la universidad se especialice en determinadas áreas profesionales)**

“Ahora, ya como egresado y volviendo nuevamente a las instalaciones de la universidad he encontrado bastantes cambios, que también se valora en el sentido que tiene uno las puertas abiertas de la casa donde uno estudió, uno puede venir, puede ingresar a la biblioteca, puede solicitar información, asistir a las charlas, a los congresos que se dan, la universidad está constantemente comunicando a los egresados qué nuevos cursos hay, qué nuevas carreras, actualizaciones; y eso también se valora bastante” **(Comunicaciones con la Facultad: Que a los egresados se les tenga informados en relación al acontecer de la universidad: actualizaciones, nuevas carreras, etc.)**

Andrea: “Agregando un poco a lo que Álvaro dice, yo también valoro mucho de una buena universidad eso, el servicio post, acabaste tus cinco años, todo fue muy bien, pero ¿Qué cosa después? Si bien la universidad no tiene la

obligación de darte nada porque ya no estás pagando nada, pero sí hay eso, actualizaciones o almuerzos de ex alumnos, que me parece súper importante, más que ver a tu amigo es como que relacionarte “Oye, yo estoy trabajando acá, tú estás trabajando acá, pásame tu curriculum, podemos conversar sobre un negocio”. O sea, todo ese servicio queda en post, sean almuerzos actualizaciones, cursos o que la biblioteca se dé a puertas abiertas para que si tú estás estudiando, quizás en otra universidad, puedas venir a complementar tus estudios. Para mí es muy importante eso, todo el servicio que viene después de los cinco años de carrera, que la universidad sin estar en la obligación, porque no está en la obligación, te lo puede brindar”

**(Comunicaciones con la Facultad: Que a los egresados se les tenga informados en relación al acontecer de la universidad: actualizaciones, nuevas carreras, etc.)**

Álvaro: “Otra cosa que valoro, no sé si se está perdiendo o se seguirá con el tipo de enlace o conexión que había entre alumnos y profesores, era un poco más cercana, al menos esa es la percepción que yo tengo cuando la universidad estuvo comenzando, obviamente por el tamaño de la universidad que recién era un poco más pequeña, había más tiempo de conocer a los profesores, uno se veía en los pasadizos, ahora esto como que se ha perdido a medida que la cantidad de gente ha aumentado esto creo que se ha perdido”

**(Profesores: Que generen confianza)**

Andrea: “Otra cosa que yo valoro bastante es a los directivos, de dónde vienen, profesores no porque a veces hay cursos que son muy operativos, pero la gente que está a la cabeza de las carreras o a la cabeza de la universidad, es importante porque ellos son los que nos pueden abrir el campo, teniendo a un

director de carrera, a un decano o un rector que ha trabajado en tal y tal empresa o que ha estado a cargo de tal grupo, nos abre indirectamente las puertas a nosotros como egresados. Entonces eso es lo que para mí es bastante importante, el curriculum que tienen los directivos a cargo tanto de la universidad como de las carreras” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Que las autoridades universitarias sean reconocidas en el mercado y en el medio empresarial)**

“También otra cosa que yo valoraría de una buena universidad es la respuesta rápida al cambio, hay cursos que se vienen enseñando diez años, cinco años y que en el mercado ya no se utilizan. O sea, yo ahora como alumna digo que me hubiera gustado que me enseñen más de esto o hubiera querido que me enseñen este curso en vez de este que nunca lo apliqué; entonces yo creo que una cosa que yo valoraría, para decir que es una buena universidad, es la respuesta rápida al cambio, que quizás sí hay respuesta al cambio, pero no es rápida, la hacen en dos, tres años; el alumno ya se fue sin haber llevado ese curso. Yo lo tomo en mi experiencia personal porque yo cuando salí, yo terminé el 2010, pero el 2009, cuando era mi séptimo a décimo ciclo, yo empezaba a ver todos los cambios, yo que soy alumna de administración y finanzas, empezaban a segmentar todos los cursos para administración y finanzas como Matemática para Administración y Finanzas, Estadística para Finanzas, incluso los cursos de Finanzas masivos solamente para nosotros, yo hubiera querido aprovechar eso, pero el cambio se dio tarde. Entonces, yo valoro un montón eso, la respuesta rápida al cambio” **(Malla Curricular: Que se adapte rápidamente a los cambios)**

Álvaro: “También podemos agregar que algo con lo cual se podría incrementar el mejor servicio en la universidad es en herramientas de sistemas, programas que se utilizan en las empresas, macros para Excel, no sé si lo estarán dando para la gente de administración y finanzas, pero cuando estudié no lo daban y son temas que se utilizan bastante en las empresas, tablas dinámicas sí se daban, macros todavía no, pero le daría un plus a los alumnos, obviamente eso lo llevan los de ingeniería, pero no quito que algún alumno de finanzas pueda aprenderlo fácilmente” **(Malla Curricular: Que se actualice)**

Andrea: “También regresando un poco a la parte inicial cuando hablábamos de la reputación de la universidad, hace poco estábamos con unos compañeros en el trabajo almorzando y comenzamos a hablar sobre los rankings de universidades en América Latina, universidades que hacen investigación y la UPC no salía; investigación en el Perú hace la Católica, otras universidades y la UPC no. Entonces quizás yo valoraría más algunas cosas si mi universidad empieza a hacer investigaciones, porque la posiciona mejor y la puede incluir en rankings donde no sale, de hecho, yo creo que como todo ex alumno quiere ver a su universidad posicionada, rankeada” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Reputación de la universidad: que aparezca en rankings universitarios)**

“Por ejemplo, una cosa que la universidad hace cada cierto tiempo es mandarnos mails, cada seis meses, un año, de actualizaciones de egresados, dónde estás trabajando, qué puesto tienes y en qué área estás trabajando, como para ver si los ex alumnos trabajan en lo suyo. Yo creo que deberían ir un poquito más allá y quizás hacer un focus o entrevistas personales y ver qué están haciendo. Por ejemplo, un ex alumno que tiene de un año a dos años de

experiencia, en qué está trabajando, como asistente, como analista, qué está haciendo, carga operativa, carga analítica, ¿Para qué? Para que luego cuando quieran complementar esto es “como que hay que poner más trabajo analítico porque en el mercado a los recién egresados ya se les dan cosas para analizar” o quizás viceversa, los que recién egresan ven full excel, macros. Yo siento como que a veces la universidad manda el mail ¿En qué trabajas? ¿En qué área trabajas? y ¿Cuánto tiempo?, pero podría ir más allá, para eso complementar con la malla curricular. Yo valoraría más si es que la universidad tiene ese trabajo que, vuelvo a decirlo, no tiene obligación, pero eso serviría para los futuros profesionales, para los que estudian ahorita” **(Malla Curricular: Que se actualice)**

Álvaro: “Tengo entendido que la universidad hace ese tipo de estudios, pero, como mencionaba mi compañera, en la respuesta está la efectividad del análisis, si se demora dos, tres años, esa respuesta como que es un poco tarde” **(Malla Curricular: Que se adapte rápidamente a los cambios)**

Andrea: “Otra cosa que yo valoro bastante es el tema del ingreso, porque al hacer el ingreso tan fácil, porque es la verdad, las entrevistas, exámenes en el colegio, cambia la visión, o sea, yo veo una universidad cien por ciento comercial que por todos lados quiere tener la mayor cantidad de ingresantes. Entonces, volviendo al tema de la reputación, de una universidad que un poco más te dice firma el papel y ya ingresaste, y es así como se ve. Quizás uno cuando ya está dentro ve las cosas diferentes o cuando es ex alumno sabe “pero no, eso es al inicio porque luego terminan solo las buenas personas”, pero eso lo ve uno desde adentro. Pero volviendo al tema de la reputación, la persona que te va a contratar probablemente no sea de la UPC y no sepa

cómo es. Entonces es como que una universidad donde todo el mundo entra. Es como que te regalan el ingreso, yo comencé así, el ingreso puede ser fácil, pero mantenerte no. Pero si hablamos de reputación, creo que no ayuda para nada una universidad que tenga un ingreso tan fácil” **(Admisión: Selección exigente que coadyuve a la buena imagen y reputación de la universidad)**

### **Quinta entrevista**

Viernes 20 de Setiembre de 2013

Ex - Alumna: Andrea Alva

Ex - Alumno: Álvaro Gómez Sánchez

Unidades de Análisis:

Andrea: “De hecho, una de las cosas que sí tuve marcado cuando estaba en la carrera era lo que pasó cuando yo estudié, de hecho no he terminado hace mucho, he terminado en el 2010, había muy poca gente en la carrera, a veces los cursos no estaban completamente estructurados, se repetían, o sea lo que veía en un curso lo veía también en el siguiente curso y de hecho Administración y Finanzas, si bien tiene todos los cursos de toda la carrera, en realidad por ciclo es un curso netamente de Finanzas, entonces que se repitan entre cursos se hacía ya innecesario. En mi época, estaba la currícula en que era Introducción a las Finanzas, Matemática Financiera, Finanzas a Corto, Finanzas a Largo, que los llevabas con todo el mundo, con todas las demás carreras, que me parecían súper importantes y súper valiosos esos cursos, en verdad eran súper buenos; y a partir de ahí, me acuerdo de solo dos cursos que hayan sido súper bien estructurados y súper bien desarrollados que era

Derivados y era EVA, que también lo llevaba con todas las demás carreras; de ahí no siento que haya tenido otro curso de Finanzas que realmente haya dicho ¡Qué bien! O sea hay un valor agregado a todo los demás. Entonces, y si nos ponemos a contar, de los cursos que he mencionado, solo uno lo llevaba sin los demás (Derivados); creo que ahora la situación es diferente” **(Malla Curricular: Que esté debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso)**

Andrea: “Exacto, era como un cierre. Era una vez a la semana, un casito de todo lo que habíamos aprendido pero de ahí no me acuerdo de otro curso más. Banca, la verdad yo trabajo en un banco, de hecho en algún momento se lo ofrecí a Paúl, ver la manera de no necesariamente enseñarlo pero sí de estructurar un buen curso porque yo no me acuerdo de algo que me hayan enseñado y vea ahora” **(Malla Curricular: Que esté debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso)**

Álvaro: “siempre fueron para mí importantes las posibilidades de intercambio, a pesar de que nunca las aproveché, es importante saber que estaban ahí” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Que existan convenios internacionales)**

“En el tema de calidad de profesores, yo siento que esta universidad siempre ha tenido buenos profesores y me ha gustado corroborar que los profesores que tuve en la última parte de la carrera, los he encontrado en el mercado laboral desempeñando funciones claves en empresas importantes, como ejemplo: Yo llevé Dirección Financiera con James Loveday, que ha sido Gerente de Inversiones de Prima; mi profesor de Derivados fue Pedro Grados y hoy está como Gerente General de Profuturo (entre otros). Son profesores que,

yo en ese momento quizás no lo sabía tanto, pero una vez que he salido al mercado y he visto quiénes son, cuál es su reputación dentro del mercado, de todas maneras agradezco el hecho de haber tenido clases con ellos, porque el punto de vista que te dan definitivamente vale la pena” **(Profesores: Que sean reconocidos en el mercado y en el medio empresarial)**

“Y ahora como egresado, pienso que la calidad como estudiante la van a determinar las herramientas que tengas para salir a pelear al mercado y, en ese sentido, sí creo que hay unas cositas que la universidad o la carrera deberían mejorar. Uno: el tema de especialización. Yo me acuerdo que cuando entré, y no sé si será así hasta ahora, te decían que tenías las dos licenciaturas juntas en un título, pero que además había una serie de menciones en las cuales te podías especializar; yo te soy sincero, nunca me dijeron ni nunca supe acceder a una de esas menciones; no sé si hoy día es distinto. Por eso, no sé si haya pero sería interesante. Por ejemplo, cuando tú haces una maestría, te ofrecen una serie de electivos que te permiten especializarte en algún tema en específico, eso me imagino que la universidad no lo puede hacer tanto así porque son conceptos más básicos, pero llevar electivos bien de la carrera que te permitan dirigirte o hacia Finanzas Corporativas o hacia Banca o hacia Mercados de Capitales sería útil porque te da un valor agregado en el mercado. De hecho, yo con Paúl lo estuvimos conversando y con Peña, la posibilidad de preparar o hacer que los chicos que salgan de la carrera de Finanzas estén preparados para dar el examen CFA1, creo que no se concretó; hoy por hoy, yo enseñé ese curso pero como parte de la escuela de postgrado pero sería interesante meter, creo que nos daría una ventaja competitiva súper importante, quizás no necesariamente eso, pero preparar a los chicos, darles



una ventaja para que cuando ellos salgan a competir, tengan un valor agregado. Nosotros partimos con desventaja y así te lo digo claro, porque hoy por hoy, por lo menos en mi campo que es el de Inversiones, te diría que el 80% de personas que trabajan son Pacífico, Economía. La gente de Pacífico siempre jala a Pacífico, por eso a la hora de contratar siempre se va a ver un poquito más ligado y romper ese hielo es duro; hay otros chicos de otras universidades pero no es tan fácil entrar al mercado, entonces tenemos que tener algo que nos ponga por encima del resto” **(Malla Curricular: Que genere una ventaja diferencial frente a egresados de otras universidades)**

Andrea: “En el mercado, compites no solo por universidad sino también por carrera, jala a Economía también. Es decir, Administración y Finanzas contra Economía es una competencia; sobre todo para Inversiones, no sé si para Banca, no sé si para Finanza Corporativas” **(Malla Curricular: Que genere una ventaja diferencial frente a egresados de otras universidades)**

Álvaro: “Por ejemplo, a mí me hubiera encantado, quizás la universidad me hubiera dicho que no, pero creo que hubiera sido muy útil llevar un curso tipo Econometría o que esté disponible como electivo, no sé si lo está ahora; obviamente, creo que el 50% te va a decir: “no lo quiero llevar de ninguna manera”, pero deben entender que es súper útil” **(Malla Curricular: Que te prepare de manera integral)**

Andrea: “De hecho, lo entiendes al final de tu carrera. Al final de mi carrera, yo entendí por qué me dijeron que iban a meter ese curso pero ¿por qué no lo pusieron antes? No eres consciente cuando estás en 3er o 4to ciclo” **(Malla Curricular: Que se actualice, que te prepare de manera integral)**

“Otra cosa que me acuerdo, es que los electivos que habían, yo no sé si influye mucho el tema de la cantidad de alumnos haya, no sé cuántos alumnos estén estudiando ahora Administración y Finanzas, pero cuando yo estudié la carrera éramos tan pocos que no se abrían cupos, nunca llevamos el curso de CFA; estábamos tan limitados porque éramos tan pocos, cosas que no pasaban en Negocios o Marketing. Los electivos eran súper buenos, habían bastante alternativas pero no se abrían; al final, tuve que llevar uno que se habría nada más porque éramos pocos, no sé cómo será la situación ahorita, pero eso genera desventaja, no te inclinas a lo que realmente quieres” **(Malla Curricular: Que tenga una adecuada y variada selección de cursos electivos)**

Andrea: “En Mercado de Capitales, me acuerdo que hice lo mismo que en Finanzas a Largo Plazo, no había nada diferente. Había uno que era Finanzas Internacionales, ese curso me parece interesante pero no era tan dinámico, igual era muy interesante al menos como teoría o cultura general. Era una historia de las Finanzas y llegabas hasta la actualidad, entonces sí era interesante pero era una vez a la semana” **(Malla Curricular: Que esté debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso)**

Álvaro: “Y lo otro, podrían hacer seminarios bien prácticos. Sé que ahora existe un laboratorio de Bloomberg aquí en la universidad, entonces, traer a alguien pero más para que explique cómo usarlo porque me imagino que es poco tiempo. Pero para alguien que trabaje bonos o acciones en Bloomberg y que te enseñe qué es lo que hace, o alguien que trabaje evaluando créditos en una institución financiera y que enseñe qué es lo que hace y qué modelos utiliza y cómo lo hace, o alguien que trabaje en una tesorería. Yo, por ejemplo, salí de

la carrera sin saber en qué quería trabajar y hoy día trabajo en lo primero que agarré cuando salí; quizás si hubiese sabido de qué trataba cada rama, hubiese podido ser más selectivo y decir: “yo quiero aplicar a esto...”, “no solo porque es una empresa grande, sino porque lo que voy a hacer dentro de esta empresa me gusta”. Sobre todo, en carreras como Finanzas que tienen tantas posibilidades, tantas ramas que, si bien es cierto tienen una base común, a la hora de las prácticas son bien distintas, una de otra” **(Actividades Extracurriculares: Que traigan profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia)**

Álvaro: “pero por ejemplo, cuando yo llevé ese curso, a pesar que nadie te va a dudar de la calidad profesional de Pedro, yo no le saqué el máximo provecho. Me acuerdo que me enseñaron fórmulas pero nunca cómo interpretarlas, o sea sabes la fórmula para sacar una tasa forward o una tasa etcétera, pero cómo se lee eso en el mercado. Por ejemplo, una cosa que hasta ahorita me cuesta, no sé quizás en otras universidades lo enseñen, es cómo leer una curva de tasa de interés o de bonos, y qué significa que la tasa esté en estos niveles, o que tenga esta forma la curva o que tenga esta otra; ese tipo de cosas, quizás las puedas hacer en una o dos clases de tres horas, no más, y te daría una ventaja muy importante entender eso. Entender cuál es la aplicación práctica, quizás pueda ser parte de un curso. Hay cursos que son súper buenos pero podrían mejorar y hay otros que tendrían que disminuirlos, por ejemplo, Contabilidad Gerencial que era malo, pero podría ser interesante, o sea yo después trabajé en el área de contraloría de una Holding y tenía que ver subsidiarias y revisar sus estados financieros, creo que ahí me hubiera podido ayudar más este tipo de cosas, cómo leer estados financieros, cómo hacer un

balance de comprobación que por ejemplo de la universidad salí sin saber. Hay cursos que podrían fortalecerse como te dije, no creo que se deba hacer una reingeniería completa de la carrera pero sí evaluar, sobre todo cursos de último ciclo, para saber de qué manera les puede ayudar a los chicos cuando salgan; y tratar de hacerlos más prácticos” **(Malla Curricular: Que te prepare de manera integral, que desarrolle tu capacidad de análisis)**

Andrea: “eso de aplicarlos, es muy importante. Sobre todo en cursos de la carrera como Finanzas que son más numéricos” **(Malla Curricular: Que desarrolle tu capacidad de análisis)**

Álvaro: “yo creo que básicamente eso, hacer las cosas un poquito más prácticas. Y otra cosa que podría ser interesante sería pedirles a los chicos en los últimos cursos que lean noticias, que lean Bloomberg, que lean que la FED sacó tal estadística y qué cosa significa eso, y que China elevó su tasa de interés referencial y qué cosa significa eso, porque al final eso va a afectar a casi todas las ramas de las Finanzas. Investigadora: por lo menos van haciendo el hábito” **(Malla Curricular: Que desarrolle tu capacidad de análisis)**

## **Sexta entrevista**

Jueves 24 de Octubre de 2013

Ex - Alumno: Kevin Tsugawa

Unidades de Análisis:

“Como criterios diferenciadores o de calidad de la UPC yo considero que el más importante es el nivel de exigencia, es el que se debería mantener como

estándar y diferenciador respecto a otras universidades. Yo creo que, por lo menos en los cursos de finanzas, se nos ha exigido adecuadamente y eso ha contribuido, por lo menos en lo personal, a que yo me lleve bastantes conocimientos para aplicarlos en el trabajo, en el trabajo aplico todo lo que he aprendido en la universidad y siento que yo llego al trabajo y obviamente lo que aprendes es experiencia, pero conocimientos técnicos, siento que tengo una base bastante sólida frente a otros chicos de otras universidades, eso es lo que me ha ayudado profesionalmente a destacar” **(Profesores: Que exijan en el curso; Malla Curricular: Que te prepare de manera integral, que genere una ventaja diferencial frente a egresados de otras universidades)**

“Otro punto bastante importante es orientarse a la parte aplicada más que teórica, va muy relacionado a la parte de exigencia dado que hay algunos cursos que se pueden pasar aprendiendo las cosas de memoria, cuando en realidad lo que necesitan los alumnos, y esto a largo plazo es bastante beneficioso, es que se aprendan el porqué de las cosas, a ser bastante más analíticos, eso finalmente contribuye cuando estamos ya en el ambiente laboral, todo lo que has aprendido durante la carrera si te has aprendido de memoria, realmente eso no es aprender, te vas a olvidar y vas a estar en la misma situación que otros chicos de otras universidades que no tienen especialización en finanzas, nosotros aprendemos las cosas de manera aplicada y creo que es donde la UPC se ha enfocado, ser bastante analíticos y la parte práctica. Creo que eso es lo que nos llevamos y aprendemos e interiorizamos al entrar al ambiente laboral, aplicamos directamente todo” **(Malla Curricular: Que desarrollen tu capacidad de análisis)**

“Y dos últimas cosas, en el tema de infraestructura, sí siento que, por lo menos en esta sede, me he dado cuenta que aún seguimos con un problema de espacio, bueno yo no creo que sea un motivo por el cual un alumno diga que ya no quiere estudiar en la universidad por un tema de espacio, que sienten la densidad muy alta, pero sí creo que como calidad de bienestar o calidad para el alumno sí deberíamos de tener un poco más de espacios de estudio, los horarios te complican bastante, yo cuando estudiaba tenía clases desde la mañana hasta la noche y vivía lejos, tenía que estar todo el día en la universidad y no tenía dónde sentarme a estudiar, a descansar, era bastante complicado, para mí no fue un tema crítico, pero yo creo que hay algunas personas que lo pueden tomar de esa forma. Pero creo que la universidad está en buenos pasos descentralizándose” **(Infraestructura: Que existan lugares adecuados para el estudio; que existan lugares adecuados para el descanso)**

“Yo cuando entré a la universidad, ¿por qué elegí la UPC? Nivel de exigencia, sí, la verdad me pareció un reto bastante interesante y porque te especializabas en negocios, todas las carreras estaban orientadas y teníamos pocas carreras que finalmente nos centrábamos en cada uno, le dábamos fuerza a las pocas carreras que había. Durante mi carrera, los ciclos pasaban, llegaba a sexto, séptimo ciclo, se abrían bastantes carreras, hasta ahora se están abriendo carreras por un tema de estrategia de la universidad, no puedo calificar si es bueno o malo, pero algunos compañeros míos decíamos que el foco de la universidad era el negocio, enfocarse en el tema negocio, pero si estamos abriendo carreras, medicina, música, carreras muy dispersas unas a otras, que no haya conexión entre una carrera en un extremo a otro, finalmente

se puede terminar haciendo una universidad multicarrera como la Ricardo Palma u otra parecida, que finalmente tratan de abarcar tantas carreras que realmente no se diferencia ninguna, ese es el temor que yo tenía, pero por lo menos no he percibido un aspecto muy negativo hasta ahora”

**(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Que la universidad se especialice en determinadas áreas profesionales)**

“Sí quisiera resaltar el tema de la exigencia que creo que, por lo menos a mí, yo sí siento que se me ha exigido, por lo menos en los cursos de finanzas. En realidad los cursos de administración, es una percepción mía, sentía que eran muy blandos, realmente eran cursos para pasar, todos los cursos relacionados a gerencia, yo considero que todos son iguales, tocamos casi los mismos temas más enfocados en cada punto, pero no lo sentí muy fuerte, yo entendía que leyendo un libro podía aprender lo mismo que en vez de ir a, no perder el tiempo, pero sí asistir a clases y llevar todo ese curso, creo que no me llevé muchas enseñanzas, no me agregaba valor en comparación de los cursos de especialización de finanzas. Finalmente, yo no hubiese querido estudiar administración ahora que salí, no me hubiese gustado estudiar administración, pero sí finanzas, felizmente la UPC tenía administración y finanzas. La parte de administración sí la sentí un poco débil, me pareció que faltó más exigencia y, como te comenté, un curso importante en que debía enfocarse es el de negociación, ahora todo el mundo, el que destaca, es porque es un experto negociador y otro, ser fuertes en habilidades de tecnología de información, no sé como llamarlo, especialización de macros de Excel. Excel lo aprendí en los cursos de finanzas y en los cursos después de terminar la universidad”

**(Profesores: Que exijan en el curso; Malla Curricular: Que se actualice, que te prepare de manera integral)**

### **Sétima entrevista**

Sábado 26 de Octubre de 2013

Ex - Alumna: Gisela Mesía

Unidades de Análisis:

“Yo creo que para una persona, ya en el campo laboral, es importante que sepa sustentar sus ideas, que argumente bien, que maneje herramientas de la profesión que desempeña, en el caso de finanzas, por ejemplo, a mí me ayudó mucho manejar Excel a nivel avanzado, es algo que tuve una base en la universidad y luego desarrollé en Cybertec, para hacer simulaciones, modelos, porque yo me dedico a finanzas, soy coordinador de planeamiento financiero. Era informática para los negocios, hubo otro, creo que fueron dos. Me parecieron base y yo luego cuando terminé la carrera y comencé a practicar, me metí a Cybertec y eso sí me ayudó bastante en mi carrera. Esas herramientas me ayudaron bastante” **(Malla Curricular: Que te prepare de manera integral)**

“Luego, me parece importante poder exponer, porque yo tengo asistentes a cargo y al exponer se ponen nerviosos, reflejan mucho ese nerviosismo y eso es porque les falta práctica. Es importante que en una carrera constantemente estén haciendo grupos, exposiciones, que trabajen en equipo. He tenido muchos egresados y también he tenido practicantes que han sido de la UPC. Por lo general trato de contratar a personas de la UPC, pero me he dado



cuenta que últimamente la Universidad de Piura está sacando muy buenos egresados. Tengo una asistente, que es mi mano derecha, es de la de Piura y es una chica que expone muy bien, aparte de que es una persona muy inteligente, me agradó su forma de trabajar, siempre propone cosas nuevas. En cambio, los egresados de la UPC, un tiempo los vi muy relajados, muy ligeros, tampoco dominan Excel, ella no había tenido cursos posteriores, ya salió con esta base de conocimiento, argumenta bien y expone bien y eso vende bastante. Entonces, ella me está dando buenos resultados. Con la UPC sigo contratando practicantes, pero realmente para que pasen a otro nivel buscas otras habilidades” **.(Malla Curricular: Que te prepare de manera integral)**

“Porque finalmente las habilidades técnicas las puedes adquirir con un curso, pero siempre es bueno que salga de la universidad, para que ya no haya esa inversión. Sobre todo si es que hay otras universidades que ya lo están brindando. Si hay otras universidades que ya están sacando un producto con cierto nivel técnico, la universidad por lo menos tiene que estar igual. Entonces, es eso, de ahí si veo que mantiene la línea, la UPC, de ser muy líder, muy cosas de cambio, de proponer cosas” **(Malla Curricular: Que genere una ventaja diferencial frente a egresados de otras universidades)**

“Por ejemplo en nosotros que somos negocios, finanzas contabilidad y marketing, nosotros trabajamos con SAP, Oracle, entonces, si no tenemos una base en informática esos ERPs van a ser muy complicados, porque yo inclusive llegué a macros en Visual Basic y tú puedes hacer “queries” para que te saquen reportes automáticos y no necesitar un técnico, lo puedes hacer tú mismo, yo hice muchas “queries” para sacar reportes automáticos. Simplemente abría mi SAP, corría la macro y la macro me jalaba reporte y te

quita un montón de tiempo y al quitarte un montón de tiempo, te da tiempo para que veas otras cosas, que agregan cierto valor, cierto conocimiento técnico. Entonces, yo siempre pido para puestos de finanzas que tengan conocimiento avanzado de Excel, para mí es importante” **(Malla Curricular: Que te prepare de manera integral)**

“Sería bueno que la universidad, a toda la malla de negocios, le dé esa base, hasta inclusive macros con Visual Basic. Que les enseñen la base del lenguaje y si el alumno tiene interés va a desarrollarlo si tiene la facilidad y si no al menos va a tener conocimiento, si alguien ya lo ha hecho en el puesto al menos va a saber cómo funciona, no va a innovar, pero si va a usar las herramientas. Podrían reforzar la malla en esa línea. Lo teórico si, lo que son cursos y todo eso si yo creo que tuve una excelente base, en lo que es finanzas, muy buena base, en eso si no tengo una observación, sobre todo porque la carrera es Administración y Finanzas y yo entré directamente a puestos de finanzas. Entonces, había tenido una base sólida en ese rubro, de ahí si tuve que reforzar bastante, ya con la práctica en el trabajo, el tema de exponer porque nosotros como financistas tenemos que exponer resultados y los resultados se exponen a los gerentes. Entonces, uno tiene que tener facilidad de palabra, facilidad de exposición” **(Malla Curricular: Que te prepare de manera integral)**

“Hay algo importante que he visto en La Católica, que ellos si tienen espacios, por ejemplo ese tema de desenvolverse, de exponer, no solamente lo puedes llevar como cursos, por ejemplo en La Católica tienen espacios, inclusive tienen elecciones que acá creo que no hay, y eso ayuda bastante al desenvolvimiento del alumno, exponer, argumentar, que sienten una posición, que la defiendan,

son candidatos, tienen injerencia, decisión en la universidad, y eso es bueno; yo tengo amigos que han sido presidentes estudiantiles y exponen muy bien y defienden muy bien sus ideas, yo creo que ayuda bastante. Sería bueno que si de repente no quieren politizar el tema, de pronto otro tipo de espacios similares, donde ellos tengan una posición que defender, eso sí me parece importante” **(Malla Curricular: Que te prepare de manera integral)**

### **Octava entrevista**

Viernes 8 de Noviembre de 2013

Ex - Alumno: Raúl Meneses

Unidades de Análisis:

Raúl: “Veamos tres factores: El conocimiento de la persona que me va a enseñar” **(Profesores: Que dominen correctamente el tema que enseñan)**

“Para mí, es fundamental que ese conocimiento esté amarrado a una capacidad de saber enseñar, saber explicar las cosas, saber captar cuando el alumno no está atento o no está captando, saber qué evaluar, qué preguntar, cómo transmitirle conocimiento a las personas” **(Profesores: Comprometidos con el aprendizaje del alumno)**

“Eso me lleva al segundo factor que es la evaluación. Para mí, es muy importante; la evaluación muchas veces es muy ordinaria, muy repetitiva y más que buscar que el alumno comprenda, busca que capte una fórmula. Yo siento que he podido pasar muy fácilmente la universidad memorizando; incluso mi examen de titulación, revisando los puntos más importantes, el nivel de las

preguntas no te lleva a explorar más allá de una idea” **(Profesores: Que exijan en el curso)**

“Yo creo que lo aplicado a la realidad pudiese llevar al alumno a comprender lo importante. Clases de Macro o Micro ¿cómo lo aplicas a la realidad? Quizás, tener clases prácticas. Siempre digo qué tan valioso hubiera sido tener un profesor que nos diga: Vamos a simular la realidad, donde tú vas a ser Gerente General, tú Gerente de Ventas y te voy a tratar como te tratan en la realidad, te voy a exigir, al menos dos semanas, esa aplicación, ese análisis; y quizás se le diga: oye, por qué pensaste así, mira los cuadros de Oferta y Demanda, y vas adelante y expones qué propones” **(Malla Curricular: Que te prepare de manera integral)**

“El profesor no necesariamente debe dominar todo, pero lo que domine que sepa transmitirlo” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

### **Primer grupo de enfoque**

Sábado 9 de noviembre de 2013

Ex - Alumnos:

Blanca Sánchez

Adela Mañuico

Luis Nita

Jorge de la Roca

Unidades de Análisis:

Blanca: “La exigencia es muy importante para mí. Si bien puedes estar abrumado, cuando sales no te choca tanto la exigencia en el trabajo. Entonces,

yo estaba preparada para hacer varias cosas al mismo tiempo” **(Profesores: Que exijan en el curso)**

“Otra cosa que es calidad en una universidad es el grado de personalización que le puedes dar al alumno. Yo me acuerdo que cuando empecé éramos muy pocos alumnos en la clase entonces podías preguntar y el profesor se dedicaba bastante a ti, también habían tutorías” **(Profesores: Que den tiempo y paciencia para absolver dudas)**

“Otra cosa de calidad es el acercamiento que tenía con los profesores; yo tenía la confianza de ir y decirle: “no entiendo esto, o por favor ayúdame”. En general, la mayoría de profesores eran muy buenos” **(Profesores: Que generen confianza)**

“Y las evaluaciones continuas, a mí me parece perfecto eso. Tengo un hermano que está en otra universidad y no le hacen evaluaciones continuas, entonces al final el chico está como loco tratando de aprenderse todo para el examen final **(Profesores: Que sean justos al momento de evaluar)**

Adela: “Una cosa que valoré mucho como alumna y profesora es la confianza que se le da a los alumnos. Cuando uno está en el campo laboral, lo que he visto en comparación con otras universidades, me tocó tener dos personas: de la UPC y San Marcos, son personas muy dedicadas y que saben mucha teoría pero cuando tú los mandas a tratar con un gerente o con alguien, son mucho más tímidos y eso hace que no tengan las mismas oportunidades que tal vez un alumno en la universidad que tiene los conocimientos pero que también tiene el tema de las exposiciones; acá en la universidad lo que me gusta es el tema de las exposiciones porque los chicos salen y exponen; porque al final en el campo laboral si no eres capaz de comunicar una idea, no te toman en

cuenta, entonces eso yo recibí como alumna. Recuerdo que en las exposiciones, el profesor, lejos de decirte algo como por qué te equivocas, al contrario, promovía que tú mismo te corrigieras y agarraras esa confianza que se necesita” **(Malla Curricular: Que te prepare de manera integral)**

“Otra de las cosas es la evaluación continua, eso lo que hace es monitorear su rendimiento y tal vez atacar los puntos donde estás más débil. Por ejemplo, cuando estuve en la universidad, los profesores preguntaban qué temas no saben y repasemos eso; como siempre nos quedaban horas al final del ciclo, entonces siempre hacían eso y los alumnos lo valoran mucho, hasta valoran que el profesor, aunque sea dos horas, nos daban el tiempo para reforzar. Eso de ahí creo que es una ventaja para los alumnos porque sienten que se preocupan por ellos y eso hace que tengan confianza en sí mismos y se desarrollen mejor en el campo laboral” **(Profesores: Comprometidos con el aprendizaje del alumno)**

“Eso es el principal factor, ventaja competitiva que yo he notado. Creo que es la mayor ventaja que da la universidad, la confianza con la que sales, en cualquier carrera, no tienen temor a equivocarse. Al final, a nivel de practicantes y asistentes, un error no podría ser problema. Eso hace que poco a poco agarren cancha y, cuando lleguen a puestos más grandes, tengan toda la experiencia necesaria. Eso fue lo que yo más valoré en la universidad como ventaja competitiva con respecto a otras” **(Malla Curricular: Que genere una ventaja diferencial frente a egresados de otras universidades)**

Luis: “Estoy de acuerdo con todo lo que han dicho pero lo que a mí me gustó bastante era que éramos pocos alumnos en realidad. Había clases en que éramos 10, otras en que éramos 40, pero generalmente éramos pocos y se

lograba tener un lazo entre los alumnos y profesores, entonces eso sí daba un mejor aprendizaje. Era como una pequeña familia en que todos se conocían, uno se sentía más integrado a aprender y podía preguntar y todo” **(Profesores:**

**Que generen confianza)**

“Como calidad en el servicio, ya viéndolo desde afuera, lo que sí veo importante es que la carrera tenga una buena malla curricular porque los negocios van cambiando con la tecnología, entonces las mallas curriculares antiguas ya no encajan en los negocios actuales, los profesores tienen que saber nuevas cosas, cada día salen nuevas cosas; creo que la malla curricular tiene que ir de la mano con el cambio que se está dando, eso es importante”

**(Malla Curricular: Que se actualice, que se adapte rápidamente a los cambios)**

“Otra cosa que percibí es que no todos los profesores son buenos, hay profesores que de repente son buenos pero no pueden transmitirle al alumno, entonces eso hace que la clase sea aburrida, uno ya no preste atención”

**(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

“Y el tema de la tecnología, no había mucho, habían clases en que la teoría tenías que aplicarla a la tecnología y no había laboratorio” **(Profesores: Que estructuren correctamente las horas entre la teoría y el uso del laboratorio cuando el curso lo requiere)**

Jorge: “Hace poco he egresado. Lo que he podido observar como calidad en un salón de clase es que, yo sí he estudiado con profesores que saben mucho, tienen todo el conocimiento pero no han agregado valor a la enseñanza al alumno; tú puedes escucharlos pero no saben cómo expresarse, no saben

cómo transmitir la información; al final, tú dices: mejor leo el libro y lo entiendo mejor” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

“Sí he tenido la oportunidad de estudiar en computadoras, la facilidad del Bloomberg, la universidad se ha ido adecuando más al mundo contemporáneo y ha dado más herramientas e información” **(Dictado de Clases: Que se cuente con simuladores y portales requeridos por la carrera de última generación)**

“los cambios curriculares han sido precisos porque han podido darle más valor a lo que faltaba como temas económicos, matemáticos” **(Malla Curricular: Que se actualice, que se adapte rápidamente a los cambios)**

“Cuando uno viene a estudiar queremos los implementos, el salón, los recursos; y cuando alguien viene quiere un espacio para poder estudiar y no lo hay en la UPC” **(Infraestructura: Que existan lugares adecuados para el estudio)**

“Cada vez hay mayor cantidad de alumnos y las computadoras que hay en el Centro de Información no alcanzan” **(Servicio de Biblioteca: Que hayan computadoras con acceso a internet suficientes)**

“Y los cubículos que son contados, a veces la gente tiene que esperar afuera y tenemos que depender de Starbucks para poder estudiar; creo que es el único problema” **(Servicio de Biblioteca: Que hayan cubículos para trabajar en grupo suficientes)**

Adela: “Todos hemos coincidido en que la relación entre el profesor y el alumno es muy importante porque nosotros, los tres, hemos estado en salones con menos gente, tanto que recuerdas nuestras caras y nombres. Entonces, es importante porque al final el principal proveedor del servicio es el profesor y,



como dice Jorge, hay un profesor que puede tener mucha teoría pero si no la transmite, el alumno no capta ni el conocimiento ni la confianza, como decía yo, es la ventaja competitiva. Entonces, creo que esa relación profesor-alumno podría definir” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento, que generen confianza)**

Blanca: “Pero esa relación compensa otras cosas. Por ejemplo, si yo tengo la confianza de hablar con el profesor y sé que me va a ayudar y es buena gente, porque la mayoría han sido así, va a compensar que no tenga un lugar para estudiar cómodamente; es importante pero puede compensar un poco” **(Profesores: Que generen confianza)**

Luis: “Creo que todo eso se engloba en lo que es disciplina. Mientras más exigente sea la universidad, mejores profesionales va tener afuera y el prestigio va a subir. Además uno paga acá, si quieres estudias, si no, no. Yo creo que cada vez se tiene que ser más exigentes” **(Profesores: Que exijan en el curso, que exijan desde que se inicia la universidad)**

Blanca: “También eso es importante que los profesores tengan vocación de enseñanza porque el alumno se compromete con la figura profesional del profesor. Eso hace que el alumno mismo se exija” **(Profesores: Comprometidos con el aprendizaje del alumno)**

Luis: “Me acuerdo que había un profesor, Guasú Gamarra, era un capo pero todo el mundo quería estar en su clase, se los jalaba a todos igual. Hay otros profesores que vienen solamente a cumplir y te daban fácil para que apruebes y ya” **(Profesores: Comprometidos con el aprendizaje del alumno)**

Blanca: “Y como tú decías, la confianza. Eso es bonito. Por ejemplo, yo tenía momentos donde decía: “profesor, ya no sé para qué estudio. No paso, no lo

hago bien.” “No Blanca, sí puedes, tranquila”. Que te alienten, con que te escuchen cinco minutos, te ayuda un montón. Y enseñas a personas que hagan lo mismo” **(Profesores: Que generen confianza)**

Luis: “Otra parte de la calidad es la comodidad del alumno, como dicen los que viajan, otras universidades tienen lugares de descanso” **(Infraestructura: Que existan lugares adecuados para el descanso)**

“Otro aspecto de la calidad es que, por ejemplo, la universidad no tiene una revista institucional donde puedas suscribirte y saber lo que está pasando como ex alumno” **(Comunicaciones con la Facultad: Que a los egresados se les tenga informados en relación al acontecer de la universidad (actualizaciones, nuevas carreras, etc.))**

### **Novena entrevista**

Martes 12 de Noviembre de 2013

Ex – Alumna: Pilar Castillo

Unidades de Análisis:

“En primer lugar, los profesores, que los mediría, no solo por sus conocimientos, sino por su experiencia que tengan porque creo que enriquece mucho que te cuenten las experiencias que han tenido a nivel profesional de acuerdo a la materia que están enseñando, no solo los conocimientos” **(Profesores: Que tengan experiencia profesional)**

“Otro punto, el material de enseñanza que entregan, las separatas, todo lo que se pueda entregar, la información al alumno, los videos también, toda la información que se pueda entregar y la que se le pueda solicitar al alumno que

busque” **(Dictado de Clases: Que se entregue adecuadamente el material de enseñanza y la información que deberá investigar)**

“Luego otro tema que estaba pensando es, bueno, algo que me he dado cuenta comparando es, no sé qué tanto tenga que ver con la calidad de la enseñanza o si es una necesidad de la enseñanza, hacer que el alumno sea más analítico. He llevado en otros lugares otros cursos, estoy llevando una maestría en otra materia distinta y sí me parece que al alumno de la UPC, al menos de los egresados hasta donde yo estudié, les falta un poco ser analíticos, de rebuscar un poco más la información, o sea se nos hace leer muy poquito, por decir. Eso me he dado cuenta, porque cuando me comenzaron a mandar a leer, a mí me chocó. Y creo que sí es muy beneficioso para el alumno, porque sí me han enriquecido bastante las lecturas que he podido tener después y que no he gozado en la universidad” **(Malla Curricular: Que desarrolle tu capacidad de análisis)**

“Todas las actividades extracurriculares, digamos, pero que puedan contribuir al alumno, por ejemplo yo veo ahora que hacen un poco más de conversatorios, seminarios, cosas que antes no había tanto, eso también creo muy importante para que el alumno salga mejor preparado afuera”

**(Actividades Extracurriculares: Que se organicen seminarios de carrera)**

“La disponibilidad de los recursos en el centro de información” **(Servicio de Biblioteca)**

“Los profesores, las competencias a nivel metodológico que tengan, que sepan llegar al alumno y que sepan cómo explicar lo que tengan que enseñar, eso también me parece muy importante, porque es cierto, puede haber un profesor

que tenga mucho conocimiento, mucha experiencia y no sabe enseñar”

**(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento)**

### **Décima entrevista**

Jueves 14 de Noviembre de 2013

Ex – Alumno: Ignacio Aramburú

Unidades de Análisis:

“Una de las cosas por la que yo empezaría primero, la percepción de esta calidad en el mercado, las universidades a veces valen mucho por el nombre que tienen, por el nombre que se han logrado armar y no solamente es un tema de posicionamiento de marca, sino que eso lleva directamente al tema de network (red de contactos) y el network es muy importante en los negocios, sobre todo acá. Entonces cuando sales de algún sitio con cierta percepción de capacidades, de calidad de enseñanza, etc. el network se hace mucho más fácil. Y quizás, algunas universidades tienen más ventaja en eso porque tienen más líneas de egresados, una red más amplia, etc. Eso creo que es uno, el tema de percepción de calidad y cómo se refleja hacia el network”

**(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Reputación de la universidad)**

“Lo segundo que te diría es, y esto, asumo que va a depender mucho del tipo de carrera, pero en carreras enfocadas a negocios, hay un tema de saber combinar la parte teórica que no solo es combinarla sino encontrar flexibilidad necesaria porque la parte teórica en negocios tiende a cambiar muy rápido, hay un montón de doctrinas distintas, hay ciertos temas más ordenados y

esquemáticos como contabilidad, donde es fácil lo que se tiene que hacer, etc., evoluciona, pero no tan rápido, si hablamos de planeamiento estratégico, hay un montón de doctrinas que viven en conjunto o que ninguna es la respuesta correcta, entonces el tener esa base teórica bien armada, fundamentada” **(Malla Curricular: Que te prepare de manera integral)**

“y estoy pensando principalmente en los profesores, en cómo arman el currículum, tengan la experiencia viva del negocio, o sea, hayan estado en la cancha y hayan visto y estado expuestos a estos estilos de doctrina, etc. ; ayuda mucho a armar la parte teórica, y a que el alumno tenga las herramientas para poder identificar la situación en la que se encuentre, con un menú de opciones porque al final son tan distintas que va a funcionar para una cosa, pero no va a funcionar para otra” **(Profesores: Que tengan experiencia profesional)**

“Y la capacidad de la universidad de adaptar esto cuando vayan apareciendo cambios, la flexibilidad de adaptación” **(Malla Curricular: Que se adapte rápidamente a los cambios)**

“Y adicionalmente a eso, si eso es la parte teórica, yo la verdad le saqué mucho provecho a la parte práctica, a la parte de estudiar casos reales, el modelo que vi en los MBA, que en la mayoría de MBA americanos de Harvard, de hacerlos por casos, que también lo tenemos en varios cursos de UPC, eso complementa muy bien la parte teórica y ese balance es bien difícil creo porque las universidades tienden a exagerar en uno o el otro. Cuando se vio mucha teoría se tiene la percepción de que ver pura teoría es obsoleto, no sirve para nada, entonces, empiezan a irse casi todo al lado práctico y eso tampoco es bueno, porque sin una información teórica, no cala, no es aplicable, etc. Esa

combinación teoría-práctica es clave” **(Malla Curricular: Que te prepare de manera integral)**

“Fuera de eso, o ligado a eso, la calidad del profesor es muy importante, quizás hasta más importante que, no, más importante que la parte institucional en la que como institución tú decides los cursos que vas a dictar, los valores que se van a impartir, eso es muy importante. El fundamento de la malla curricular, el modelo educativo es muy importante, pero puede ser totalmente destruido si no traen al profesor correcto y no te va a servir de nada si no traes al profesor correcto. Y adicionalmente, esa malla y ese fundamento que has construido no va a ser excepcional si no tienes un profesor con capacidades excepcionales, si va a ser excelente o pésimo va a depender más del profesor, de la forma de transmitir la información, de cómo interactuar con los alumnos, cómo adaptarse a las necesidades de distintos grupos, todos los grupos de edades, de carreras, entonces, la calidad del profesor es clave. Y pensaría que en el Perú debe ser difícil encontrar profesores de alta calidad para temas de negocios porque no hay mucho de dónde sacarlos, tienes que ir un poco a la cancha, es un poco complejo. El que es muy buen profesional, no necesariamente es muy buen profesor y el que es buen profesor no necesariamente es buen profesional, pero a alguien que le guste eso, el proceso es totalmente enriquecedor” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento, que generen confianza, que tengan experiencia profesional)**

“Yo creo que esa combinación es clave, esa combinación entre experiencia y capacidad didáctica. Y tú te acuerdas cuando te vas de la universidad, si bien te llevas una idea de, institucionalmente, cuando yo pienso en universidades me acuerdo de ciertos valores, hay un estilo asociado, pero de lo que te

acuerdas puntualmente es de los distintos estilos de los profesores, eso es lo que pega y se te queda bastante tiempo” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento, que tengan experiencia profesional)**

“Hay un tema en la educación que a mí me parece muy importante y quizás es más necesaria para el colegio, pero igual creo que es importante a lo largo de toda tu vida, es algo en lo que hacía mucho énfasis el colegio en el que estuve y es muy extraño verlo en otros, es el pensamiento crítico. A parte de su enfoque, lo que me gustaba eran todas las ideas, todo lo que te hacía cuestionar y si tú no estabas convencido, sigue cuestionándolo hasta que lo entiendas, les encantaba que dijeras, no estoy de acuerdo, pero con argumentos, te vuelven preguntón, pero eso ayuda mucho a entender. O sea tú llegas a una compañía, esto se ha hecho así por 117 años, no significa que esté bien, la capacidad de meterte y de separar el problema en pedacitos y esquematizar las cosas bien, esa capacidad en una persona, no me parece muy común, creo que es un tema de educación, y no se le da la importancia que debería” **(Malla Curricular: Que desarrolle tu capacidad de análisis)**

“En el tema de la flexibilidad de actualización también pasa por tener contacto con especialistas extranjeros, otras universidades, alguna forma de poder intercambiar información con alumnos de otras universidades” **(Malla Curricular: Que se actualice)**

“convenios, ese tipo de cosas también ayudan bastante, sobre todo a países latinoamericanos tienden a mirar a su entorno particular, las empresas lo ven, la competencia, miramos al ojo al competidor que es local y no estábamos hasta hace poco preparados de qué va a pasar cuando llegan algunos extranjeros o que vengan con un modelo de negocio totalmente distinto que te

va a romper todos los paradigmas que tiene el negocio” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Que existan convenios internacionales)**

### **Undécima entrevista**

Viernes 15 de Noviembre de 2013

Ex – Alumno: Luis Delgado

Unidades de Análisis:

“Viendo ya mi experiencia dentro de la universidad y fuera de la universidad, yo creo que me marcó mucho los primeros ciclos de la universidad, sobre todo cuando empecé con Paúl, director de la carrera en ese entonces y creo que Paúl me marcó una disciplina, que si bien no la tuve en el colegio tanto como ya en la universidad, creo que Paúl, en cierto modo, me encarriló para el primer ciclo y ya de ahí vinieron muchos profesores como usted, que marcaban pautas. Yo creo que la universidad ha avanzado mucho en los últimos tiempos y creo que uno de los servicios, o lo bueno de la universidad, es que desde un principio te marca con la disciplina, por lo menos a mí me marco el tema de la disciplina, comenzando el primero curso con Paúl Lira, ex director, creo que su enseñanza fue muy buena y me marcó para toda la carrera” **(Profesores: Que sean motivadores)**

“Algo también importante, además de la plana de profesores, es el tema del servicio tecnológico que te brindan, sobre todo en la parte de finanzas, la plataforma Bloomberg, programas de análisis de riesgos que nos complementan, digamos, los estudios que puedes tener los aplicas en algún momento y creo que el complemento de plataformas tecnológicas es bastante



importante” **(Dictado de Clases: Que se cuente con simuladores y portales requeridos por la carrera de última generación)**

“Otro beneficio de estudiar en la UPC es el record de sus exalumnos que están ya ocupando cargos importantes en algunas empresas y que ponen a la UPC como una de las opciones a considerar a cargos en las empresas”

**(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Puestos de trabajo que ocupan los egresados)**

“Creo que la UPC ha avanzado bastante a nivel local y hasta quizás internacional en la parte de Latinoamérica, versus otras universidades. Por mi parte, tuve una experiencia en Brasil y creo que la UPC está muy de lejos de esta universidad, creo que ha desarrollado bastante, creo que está posicionada ya a nivel local, pero quizás le falte un poco a nivel internacional, ser un poco más conocida” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado:**

**Reputación de la universidad que aparezca en rankings universitarios)**

“creo que la exigencia es bastante fuerte y creo que allí habría que resaltar un poco y quizás cambiar esa imagen de que uno entra fácil, ese posicionamiento que a veces se tiene, pero creo que sí ha cambiado bastante, por lo menos a mí, me ha servido para estar en una empresa importante, en un cargo interesante y desarrollarme en lo que a mí me gusta” **(Profesores: Que exijan en el curso; Admisión: Selección exigente que coadyuve a la buena imagen y reputación de la universidad)**

#### **Duodécima entrevista**

Sábado 16 de Noviembre de 2013

Ex – Alumna: Yuvit Távara

Unidades de Análisis:

“Con respecto a la calidad educativa que he recibido durante los cinco años de carrera, me parece que es súper importante, en primer lugar el tema de qué clase de profesores tenemos, qué tan reconocidos son en el ámbito financiero, que básicamente es la especialidad que yo he estudiado y cómo se desempeñan, en qué empresas han laborado, qué grado académico tienen, para mí es una buena referencia, es algo así como que ves a tu profesor y dices: yo también quiero ser como él” **(Profesores: Que sean reconocidos en el mercado y en el medio empresarial)**

“En segundo lugar, el tema de la reputación que goza la universidad en el país y fuera del país, conozco mucha gente, ahora que ya estoy trabajando, que es egresada de la UPC y en verdad son excelentes. Todo el mundo, o sea “¿De dónde eres? ¿De la UPC? y de hecho hay carreras que tienen más prestigio, Administración y Finanzas es una de ellas, a la par con Economía y Finanzas, que son personas con las que tengo más contacto en el trabajo y me parece buenísimo” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Reputación de la universidad)**

“tienen muy buenos puestos, gente súper joven ya es subgerente, es como que tú también a los 25 o 26 años ya te ves en un puesto parecido” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Puestos de trabajo que ocupan los egresados)**

“Luego otro factor que me parece importante son los convenios internacionales que tiene la universidad, si bien es cierto que por temas económicos no he tenido la posibilidad de salir del país, pero de hecho estoy segura que en algún momento lo voy a hacer y tener la cadena de Laureate International me parece

un beneficio impresionante, qué bien por los chicos salir del Perú”

**(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Que existan convenios internacionales)**

“El tema de los espacios que tienes en la universidad, si bien es cierto en algún momento me quejé porque me parecía súper incómodo el tema de usar, por ejemplo, los portales de Bloomberg, ya casi al final, para mi mala suerte, abrieron nuevos portales tanto aquí como en San Isidro. También me pareció súper bueno que ya lo hayan corregido porque dos Bloomberg para tanta gente de finanzas, es más, había uno solo en el salón F-25, el salón para los financistas” **(Dictado de Clases: Que se cuente con simuladores y portales requeridos por la carrera de última generación; Infraestructura: que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos)**

“De ahí, qué otro factor me parece importante, el tema de la biblioteca también, tenemos muchos recursos para investigar, meterse ahí como ratones y sacar provecho porque en verdad te dan la facilidad de quedarte con el libro tres días, si quieres renuevas tu préstamo, igual mantienes el libro hasta cuando lo necesites” **(Servicio de Biblioteca: Que haya disponibilidad de libros siempre)**

“Otro tema, el banco de oportunidades laborales, que nos ponen a nuestra disposición, no sé cómo funcione exactamente eso, pero todo el tiempo que entraba, había empresas buenísimas que jalan a cualquiera. Entonces son como que empresas grandotas que tú dices “quiero trabajar ahí” te metes y sí, efectivamente encuentras un montón de oportunidades para postular, que ya el resto del proceso depende de ti, la universidad por lo menos te facilita el

contacto entre tú y la empresa” **(Oportunidades Laborales: Que te ayuden en la búsqueda de prácticas pre-profesionales)**

“Luego el tema, en mi caso que estudié Administración y Finanzas, me hubiese gustado más cursos de Finanzas porque Administración siempre se me hizo más fácil, entonces sentía que no era tan retador, en cambio, en Finanzas sí me han hecho sufrir y bueno, es como que le pones más punche, te gusta más, y te afanas con eso como que a propósito porque “no puedo jalar este curso” y te empeñas un montón y a mí eso de verdad me parece bravazo, en cambio en los cursos de Administración como que igual vas a pasar” **(Profesores: Que exijan en el curso)**

“Y en realidad los cursos de ética que llevé me parecen buenísimos, hoy en día el tema del CFA, creo que a todos nos interesa y adonde te vayas, a cualquier empresa, a veces uno no le presta atención a esos cursos, sin embargo, yo desde siempre lo tenía clarísimo y ahora me doy cuenta en vivo y en directo, que la ética es básica, un factor principal para desarrollarte tanto en la parte social como en la parte laboral, una persona tiene que ser transparente y si te equivocaste, hay que decirlo. Y esas cosas creo que dependen de uno mismo, pero siempre es bueno que de repente en clase muchas veces hemos discutido temas de conflictos, ejemplos que tú dices “En verdad nadie lo va a hacer” y en verdad lo tienes que hacer porque es para tu bien. Porque de repente la sociedad se contamina y dice, pero si él lo hace yo también lo hago, pero más allá de eso también lo tengo claro que eso viene de casa, pero no está demás verlo en la universidad recibir otros puntos de vista, discutirlo en la clase y todo eso” **(Malla Curricular: Que te prepare de manera integral)**

“en más de una oportunidad he tenido profesores que van y comparten contigo lo que ellos a lo largo de su línea de carrera, tanto como docentes como ya economistas, la profesión que tengan “Ahorita estoy aquí, o trabajé aquí en este puesto y lo hice así”, entonces, es como que tú también dices “estoy empezando bien”, porque ellos también hicieron lo mismo. De hecho los profesores, por último así sea en Lima, en la UPC, en Jaén, porque yo soy de Jaén, y hubiese tenido esos profesores, estoy segura que me hubiera ido súper bien” **(Profesores: Que tengan experiencia profesional)**

### **Decimotercera entrevista**

Martes 19 de Noviembre de 2013

Ex – Alumna: Guisella Alva

Unidades de Análisis:

Gisella: “es importante la infraestructura en términos de herramientas o sistemas que se usan, en mi época era distinto pero no sé, herramientas de sistemas de información; en mi caso, de Finanzas, utilización del Bloomberg, ya sea juego de Bolsas y ese tipo de cosas que ha ido mejorando pero es muy importante que ya conozcan las herramientas desde un principio” **(Dictado de Clases: Que se cuente con simuladores y portales requeridos por la carrera de última generación)**

“Profesores de calidad. Yo creo que es uno de los factores más importantes que tú tengas profesores que vayan al mercado y tengan una experiencia profesional o educativa importante” **(Profesores: Que tengan experiencia profesional, que tengan capacitación docente)**

“Otra cosa que me di cuenta después es el área de Relaciones Públicas o Bolsa de Trabajo. Ahora que yo busco practicantes, a pesar de que al inicio tenía el sesgo de buscar en mi universidad, me he dado cuenta que otras universidades, una en puntual, que tiene a estas personas encargadas de estar relacionando a sus alumnos muy intensivamente; entonces, yo creo que eso es crucial porque donde empiezan las prácticas, a veces sí te van marcando. Entonces, en la medida que la universidad trate de ubicar a los alumnos en compañías importantes o de renombre, creo que eso hace que el nombre de la universidad resalte más por el puesto de trabajo que van a tener. Por ejemplo, cuando yo busco, yo le digo a RRHH que necesito practicantes con estas características y de tales universidades; normalmente, empiezo a recibir currículums de determinadas universidades porque hay una persona encargada de relacionarse con RRHH y ver si los perfiles calzan o no calzan; creo que es un factor que sí lo valoro” **(Oportunidades Laborales: Que te ayuden en la búsqueda de prácticas pre-profesionales)**

“Luego, los intercambios por ciclos, creo que hay convenios para hacer un MBA afuera. Creo que estas experiencias, haciendo cursos fuera también ayuda; si vienen con un currículum de determinada universidad y que pudo hacer cursos afuera por determinados convenios, eso habla muy bien de la universidad” **(Posicionamiento de la Universidad en el Mercado: Que existan convenios internacionales)**

“el tema de la actualización de los profesores, siempre renovando los cursos” **(Malla Curricular: Que se actualice)**

## **Decimocuarta entrevista**

Sábado 23 de Noviembre de 2013

Ex – Alumno: Renato Ramón

Unidades de Análisis:

“La primera y la más importante me parece la calidad de los profesores, o sea, con calidad me refiero a la experiencia, a la habilidad que tienen para enseñar, a la relación que tienen con los alumnos. Básicamente, los profesores, al menos cuando yo estudié, eran lo más importante porque sentía que podía aprender mucho de ellos” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento, que generen confianza)**

“Otro punto importante me parece el centro de información porque tenía acceso con toda la libertad a mil recursos, podía usar lo que quisiera, llevarme el libro que quería, quedarme leyendo, viendo películas, leyendo libros de cualquier tema” **(Servicio de Biblioteca: Que haya disponibilidad de libros siempre)**

“Tercero, la infraestructura, que es súper cómoda, ahora hay muchos más alumnos y de hecho ha crecido, pero cuando estuve yo, era un poco más chiquita, pero también era tranquila, agradable, al menos no sentí en los primeros cuatro años de la carrera que haya un copamiento de alumnos, como me pareció al final, el último año” **(Infraestructura: Que tenga el tamaño adecuada para la cantidad de alumnos)**

“los otros servicios complementarios, como tener un Starbucks cerca o cafeterías, mucho más transporte público, ya hace que un alumno se sienta más cómodo, más tranquilo de venir a estudiar a la universidad” **(Otros: Cafetería, Transporte)**

“Uno, su experiencia laboral y dos, la disposición y habilidad que tiene para enseñar porque de hecho hay personas que tienen mucha experiencia, pero no tienen una llegada a los alumnos, como si puede tener otra persona con un poco menos de experiencia. Lo que pasa es que hay cierta habilidad que desarrollan unas personas, que es comunicar, educar, y transmitir lo que saben a algunas personas, de una forma tan sencilla que los alumnos lo notan, y de hecho, aprenden más rápido y explotan más ese conocimiento de los profesores” **(Profesores: Que sepan transmitir el conocimiento, que tengan experiencia profesional)**

“A mí me parecía, la libertad que era lo mejor que tenía, o sea, no es como una biblioteca común, que tú tienes que ir al bibliotecario y pedirle un libro, tú vas, te paseas por ahí, escoges los libros, si tienes que estudiar algo, buscas el libro que necesitas y lo lees, si es que estás relajándote, hay libros, hay novelas, literatura, puedes leer otras cosas y te quedas leyendo dentro de la sala, si es necesario o te lo llevas a tu casa, esa libertad que hay es una de las cosas más importantes” **(Servicio de Biblioteca: Que haya disponibilidad de libros siempre; Infraestructura: que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos)**

“Después el acceso a recursos, tener las computadoras ahí y los cubículos, la facilidad que tiene uno para estudiar en época de exámenes” **(Servicio de Biblioteca: Que hayan cubículos para trabajar en grupo, que hayan computadoras con acceso a internet)**

“la estructura de la currícula, bien armada, me parece, es lo que me ha permitido desarrollar muchas habilidades profesionalmente” **(Malla Curricular: Que te prepare de manera integral)**



“Y lo que me parece que ahora se puede mejorar, es una opinión mía, que no deberían haber tantos profesores exalumnos, creo que hay muchos profesores exalumnos, de hecho es bueno, pero creo que deberían escoger exalumnos que ya tienen cierta experiencia laboral relevante para el curso que van a enseñar” **(Profesores: Que tengan experiencia profesional)**

## Capítulo 4: Análisis y Resultados

En este apartado se presentan los resultados de la investigación, para esto se utilizaron como instrumentos de análisis cualitativo: las entrevistas y los grupos de enfoque. La Bitácora de análisis, de acuerdo con Hernández, R. “tiene la función de documentar el procedimiento de análisis y las propias reacciones del investigador al proceso y contiene fundamentalmente:

- Anotaciones sobre el método utilizado (se describe el proceso y cada actividad realizada,.....)
- Anotaciones respecto a ideas, conceptos, significados, categorías e hipótesis que van surgiendo del análisis.
- Anotaciones en relación con la credibilidad y verificación del estudio, para que cualquier otro investigador pueda evaluar su trabajo.....” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010).

### 4.1 Bitácora de Análisis (grupo de Alumnos):

Se fueron realizando los distintos grupos de enfoque y entrevistas sobre la base de las respuestas de los alumnos a las convocatorias que se hicieron a lo largo del año 2013; en el presente trabajo figuran los códigos de los alumnos participantes, con esta información se hace verificable su participación, se cuenta además con el archivo de todos los audios que se grabaron y las transcripciones completas de los mismos a manera de anexos.

Reiteramos que la pregunta inicial y abierta que se hizo en todos los grupos de enfoque y entrevistas fue la siguiente: “a tu criterio, ¿cuáles crees que son los

determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria?”. Cabe resaltar que en el caso de los alumnos, ellos iban construyendo dichos determinantes sobre la base de lo que estaban experimentando en sus clases en ese momento, aun así se dejaba entender perfectamente qué era lo que ellos más valoraban en relación al tema.

Una vez realizadas las transcripciones, se comenzó por separar las unidades de análisis en cada uno de los grupos de enfoque y entrevistas realizados; una vez hecho esto se fueron identificando las diferentes categorías de análisis, ordenándose las unidades dentro de las categorías por la frecuencia (número de veces) en que las primeras fueron mencionadas (dicho número aparece a la derecha de cada unidad); y se ordenaron las categorías por el número de veces en que las unidades dentro de ellas aparecieron en los distintos grupos de enfoque y entrevistas; finalmente, se identificaron los grandes temas en que estas categorías pudieron ser resumidas; todo esto se detalla a continuación:

#### 4.1.1 Categorías y Unidades de Análisis:

##### **1- Malla Curricular (4 Unidades de Análisis):**

- a- Que se actualice (10)
- b- Que esté debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso (6)
- c- Que cuando la actualización genere retraso, ese cambio no sea retroactivo (3)
- d- Que tenga una adecuada y variada selección de cursos electivos (1)

## **2- Profesores (23 Unidades de Análisis):**

- a- Que sepan transmitir el conocimiento (16)
- b- Que den la dosis correcta de ejercicios prácticos (11)
- c- Que dominen correctamente el tema que enseñan (9)
- d- Que tengan experiencia profesional (6)
- e- Que se preparen adecuadamente para las evaluaciones (5)
- f- Que den tiempo y paciencia para absolver dudas (4)
- g- Que no falten sin previo aviso (4)
- h- Que exijan en el curso (3)
- i- Que generen confianza (3)
- j- Que sean motivadores (3)
- k- Que no falten seguido (3)
- l- Que respeten el horario de clases (3)
- m- Que sepan dosificar la carga de trabajo (3)
- n- Que tengan capacitación docente (2)
- o- Que sean dinámicos (que no te aburran) (2)
- p- Que cumplan con el sílabo(2)
- q- Que te adviertan repasar cuando evalúen temas vistos en cursos anteriores (2)
- r- Que respeten la tolerancia al momento de pasar lista (2)
- s- Que exijan desde que se inicia la universidad (2)
- t- Que programen recuperaciones en que todos los alumnos puedan asistir (1)
- u- Que estructuren correctamente las horas entre la teoría y el uso del laboratorio cuando el curso lo requiere (1)

v- Que sean justos al momento de evaluar (1)

w- Que hagan investigar a los alumnos (1)

**3- Admisión (2 Unidades de Análisis):**

a- Selección exigente que garantice el nivel académico de los estudiantes (6)

b- Selección exigente que garantice la calidad de los estudiantes (4)

**4- Infraestructura (11 Unidades de Análisis):**

a- Que haya aire acondicionado en las aulas (12)

b- Que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos (7)

c- Que las aulas no estén saturadas de alumnos (6)

d- Que la red inalámbrica funcione bien (5)

e- Que las aulas y las carpetas sean cómodas (4)

f- Que las computadoras funcionen bien (2)

g- Que existan lugares adecuados para el estudio (2)

h- Que todo esté limpio (1)

i- Que haya un servicio de agua adecuado (1)

j- Que haya un clima relajante con áreas verdes y piletas de agua (1)

k- Que los baños estén debidamente equipados (1)

**5- Actividades Extracurriculares (5 Unidades de Análisis):**

a- Que traigan profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia (6)

b- Que se hagan visitas a organizaciones vinculadas con la carrera (6)

c- Que existan talleres extra-académicos (1)

d- Que hayan actividades deportivas (1)

e- Que se organicen seminarios de carrera (1)

**6- Dictado de Clases (12 Unidades de Análisis):**

a- Que hayan asesorías para los cursos en que los alumnos las requieran (19)

b- Horarios de Clases (7): Que no tengan mucha dispersión (4), que generen espacio para el estudio (2), que no sean muy tarde (1)

c- Que no hayan distractores fuera del aula mientras se escuchan clases (6)

d- Que las aulas virtuales se actualicen permanentemente (4)

e- Que te capaciten en los simuladores y portales que te solicitan utilizar (4)

f- Que las diapositivas de los cursos se actualicen siempre que sea necesario (3)

g- Que los horarios de exámenes parciales y finales estén correctamente distribuidos (2)

h- Que haya una correcta coordinación entre profesores cuando dictan el mismo curso (2)

i- Que haya internet en las clases (1)

j- Que haya una correcta coordinación entre profesores que dictan cursos cuando uno es pre- requisito del otro (1)

k- Que exista la opción de poder llevar virtualmente cursos que son de letras (1)

l- Que hayan asesorías con suficiente disponibilidad de horarios (1)

**7- Comunicaciones con la Facultad (4 Unidades de Análisis):**

- a- Que se realicen actividades que generen alma mater (6)
- b- Que las autoridades académicas se presenten a los alumnos (1)
- c- Que haya una correcta transmisión de mensajes (1)
- d- Que haya una representación estudiantil oficial (1)

**8- Servicio de Biblioteca (10 Unidades de Análisis):**

- a- Que haya disponibilidad de libros siempre (8)
- b- Que haya una adecuada atención personal al alumno (4)
- c- Que hayan suficientes cubículos para trabajar en grupo (3)
- d- Que hayan suficientes computadoras con acceso a internet (2)
- e- Que haya aire acondicionado (1)
- f- Que las carpetas sean cómodas (1)
- g- Que se haga respetar el silencio debido (1)
- h- Que haya mayor cantidad de días de préstamo de los libros (1)
- i- Que haya una correcta supervisión del uso de las computadoras (1)
- j- Que haya una correcta supervisión del uso de los cubículos (1)

**9- Otros (10 Unidades de Análisis):**

- a- Laboratorios:** Que haya una correcta supervisión de las solicitudes de reserva (3); que haya disponibilidad de laboratorios cuando se requieran (2); que los cursos sean dictados en laboratorio siempre que se requiera (1); que las computadoras estén siempre en condiciones óptimas (1)

- b- Oportunidades laborales:** Que te ayuden en la búsqueda de prácticas pre-profesionales (3); que te den orientación para preparar tu curriculum vitae (1); que te den orientación para desempeñarte bien en una entrevista (1)
- c- Cafetería:** Que no se tenga que hacer grandes colas (2); que se encuentre espacio para almorzar (2); que sea un área para poder descansar (1)
- d- Buen servicio de atención al alumno** (4)
- e- Buena atención de IT Service** (3)
- f- Buena atención telefónica en la universidad** (2)
- g- Fotocopias:** Que no se espere mucho rato en la cola (2)
- h- Bancos:** Que hayan bancos dentro del recinto universitario (1)
- i- Transporte** (1)
- j- Estacionamiento** (1)

#### 4.1.2 Descripción de las Categorías

- 1- Malla Curricular:** Referida a todos los cursos que componen la carrera de Administración y Finanzas, separados por ciclo (2 ciclos por año, la carrera se termina en 5 años), y con todo el detalle de horas por semana, número de créditos y pre-requisitos de los mismos. Los alumnos valoran que las mallas curriculares se actualicen y que tengan la debida estructuración (secuencia lógica) entre los distintos cursos que la componen, así como también al interior de cada uno de ellos; de las conversaciones sostenidas se deduce que los cursos deberían ser estructurados para poder ser



llevados en un ciclo académico sin que la sensación sea de que es muy cargado y no se logra profundizar en puntos importantes para su desarrollo, ni que se sienta tampoco que es demasiado simple y “sobra” tiempo para poder completarlo. Valoran además el hecho de que cuando la actualización de la malla curricular genera que parte de los alumnos se retrasen de alguna manera, esa actualización no sea aplicada a los alumnos de manera retroactiva. Valoran finalmente, el que se disponga de una adecuada y variada selección de cursos electivos.

**2- Profesores:** Grupo conformado por quienes imparten el dictado de los cursos. Es la categoría que tiene el mayor número de unidades de análisis, así como la mayor cantidad de veces en que estas unidades aparecen, lo que la convierte en la más valorada para los alumnos; de las unidades de análisis que fueron ordenadas por el número de veces en que los alumnos las mencionaron, vemos que las más valoradas son: que sepan transmitir el conocimiento (16), que den la dosis correcta de ejercicios prácticos (11), y que dominen correctamente el tema que enseñan (9). Cabe resaltar que todas las unidades que aparecieron en esta categoría se explican por sí mismas por lo que por el momento no redundaremos más en ellas.

**3- Admisión:** Proceso referido a la selección de personas que se admiten en la universidad. Los alumnos valoran que sea un proceso retador, que demande esfuerzo, principalmente para sentirse orgullosos de ellos mismos cuando logran ingresar y porque les disgusta mucho el escuchar comentarios como “... a esa universidad todos ingresan...”. Valoran que haya una selección exigente que garantice el nivel académico y la calidad

de los estudiantes que ingresan, pues resienten en determinadas ocasiones, que algunos alumnos al entender lentamente los temas y pedir que se los explique el profesor en repetidas oportunidades retrasen la clase.

**4- Infraestructura:** Referida a todas las instalaciones del recinto universitario; de todas las unidades que se extrajeron sobre la base de lo que mencionaron los alumnos, lo más valorado por ellos fue que todas las aulas tuvieran aire acondicionado.

**5- Actividades Extracurriculares:** Referida a todas aquellas actividades organizadas por la universidad, distintas de las clases que normalmente reciben por cada uno de los cursos que llevan según la malla curricular de su carrera. Lo que más valoraron fue el hecho de que se trajeran profesionales en ejercicio para que contaran su experiencia, esto seguido inmediatamente por el que se organicen visitas a organizaciones vinculadas con la carrera; en ambos casos esto se debe a que ellos lo que más quieren saber es exactamente qué van a hacer o cómo va a ser su día a día cuando terminen su carrera y empiecen a trabajar, pues, contra lo que se podría pensar, en muchos de los casos no lo tienen claro.

**6- Dictado de Clases:** Esta categoría se encuentra muy vinculada a la de los profesores, está referida a la forma en que los alumnos reciben las clases por parte de ellos. Lo que más valoran es el hecho de que existan asesorías para los cursos en que ellos las requieran, pues sienten que muchas veces, sobre todo en los cursos de números, se les presentan muchas dudas que no alcanzan a ser absueltas todas en clase; en las

asesorías o tutorías ellos refuerzan los contenidos teóricos al disipar dudas y absolver preguntas que se les presentan en el momento en que ellos van estudiando la materia, principalmente antes de las evaluaciones que es cuando más tiempo dedican a su aprendizaje. El resto de unidades que aparecieron en esta categoría se explican por si mismas.

- 7- Comunicaciones con la Facultad:** Referido al vínculo que se genera entre los alumnos y sus facultades, representadas estas últimas por sus profesores, director de carrera y decano. Los alumnos valoran principalmente las actividades que se realizan para generar alma mater entre ellos y sus autoridades, también valoran el hecho de que sus autoridades les sean presentadas o que sean ellas mismas las que se presenten, y finalmente el que haya una correcta transmisión de los mensajes o convocatorias, es decir, que las facultades se aseguren de que cualquier mensaje que envían llegue efectivamente a todos los alumnos.
- 8- Servicio de Biblioteca:** Referido al préstamo de libros que los alumnos necesitan para poder estudiar los distintos cursos que llevan y que incluye además servicios anexos, pero no menos importantes, como son: las salas de lectura, los cubículos para realizar trabajos en grupo y las salas de computadoras. Valoran principalmente el hecho de que haya una buena disposición de libros y una adecuada atención personal hacia ellos en caso de requerirla.
- 9- Otros:** Dentro de estos figuran los laboratorios, la oficina de oportunidades laborales, las cafeterías, la atención al alumno (valoran el recibir una atención amable y principalmente rápida), IT Service, la atención de la

central telefónica, fotocopias, bancos, transporte (que les facilita el movilizarse hacia distintos puntos) y finalmente el estacionamiento (que debe ser lo suficientemente amplio como para no tener que demorarse buscando un sitio donde estacionar, o peor aún, no encontrarlo).

4.1.3 Número de veces en que aparecen las unidades de análisis por categorías en el grupo de los Alumnos, ordenados de mayor a menor:

Tabla 4: Número de veces en que aparecen las unidades de análisis por categorías en el grupo de Alumnos, ordenados de mayor a menor

	Categoría y Unidades de Análisis por Categoría	Participación de las unidades de análisis	%
1	Profesores (23)	89	31
2	Dictado de Clases (12)	51	18
3	Infraestructura (11)	42	14
4	Servicio de Biblioteca (10)	23	8
5	Malla Curricular (4)	20	7
6	Actividades Extracurriculares (5)	15	5
7	Admisión (2)	10	3
8	Comunicaciones con la Facultad (4)	9	3
9	Otros (10)	31	11
	Total: 81	290	100

Se puede apreciar que lo más valorado por este grupo son: los profesores en primer lugar, el dictado de clases en segundo lugar, y la infraestructura en tercer lugar; explicando además estas tres categorías en conjunto, el 63% de la conformidad con la calidad del servicio de la enseñanza universitaria.

#### 4.1.4 Identificación de Temas:

A partir de las categorías extraídas de las unidades de análisis, podemos identificar 3 grandes temas: el académico, el de infraestructura, y el de otros servicios; los cuales pasamos a definir a continuación:

**Académico:** Incluye las categorías Profesores, Dictado de Clases, Malla Curricular y Actividades Extracurriculares; estas categorías ya se definieron en el punto 4.1.2. Podemos decir que la categoría **Académico** incluye todo lo que es el servicio de la enseñanza universitaria en sí mismo, es decir, lo que el alumno recibe dentro de las aulas de clase (caso de los profesores, el dictado de clases y la malla curricular) así como fuera de ellas (caso de las actividades extracurriculares), pero que en su conjunto conforman el servicio de enseñanza-aprendizaje de manera directa. Cabe resaltar que si bien las actividades extracurriculares incluyen (para el caso de los alumnos) actividades deportivas y otros talleres extra-académicos, incluimos la categoría dentro del tema académico, pues el hecho de que se traigan profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia, de que se hagan visitas a organizaciones vinculadas con la carrera, y de que se organicen seminarios de carrera, influyen de manera directa en el proceso de enseñanza – aprendizaje del alumno.

**Infraestructura:** Incluye únicamente la categoría **Infraestructura** ya definida en el punto 4.1.2.

**Otros Servicios:** Incluye las categorías de Servicio de Biblioteca, Admisión, Comunicaciones con la Facultad, y Otros propiamente dichos, también definidos en el punto 4.1.2.

En la siguiente tabla esquematizamos la presentación de los temas a partir de las categorías para el caso de los Alumnos:

Tabla 5: Temas a partir de las categorías para el caso de los Alumnos

	Categorías	Tema	Participación de las unidades de análisis	%
1	-Profesores -Dictado de Clases -Malla Curricular -Actividades Extracurriculares	Académico	175	60
2	-Servicio de Biblioteca -Admisión -Comunicaciones con la Facultad -Otros	Otros Servicios	73	25
3	-Infraestructura	Infraestructura	42	15
	Total		290	100

Se puede apreciar que para el grupo de los alumnos, el tema académico explica el 60% de lo que constituye la calidad del servicio de la enseñanza universitaria, otros servicios la explican en 25%, y la infraestructura la explica en un 15%.

#### **4.2 Bitácora de Análisis (grupo de Graduados):**

Se fueron realizando los distintos grupos de enfoque y entrevistas sobre la base de las respuestas de los graduados a las convocatorias que se hicieron

entre agosto y noviembre del año 2013; en los anexos del presente trabajo figuran los nombres completos de los graduados que fueron entrevistados o que formaron parte de algún grupo de enfoque, con esta información se hace verificable su participación, se cuenta además con el archivo de todos los audios que se grabaron y las transcripciones completas de los mismos a manera de anexos.

Reiteramos que la pregunta inicial y abierta que se hizo en todos los grupos de enfoque y entrevistas fue la siguiente: “a tu criterio, ¿cuáles crees que son los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria?”.

Una vez realizadas las transcripciones, se comenzó por separar las unidades de análisis en cada uno de los grupos de enfoque y entrevistas realizados; una vez hecho esto se fueron identificando las diferentes categorías de análisis, ordenándose las unidades dentro de las categorías por la frecuencia (número de veces) en que las primeras fueron mencionadas (dicho número aparece a la derecha de cada unidad); y se ordenaron las categorías por el número de veces en que las unidades dentro de ellas aparecieron en los distintos grupos de enfoque y entrevistas; finalmente, se identificaron los grandes temas en que estas categorías pudieron ser resumidas; todo esto se detalla a continuación:

#### 4.2.1 Categorías y Unidades de Análisis

##### **1- Malla Curricular (9 Unidades de Análisis):**

- a- Que te prepare de manera integral (16)
- b- Que se actualice (9)

- c- Que desarrolle tu capacidad de análisis (6)
- d- Que se adapte rápidamente a los cambios (5)
- e- Que genere una ventaja diferencial frente a graduados de otras universidades (5)
- f- Que esté debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso (3)
- g- Que tenga una adecuada y variada selección de cursos electivos (2)
- h- Que te genere la capacidad de innovar (1)
- i- Que logre que aprendas a aprender (1)

**2- Profesores (15 Unidades de Análisis):**

- a- Que tengan experiencia profesional (10)
- b- Que sepan transmitir el conocimiento (8)
- c- Que exijan en el curso (8)
- d- Que generen confianza (8)
- e- Que estén comprometidos con el aprendizaje del alumno (4)
- f- Que sean reconocidos en el mercado y en el medio empresarial (2)
- g- Que sean justos al momento de evaluar (2)
- h- Que dominen correctamente el tema que enseñan (1)
- i- Que den tiempo y paciencia para absolver dudas (1)
- j- Que sean motivadores (1)
- k- Que tengan capacitación docente (1)
- l- Que exijan desde que se inicia la universidad (1)
- m- Que estructuren correctamente las horas entre la teoría y el uso del laboratorio cuando el curso lo requiere (1)



- n- Que generen un espacio para que los alumnos puedan hacer preguntas fuera del horario de clases (1)
- o- Que fomenten el trabajo en equipo (1)

**3- Admisión (1 Unidad de Análisis):**

- a- Selección exigente que coadyuve a la buena imagen y reputación de la universidad (2)

**4- Infraestructura (5 Unidades de Análisis):**

- a- Que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos (3)
- b- Que existan lugares adecuados para el estudio (2)
- c- Que existan lugares adecuados para el descanso (2)
- d- Que la intranet funcione bien (1)
- e- Que se innove con tecnologías de la información (1)

**5- Actividades Extracurriculares (2 Unidades de Análisis):**

- a- Que traigan profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia (1)
- b- Que se organicen seminarios de carrera (1)

**6- Dictado de Clases (4 Unidades de Análisis):**

- a- Que se cuente con simuladores y portales requeridos por la carrera de última generación (5)
- b- Que te capaciten en los simuladores y portales que te solicitan utilizar (1)

c- Que se disponga de herramientas que faciliten la información al alumno  
(1)

d- Que se entregue adecuadamente el material de enseñanza y la información que deberá investigar (1)

**7- Comunicaciones con la Facultad (2 Unidades de Análisis):**

a- Que a los egresados se les tenga informados en relación al acontecer de la universidad (actualizaciones, nuevas carreras, etc.) (3)

b- Que haya un trato cercano con las autoridades académicas (1)

**8- Servicio de Biblioteca (3 Unidades de Análisis):**

a- Que haya disponibilidad de libros siempre (4)

b- Que hayan suficientes cubículos para trabajar en grupo (3)

c- Que hayan suficientes computadoras con acceso a internet (2)

**9- Otros (3 Unidades de Análisis):**

a- **Oportunidades laborales:** Que te ayuden en la búsqueda de prácticas pre-profesionales (3)

b- **Cafetería:** Que se encuentre espacio para almorzar (1)

c- **Transporte** (1)

**10- Posicionamiento de la Universidad en el Mercado (6 Unidades de Análisis):**

a- Reputación de la universidad , que aparezca en rankings universitarios  
(6)

- b- Que existan convenios internacionales (6)
- c- Puestos de trabajo que ocupan los egresados (4)
- d- Que la universidad se especialice en determinadas áreas profesionales (3)
- e- Que las autoridades universitarias sean reconocidas en el mercado y en el medio empresarial (1)
- f- Alma Mater que se va construyendo entre los egresados, los profesores y los estudiantes (1)

#### 4.2.2 Descripción de las Categorías

**1- Malla Curricular:** Referida a todos los cursos que componen la carrera de Administración y Finanzas, separados por ciclo (2 ciclos por año, la carrera se termina en 5 años), y con todo el detalle de horas por semana, número de créditos y pre-requisitos de los mismos; tal como ya fue mencionado para el grupo de los alumnos. En relación a esta categoría, lo que más valoran los graduados es que los prepare de manera integral, que se actualice, que desarrolle su capacidad de análisis, que se adapte rápidamente a los cambios y que genere una ventaja diferencial frente a graduados de otras universidades.

**2- Profesores:** Grupo conformado por quienes imparten el dictado de los cursos. Es la categoría que tiene el mayor número de unidades de análisis, así como la mayor cantidad de veces en que estas unidades aparecen, lo que la convierte, al igual que en el grupo de los alumnos, en la más valorada por los graduados; de las unidades de análisis que fueron ordenadas por el número de

veces en que los graduados las mencionaron, vemos que las más valoradas son: que tengan experiencia profesional (10), que sepan transmitir el conocimiento (8), que exijan en el curso (8) y que generen confianza (8).

**3- Admisión:** Proceso referido a la selección de personas que se admiten en la universidad. Los graduados valoran que haya una selección exigente que coadyuve a la buena imagen y reputación de la universidad.

**4- Infraestructura:** Referida a todas las instalaciones del recinto universitario; de todas las unidades que se extrajeron sobre la base de lo que mencionaron los graduados, lo más valorado por ellos fue que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos.

**5- Actividades Extracurriculares:** Referida a todas aquellas actividades organizadas por la universidad, distintas de las clases que normalmente reciben por cada uno de los cursos que llevan según la malla curricular de su carrera. Lo que más valoraron los graduados fue el hecho de que se trajeran profesionales en ejercicio para que contaran su experiencia y que se organicen seminarios de carrera, pues al igual que como ocurría en el caso de los alumnos, eso los ayuda a saber exactamente qué van a hacer o cómo va a ser su día a día cuando terminen su carrera y empiecen a trabajar.

**6- Dictado de Clases:** Esta categoría se encuentra muy vinculada a la de los profesores. Lo que más valoran los graduados es poder contar con simuladores y portales requeridos de la carrera de última generación.

**7- Comunicaciones con la Facultad:** Referido al vínculo que se genera entre los graduados y sus facultades, representadas estas últimas por sus

profesores, director de carrera y decano. Los graduados valoran principalmente que se les tenga informados en relación al acontecer de la universidad (actualizaciones, nuevas carreras, etc.)

**8- Servicio de Biblioteca:** Referido al préstamo de libros que los alumnos necesitan para poder estudiar los distintos cursos que llevan y que incluye además servicios anexos, pero no menos importantes, como son: las salas de lectura, los cubículos para realizar trabajos en grupo y las salas de computadoras. Los graduados valoran principalmente el hecho de que haya disponibilidad de libros siempre y que hayan suficientes cubículos para trabajar en grupo.

**9- Otros:** Dentro de estos figuran, la oficina de oportunidades laborales, las cafeterías, y el transporte.

**10- Posicionamiento de la Universidad en el Mercado:** Conformado por unidades de análisis que solo aparecieron en las entrevistas y los grupos de enfoque que se hicieron a los graduados y que en todos los casos tiene que ver con el posicionamiento o la imagen que tiene la universidad en el mercado; lo más valorado por los graduados fue: la reputación de la universidad (que aparezca en rankings universitarios), que existan convenios internacionales, y los puestos de trabajo que ocupan los egresados.

4.2.3 Número de veces en que aparecen las unidades de análisis por categorías en el grupo de los Graduados, ordenados de mayor a menor:

Tabla 6: Número de veces en que aparecen las unidades de análisis por categorías en el grupo de los Graduados, ordenados de mayor a menor

	Categoría y Unidades de Análisis por Categoría	Participación de las unidades de análisis	%
1	Profesores (15)	50	32
2	Malla Curricular (9)	48	30
3	Posicionamiento de la Universidad en el Mercado (6)	21	13
4	Infraestructura (5)	9	6
5	Servicio de Biblioteca (3)	9	6
6	Dictado de Clases (4)	8	5
7	Otros (3)	5	3
8	Comunicaciones con la Facultad (2)	4	3
9	Actividades Extracurriculares (2)	2	1
10	Admisión (1)	2	1
	Total: 50	158	100

Se puede apreciar que lo más valorado por este grupo son: los profesores en primer lugar, la malla curricular en segundo lugar, y el posicionamiento de la universidad en el mercado en tercer lugar; explicando además estas tres categorías en conjunto, el 75% de la conformidad con la calidad del servicio de la enseñanza universitaria.

4.2.4 Identificación de Temas:

A partir de las categorías extraídas de las unidades de análisis, podemos identificar, al igual que en el caso del grupo de los alumnos, 3 grandes temas:

el académico, el de infraestructura, y el de otros servicios; los cuales ya fueron definidos en los puntos 4.1.4. y 4.2.2.

En la siguiente tabla esquematizamos la presentación de los temas a partir de las categorías para el caso de los Graduados:

Tabla 7: Temas a partir de las categorías para el caso de los Graduados

	Categorías	Tema	Participación de las unidades de análisis	%
1	-Profesores -Dictado de Clases -Malla Curricular -Actividades Extracurriculares -Posicionamiento de la Universidad en el Mercado	Académico	129	81.6
2	-Servicio de Biblioteca -Admisión -Comunicaciones con la Facultad -Otros	Otros Servicios	20	12.7
3	-Infraestructura	Infraestructura	9	5.7
	Total		158	100

Se puede apreciar que para el grupo de los graduados, el tema académico explica el 81.6% de lo que constituye la calidad del servicio de la enseñanza universitaria, otros servicios la explican en un 12.7%, y la infraestructura la explica en un 5.7%. Cabe mencionar que la categoría: Posicionamiento de la Universidad en el Mercado (cuyas principales unidades de análisis son: reputación de la universidad en el mercado (que aparezca en rankings universitarios), que existan convenios internacionales, puestos de trabajo que ocupan los egresados y que la universidad se especialice en determinadas

áreas profesionales), la hemos incluido en el tema académico ya que, si bien no forma directamente parte del servicio de enseñanza-aprendizaje en sí, podemos decir que se deriva de la manera en que se desenvuelven las otras tres categorías del tema, es decir: los profesores, la malla curricular, y el dictado de clases.

### **4.3 Comparación de los resultados obtenidos entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados:**

A continuación procederemos a hacer un análisis comparativo entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados, primero a nivel de Unidades de Análisis, luego a nivel de Categorías; y finalmente a nivel de Temas.

#### **4.3.1 Comparación de las Unidades de Análisis entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados:**

A continuación se exponen tablas para cada una de las categorías en las que se indica lo siguiente: en la primera y tercera columna, todas las unidades de análisis que dieron lugar a la categoría para los grupos de alumnos y graduados respectivamente de forma exclusiva, indicando a la derecha de cada una de ellas el número de veces que aparecieron; y en la segunda columna, todas las unidades de análisis que aparecieron a la vez en ambos grupos, indicando a la derecha de cada una de ellas el número de veces que se repitieron primero en el grupo de alumnos, luego en el grupo de graduados, y finalmente la suma total.



Tabla 8: Unidades de Análisis de la categoría **Profesores**:

Unidades de Análisis Grupo Alumnos	Unidades de Análisis Alumnos y Graduados	Unidades de Análisis Grupo Graduados
Que den la dosis correcta de ejercicios prácticos (11), que no falten sin previo aviso (4), que te preparen adecuadamente para las evaluaciones (5), que no falten seguido (3), que respeten el horario de clases (3), que sepan dosificar la carga de trabajo (3), que sean dinámicos (que no te aburran) (2), que cumplan con el sílabo (2), que te adviertan repasar cuando evalúen temas vistos en cursos anteriores (2), que respeten la tolerancia al momento de pasar lista (2), que programen recuperaciones en que todos los alumnos puedan asistir (1), que hagan investigar a los alumnos (1)	<b>Que sepan transmitir el conocimiento (16 + 8 = 24) , que dominen correctamente el tema que enseñan (9 + 1 = 10) , que tengan experiencia profesional (6 +10 = 16) , que den tiempo y paciencia para absolver dudas (4 + 1 = 5), que exijan en el curso (3 + 8 = 11), que generen confianza (3 + 8 = 11), que sean motivadores (3 + 1 = 4), que tengan capacitación docente (2 + 1 = 3), que exijan desde que se inicia la universidad (2 + 1 = 3), que sean justos al momento de evaluar (1 + 2 = 3), que estructuren correctamente las horas entre la teoría y el uso del laboratorio cuando el curso lo requiere (1 + 1 = 2)</b>	Que estén comprometidos con el aprendizaje del alumno (4), que sean reconocidos en el mercado y en el medio empresarial (2), que generen un espacio para que los alumnos puedan hacer preguntas fuera del horario de clases (1), que fomenten el trabajo en equipo (1)

Para el caso del grupo de los Alumnos, las 4 unidades de análisis más importantes son: que sepan transmitir el conocimiento (aparece 16 veces), que den la dosis correcta de ejercicios prácticos (11 veces), que dominen correctamente el tema que enseñan (9 veces) y que tengan experiencia profesional (6 veces); en tanto que para el grupo de los Graduados, las 4 unidades de análisis más importantes son: que tengan experiencia profesional (10 veces), que sepan transmitir el conocimiento (8 veces), que exijan en el curso (8 veces) y que generen confianza (8 veces). Las unidades de análisis

más importantes que se intersectan, es decir, que aparecen en ambos grupos la mayor cantidad de veces son: que sepan transmitir el conocimiento (24 veces), que tengan experiencia profesional (16 veces), que exijan en el curso (11 veces), que generen confianza (11 veces) y que dominen correctamente el tema que enseñan (10 veces). Cabe resaltar que de las unidades de análisis exclusivas de cada uno de los grupos, se observa que en el grupo de Alumnos las que aparecen constituyen detalles influidos por el día a día que viven con ellos (sus profesores) dada todavía su condición de alumnos, y que más tarde, cuando se convierten en graduados ni siquiera recordarán, como por ejemplo: que den la dosis correcta de ejercicios prácticos, que se preparen adecuadamente para las evaluaciones, y que no falten sin previo aviso.

Tabla 9: Unidades de Análisis de la categoría **Dictado de Clases**:

Unidades de Análisis Grupo Alumnos	<b>Unidades de Análisis Alumnos y Graduados</b>	Unidades de Análisis Grupo Graduados
<p>Que hayan asesorías para los cursos en que los alumnos las requieran (19), que los horarios de clases (7): no tengan mucha dispersión (4), generen espacio para el estudio (2) y no sean muy tarde (1); que no hayan distractores fuera del aula mientras se escuchan clases (6), que las aulas virtuales se actualicen permanentemente (4), que las diapositivas de los cursos se actualicen siempre que sea necesario (3), que los horarios de exámenes parciales y finales estén correctamente distribuidos (2), que haya una correcta coordinación entre profesores cuando dictan el mismo curso (2), que haya internet en las clases (1), que haya una correcta coordinación entre profesores que dictan cursos cuando uno es pre – requisito del otro (1), que exista la opción de poder llevar virtualmente cursos que son de letras (1), que hayan asesorías con suficiente disponibilidad de horarios (1)</p>	<p><b>Que te capaciten en los simuladores y portales que te solicitan utilizar (4 + 1 = 5)</b></p>	<p>Que se cuente con simuladores y portales requeridos por la carrera de última generación (5), que se disponga de herramientas que faciliten la información al alumno (1), que se entregue adecuadamente el material de enseñanza y la información que deberá investigar (1)</p>

Para el caso del grupo de los Alumnos, las 4 unidades de análisis más importantes son: que hayan asesorías para los cursos en que los alumnos las requieran (19 veces), horarios de clase más adecuados (7 veces), que no

hayan distractores fuera del aula mientras se escuchan clases (6 veces) y que las aulas virtuales se actualicen permanentemente (4 veces); en tanto que para el grupo de los Graduados, la unidad de análisis más importante es: que se cuente con simuladores y portales requeridos por la carrera de última generación (5 veces), las otras dos que aparecen de manera exclusiva en este grupo pierden relevancia dado que aparece únicamente una vez cada una de ellas. La única unidad de análisis que aparece en común para ambos grupos es: que te capaciten en los simuladores y portales que te solicitan utilizar (5 veces). Nuevamente, al igual que en el caso de la categoría Profesores, los alumnos están más influidos por el “cómo se dicta” (asesorías, horarios, distractores, material audiovisual, etc.), en lugar de por el “qué se dicta”, como sí ocurre en el caso del grupo de los Graduados; siendo esto reafirmado por el hecho de que en el grupo de los Alumnos aparecen 12 unidades de análisis, en tanto que en el grupo de los Graduados solo aparecen 4 unidades de análisis.

Tabla 10: Unidades de Análisis de la categoría **Infraestructura**:

Unidades de Análisis Grupo Alumnos	Unidades de Análisis Alumnos y Graduados	Unidades de Análisis Grupo Graduados
Que haya aire acondicionado en las aulas (12), que las aulas no estén saturadas de alumnos (6), que la red inalámbrica funcione bien (5), que las aulas y las carpetas sean cómodas (4), que las computadoras funcionen bien (2), que todo esté limpio (1), que haya un servicio de agua adecuado (1), que haya un clima relajante con áreas verdes y piletas de agua (1), que los baños estén debidamente equipados (1)	<b>Que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos (7 + 3 = 10), que existan lugares adecuados para el estudio (2 + 2 = 4)</b>	Que existan lugares adecuados para el descanso (2), que la intranet funcione bien (1), que se innove con tecnologías de la información (1)

Para el caso del grupo de los Alumnos, la unidad de análisis más importante es que haya aire acondicionado en las aulas (12 veces); en tanto que para el grupo de los Graduados, la unidad de análisis más importante es: que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos. Las dos únicas unidades de análisis que aparecen en común para ambos grupos son: que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos (10 veces) y que existan lugares adecuados para el estudio (4 veces). Podemos apreciar que en el grupo de los Alumnos aparecen muchas más unidades de análisis vinculadas directamente con la comodidad con la que ellos quisieran contar al recibir el servicio de la enseñanza universitaria, a diferencia del grupo de los Graduados, esto podría explicarse por dos factores, el primero, que evidentemente al dejar de recibir un servicio de manera directa, el usuario del mismo tiende a olvidar algunos detalles; el segundo, y que podría constituirse en un sesgo para los graduados

de la carrera objeto de estudio, es que la infraestructura con la que contaron ellos era en realidad distinta de con la que cuentan los alumnos ahora.

Tabla 11: Unidades de Análisis de la categoría **Servicio de Biblioteca:**

Unidades de Análisis Grupo Alumnos	<b>Unidades de Análisis Alumnos y Graduados</b>	Unidades de Análisis Grupo Graduados
Que haya una adecuada atención personal al alumno (4), que haya aire acondicionado (1), que las carpetas sean cómodas (1), que se haga respetar el silencio debido (1), que haya mayor cantidad de días de préstamo de los libros (1), que haya una correcta supervisión del uso de las computadoras (1), que haya una correcta supervisión del uso de los cubículos (1)	<b>Que haya disponibilidad de libros siempre (8 + 4 = 12), que hayan suficientes cubículos para trabajar en grupo (3 + 3 = 6), que hayan suficientes computadoras con acceso a internet (2 + 2 = 4)</b>	

Para el caso del grupo de los Alumnos, las unidades de análisis más importantes de esta categoría son: que haya disponibilidad de libros siempre (8 veces), que haya una adecuada atención personal al alumno (4 veces) que hayan suficientes cubículos para trabajar en grupo (3 veces) y que hayan suficientes computadoras con acceso a internet (2 veces); en tanto que para el grupo de los Graduados, no aparecen unidades de análisis exclusivas para ellos, las tres son comunes a ambos grupos y se constituyen en las siguientes: que haya disponibilidad de libros siempre (4 veces), que hayan suficientes cubículos para trabajar en grupo (3 veces) y que hayan suficientes computadoras con acceso a internet (2 veces). Nuevamente podemos observar

al grupo de Alumnos preocupados no solamente por el “qué se recibe” como en el caso del grupo de los Graduados, sino también preocupados por el “cómo se recibe”: aire acondicionado, comodidad de las carpetas, control adecuado del silencio, etc.

Tabla 12: Unidades de Análisis de la categoría **Malla Curricular**:

Unidades de Análisis Grupo Alumnos	<b>Unidades de Análisis Alumnos y Graduados</b>	Unidades de Análisis Grupo Graduados
Que cuando la actualización genere retraso ese cambio no sea retroactivo (3)	<b>Que se actualice (10 + 9 = 19), que esté debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso (6 + 3 = 9), que tenga una adecuada y variada selección de cursos electivos (1 + 2 = 3 )</b>	Que te prepare de manera integral (16), que desarrolle tu capacidad de análisis (6), que se adapte rápidamente a los cambios (5), que genere una ventaja diferencial frente a graduados de otras universidades (5), que te genere la capacidad de innovar (1), que logre que aprendas a aprender (1)

Para el grupo de los Alumnos, las unidades de análisis más importantes de esta categoría son: que se actualice (10 veces) y que esté debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso (6 veces); en tanto que para el grupo de los Graduados, las unidades de análisis más importantes son: que te prepare de manera integral (16 veces), que se actualice (9 veces), que desarrolle tu capacidad de análisis (6 veces), que se adapte rápidamente a los cambios (5 veces) y que genere una ventaja diferencial frente a graduados de otras universidades (5 veces). En común, las unidades de análisis que destacan son: que se actualice (19 veces) y que esté debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso (9 veces). Cabe resaltar que

en el grupo de los Graduados aparecen muchas más unidades de análisis en relación a las que aparecen en el caso del grupo de los Alumnos; podemos afirmar nuevamente que los Graduados están mucho más interesados en el “qué reciben”, en relación a “cómo lo reciben”, como ocurre con frecuencia con el grupo de los Alumnos.

Tabla 13: Unidades de Análisis de la categoría **Actividades Extracurriculares:**

Unidades de Análisis Grupo Alumnos	<b>Unidades de Análisis Alumnos y Graduados</b>	Unidades de Análisis Grupo Graduados
Que se hagan visitas a organizaciones vinculadas con la carrera (6), que existan talleres extra-académicos (1), que hayan actividades deportivas (1)	<b>Que traigan profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia (6 + 1 = 7) , que se organicen seminarios de carrera (1 + 1 = 2)</b>	

Para el grupo de los Alumnos, las unidades de análisis que destacan son: que traigan profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia (6 veces) y que se hagan visitas a organizaciones vinculadas con la carrera (6 veces); en el grupo de Graduados no se encontraron unidades de análisis exclusivas para ellos; y en común, destaca la unidad de análisis: que traigan profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia (7 veces). Cabe resaltar que al hacer las entrevistas y los grupos de enfoque a ambos grupos, se valoró muchísimo el hecho de que se traigan profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia así como el de que se hagan visitas a organizaciones vinculadas con la carrera, toda vez que esto permitía aclarar en gran medida el panorama en relación a cuál sería su día a día una vez se insertaran al mercado de trabajo, ya que la mayor cantidad de personas investigadas manifestó que casi



hasta finalizar su carrera no tenían muy claro cuál iba a ser su quehacer diario ni tampoco cuáles serían las probables áreas de su carrera en las que se podían desempeñar.

Tabla 14: Unidades de Análisis de la categoría **Admisión**:

Unidades de Análisis Grupo Alumnos	<b>Unidades de Análisis Alumnos y Graduados</b>	Unidades de Análisis Grupo Graduados
Selección exigente que garantice el nivel académico de los estudiantes (6), selección exigente que garantice la calidad de los estudiantes (4)		Selección exigente que coadyuve a la buena imagen y reputación de la universidad (2)

Para el grupo de los Alumnos, las unidades de análisis que destacan son: selección exigente que garantice el nivel académico de los estudiantes (6 veces), y selección exigente que garantice la calidad de los estudiantes (4 veces); para el caso de los Graduados solo apareció una unidad de análisis que es: selección exigente que coadyuve a la buena imagen y reputación de la universidad (2 veces). En esta categoría no se encontraron unidades de análisis en común, pero resalta el hecho de que ambos grupos valoran el que haya una selección exigente, aunque sea por diferentes motivos, en el caso de los Alumnos para garantizar el nivel tanto académico como personal de las personas que comparten aulas con ellos, y en el caso de los Graduados para garantizar la buena imagen y reputación de la universidad.

Tabla 15: Unidades de Análisis de la categoría **Comunicaciones con la Facultad:**

Unidades de Análisis Grupo Alumnos	<b>Unidades de Análisis Alumnos y Graduados</b>	Unidades de Análisis Grupo Graduados
Que se realicen actividades que generen alma mater (6), que las autoridades académicas se presenten a los alumnos (1), que haya una correcta transmisión de mensajes (1), que haya una representación estudiantil oficial (1)		Que a los egresados se les tenga informados en relación al acontecer de la universidad (actualizaciones, nuevas carreras, etc.) (3), que haya un trato cercano con las autoridades académicas (1)

Para el grupo de Alumnos, la unidad de análisis que destaca es que se realicen actividades que generen alma mater (6 veces); mientras que para el grupo de los Graduados la principal unidad de análisis es que a los egresados se les tenga informados en relación al acontecer de la universidad (3 veces). En esta categoría no surgieron unidades de análisis en común, lo que puede explicarse por el hecho de que si bien Alumnos y Graduados son finalmente una misma persona, se encuentran en tiempos distintos de su ciclo de vida, lo que hace que sea distinta su necesidad de comunicarse con la facultad de su carrera en cada momento de tiempo.

Tabla 16: Unidades de Análisis de la categoría **Otros**:

Unidades de Análisis Grupo Alumnos	Unidades de Análisis Alumnos y Graduados	Unidades de Análisis Grupo Graduados
<p><b>Laboratorios:</b> que haya una correcta supervisión de las solicitudes de reserva (3), que haya disponibilidad de laboratorios cuando se requieran (2), que los cursos sean dictados en laboratorio siempre que se requiera (1) que las computadoras estén siempre en condiciones óptimas (1), <b>Oportunidades Laborales:</b> que te den orientación para preparar tu curriculum vitae (1), que te den orientación para desempeñarte bien en una entrevista (1), <b>Cafetería:</b> que no se tenga que hacer grandes colas (2), que sea un área para poder descansar (1), buen servicio de <b>atención al alumno</b> (4), buena atención de <b>IT Service</b> (3), buena <b>atención telefónica en la universidad</b>, <b>Fotocopias:</b> que no se espere mucho rato en la cola, <b>Bancos:</b> que hayan bancos dentro del recinto universitario (1), <b>Estacionamiento</b> (1)</p>	<p><b>Oportunidades Laborales:</b> que te ayuden en la búsqueda de prácticas pre-profesionales (3 + 3 = 6), <b>Cafetería:</b> que se encuentre espacio para almorzar (2 + 1 = 3), <b>Transporte</b> (1)</p>	

Para el grupo de Alumnos, las unidades de análisis que destacan en esta categoría son las relacionadas a laboratorios (7 veces), oportunidades laborales (5 veces) y cafetería (5 veces); en tanto que para el grupo de los Graduados la unidad de análisis que más destaca es la de oportunidades

laborales (3 veces); a su vez, este último grupo no presentó unidades de análisis exclusivas, y de las unidades de análisis que surgieron para ambos grupos destaca la de oportunidades laborales: que te ayuden en la búsqueda de prácticas pre-profesionales (6 veces). Nuevamente, las unidades de análisis que surgen de manera exclusiva en el grupo de Alumnos, están más relacionadas con el “cómo” que con el “qué”, como por ejemplo la supervisión adecuada de la administración de los laboratorios, la disponibilidad de los mismos, etc.

Tabla 17: Unidades de Análisis de la categoría **Posicionamiento de la Universidad en el Mercado:**

Unidades de Análisis Grupo Alumnos	<b>Unidades de Análisis Alumnos y Graduados</b>	Unidades de Análisis Grupo Graduados
		Reputación de la universidad (que aparezca en rankings universitarios) (6), que existan convenios internacionales (6), puestos de trabajo que ocupan los egresados (4), que la universidad se especialice en determinadas áreas profesionales (3), que las autoridades universitarias sean reconocidas en el mercado y en el medio empresarial (1), Alma Mater que se va construyendo entre los egresados, los profesores y los estudiantes (1)

Esta categoría es exclusiva del grupo de Graduados, es además la única categoría que es exclusiva de un grupo, todas las otras categorías que

surgieron son comunes a ambos grupos. Las principales unidades de análisis son: la reputación de la universidad (6 veces), que existan convenios internacionales (6 veces) y puestos de trabajo que ocupan los egresados (4 veces).

#### 4.3.2 Comparación de las Categorías entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados:

En la siguiente tabla podemos apreciar en la segunda columna todas las categorías que surgieron a partir de las unidades de análisis para cada uno de los grupos objeto de la investigación; en la tercera columna aparecen el número de unidades de análisis por categoría, primero en el grupo de alumnos y luego en el grupo de graduados; y en la cuarta columna aparece la participación porcentual de la categoría (teniendo en cuenta el total de unidades de análisis por cada una de ellas), con respecto a la suma total de todas las unidades de análisis, primero para el grupo de los alumnos, y finalmente para el grupo de los graduados.

Tabla 18: Comparación de las Categorías entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados

	Categoría	Participación de las unidades de análisis		%	
		A	G	A	G
1	Profesores	88	50	31	32
2	Dictado de Clases	51	8	18	5
3	Infraestructura	42	9	14	6
4	Servicio de Biblioteca	23	9	8	6
5	Malla Curricular	20	48	7	30
6	Actividades Extracurriculares	15	2	5	1
7	Admisión	10	2	3	1
8	Comunicaciones con la Facultad	9	4	3	3
9	Otros	31	5	11	3
10	Posicionamiento de la Universidad en el Mercado		21		13
Total		290	158	100	100

Sobre la base de ella podemos hacer las siguientes afirmaciones:

- Ambos grupos reconocen a la categoría de Profesores como la más importante de todas al momento de decidir cuáles son los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria; esto, teniendo en cuenta el número de unidades de análisis por grupo dentro de la categoría, que es de 88 unidades para los alumnos y 50 unidades para los graduados, con un peso del 30% dentro del total de categorías para el caso de los alumnos y del 32% para el caso de los graduados.
- Para el grupo de los Alumnos, la segunda categoría en importancia con un peso del 18% dentro del total de categorías, lo ocupa la categoría Dictado de Clases, en tanto que para el grupo de los Graduados esta categoría representa solo un 5% del total.

- Para el grupo de los Graduados, la segunda categoría en importancia con un peso del 30% dentro del total de categorías, (nótese que es prácticamente el mismo peso que otorgan a la categoría Profesores: 32%), lo ocupa la categoría Malla Curricular.
- Para el grupo de los Alumnos, la tercera categoría en importancia con un peso del 14% dentro del total de categorías, lo ocupa la categoría Infraestructura, en tanto que para el grupo de los Graduados esta categoría representa solo un 6% del total.
- Para el grupo de los Graduados, la tercera categoría en importancia con un peso del 13% dentro del total de categorías, lo ocupa la categoría Posicionamiento de la Universidad en el Mercado; cabe resaltar que esta categoría aparece exclusivamente en el grupo de Graduados, constituyéndose en la única categoría que no es común a ambos grupos, todas las demás categorías aparecieron en los dos grupos de estudio.
- Para el grupo de los Alumnos, la cuarta categoría en importancia con un peso del 8% dentro del total de categorías, lo ocupa la categoría Servicio de Biblioteca, en tanto que para el grupo de los Graduados esta categoría representa solo un 6% del total.
- Para el grupo de los Graduados, dos categorías ocupan el cuarto lugar en importancia con un peso del 6% cada una dentro del total de categorías, ellas son la Infraestructura y el Servicio de Biblioteca.
- Para el grupo de los Alumnos, la quinta categoría en importancia con un peso del 7% dentro del total de categorías, es la Malla Curricular, en tanto que para el grupo de los Graduados, el quinto lugar lo ocupa la categoría Dictado de Clases, con un peso de tan solo el 5% del total.

- Para el grupo de los Alumnos, los puestos del sexto al noveno los ocupan respectivamente las siguientes categorías: Actividades Extracurriculares (5%), Admisión (3%), Comunicaciones con la Facultad (3%) y Otros Servicios (10%). En conjunto suman un 21% dentro del total de determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria.
- Finalmente, para el grupo de los Graduados, los puestos del sexto al noveno los ocupan respectivamente las siguientes categorías: Comunicaciones con la Facultad (3%), Otros (3%), Actividades Extracurriculares (1%) y Admisión (1%). En conjunto suman tan solo un 8% dentro del total de determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria.

#### 4.3.3 Comparación de los Temas entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados:

En la siguiente tabla podemos apreciar las categorías que componen cada uno de los temas para los distintos grupos, el número de unidades que aparecen por tema para cada uno de los grupos, y finalmente la participación porcentual de cada uno de los temas también para cada grupo.



Tabla 19: Comparación de los Temas entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados

	Categorías	Tema	Participación de las unidades de análisis		%	
			A	G	A	G
1	-Profesores -Dictado de Clases -Malla Curricular -Actividades Extracurriculares -Posicionamiento de la Universidad en El Mercado (solo G)	Académico	175	129	60	81.6
2	-Servicio de Biblioteca -Admisión -Comunicaciones con la Facultad -Otros	Otros Servicios	73	20	25	12.7
3	-Infraestructura	Infraestructura	42	9	15	5.7
	Total		290	158	100	100

Sobre la base de ella podemos hacer las siguientes afirmaciones:

- Para ambos grupos el orden de importancia de los temas en relación a los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria es el mismo: primero el Académico con un 60% de peso total en el caso de los Alumnos y un 81.6% del total en el caso de los Graduados, luego el de Otros Servicios con un 25% de peso total en el caso de los Alumnos y un 12.7% del total en el caso de los Graduados, y finalmente el de Infraestructura con un 15% de peso total en el caso de los Alumnos y un 5.7% del total en el caso de los Graduados.

## Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones en relación a las Unidades de Análisis extraídas de los grupos de enfoque y entrevistas realizadas al grupo de los Alumnos:

- La categoría Profesores es la que cuenta con la mayor cantidad de unidades de análisis (23 de un total de 81), así como también con la mayor cantidad de participación de dichas unidades de análisis (89 de 290), es decir 30% de la participación total.
- De las 23 unidades de análisis de la categoría Profesores, la más valorada fue: que sepan transmitir el conocimiento (18%); siguiéndole: que den la dosis correcta de ejercicios prácticos (12%), que dominen correctamente el tema que enseñan (10%), que tengan experiencia profesional (7%), que se preparen adecuadamente para las evaluaciones (6%); y, que den tiempo y paciencia para absolver dudas y que no falten sin previo aviso (5% cada una). Estas 7 unidades de análisis explican la categoría Profesores en un 62% del total.
- La categoría Dictado de Clases es la segunda con la mayor cantidad de unidades de análisis (12 de un total de 81), así como también la segunda con la mayor cantidad de participación de dichas unidades de análisis (51 de 290), es decir 18% de la participación total.
- De las 12 unidades de análisis de la categoría Dictado de Clases, la más valorada fue: que haya asesorías para los cursos en que los alumnos las requieran (37%); siguiéndole: horarios de clases adecuados (14%) y que no haya distractores fuera del aula mientras se escuchan clases (12%).

Estas 3 unidades de análisis explican la categoría Dictado de Clases en un 63% del total.

- La categoría Infraestructura es la tercera con la mayor cantidad de unidades de análisis (11 de un total de 81), así como también la tercera con la mayor cantidad de participación de dichas unidades de análisis (42 de 290), es decir 14% de la participación total.
- De las 11 unidades de análisis de la categoría Infraestructura, la más valorada fue: que haya aire acondicionado en las aulas (29%); siguiéndole: que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos (17%) y que las aulas no estén saturadas de alumnos (14%). Estas 3 unidades de análisis explican la categoría Infraestructura en un 60% del total.
- La categoría Servicio de Biblioteca es la cuarta con la mayor cantidad de unidades de análisis (10 de un total de 81), así como también la cuarta con la mayor cantidad de participación de dichas unidades de análisis (23 de 290), es decir 8% de la participación total.
- De las 10 unidades de análisis de la categoría Servicio de Biblioteca, la más valorada fue: que haya disponibilidad de libros siempre (35%); siguiéndole: que haya una adecuada atención personal al alumno (17%) y que hayan suficientes cubículos para trabajar en grupo (13%). Estas 3 unidades de análisis explican la categoría Servicio de Biblioteca en un 65% del total.
- La categoría Malla Curricular es la quinta con la mayor cantidad de participación de unidades de análisis (20 de 290), es decir 7% de la participación total; aunque solo tiene 4 unidades de análisis.

- De las 4 unidades de análisis de la categoría Malla Curricular, la más valorada fue: que se actualice (50%); siguiéndole: que esté debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso (30%). Estas 2 unidades de análisis explican la categoría Malla Curricular en un 80% del total.
- La categoría Actividades Extracurriculares es la sexta con la mayor cantidad de participación de unidades de análisis (15 de 290), es decir 5% de la participación total; tiene 5 unidades de análisis.
- De las 5 unidades de análisis de la categoría Actividades Extracurriculares, las más valoradas fueron: que traigan profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia (40%); y que se hagan visitas a organizaciones vinculadas con la carrera (40%). Estas 2 unidades de análisis explican la categoría Actividades Extracurriculares en un 80% del total.
- Las tres últimas categorías en orden de participación de las unidades de análisis son: Admisión con el 3%, Comunicaciones con la Facultad también con el 3%, y Otros con 11%.
- De la categoría Admisión la unidad de análisis más valorada es: que haya una selección exigente que garantice el nivel académico de los estudiantes (60%), de la categoría Comunicaciones con la Facultad la unidad de análisis más valorada es: que se realicen actividades que generen alma mater (67%); y de la categoría Otros las unidades de análisis más valoradas son: el servicio de laboratorios (23%), el servicio de oportunidades laborales (16%) y el servicio de cafetería (también con el 16%).

## **5.2 Conclusiones en relación a las Categorías extraídas de los grupos de enfoque y entrevistas realizadas al grupo de los Alumnos:**

- La categoría más valorada para este grupo es la de los Profesores, determinando la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 31% del total.
- La segunda categoría más valorada para este grupo es la del Dictado de Clases, determinando la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 18% del total.
- La tercera categoría más valorada para este grupo es la de la Infraestructura, determinando la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 14% del total.
- Las categorías Profesores, Dictado de Clases e Infraestructura determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 63%.
- Las otras categorías que aparecieron: Servicio de Biblioteca, Malla Curricular, Actividades Extracurriculares, Admisión, Comunicaciones con la Facultad y Otros, explican la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 8%, 7%, 5%, 3%, 3% y 11% respectivamente. Si bien cada una por sí misma no tiene mucha importancia relativa, en conjunto explican el 37% de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria.

### **5.3 Conclusiones en relación a los Temas extraídos de los grupos de enfoque y entrevistas realizadas al grupo de los Alumnos:**

- Las categorías encontradas dieron lugar a tres grandes temas como determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria: el tema Académico, el de Otros Servicios y el de Infraestructura.
- El tema Académico incluye las categorías: Profesores, Dictado de Clases, Malla Curricular y Actividades Extracurriculares; y explican la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 60% del total.
- El tema Otros Servicios incluye las categorías: Servicio de Biblioteca, Admisión, Comunicaciones con la Facultad y Otros; y explican la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 25% del total.
- El tema Infraestructura tiene únicamente a la categoría Infraestructura y explica la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 15% del total.

### **5.4 Conclusiones en relación a las Unidades de Análisis extraídas de los grupos de enfoque y entrevistas realizadas al grupo de los Graduados:**

- La categoría Profesores es la que cuenta con la mayor cantidad de unidades de análisis (15 de un total de 50), así como también con la mayor cantidad de participación de dichas unidades de análisis (50 de 158), es decir 32% de la participación total.

- De las 15 unidades de análisis de la categoría Profesores, la más valorada fue: que tengan experiencia profesional (20%); siguiéndole: que sepan transmitir el conocimiento, que exijan en el curso, y que generen confianza, cada una con un 16% de participación dentro del total. Estas 4 unidades de análisis explican la categoría Profesores en un 68% del total.
- La categoría Malla Curricular es la segunda con la mayor cantidad de unidades de análisis (9 de un total de 50), así como también la segunda con la mayor cantidad de participación de dichas unidades de análisis (48 de 158), es decir 30% de la participación total.
- De las 9 unidades de análisis de la categoría Malla Curricular, la más valorada fue: que te prepare de manera integral (33%); siguiéndole: que se actualice (19%), que desarrolle tu capacidad de análisis (13%), que se adapte rápidamente a los cambios (10%), y que genere una ventaja diferencial frente a graduados de otras universidades (10%). Estas 5 unidades de análisis explican la categoría Malla Curricular en un 85% del total.
- La categoría Posicionamiento de la Universidad en el Mercado es la tercera con la mayor cantidad de unidades de análisis (6 de un total de 50), así como también la tercera con la mayor cantidad de participación de dichas unidades de análisis (21 de 158), es decir 13% de la participación total.
- De las 6 unidades de análisis de la categoría Posicionamiento de la Universidad en el Mercado, las más valoradas fueron: la reputación de la universidad (que aparezca en rankings universitarios) y que existan convenios internacionales (29% cada una); siguiéndole los puestos de trabajo que ocupan los egresados (19%) y que la universidad se

especialice en determinadas áreas profesionales (14%). Estas 4 unidades de análisis explican la categoría Posicionamiento de la Universidad en el Mercado en un 90% del total.

- La categoría Infraestructura es la cuarta con la mayor cantidad de unidades de análisis (5 de un total de 50), así como también la cuarta con la mayor cantidad de participación de dichas unidades de análisis (9 de 158), es decir 6% de la participación total.
- De las 5 unidades de análisis de la categoría Infraestructura, la más valorada fue: que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos (33%); siguiéndole: que existan lugares adecuados para el estudio y que existan lugares adecuados para el descanso (cada una 22%). Estas 3 unidades de análisis explican la categoría Infraestructura en un 78% del total.
- La categoría Servicio de Biblioteca, junto con la categoría Infraestructura, ocupa el cuarto lugar con la mayor cantidad de participación de unidades de análisis (9 de 158) y tiene un total de 3 unidades de análisis (de un total de 50).
- De las 3 unidades de análisis de la categoría Servicio de Biblioteca, la más valorada fue: que haya disponibilidad de libros siempre (44%) y que hayan suficientes cubículos para trabajar en grupo (33%). Estas 2 unidades de análisis explican la categoría Servicio de Biblioteca en un 78% del total.
- La categoría Dictado de Clases es la sexta con la mayor cantidad de participación de unidades de análisis (8 de 158), es decir 5% de la participación total; tiene 4 unidades de análisis.



- De las 4 unidades de análisis de la categoría Dictado de Clases, la más valorada es: que se cuente con simuladores y portales requeridos por la carrera de última generación, explicando dicha categoría en un 63%.
- Las cuatro últimas categorías en orden de participación de las unidades de análisis son: Otros con el 3%, Comunicaciones con la Facultad también con el 3%, Actividades Extracurriculares con el 1% y Admisión también con el 1%.
- De la categoría Otros la unidad de análisis más valorada es: oportunidades laborales, que te ayuden en la búsqueda de prácticas pre-profesionales (60%), de la categoría Comunicaciones con la Facultad la unidad de análisis más valorada es: que a los egresados se les tenga informados en relación al acontecer de la universidad (actualizaciones, nuevas carreras, etc.) (75%); en la categoría Actividades Extracurriculares solo surgieron dos unidades de análisis: que traigan profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia y que se organicen seminarios de carrera, cada una con un peso total del 50%; y de la categoría Admisión la única unidad de análisis que apareció es la de: selección exigente que coadyuve a la buena imagen y reputación de la universidad.

### **5.5 Conclusiones en relación a las Categorías extraídas de los grupos de enfoque y entrevistas realizadas al grupo de los Graduados:**

- La categoría más valorada para este grupo es la de los Profesores, determinando la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 32% del total.

- La segunda categoría más valorada para este grupo es la de la Malla Curricular, determinando la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 30% del total. Cabe resaltar que esta categoría está prácticamente al mismo nivel de la primera.
- La tercera categoría más valorada para este grupo es la de Posicionamiento de la Universidad en el Mercado, determinando la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 21% del total. Cabe resaltar que esta categoría solo apareció en el grupo de los Graduados, convirtiéndose en la única que no es común a ambos grupos de estudio.
- Las categorías Profesores, Malla Curricular y Posicionamiento de la Universidad en el Mercado determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 75%.
- Las otras categorías que aparecieron: Infraestructura, Servicio de Biblioteca, Dictado de Clases, Otros Servicios, Comunicaciones con la Facultad, Actividades Extracurriculares y Admisión, explican la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 6%, 6%, 5%, 3%, 3%, 1% y 1% respectivamente. Si bien cada una por sí misma no tiene mucha importancia relativa, en conjunto explican el 25% de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria.

## **5.6 Conclusiones en relación a los Temas extraídos de los grupos de enfoque y entrevistas realizadas al grupo de los Graduados:**

- Las categorías encontradas dieron lugar a tres grandes temas como determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria: el tema Académico, el de Otros Servicios y el de Infraestructura.
- El tema Académico incluye las categorías: Profesores, Dictado de Clases, Malla Curricular, Actividades Extracurriculares y Posicionamiento de la Universidad en el Mercado; y explican la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 81.6% del total.
- El tema Otros Servicios incluye las categorías: Servicio de Biblioteca, Admisión, Comunicaciones con la Facultad y Otros Servicios; y explican la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 12.7% del total.
- El tema Infraestructura tiene únicamente a la categoría Infraestructura y explica la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 5.7% del total.

## **5.7 Conclusiones en relación a la comparación de las Unidades de Análisis entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados:**

- En relación a la categoría Profesores, las unidades de análisis más importantes para ambos grupos en conjunto fueron: que sepan transmitir el conocimiento, que tengan experiencia profesional, que exijan en el curso, que generen confianza y que dominen correctamente el tema que enseñan. De las unidades de análisis que surgieron en exclusividad para cada grupo,

se observa que las del grupo de los Alumnos están más relacionadas con el cómo les van a enseñar, cómo los van a evaluar, cómo los van a preparar para dichas evaluaciones, cómo los van a tratar, etc.; en tanto que en el grupo de los Graduados son otras las preocupaciones y no van a tanto nivel de detalle, como por ejemplo: que estén comprometidos con el aprendizaje del alumno y que sean reconocidos en el mercado.

- En relación a la categoría Dictado de Clases, la única unidad de análisis que surgió en común fue: que te capaciten en los simuladores y portales que te solicitan utilizar. Para el grupo de los Alumnos surgieron 12 unidades de análisis, en tanto que para el grupo de los Graduados solo 4; nuevamente los Alumnos están mucho más influidos por el detalle del dictado de clases, con respecto a los Graduados que le dan más valor a otras categorías; entendible dado que el alumno “está en ese momento recibiendo clases”, en tanto que el Graduado ya pasó por ese proceso.
- En relación a la categoría Infraestructura, las unidades de análisis en común para ambos grupos fueron: que tenga el tamaño adecuado para la cantidad de alumnos y que existan lugares adecuados para el estudio. En el grupo de los Alumnos aparecen muchas más unidades de análisis en relación al grupo de los Graduados (11 vs. 5), y todas están vinculadas al confort con el cual desearían escuchar sus clases, tan es así que lo más valorado para ellos es: que haya aire acondicionado en todas las aulas.
- En relación a la categoría Servicio de Biblioteca, las unidades de análisis que surgieron en común para ambos grupos fueron además las únicas que surgieron en el grupo de los Graduados: que haya disponibilidad de libros siempre, que hayan suficientes cubículos para trabajar en grupo, y que

hayan suficientes computadoras con acceso a internet. Todas las unidades de análisis que surgieron de manera exclusiva para el grupo de los Alumnos están vinculadas a la comodidad de la Biblioteca y al trato con que se les ofrece el servicio; en tanto que las comunes están vinculadas a la disponibilidad de los recursos en la Biblioteca, confirmándose una vez más que lo que valoran los Alumnos está más vinculado al “Cómo” que al “Qué” a diferencia del caso de los Graduados.

- En relación a la categoría Malla Curricular, las unidades de análisis que surgieron en común para ambos grupos son: que se actualice y que esté debidamente estructurada entre cursos y dentro de cada curso. En esta categoría aparecen muchas más unidades de análisis en el grupo de los Graduados en relación al grupo de los Alumnos (9 vs. 4); nuevamente observamos que los Graduados están más interesados en el “qué reciben” en relación a “cómo lo reciben”, a diferencia de lo que ocurre con el grupo de los Alumnos.
- En relación a la categoría Actividades Extracurriculares, las unidades de análisis en común para ambos grupos fueron: que traigan profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia y que se organicen seminarios de carrera. No surgieron unidades de análisis exclusivas para el grupo de los Graduados.
- En relación a la categoría Admisión no hubieron unidades de análisis en común para los grupos. Ambos valoran el que haya una selección exigente aunque por diferentes motivos: los Alumnos para garantizar la calidad académica de quienes serán sus compañeros, y los Graduados para

garantizar la buena imagen y reputación de su alma mater, que es finalmente la de ellos mismos.

- En relación a la categoría Comunicaciones con la Facultad tampoco hubieron unidades de análisis en común para los grupos. Esto se explica por el hecho de que si bien Alumnos y Graduados son una misma persona, están en tiempos distintos de su ciclo de vida, lo que hace distintas también sus necesidades y formas de comunicarse.
- En relación a la categoría Otros Servicios, las unidades de análisis en común para ambos grupos fueron las relacionadas a los servicios de oportunidades laborales, cafetería y transporte (aunque estas dos últimas con un mínimo peso en relación a la primera). No surgieron unidades de análisis exclusivas en el grupo de los Graduados pero sí en el grupo de los Alumnos y a bastante nivel de detalle, corroborando una vez más las preferencias del “cómo” en lugar del “qué” para el grupo de Alumnos.
- Finalmente, la categoría Posicionamiento de la Universidad en el Mercado, solo apareció en el grupo de los Graduados, siendo sus principales unidades de análisis: la reputación de la universidad, que existan convenios internacionales y los puestos de trabajo que ocupan los egresados.

### **5.8 Conclusiones en relación a la comparación de las Categorías entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados:**

- Ambos grupos reconocen a la categoría Profesores como la más importante en la determinación de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria.

- La segunda y tercera categorías en importancia para el grupo de los Alumnos son el Dictado de Clases y la Infraestructura, con un peso total del 63% incluyendo la categoría Profesores.
- Para los Alumnos, las categorías (a excepción de la de los Profesores) tienen un peso que va disminuyendo de manera gradual a lo largo de su aparición; en tanto que para el caso de los Graduados el peso está prácticamente concentrado en sus tres primeras categorías: Profesores, Malla Curricular y Posicionamiento de la Universidad en el Mercado.
- Para el grupo de los Graduados, la segunda y tercera categorías en importancia son la Malla Curricular y el Posicionamiento de la Universidad en el Mercado con un peso total del 75% incluyendo la categoría Profesores; todas las demás categorías en conjunto suman solo el 25% del peso total en la determinación de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria, y en todos los casos representan un menor peso en relación al peso que otorgan los Alumnos a las mismas; evidenciándose la mayor apreciación por parte de este grupo hacia la calidad funcional del servicio, es decir, qué se les da.

### **5.9 Conclusiones en relación a la comparación de los Temas entre el grupo de los Alumnos y el de los Graduados:**

- Para ambos grupos el orden de importancia de los temas en relación a la determinación de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria es el mismo: primero el Académico, luego el de Otros Servicios y finalmente el

de Infraestructura. Sin embargo difieren en los pesos relativos que otorga cada grupo.

- Para el grupo de los Alumnos el tema Académico tiene un peso del 60% mientras que para los Graduados es del 81.6%
- Para el grupo de los Alumnos el tema de Otros Servicios tiene un peso del 25% mientras que para los Graduados es del 12.7%
- Para el grupo de los Alumnos el tema Infraestructura tiene un peso del 15% mientras que para los Graduados es del 5.7%

## **5.10 Conclusiones Finales**

En relación al marco teórico:

- La literatura existente en relación a la calidad del servicio (marketing de servicios) en el ámbito de los negocios está siendo trasladada cada vez con mayor fuerza al ámbito de la educación universitaria.
- No existe una definición clara y única de lo que es la calidad en educación, pero, independientemente de ello, se deben tomar decisiones para mejorarla, y las mejores decisiones surgirán del acercamiento que en la práctica se tenga al servicio mismo de la enseñanza.
- Hay coincidencia en señalar al estudiante como el consumidor primario o el cliente directo del servicio de la enseñanza, teniendo en cuenta que dicho estudiante pasa por tres momentos distintos: primero cuando es postulante, cuya posición se centra en las expectativas del servicio; segundo, cuando es alumno, es decir, la experiencia de quienes están cursando las materias, cuyas opiniones (percepciones) y expectativas estarían dirigidas a medir la



calidad del proceso; y tercero, cuando es graduado, cuya evaluación del servicio, al ya haberlo recibido por completo, lo que mide es la calidad del resultado.

- Hay un interés creciente en las expectativas de los estudiantes como variable a considerar en la mejora de la calidad universitaria y de la satisfacción de los mismos.
- Las expectativas de los estudiantes definen el nivel “ideal” de calidad del servicio de la enseñanza universitaria.
- Las percepciones de los estudiantes miden, en comparación con el nivel de expectativas, el estado actual de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria.
- Hay distintas maneras de medir la calidad del servicio de la enseñanza universitaria, y todas dan más importancia al proceso que al resultado al no haber tenido en cuenta las opiniones de los graduados en la elaboración de los distintos instrumentos de medición.
- Escalas genéricas únicas, como por ejemplo la del SERVQUAL, no resultan muy efectivas para medir la calidad del servicio en todas las industrias; por lo que deberían generarse escalas ad-hoc para cada una de ellas, a fin de potenciar su efectividad; es así como surge por ejemplo el HEdPERF. Industrias distintas deberían tener medidas distintas y específicas de la calidad del servicio y no una escala genérica única.
- En la gran mayoría de estudios se propone para futuras investigaciones la identificación de factores específicos que sostengan la mejora de la enseñanza pero no solo en opinión de los alumnos, sino también en opinión del estudiante en otros de sus momentos (graduados y postulantes)

y también de otros grupos de consumidores del servicio como son los empleadores y los académicos principalmente; investigaciones de carácter cualitativo como entrevistas a profundidad y grupos de enfoque para favorecer la comprensión de aspectos críticos en relación a alumnos, graduados, empleadores y académicos se hace necesaria.

En relación a la presente investigación:

- Con respecto a los instrumentos de medida de la calidad del servicio en general, y de la calidad del servicio de la educación superior o de la enseñanza universitaria en particular; se ha avanzado con un estudio profundo que permite identificar los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en opinión de Alumnos y Graduados.
- Identificar los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria, en opinión de Alumnos y Graduados, permite conocer cuál es el nivel “ideal” o de “excelencia” del servicio ofrecido.
- A partir de los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria identificados, en opinión de Alumnos y Graduados, se puede construir un instrumento de medida de la calidad de dicho servicio, apropiado además para dicho sector.
- Un instrumento de medida apropiado para un sector específico, como es en nuestro caso el de la enseñanza universitaria, está mejor elaborado mientras más grupos de consumidores sean tomados en cuenta en su elaboración; falta ampliar la investigación al grupo de los Empleadores, al de los Académicos y al de los estudiantes en su calidad de Postulantes.

- En relación al cumplimiento de los objetivos generales y específicos de la presente investigación podemos decir que los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria, en opinión de Alumnos y Graduados, los constituyen los siguientes temas: el Académico, el de Otros Servicios, y el de Infraestructura.
- Dentro del tema Académico, tanto para el grupo de los Alumnos como para el de los Graduados, se incluyen las siguientes categorías: Profesores, Dictado de Clases, Malla Curricular, Actividades Extracurriculares; además, para el grupo de los Graduados, se compone de una categoría adicional que es la del Posicionamiento de la Universidad en el Mercado.
- Dentro del tema Otros Servicios, tanto para el grupo de los Alumnos como para el de los Graduados, se incluyen las siguientes categorías: Servicio de Biblioteca, Admisión, Comunicaciones con la Facultad, y Otros Servicios.
- El tema Infraestructura, tanto para el grupo de los Alumnos como para el de los Graduados, solo incluye la categoría Infraestructura.

Cuando comparamos los resultados obtenidos entre el grupo de Alumnos y el grupo de Graduados, podemos observar como principales diferencias las siguientes:

- Los Alumnos, al estar en la etapa de encontrarse en ese momento recibiendo el servicio de la enseñanza universitaria, van a ser más sensibles a detalles que se presentan en el servicio recibido a distintos niveles, dándole más importancia al “cómo” reciben el servicio con respecto a “qué” servicio reciben, es decir, están centrados en evaluar la calidad del

proceso. Esto lo podemos ver por el peso relativo que otorgan a las distintas categorías y por las unidades de análisis que componen cada una de esas categorías.

- Los Graduados, al haber ya recibido el servicio por completo, le dan más importancia a la calidad funcional del servicio, es decir, “qué recibieron”, evaluando por lo tanto la calidad del resultado. Esto también lo podemos ver por el peso relativo que otorgan a las distintas categorías; notemos además que le dan prácticamente el mismo peso a la categoría Profesores que a la categoría Malla Curricular (32% vs. 30%); en tanto que la categoría Malla Curricular para los Alumnos tiene un peso únicamente del 7%.
- Las unidades de análisis surgidas por categoría en el grupo de los Alumnos y el de los Graduados se constituyen en un nivel de detalle bastante extenso a tener en cuenta por parte de las Universidades para poder mejorar significativamente la percepción de Alumnos y Graduados en relación a la calidad del servicio de la enseñanza que reciben.

### **5.11 Recomendaciones**

- Sobre la base de los determinantes encontrados en opinión de Alumnos y Graduados, construir instrumentos de medida de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria por cada uno de los Temas identificados, vale decir, el Académico, el de Otros Servicios, y el de Infraestructura, dado que manejarlo en un solo instrumento resultaría muy extenso, y por lo tanto poco manejable. Cada uno de los Temas iría con sus respectivas

Categorías, y cada Categoría con sus respectivas Unidades de Análisis las cuales se constituirían en los ítems del instrumento de medición.

- Ampliar la investigación a otros grupos de consumidores, como son los Empleadores y los Académicos, además de a los estudiantes en su calidad de Postulantes; para ver si surgen unidades de análisis adicionales que pudieran dar lugar a nuevas categorías, constituyéndose en una investigación más amplia y profunda en relación a los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria; lo que debería redundar en instrumentos de medida, con los consecuentes planes de mejora resultantes de ellos, mucho más ajustados y adecuados para este sector específico.
- Ampliar la investigación a una mayor cantidad de universidades y países para una mejor validación de los resultados.
- El principal determinante de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria es el Profesor, y por lo tanto debe constituirse en lo que la Universidad más cuide a todo nivel: selección, seguimiento de su desempeño y coordinación, capacitación y finalmente fidelización. Nótese que si se quiere tener a los mejores Profesores, lo cual se constituye en indispensable si hacia donde nos queremos dirigir es a la excelencia de nuestro servicio, habrá que competir fuertemente en el mercado por los mejores, y esto se logra solamente con un sistema de incentivos adecuados.
- La Malla Curricular se constituye también en columna vertebral de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria; debe ser revisada constantemente y ajustada de manera rápida y efectiva al avance de los

requerimientos del mercado. Los comités consultivos que se forman para este fin deben incluir dentro de ellos necesariamente la voz de los Profesores, la de los Alumnos, y la de los Graduados; estos últimos, sobre la base de los grupos de enfoque y entrevistas que se les realizaron, aportan información valiosísima sobre mejoras a implementar, dada su condición de haber recibido el servicio con nosotros y además de encontrarse laborando en el mercado, lo que les hace saber exactamente qué cambios se hacen necesarios. Consideremos además que muchos de ellos son ahora Empleadores, es decir, también usuarios del servicio a ese nivel, lo que les da un enfoque adicional para poder evaluarlo.

- Las unidades de análisis que aparecieron en las categorías Dictado de Clases y Actividades Extracurriculares se constituyen en información valiosa para las universidades, compitiendo en este caso a las Facultades el ver si lo que ahí se dice ya se está haciendo bien (para continuarlo), o si no se está haciendo (para implementarlo); en el caso del Dictado de Clases por ejemplo son detalles que marcan la diferencia, y que están directamente relacionados a una fina labor de coordinación de las Facultades y Carreras. Los recursos destinados a esta labor son imprescindibles y por ello se le debe dar la debida importancia. En la categoría Actividades Extracurriculares por ejemplo, en ambos grupos se valoró muchísimo el que se traigan profesionales en ejercicio para que cuenten su experiencia, ¿se hace?, ¿lo hacen todas las carreras?, ¿lo convertimos en parte de las actividades obligatorias a realizar por parte de las carreras?

- Por la categoría Posicionamiento de la Universidad en el Mercado, categoría que solo surgió en el grupo de los Graduados, la Universidad solo puede intervenir en el establecimiento de convenios internacionales y en la construcción de alma mater; todo lo demás: reputación de la universidad (que aparezca en rankings universitarios), puestos de trabajo que ocupan los egresados, autoridades universitarias reconocidas en el mercado y en el medio empresarial; derivará directamente de todo el esfuerzo que se pueda hacer al interior de la Universidad, teniendo en cuenta todo lo que Alumnos y Graduados han manifestado valorar en la presente investigación.
- En la categoría Admisión ambos grupos valoraron el hecho de que exista una selección exigente. Es un hecho, y no solo a nivel del país sino que es un fenómeno mundial, que hay una mayor oferta de universidades, lo que hace que entre ellas compitan fuertemente por una mayor porción del mercado de alumnos dependiendo de los objetivos que tenga cada Universidad evidentemente; esto en muchos de los casos ha disminuido la valla de ingreso, ¿nos juega más a favor o en contra?, ¿se ha hecho una medición de impactos comparando el de tener más alumnos por una menor valla en relación a menos alumnos de “calidad” porque no quieren venir a una universidad considerada de “ingreso fácil”? ¿es más rentable a corto plazo?, ¿y a largo plazo? ¿se ha hecho una medición del efecto neto de ambos?, ¿los planes de corto plazo no deberían estar acompañados por los de largo plazo? ¿estamos seguros de que las medidas aplicadas o a tomar de corto plazo no se contraponen a las de largo plazo?

- El Servicio de Biblioteca y Otros Servicios como el de Oportunidades Laborales, Laboratorios, Cafetería, transporte, etc. deben tener en cuenta las unidades de análisis de la presente investigación, que podrían dar lugar además a encuestas de servicio puntuales para cada uno de ellos, para ver la situación actual de los mismos y de qué manera se pueden mejorar.
- Las Comunicaciones con la Facultad deberían estar estandarizadas teniendo en cuenta lo que aprecian Alumnos y Graduados: Actividades que generen alma mater, autoridades cercanas a los Alumnos, y mantener informados a los egresados; para esto deberían haber siempre a nivel de cada carrera, y por lo tanto con presencia de su director académico y su plana docente, los siguientes eventos: Bienvenida a ingresantes, reunión con delegados de los cursos, reunión con alumnos destacados de la carrera, reunión con alumnos que terminan la universidad (esto en cada ciclo académico) y una reunión de confraternidad con todos los alumnos y otra con todos los graduados (esto una vez al año); además de una política de puertas abiertas en donde cada autoridad académica tiene un horario de atención de por lo menos 2 horas semanales.
- La Infraestructura es mucho más relevante para los Alumnos que para los Graduados (15% vs. 5.7%). Esto es entendible dado que los Alumnos la están o bien disfrutando o bien sufriendo en ese momento, el nivel de detalle de las unidades de análisis surgidas en el grupo de los Alumnos es bastante rico y se debe tener en cuenta si queremos mejorar la percepción de los estudiantes de la calidad del servicio que reciben; si bien no le dan la importancia que le dan a los Profesores y al Dictado de Clases, es la categoría en tercer lugar de importancia para ellos. Gran parte de la



apreciación de un servicio está dado por la manera en que se recibe ese servicio, es por esto que debemos asegurarnos de que nuestros usuarios del servicio lo reciban lo más cómodos posible; resulta curioso que en el grupo de los Alumnos la unidad de análisis más importante de la categoría Infraestructura es que haya aire acondicionado en todas las aulas; amén de que con este detalle no solo satisfacemos al alumno sino que también cubrimos la necesidad básica de lo que más debemos cuidar y que son nuestros Profesores, debemos asegurarnos de que se encuentren cómodos al momento de impartir sus clases.

- Percepción es realidad, en ese sentido, lo que piensan Alumnos y Graduados en relación al servicio que reciben, se constituye definitivamente en una medida de la calidad de ese servicio; es por eso que de sus opiniones resumidas en distintas unidades de análisis, se debe partir para mejorar lo que haya que mejorar si queremos llegar a la excelencia.

## Referencias bibliográficas:

- Abdullah, A., (2006), "The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector", *International Journal of Consumer Studies*, 30, 6, November 2006, pp 569 – 581
- Abdullah, A., (2005), "HEdPERF versus SERVPERF The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector", *Quality Assurance in Education* Vol. 13, No. 4, 2005 pp. 305 - 328
- Angell, R.; Heffernan, T. & Megicks, P. (2008), "Service quality in postgraduate education", *Quality Assurance in Education* Vol. 16 No. 3, 2008 pp. 236 - 254
- Babakus, E., & Boller, G. (1992), "An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Business Research* 24, 253-268 (1992)
- Brochado, A., (2009), "Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol 17, No. 2, pp. 174-190, 2009
- Brown, T., Churchill, G. & Peter, P. (1993), "Improving the Measurement of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol 69, N 1, spring 1993
- Buttle, F. (1996), "SERVQUAL: review, critique, research agenda", *European Journal of Marketing*, Vol 30, number 1, 1996, pp 8-32
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2007), "Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas", Pearson Educación, S.A., Madrid 2007
- Carman, James M. (1990), "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions", *Journal of Retailing* 66, Spring 1990; 66,1
- Chatterjee, Adytia, Ghosh, Chiranjib & Bandyopadhyay, Souvik; "Assessing students rating in higher education: A SERVQUAL approach", *Total Quality Management* Vol. 20, No. 10, October 2009, 1095-1109
- Chonko, L., Tanner, J., & Davis, R., "What are they thinking? Student's Expectations and Self – Assessments", *Journal of Education for Business*, Vol 77, Issue 5, pages 271 – 281, 2002
- Churchill, G., (1979), "A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs", *Journal of Marketing Research*, Vol 16 (Feb 1979), 64-73
- Clewes, Debbie (2003), "A Student-centred Conceptual Model of Service Quality in Higher Education", *Quality in Higher Education*, Vol 9, N 1, 2003
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, Vol 56 (July 1992), 55-68

- Cronin, J., & Taylor, S. (1994), "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol 58 (January 1994), 125-131
- Dabholkar, P., Shepherd, C. & Thorpe, D. (2000), "A Comprehensive Framework for Service Quality: An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal Study", *Journal of Retailing*, Vol 76 (2), pp 139-173, 2000
- De Jager, Johan & Gbadamosi, Gbolahan; "Specific remedy for specific problem: measuring service quality in South African higher education" *Higher Education* (2010) 60: 251-267
- Donizete da Silva, Cléria & Ferreira, Marcelo (2011), "Ensino Superior em Administracao e Percepcao da Qualidade de Servicos: uma aplicacao da escala SERVQUAL", *Revista Brasileira de Gestao de Negocios*, Sao Paulo, Vol 13, n.39, p 219-233, (abr./jun. 2011)
- Ennew, C., Reed, G. & Binks, M. (1993), "Importance – Performance Analysis and the Measurement of Service Quality", *European Journal of Marketing*, Vol 27, N 2, 1993, pp 59-70
- Ford, John B.; Joseph, Mathew & Joseph, Beatriz (1999), "Importance-Performance analysis as a strategic tool for service marketers: the case of service quality perceptions of business students in New Zealand and the USA", *The Journal of Services Marketing*, Vol 13, Iss. 2; pg. 171
- Gronroos, C. (2001), "The perceived service quality concept – a mistake?", *Managing Service Quality*, Vol 11, number 3, pp. 150-152
- Gronroos, C. (2001), "An Applied Service Marketing Theory", *European Journal of Marketing* 16, 7
- Harvey, L. & Green D. (1993), "Defining quality", *Assessment & Evaluation in Higher education*; Apr 93, Vol. 18 Issue 1, p9, 26p
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., "Metodología de la investigación", Mc Graw – Hill, Perú 2010
- Hill, F. (1995), "Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer", *Quality Assurance in Education*. Bradford: 1995. Vol 3, Iss. 3; pg 10
- Hill Yvonne , Lomas Laurie and MacGregor Janet (2003), "Students perceptions of quality in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol 11, N 1, 2003 pp 15-20
- Hoffman, Douglas y Bateson, John (2002), "Fundamentos de Marketing de Servicios" Thomson 2da edición México 2002

- Kang, G.D. & James, J. (2004), "Service quality dimensions: an examination of Gronroos's service quality model", *Managing Service Quality*, Vol. 14 No. 4, pp. 266-77
- Ladhari, Riadh (2008), "Alternative measures of service quality: a review", *Managing Service Quality* Vol 18 No. 1 2008 pp. 65-86
- Lawrence, J. & Mccollough M. (2004), "Implementing Total Quality Management in the Classroom by Means of Student Satisfaction Guarantees", *Total Quality Management*, Vol 15, N 2, 235-254, March 2004
- Markovic, Suzana (2006), "Expected Service Quality Measurement in Tourism Higher Education", *NG, st. 1-2/2006 Pregledni Znanstveni Clanki / Review Papers*
- McAlexander, J., Kaldenberg, D., & Koenig, H. (1994), "Service Quality Measurement", *Journal of Health Care Marketing*, Fall 1994 – Vol 14, No. 3
- Narasimhan, K. (1997), "Improving teaching and learning: the perceptions minus expectations gap analysis approach", *Training for Quality*. Bradford: 1997. Vol 5, Iss.3; pg. 121
- Newby, P. (1999), "Culture and quality in higher education", *Higher Education Policy* 12 (1999) 261-275
- Nicolescu, L. & Dima, A., "The quality of educational services – institutional case study from the romanian higher education", *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, No. 29 E / 2010 pp. 100 -108
- Owlia, M. & Aspinwall, E. (1996), "Quality in higher education – a survey", *Total Quality Management*, Vol 7, N 2, 1996, 161-171
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing* 49 (Fall 1985), 41-50
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing* 64, Spring 1988, number 1
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1991), "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing* 67, number 4, Winter 1991
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1994), "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research", *Journal of Marketing*, Vol 58 (January 1994), 111-124

- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1994), "Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria", *Journal of Retailing*, Vol 70, number 3, pp 201-230
- Pichardo, M.C., García Berbén, A.B., De la Fuente, J. y Justicia, F. (2007), "El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación", *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9 (1)
- Rindermann, H. & Schofield, N. (2001), "Generalizability of Multidimensional Student Ratings of University Instruction Across Courses and Teachers", *Research in Higher Education*, Vol 42, N 4, 2001
- Sander, Paul; Stevenson, Keith; King, Malcolm & Coates, David, (2000), "University Students' Expectations of Teaching", *Studies in Higher Education* Vol 25, N 3, 2000
- Stake, R.E., "Investigación con estudios de casos", Ediciones Morata SRL, 3a ed., Madrid 2005, Colección: Manuales, Traducción: Roc Filella
- Tam, Maureen (2001), "Measuring Quality and Performance in Higher Education", *Quality in Higher Education*, Vol 7, N 1, 2001
- Tan, Kay C. & Kek, Sei W. (2004), "Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach", *Quality in Higher Education*, Vol 10, N 1, April 2004
- Teas, K. (1994), "Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment", *Journal of Marketing*, Vol 58 (January 1994), 132-139
- Wiers-Jenssen, Jannecke; Stensaker, Bjorn & Groggaard Jens B. (2002), "Student Satisfaction: towards an empirical deconstruction of the concept", *Quality in Higher Education*, Vol 8, N 2, 2002
- Yanhong, L. & Kaye, M., (1999), "Measuring Service Quality in the Context of Teaching: A Study on the Longitudinal Nature of Students' Expectations and Perceptions", *Innovations in Education and Training International*, 36 (2), 145-154
- Yin, Robert K., "Case study research: design and methods", 4<sup>th</sup> ed. P.cm.- (Applied social research methods v.5) 2009
- Zinc, K. & Schmidt, A. (1995), "Measuring universities against the European Quality Award criteria", *Total Quality Management*, Vol 6, Ns 5 y 6, 1995