

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) 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) 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) 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. 2 de 2 Vol.

Marzo 2014, Lima

Índice de Anexos

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

Anexo 1: Primer grupo de enfoque Alumnos

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

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. 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. Me parece que en el tema, y más en el tema administrativo financiero, que es la carrera que yo estoy estudiando, como 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. Otra cosa que me parece importante es 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. Y, por último, me parece a mí que 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. Básicamente son los cuatro que creo.

Investigadora: Ya perfecto. ¿Y cómo los ordenarías? ¿En el orden que nos los has dicho?

Andrés: Sí, porque la malla curricular me parece que, una universidad sin una buena malla curricular no podría tener orden en lo que es formar a los estudiantes. O sea, qué base tiene que tener para llevar la carrera. Los profesores evidentemente también, porque una buena malla curricular tiene que tener unos buenos docentes para que la transmitan. La selección de estudiantes me parece que es lo que iría en tercer lugar y, por último las instalaciones, no por menos importante, sino porque genera mejor ambiente.

Investigadora: Muy bien. ¿Quién quiere continuar?

Liliana: Bueno. Para mí, determinantes de la calidad del servicio, ahorita, en lo que yo he percibido, 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. Yo, por jerarquía, pienso que esto es algo importante. Bueno, 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. Y bueno, con respecto a la carrera, los profesores son bastante buenos. Tienen bastante capacitación. Eso es algo que he podido notar. Claro que los horarios, para nosotros, los alumnos de la carrera, son a veces muy tarde. Nosotros tenemos cursos muy tarde porque los mismos profesores deben trabajar en las mañanas. Eso también causa un poquito de incomodidad para nosotros. Y, bueno, lo de ahora ¿no? que han cambiado la malla y como que te incomoda un poco porque te atrasas un poquito en los cursos y en la carrera misma. Pero por otro lado, nada más que añadir.

Investigadora: O sea, lo que les parece mal es que cambien tan seguido las mallas curriculares, porque les afectan esos cambios.

Liliana: Claro. Sobre todo, 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.

Investigadora: ¿Y cómo los jerarquizarías? ¿Qué te parecería para ti lo más importante y qué te parecería lo menos importante?

Liliana: Bueno, lo más importante, lo jerarquizaría como que haya servicios básicos en la universidad y luego que haya buenos profesores, en segundo plano.

Investigadora: O sea, lo más importante sería la infraestructura y, en segundo plano, los profesores.

Liliana: Si. Yo lo jerarquizaría así.

Investigadora: Ya perfecto. ¿Quién más?

Mariel: Yo discrepo un poco con mi compañera con respecto a la malla curricular, porque a mí 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. Lo que discrepo en ese aspecto es 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, pero me parece correcto que, por ejemplo, pongan como cursos libres o como talleres, o en todo caso que la dificultad del curso aumente, pero en otra categoría, si estoy en tercer ciclo, que lo pongan para el quinto o sexto ciclo, que no afecte en realidad los planes de los alumnos que están ingresando en ese año. Ahora, 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. 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. Sobre la infraestructura no tengo quejas realmente, no tengo quejas.

Investigadora: En lo anterior, perdón, tú te refieres a salidas de campo. ¿No es cierto? Salidas de campo donde efectivamente puedes ver cómo funciona una AFP, cómo se maneja una mesa de inversiones, etc.

Mariel: Claro, Más experiencias vivenciales. En infraestructura no tengo quejas, lo que sí es un poco molesto, cosa que se puede contradecir con lo que he dicho, es 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 repasar, 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 complementa a mi carrera, no puedo. Estoy muy limitada en esos horarios. Eso sería todo.

Investigadora: Y en el orden en el que tú los has mencionado te parece que también es la importancia que les das.

Liliana: Claro, sí.

Investigadora: Perfecto.

Pedro: Yo quisiera continuar. Primero, yo quisiera discrepar con sus comentarios respecto a los horarios, porque es una universidad, todos somos estudiantes universitarios y requerimos de un nivel académico superior. Los horarios tienen que ser un inconveniente que no nos afecte de una manera tan completa, tan importante. Tenemos que saber manejar nuestros tiempos, nuestros horarios y saber soportar también la carga. Como dicen, si acabamos a las diez y tenemos clases a las siete, tenemos que poder hacerlo para ser buenos profesionales. Ahora, para comenzar, 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. La calidad en la que han logrado dar las clases me parece muy eficiente, muy buena. Para mí, 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. No me sentía incentivado para poder seguir en esa universidad.

Investigadora: ¿A qué te refieres específicamente con el ambiente universitario?

Pedro: A eso quiero llegar, claro. Quiero recalcar que es muy importante para mí. A esto 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. Es un detalle que para mí es muy importante. Ahora, con eso quiero comentar lo que decía mi compañero que 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. Otra cosa del ambiente que me gusta bastante en la universidad y que me parece importante es que ...

Investigadora: Ustedes sienten, por ejemplo, perdón que te interrumpa

Pedro: No hay problema

Investigadora: Que si el proceso de selección no es el adecuado, o sea, no es tan exigente como debería ser, genera que hayan algunos de ustedes que sienten que atrasan la clase

Todos: Sí

Liliana: Sí, sobre todo en los primeros ciclos

Pedro: Disculpen, yo creo que sí, pero 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.

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.

Pedro: Definitivamente en sí tienes razón, los conocimientos son muy importantes, pero también tener en cuenta la actitud de la persona.

Mariel: Quiero comentar algo, Yo entré a la universidad cuando tenía 16 años, acá a la UPC y me ha ido realmente muy bien, no me quejo, sí he madurado, lógicamente. También me he enfrentado a cosas absolutamente nuevas que no he vivido en el colegio, pero yo creo que sí estamos en la capacidad de eso. 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. 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. Entonces, me pareció muy novedoso de las otras universidades también 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.

Mariel: Yo creo que ...

Pedro: Disculpa quiero terminar mi comentario, por favor. Para continuar, también quería mencionar que en el ambiente universitario, 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. Yo creo que, 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. 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. 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 ...

Mariel: y el acceso ...

Pedro: Y el acceso a los otros campus. 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. Los bancos, me parecen 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. 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. Y bueno, creo que eso sería todo, a mi parecer.

Liliana: Yo también he sido una alumna joven. Yo he ingresado a la universidad a mis 16 años y no me parece que no he estado preparada para la universidad. La verdad yo he llevado un buen nivel en el colegio, he estado entre los 10 primeros puestos y he sido admisión preferente y todo. Yo creo que esta universidad, si bien no tienen una exigencia muy alta al momento de que los alumnos ingresan, porque no dan un examen de admisión súper maravilloso, pero sí durante los ciclos de la carrera uno se va dando cuenta de quién realmente está hecho para la carrera y quién realmente le está poniendo ganas a un curso, porque si muy bien nuestra malla curricular no es muy fácil a comparación de las demás administraciones o de las otras carreras, yo creo

que si uno le echa ganas a los cursos, pues sí puedes salir muy bien en realidad. Y bueno, no creo que ... Yo no sé si en la universidad se necesita qué tipo de nivel de madurez, pero lo que yo sé es que uno sí necesita una madurez para estudiar, para hacer una jerarquización de qué cursos son fundamentales para ti, qué cursos tienes que estudiar más. Yo creo que es más que todo eso. La parte humana, de cómo uno se lleve en grupo, yo creo que cada uno va a ir creciendo durante las etapas de la universidad, hasta por medio de las prácticas laborales y todo eso, porque recién ahí nos vamos a dar cuenta qué tan desarrollados estamos cuando ya hagamos prácticas; qué tanto sabemos, qué tanto supimos juntar nuestro conocimiento con nuestra parte humana, al momento de laborar. Eso es lo que yo pienso.

Investigadora: ¿Alguien más que quiera intervenir?

Andrés: Yo tengo dos opiniones. Uno, respecto a lo que mencionó Liliana, respecto al cambio en la malla curricular. Si bien estoy de acuerdo en lo que dice Mariel, que 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; ya los estudiantes que vienen detrás, van a ser los primeros que vean, van a ser los primeros que vean esos cursos nuevos que están implantando y ya a partir de eso pueden ir modificando la metodología que son pre requisito y eso. ... Y dos, 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, a veces le toca incluso las materias pendientes para el siguiente ciclo porque se te cruzaba otra, entonces me parece importante.

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.

Investigadora: ¿Quién más quiere decir algo? ¿Nadie más? ¿Han dicho todo lo que querían decir?

Todos: Sí

Investigadora: Muchas gracias a todos.

Anexo 2: Primera entrevista Alumnos

Viernes 19 de abril de 2013

Convocatoria al curso de Finanzas Corporativas I

Entrevista a las alumnas:

U200912148 Jessica Cuya

U200910295 Angélica Ordoñez

Investigadora: A ver, a su criterio, cuáles son para ustedes los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria y qué es más importante, qué es menos importante. O sea, cómo jerarquizarían esos determinantes. Quien quiera puede comenzar.

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 un hombre pueda tener.

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. Dentro del tema.

Investigadora: Ya, pero ojo que la pregunta es determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria y eso incluye absolutamente todo lo que para ustedes significa la universidad desde el momento en que entran a la universidad. O sea, perfecto, valoran el hecho de que sus profesores tengan experiencia laboral fuera, pero ¿qué más valoran?

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 son muy bien ubicables. Entonces, creo que eso también apoyaría bastante lo que es el estudio de nosotros en la universidad.

Investigadora: Entonces, sí es importante un buen centro de información.

Jessica: Sí.

Investigadora: Que es el equivalente a la biblioteca.

Jessica: Sí.

Investigadora: ¿Qué más?

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.

Investigadora: O sea, cursos en laboratorios también.

Angélica: Claro

Investigadora: Bien. ¿Qué más?

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.

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.

Investigadora: Claro, o sea en definitiva es mejor una clase con menos alumnos.

Angélica: Claro.

Investigadora: Perfecto, ¿qué más? piensen con tranquilidad. Imagínense absolutamente todo lo que tienen que utilizar en la universidad. Además de evidentemente recibir las clases con sus profesores. ¿Qué les parece importante? De repente también puede haber algo que es muy importante y que ustedes lo valorarían mucho pero no lo reciben pero que sí les parece importante.

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.

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...

Investigadora: Alguien disponible para contestar tus dudas.

Jessica: Claro. No tampoco que te desarrollen una ayuda, pero sí cositas básicas que te permitan hacer algo. Por ejemplo un ejercicio o algo así.

Investigadora: Perfecto. ¿Qué más?

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.

Investigadora: Y otros servicios que reciben ustedes de parte de la universidad no vinculados directamente con la clase que les da un profesor. Por ejemplo en la matrícula, la oficina de oportunidades laborales, la oficina de convenios internacionales. ¿Les parece que podrían formar parte de los determinantes de la calidad del servicio que reciben o no?

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.

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 nerviosa, a pesar de que uno no sea una persona cerrada, tal vez los mismos nervios hacen que la persona que está al frente pueda pensar de ese modo.

Jessica: Ahora, un punto importante creo que, ya he visto demasiado entonces no sé si lo tomarán en cuenta, es que en la universidad, no sé si usted también ha estado caminando, 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.

Investigadora: Digamos que no ayuda a relajarse.

Jessica: Sí, y eso que está el otro campus, pero asumo que la gente se concentra un poco más acá por lo que es más cerca. Bueno, para mí es el único lugar donde yo llevo mis clases.

Investigadora: ¿Y qué más? ¿Creen que han abordado exactamente todo lo que consideran determinantes de calidad del servicio de la enseñanza universitaria o habría otra cosa más?

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.

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.

Investigadora: Cafeterías amplias.

Jessica: Sí. Entonces puedes estar estudiando y comiendo al mismo tiempo y nadie te molesta.

Investigadora: Perfecto.

Angélica: También en el break. El estacionamiento me parece bien porque, del mismo modo como dice, no hay un lugar acá y aquí también a 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.

Investigadora: Muy bien. Entonces si creen que mencionaron todos los determinantes, ¿cuál de todos los que han mencionado les parece el más importante?

Angélica: Para mí, la infraestructura.

Investigadora: ¿Mas que los profesores?

Jessica: Yo considero que la experiencia de los profesores.

Angélica: Claro, los dos. Creo que el hecho de tener un lugar adecuado.

Investigadora: Como que se pueden complementar.

Angélica: Exacto. Se pueden complementar porque 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 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.

Investigadora: ¿Algo más que quieran agregar?

Jessica: No, por mi parte yo creo que sí es, bueno de mi parte, los determinantes que me ayuda bastante a tener un rendimiento en la universidad.

Investigadora: Muy bien. Muchísimas gracias.

Anexo 3: Segundo grupo de enfoque Alumnos

Jueves 16 de mayo de 2013

Alumnos:

u201111752 Mariela Fernandez

u910102 Milagros Andrade

U200812966 Sharon Rabanal

Claudia Neyra

U201110594 Christian Torres

Investigadora: A ver, ¿quién quiere comenzar? ¿Ya saben la pregunta? A su criterio: ¿Cuáles son los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria y de qué manera los jerarquizarían? ¿Quién comienza? quien quiera puede comenzar, no hay problema.

M1: Ya, para comenzar yo diría 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. Por ejemplo en mi salón de OPE son 50. Prácticamente, así quisieras entender al profesor con la bulla, no puedes hacer que la gente se quede callada. Y están los factores de que mucha gente hace mucho calor. A mí por ejemplo no me dan ganas de estudiar así.

Investigadora: O sea, el número de alumnos dentro de la clase.

M1: Influye bastante.

Investigadora: Perfecto. ¿Qué más? Puedes seguir hablando tú o puede hablar alguien más.

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.

Investigadora: Ya perfecto.

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 y también como que 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.

Investigadora: Y a qué te refieres con asesorías.

H1: Por ejemplo cuando llevaba cálculo había como que tutoría.

Investigadora: O sea tus dudas las resolvías fuera del aula.

H1: Claro, exacto. O sea los sábados para que haya más asesoría en cursos que necesitan más reforzamiento como contabilidad avanzada muchas veces hacen mucha teoría y a veces al 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.

Investigadora: Prácticas guiadas.

H1: Claro, para poderlas pasar.

M2: En mi caso yo diría 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

Investigadora: Ya ¿Quién más?

M3: Yo creo que 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.

Investigadora: ¿y ustedes aceptaron?

M3: No había otra opción. La siguiente semana era el parcial y hemos tenido problemas con ese profesor porque ahora quería cambiar las clases a los sábados de 7 a 10. Nos acercamos varias alumnas donde el profesor Agüero para comentarle y me dijo que iba a tratar de solucionarlo y justo hoy estaba en clase de Eva y el profesor ha mandado un correo. Chicos por si acaso hoy día si va a haber clases que la iba a suspender y la iba a pasar para el sábado de 7 a 9 pero hace una hora ha mandado el mail diciendo que si va a haber clase. Entonces, me parece que 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.

Investigadora: Perfecto. O sea profesores que cumplan los horarios de clase pactados.

M3: Ajá. Para no estar reprogramando las clases.

Investigadora: ¿Qué más?

M4: Bueno, una cosa que yo valoro bastante es 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...

Investigadora: O sea, además de tener los conocimientos debe tener la metodología.

M4: Ajá. Ser dinámico

M3: Creo que su voz es muy suave. O sea, empieza un poco fuerte y después va bajando, bajando.

M1: Es un profesor bien pesado pero deberían encontrar la manera de que la gente no se duerma, no se pierda. Si tú pasas por ese salón, todo el mundo parece que está durmiendo.

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.

Investigadora: ¿Y el profesor no te despierta?

M4: Solo se preocupa de los de adelante. De la primera fila, y aparte 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.

H1: Pero no los hace desarrollar en clase.

Investigadora: O sea son dos horas de teoría de clase.

M3: Tres horas.

Investigadora: ¿Y no practican nada?

M3: No. 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. Eso es lo que yo pensaba. Incluso lo puse en mi encuesta. Cuando fui delegada también .

Investigadora: ¿Qué más chicos? De hecho es importantísimo que disfrutes de tus clases y de aprender durante tus dos o tres horas de clase. ¿Qué más?

M2: Siguiendo con los horarios, también 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.

Investigadora: ¿Y ha faltado a bastantes clases?

M2: 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.

Investigadora: Pero cuando este tipo de cosas ocurre ustedes tienen que hablar con el delegado. Todos los cursos tienen coordinadores y entonces el delegado puede dirigirse a él si el profesor ya no tiene solución.

M2: Porque también antes del parcial...

Investigadora: La que más se sorprende soy yo porque no sabía esto. Me estoy enterando de algunas cosas. Porque sí me habían dicho que el profesor sabe pero no que su clase era para dormirse.

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".

Investigadora: A ver qué más.

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.

Investigadora: ¿Y en verano quién dictó? ¿El profesor Aristizabal?

H1: Sí. Ya sabían del curso, entonces tenían las soluciones de los ejercicios pasados 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 así 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.

Investigadora: Claro, porque si a uno que recién está aprendiendo le dicen algo como bueno y después te dicen bórralo, de hecho te confunde.

H1: Y al final decían como que ya olvidense de todo y sigan como ha dicho su compañero.

M2: Yo tengo dos amigos que han llevado en verano con él. Uno pasó y el otro no, a pesar de que uno era bica y lo que me dijo es que él te daba problemas similares a los que habían visto con el profesor Lira y la gente que llevó con Lira normal pasaba porque él tiene una metodología diferente. O sea, son dos metodologías diferentes.

Investigadora: El profesor Lira y el profesor Quintana.

M2: Exacto, y lo que me dijo es como que el profesor no sabía lo que estaba explicando y que él tan solo agarraba los problemas que Lira ya había mandado anteriores y los daba y daba las soluciones. Eso nomás. Pero digamos, no sabía cómo explicarlo. Decía yo más o menos veía cómo era pero el profesor no sabía lo que estaba hablando.

M3: Los alumnos le refutábamos. El profesor no, no, no, y como que al final terminaba cediendo.

Investigadora: Y eso suele suceder con los profesores nuevos que dictan cursos por primera vez. Es ese riesgo. ¿Y ustedes hablaron de eso con el coordinador?

M1: Justamente varios de nosotros estábamos con él y nos consultó y luego un amigo le dijo que no que él era así y así porque el profesor una vez nos preguntó cómo eran los dos profesores del curso.

Investigadora: Muy bien chicos ¿Qué más?

M4: Yo diría que 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.

Investigadora: El profesor Quintana es súper trome.

M4: Si

Investigadora: Chistoso también.

M4: Si. Pero yo 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.

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.

M1: Si, yo también tengo amigas que están llevando ahorita finanzas y muchas de ellas se están quejando del profesor. Todavía inclusive me dice 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.

Investigadora: Bueno, ¿qué más? eso del profesor también es calidad del servicio, porque un profesor que tú admiras, que te parece muy bueno y además te motiva también es un determinante de la calidad del servicio. ¿Qué más?

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 ti. O sea, nos enseñan muy distinto.

Investigadora: Ahí estás hablando en el caso de cursos masivos.

M1: Claro, 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.

Investigadora: De qué curso por ejemplo.

M1: Esto ha sido un curso como por ejemplo conta. En conta las metodologías son distintas.

Investigadora: Pero llega a la misma respuesta final, me imagino.

M1: Parecida

Investigadora: Entonces algo está mal pues.

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. No me acuerdo exactamente pero eran como tablas donde a nosotros nos habían enseñado a hallar por Excel y a los otros les habían enseñado manual y entonces en el ejercicio decía haz con fórmulas y a nosotros nos habían enseñado a meter todos los datos y salía la respuesta de frente pero a otros les habían enseñado a hacerlo manual. Era como que no sabíamos cómo nos iban a evaluar. No sabíamos si nos iban a dar los puntos o no. Era esperar hasta la siguiente semana a esperar cómo nos iban a evaluar si tenían en cuenta los puntos o no y al final la profesora se dio cuenta que nadie nos había enseñado esos puntos.

Investigadora: O sea, tú me estás diciendo que para los exámenes parciales y finales, los profesores deben tener los mismos criterios para corregir.

M3: Claro.

Investigadora: Porque no puede ser que ante una misma respuesta o ante un mismo procedimiento un profesor evalúe de una forma y el otro de otra.

M3: Claro

Investigadora: Ya, sí ¿qué más?

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. Y ahora nos deberían dar la posibilidad de llevar el que es requisito con el siguiente pero no sé qué tan factible sea.

Investigadora: Claro, porque justamente si lo ponen como requisito es porque se necesita para abrir el otro curso.

M5: Claro, pero recién lo han cambiado este año. En Herramientas no he llevado Riesgos y lo han pasado con notas altas pero ahora tienes que llevar Riesgos para poder llevar Herramientas. Ponte, en mi caso me hace llevar un ciclo más. Terminar el 2014-02 solo llevando Dirección y Herramientas porque Riesgos lo tengo que llevar el siguiente ciclo. O sea, mi último ciclo solo tengo para llevar un curso.

Investigadora: No, es que cuando es el último ciclo, ustedes pueden solicitar llevar cursos en paralelo. Es decir, un curso que sea requisito del otro a la vez. Pero solamente en el último ciclo. Sí pueden hacer esa solicitud.

M4: ¿Por dos cursos también?

Investigadora: También.

M4: O sea, es un curso que me abre dos.

Investigadora: ¿o sea, tú tendrías que llevar tres para terminar?

M4: Claro.

Investigadora: Yo creo que si es tu último ciclo te lo pueden dar. Pero solo si es tu último ciclo. O sea, si con eso terminas la carrera, sí se puede. El último ciclo se les autoriza. Nosotros como Dirección diríamos que sí y secretaría académica seguro también diría que sí. Sí he visto casos. Pero bueno, los cambios en las currículas deberían ser sólo para los alumnos que entran recién a la universidad. ¿Qué más chicos?

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. Nosotras estábamos en el 5to piso del H.

Investigadora: Seguro era del aire acondicionado.

M1: No, no era del aire acondicionado porque el aire estaba al otro lado. Pero seguro era la tubería.

M2: Puede ser el aire acondicionado.

Investigadora: Claro, pero de hecho es importante porque es infraestructura. Estar en un ambiente cómodo.

M1: Claro.

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, 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.

Investigadora: Claro, si están jugando un partido de fútbol al lado.

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.

M2: Hace que la gente se duerma por el calor.

Investigadora: O sea, tener aire acondicionado cambia la atención que tú le das a la clase, ya que estás tranquilo y fresco.

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.

Investigadora: Claro ¿Qué más?

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. Hubo uno que dictaron en...

M4: En verano

M1: En verano, pero en junio creo

M4: No, fue en verano en enero, febrero

M2: Pero fue solamente a un grupo. No fue masivo. Y como que no dieron mucha información y nosotros tuvimos que estar llamando a averiguar todo esto. Fue un poco difícil porque no salía mucha información y es diferente que alguien te lo explique por teléfono.

Investigadora: Pero ustedes van solo para practicar.

M4: No, nos dejan trabajos

Investigadora: ah, ¿les dejan tareas?

H1: Claro.

M4: De hecho que las otras universidades tienen ventaja porque si te dan toda la información y te ayudan para que sepas sobre esto.

Investigadora: ¿Pero y el profesor Quintana no les enseña?

M4: Lo único que nos dijo la primera vez que nos mandó a hacer un trabajo, que fue el ciclo pasado de Bloomberg, nos dijo hay un botoncito verde...

M2: A mí en el ciclo pasado si me enseñaron un poco de Bloomberg pero lo básico nada más.

M4: María Pía. María Pía sabe bastante de Bloomberg

Investigadora: Bueno, ¿qué más chicos?

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.

Investigadora: Bueno, su director de carrera se llama Andrés Escalante.

M4: ¿También tiene blog no?

M3: Si, también tiene blog.

Investigadora: Es un Doctor en Economía.

M3: Pero deberían presentarlo.

M1: Claro.

M3: Yo tenía que hacer una consulta al director de carrera y como no sabía quién era el director, lo mandé a consultas.

M1: Yo fui a atención al alumno a preguntar quién era el coordinador de Ope y me dijeron, acá no te podemos dar esa información.

Investigadora: Ya. ¿qué más?

M1: El año pasado, en el 2012, abrieron un curso en verano de CFA. No sé si lo llegaron a abrir. O sea, nos mandaron un correo...

Investigadora: Ese es un súper curso. Es un súper esfuerzo de la carrera. Pero se va a volver a abrir, no sé si en verano, pero se va a volver a abrir.

M1: ¿Y se abre en ciclo regular o solo en verano?

Investigadora: No, se iba a abrir este ciclo también, pero no sé qué paso. Pero si, voy a conversar para que se abra.

M1: ¿Y quién dicta eso?

Investigadora: No me acuerdo. Lo que pasa es que yo no lo coordino. Pero no lo dicta el profesor Quintana. ¿Qué más chicos?

M4: Deberían hacer cursos virtuales. O sea, de finanzas no. Para los de administración. Los que son de letras.

Investigadora: Ya

M4: Porque, 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.

Investigadora: Ya. O sea, digamos que debería haber una opción para llevar un curso de manera virtual o de manera presencial.

M4: Sobre todo esos que no son ciencias, marketing, que solamente tienes que leer.

Investigadora: Claro. Esos cursos que no son tan complicados. Finanzas Corporativas sí no se podría. ¿Qué más? ¿O creen que ya lo han dicho todo?

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.

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.

Investigadora: Lo que yo sé es que Andrés les debe haber mandado un correo detallando acerca del Viaje de Negocios a Brasil.

M4: Ah, eso sí me llevo.

Investigadora: Ya, eso es solo para la carrera

M4: ¿A es solo para finanzas?

Investigadora: No, no, no. Sino que cada director manda a los de su carrera.

M2: Bueno, lo que yo estaba viendo de eso era que te pedían un nivel de inglés 4.

Investigadora: Lo que pasa es que ahí les dan las clases en inglés.

M2: Yo tengo nivel 3 y creo que decía algo de inglés que... o sea que tienes que ser necesariamente del nivel de inglés 4.

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. Estaba que me quería morir. Me movía por acá, por allá que buscaba soluciones pero yo quisiera que se arregle eso.

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.

Investigadora: Pero hay algunos laboratorios, que son el F25 y el F32 y hay otro F, ustedes tienen la prioridad por sobre cualquier otra carrera.

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.

M1: Pero han puesto ahí un aviso que dice que es solo para la gente de Administración, involucra a los de Marketing, Negocios Internacionales, Finanzas y los de Finanzas y Economía porque estamos...

Investigadora: Creo que es solamente para Finanzas y Economía.

M1: Porque, te acuerdas ese día que estábamos, cómo se llamaba la señorita que estábamos ahí y nos dijo, no también van los de negocios, también los de administración. No me acuerdo cómo se llama. O sea, podían entrar todos los que eran de negocios ahí supuestamente.

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.

M1: No hay mucho control.

M2: No hay control, y eso nos perjudica a nosotros.

Investigadora: Bueno eso había que mejorar porque es un laboratorio especializado. Muy bien, ¿Qué más?

M1: Saliendo del focus group ni nos vamos a acordar de todo lo que hemos dicho.

Investigadora: ¿No se les ocurre nada más? Han salido un montón de cosas pero ¿Qué más?

M3: Yo tengo una pregunta. ¿Quién establece el promedio para las becas y por qué en otras carreras cambian?

M3: Porque para nosotros es 15.75.

Investigadora: ¿y para otras carreras?

M3: Para economía es 15.5 y para conta me han dicho que lo han bajado a 15.5

Investigadora: ¿y para ustedes?

M3: 15.75. Lo bajaron. Porque cuando yo ingresé era 16.

María: ¿y conta es 15.5?

M3: Si, y es más fácil.

M1: Nosotros llevamos un curso que es de 5 créditos y te baja un montón y estamos sufriendo. Todas estamos llevando ese curso y es ahí donde nos baja

Investigadora: Estadística...

M3: Y métodos y finanzas. Salimos de ese parcial y dijimos ya nos libramos.

M1: Es que también le dedicamos bastante tiempo. Yo traje mis resúmenes ahí.

M2: Creo que ahí también, bueno a mí no me tocó pero a ellas sí, 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.

M1: Yo tuve por ahí.

Investigadora: Estos exámenes...

M2: En el parcial.

Investigadora: No es que sean tan locos de poner 3. Lo que ocurre es lo siguiente: Secretaria académica agarra por ejemplo, carrera de marketing, cursos del 3er ciclo, lunes martes miércoles jueves viernes sábado. Pero qué hacen. Que como hay un montón de cursos comunes, de repente un curso parecido de 3er y 4to ciclo ya lo pone el mismo día. Entonces, ya finanzas lo tomó el mismo día y así. Se acomoda una carrera y se desacomoda la otra. La mayoría de carreras tienen cursos comunes. Es la cosa más difícil del mundo armar horarios para exámenes. No me gustaría armarlos. Por eso es.

M2: Lo que creo que podría hacer es que los directores de carrera ver 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.

Investigadora: Entonces, tener un mejor control de los exámenes.

M1: De hecho que entre Banca y Estadística...

Investigadora: Bueno, ¿Qué más?

M1: Quizá hacer más estudios fuera. El año pasado me llevaron al...

Investigadora: Al BCR y la bolsa de valores.

M1: Eso fue un seminario y una bolsa de valores.

M1: Pero de hecho si lo haces para un curso... O sea, no solamente mandar a un curso, sino a todos. Ponte, yo ya llevé mercado y si no me llega a mí la esto yo no me puedo enterar. Yo de este focus me enteré realmente por boca.

M4: Claro, porque a mí sí me llegó.

M3: Una cosita. El profesor Paúl Lira el ciclo pasado mandaba ofertas de prácticas. Como que tal banco está solicitando practicantes, requisitos y tal. Nosotros mandábamos nuestro curriculum y como que tu CV iba con una recomendación del profesor para que postules a tal bolsa. Entonces, no sé si también le llegará al nuevo director.

M3: Sí! Sería más interesante porque es nuevo. Por la bolsa de valores.

Investigadora: Ya chicos por favor no se desenfocuen. ¿O sienten que ya está todo?

M1: 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.

M2: Sí porque yo he buscado y no habían muchas ofertas.

Investigadora: ¿Qué más chicos?

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. Los de la cato aman su universidad, pero aquí no hay ese vínculo que hace que uno ame su universidad...

M4: 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.

M1: Si no mírame a mí. Yo también nunca me crearon ese vínculo con la universidad.

M1: La única bienvenida que he tenido de cachimbos fue cuando ingresé. O sea, el mismo cole separaron por carreras ahí con algunos profes. Es lo único que hubo y de ahí entré a la universidad y nunca más vi nada.

M1: Si. Creo que más gente iría de las que están en 4to ciclo para adelante.

M4: Ponte, contabilidad tiene varios almuerzos y hasta parrillada. Creo que siempre organizan eventos deportivos.

M1: Yo diría que me gustaría que hicieran nuevas 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.

M2: Eso sobre todo en los ciclos de 1ro a 4to. Porque cuando yo recién ingresé 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.

M2: Ya pero me decía, qué vas a hacer. Y en qué empresa, y era como que...

M2: No, pero cuando recién entré a la empresa era como que... no sabía qué era exactamente lo que quería hacer, no sabía si habían puestos de eso. No sabía.

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.

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.

Investigadora: Perfecto. ¿Qué más? ¿Alguien que quiera intervenir con algún aporte más o ya creen que se ha dicho más o menos todo?

M3: Yo creo que ya dije todo.

Investigadora: Si. ¿Nadie más?... Bueno chicos muchísimas gracias por esto.
La verdad es que ha sido un tiempo súper rico porque han salido un montón de cosas. En cada grupo van saliendo nuevas cosas.

Anexo 4: Tercer grupo de enfoque Alumnos

Viernes 17 de Mayo de 2013

Alumnos:

u201110338 Alanya Ilasaca Jasmín Almendra

Sertzen Andrea

u201110410 Reyes Valle Flabio Alejandro

u200820246 Maraví Arens Carlos Gonzalo

u201110872 Rivera Nuñez Flavia Ornella Rosa

u201110034 Diez Canseco Angulo Jorge Eduardo

Investigadora: Quien quiera puede comenzar. Acuérdense que la pregunta es ¿Cuáles son los determinantes para ustedes, a su criterio, en su opinión, de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria? ¿Quién quiere comenzar?

Flabio: Mi nombre es Flabio Reyes y me parece que 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. Ese es uno 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, y a partir de ahí se dictó la norma de que por cada corrección ortográfica te bajaran 0.5. No me afecta que me bajen 0.5, sino me afecta el

hecho de que no haya un proceso riguroso de selección de alumnado y, por ende, hay más alumnos en una universidad tan pequeña. Y 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.

Investigadora: Ya, muy bien ¿Quién más quiere hablar?

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, y el profesor como asume que ya lo hemos estudiado y ya lo hemos visto, y en el curso del profesor Quintana que ya lo tenían súper fresco y lo pasó así rápido y en una clase de recuperación, entonces, si es que no lo has visto, si no lo tienes bien concientizado, no lo vas a hacer bien. Y, bueno, como dice Flabio, otra cosa es la cantidad de alumnos. Bueno, yo creo que dentro de las clases de finanzas no se ve esa cantidad de alumnos exorbitante como en el resto de la universidad, por lo que la mayoría de alumnos se va retirando de la carrera hasta ahorita en este ciclo la gente se sigue retirando y cambiándose de carrera, entonces no vemos eso dentro de nuestros salones, 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.

Investigadora: Ya, perfecto. ¿Quién más?

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 y también me parece que el libro de Tony Investment que nos recomendó, pero está en inglés y podríamos adquirir el libro de Jesús Yonk que es de Finanzas Empresariales, que es como la traducción del point investment que ahí sí te enseñan toda la parte de lo que es Finanzas Corporativas o también podrían enseñar un curso introductorio, porque, bueno, en Finanzas Corporativas 1 te enseñan sólo ratios, y eso es bastante fácil y, cuando llegas a Finanzas Corporativas 2, te empiezan a enseñar cosas que no te habían enseñado antes y los profesores siempre te preguntan ¿eso ya no se los han enseñado? Y eso no nos lo han enseñado. Entonces podría haber un curso de introducción a todo lo que nos enseñan para que ya no nos choque tanto, porque siempre ese curso hace que algunos alumnos se cambien de carrera o jalen varias veces. 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.

Investigadora: Ya, o sea ahí puedo resumir que lo que determina para ti la calidad de un buen servicio es que haya hilación entre los cursos.

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.

Investigadora: Y en ese curso ya les piden utilizar el Bloomberg.

Jorge: Sí, sí piden, es para el trabajo y la base de datos sólo salía del Bloomberg.

Andrea: Y fue un curso que justo se dio porque, como habían implementado el Bloomberg, el Bloomberg dio una charla de capacitación o un curso de unas cuantas semanas, pero fue sólo para 5 o 6 personas, creo.

Investigadora: Sí, sí recuerdo que fue en verano.

Andrea: Eso fue el ciclo pasado.

Investigadora: ¿El año pasado?

Andrea: Sí, 2012 – 2

Flabio: Cuando se implementaron los terminales.

Andrea: Claro, cuando se implementaron los terminales.

Investigadora: Ya ¿qué más?

Jorge: Yo creo que lo que primaría para mejorar la calidad del servicio sería, como dijo Jasmín, es que haya una correlación con un curso base porque después de que dimos el parcial el profesor nos hizo una reflexión a todos, haciéndonos dar 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 otro y no te lleva casi a nada. No hay una correlación exacta entre ambos cursos.

Investigadora: Ya, algo parecido a lo que dijo Jasmín

Jorge: Sí

Investigadora: Ya, ¿Qué más?

Carlos: Yo estoy por primera vez, pues, yo estoy por primera vez y me estoy perdiendo demasiado. Está bien difícil el curso

Investigadora: ¿Te refieres a Finanzas Corporativas 2?

Carlos: Claro, lo demás sí está pasable.

Jasmín: Es que al profesor nos enseña la base, pero no le da tiempo para ejercicios en Excel.

Carlos: Sí, este profe me parece que sí está tratando de enseñar.

Investigadora: ¿Pairazamán?

Carlos: A mí me cae bien.

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

Investigadora: ¿Y en los exámenes sí les piden práctica? O sea, les toman ejercicios.

Jorge: Es que ese es el problema. El material, o sea la base histórica del material es mecánica, eso es lo que decían, por ejemplo, el profesor Aldo Quintana y Paúl Lira. Los problemas son como ellos lo hicieron, pero cuando aplicas lo que hacen los otros profesores como Aristizabal y Pairazamán es muy distinto. Entonces Aristizabal sigue la misma línea de Lira, pero Pairazamán no. No practicamos mucho. El parcial fue muy teórico, no todos sabían lo que se debía hacer. Tal vez los de otros salón sí, pero nosotros no.

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.

Investigadora: Cuando tú te refieres a la base te refieres a la parte teórica del curso.

Jasmín: Sí.

Carlos: Que es la base del curso, ¿no?

Andrea: A mí, por ejemplo, en estadística, el profesor en el parcial, creo, en el examen, el comentario de la persona que cuidaba el examen fue ¿para qué los han puesto en un laboratorio si no pueden utilizar las computadoras?

Investigadora: ¿En Estadística y Métodos Numéricos Aplicados a las Finanzas?

Andrea: Sí

Investigadora: ¿Ah sí? ¿Dieron el examen en el laboratorio?

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. Entonces yo creo que si el profesor quiere eso ...

Investigadora: ... que lo pregunte

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

Investigadora: ¿Quién más?

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.

Investigadora: Y el examen parcial sí es el mismo, ¿cierto?

Flavia: Sí

Investigadora: ¿Y qué tal les pareció el examen?

Jorge: Bueno, en nuestro salón, creo que fue este ... no aprobaron más de ... fue muy disparate, jalaron más de la mitad, creo

Carlos: Ningún prima aprobó, creo

Jorge: Pero ningún ... no, sí, sí aprobó uno

Carlos: Ya, bueno, un prima aprobó

Flabio: Pero no es cuestión de ahora. El curso de Finanzas Corporativas 2 siempre ha tenido ...

Investigadora: Siempre ha tenido una alta tasa de desaprobados

Flabio: 90, 95% de jalados

Andrea: Claro, El ciclo pasado con Lira habían exámenes con 0.5, 1, 1.5, 2, 2.5 en el parcial

Flavia: Habían exámenes que la máxima nota era 13, creo

Andrea: Claro, habían exámenes que, uno en el que solamente yo aprobé el examen

Flavia: No es cuestión de este ciclo

Investigadora: Ya es algo inherente al 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.

Investigadora: O sea, ese curso, por lo que escucho, podría tranquilamente partirse en dos cursos o pasar algunos temas a Finanzas Corporativas 1 que es menos denso.

Andrea: sí

Carlos: He escuchado que la primera parte es más difícil que la segunda parte. Eso me han dicho

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.

Investigadora: Ya ¿qué más?

Jorge: Tal vez también cambiar el libro de donde tomas referencias, porque Ross no lo explica de manera muy simple.

Andrea: Pero Ross lo vas a seguir utilizando hasta estadística. En estadística también usamos Ross y en verdad ...

Flabio: En realidad te da detalles bien exactos, precisos

Andrea: Si lo complementas con la clase sí se puede utilizar y es útil

Flabio: Sí tienes que leerlo de manera minuciosa para que en verdad encuentres los detalles

Investigadora: De repente el problema es la densidad y la cantidad de temas para un solo ciclo. ¿Quién más?

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

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.

Andrea: Creo que hay un curso de informática para finanzas, pero va después de informática para negocios. En todo caso, informática para negocios debería cambiarse por una, por o sea informática para finanzas 1 y después informática para finanzas 2

Investigadora: Creo que es sistemas de información

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.

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.

Investigadora: De todo lo que me están diciendo ustedes hasta el momento yo puedo deducir que forma parte de calidad del servicio, de una buena calidad de servicio, la vinculación entre cursos de la malla curricular y el contenido de los cursos, ¿no es cierto?, la distribución del contenido dentro de cada curso ¿no? porque, aparentemente, me da la impresión de que hay cursos que ustedes los sienten pesados, con mucha teoría y que, como son tan densos, no hay manera de practicar más porque hay que terminar el sílabo y en tanto hay cursos que les parecen mucho más simples y que podrían abarcar una mayor cantidad de temas. Eso es lo que puedo interpretar.

Carlos: Si, que está muy disparejo

Jorge: Claro, del lado de corporativas 1, corporativas 2, corporativas 1 puede asimilar un tema de corporativas 2, pueden la primera parte de bonos, podrían

Andrea: Yo creo que más está relacionado de la segunda parte del ciclo, porque es evaluación de proyectos. Si bien no se ve a profundidad corporativas 1, lo ves en evaluación a corto plazo. Entonces, en todo caso sería más fácil para el entendimiento de los alumnos evaluación de proyectos a largo plazo, también.

Investigadora: ¿Qué más chicos? Acuérdense que es todo, no solamente el contenido de los cursos, cómo se los dictan, sino absolutamente todo.

Carlos: Bueno, ya, que todos los salones deberían tener computadoras

Investigadora: Todas las...

Carlos: Claro, si algunos tienen, ¿por qué no todos?

Investigadora: Pero ¿en todos los cursos necesitan de computadoras?

Varios: No

Andrea: otra cosa que podría ser es que la mayoría de cursos de carrera solamente se dictan en Monterrico. Entonces, de repente podría también ser, se podrían dar en San Isidro. Sobre todo los de ciclos superiores, porque si vemos las personas que comienzan a practicar, la mayoría practica en San Isidro o en los alrededores porque es el centro empresarial de Lima. Entonces, es mucho más conveniente para una persona que va a practicar a las 10 de la mañana en San Isidro ir a una clase a las 7 de la mañana en San Isidro y poder desplazarse, que venir hasta Monterrico y regresar a San Isidro.

Investigadora: Ya, la ubicación ¿no? de...

Andrea: claro, y sobre todo si tenemos la facilidad de que hayan sedes. Si no existieran las sedes...

Investigadora: ¿Qué más?

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.

Investigadora: ¿El K no es de cafetería?

Varios: Sí, pero tiene computadoras en el último piso

Flabio: Tiene creo que seis computadoras de las cuales un promedio de tres están malogradas. Deberían estar funcionando, en realidad.

Andrea: Y el wi-fi es...

Flabio: Ah, y el wi-fi en toda la universidad es malo

Andrea: Es malo, sí

Flavia: Tienes que estar, prácticamente, a unos dos o un metro del router para que tengas una señal aceptable.

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.

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.

Investigadora: Ya, ¿qué más chicos? ¿Cómo los profesores les dictan el curso les parece importante?

Carlos: Ah sí, hay algunos profesores que dictan bien y otros que dictan mal. Los que dictan mal, ya, pues, cámbienlos.

Andrea: Por ejemplo, el profesor de economía empresarial 2...

Investigadora: ¿El profesor Correa?

Andrea: Sí, todo el mundo caía, todo el mundo que llevaba con él micro, macro o que ha reemplazado clases se quejan de él. Nosotros nos quejamos de él cuando llevamos economía empresarial 2 y aun así sigue dictando. Entonces, de repente, dicen que este ciclo está más benevolente en el sentido de ¿qué ha hecho? Como todos han jalado la práctica 1 o han salido dos aprobados y el resto desaprobados, les ha dado un trabajo para subir nota. Pero eso no les está enseñando, lo que está haciendo es regalarles la nota, prácticamente. 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.

Investigadora: Sí me han dicho que sólo se fija en la primera fila

Andrea: Y eso que hasta la primera fila también se puede quedar dormida.

Investigadora: ¿También?

Jorge: Sí, nosotros estábamos llevando Macroeconomía con él y no entiendo, Agregados Macroeconómicos, no entiendo por qué los han separado sí es técnicamente lo mismo que llevan los otros.

Investigadora: Esa separación básicamente la hizo el profesor Lira por un tema de crear alma mater para que todos los de finanzas estuvieran ahí

Carlos: Somos doce no más

Investigadora: ¿doce?

Varios: Sí

Andrea: Pero en economía van a ser más porque hay varios tricas

Investigadora: ¿Qué más?

Flabio: De acuerdo al plan curricular el CFA, el curso que era para dar el primer examen del CFA lo han sacado o...

Investigadora: No, se abrió en verano. Se abrió en verano, ¿no es cierto? Pero ¿qué ocurrió? Que solamente se matricularon dos alumnos y por eso lo cerraron. Pero se va a volver a ofrecer. Ya no va a ir insertado en la currícula, es un electivo que se va a ofrecer. Lo que pasa es que el mínimo para que se abra un curso son ocho alumnos. Pero ahora, no sé si en agosto o en verano, pero sí se va a volver a abrir. Pero depende de que se matriculen...

Andrea: Entonces, si en algún momento se pide y se junta un grupo de alumnos de...

Investigadora: Ah claro, se abriría el curso. Sí, sí

Carlos: Entonces que se junten, pues

Investigadora: ¿Qué más? ¿Qué otro determinante creen ustedes que tiene la calidad del servicio de la enseñanza universitaria?

Carlos: He notado que algunos salones tienen ventiladores arriba y otros no

Investigadora: Ya, ventiladores

Carlos: O también, pero en los salones que tengo casi ninguno gira bien

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.

Investigadora: Pero ¿qué pasaba?

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.

Investigadora: Ah, tienes razón. Entre seis de la tarde y siete de la noche

Andrea: El C y el D, los salones que dan hacia afuera se escucha toda la bulla del fondo.

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.

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...

Investigadora: Que están en horario de clases

Andrea: Claro

Investigadora: Claro pues, lo básico es tú escuchar tu curso tranquilo sin que tengas calor o frío y sin que haya bulla de fuera. Mínimo, de ahí ya tú te concentras y ¿qué más? En relación a cosas que utilizan dentro de la universidad, por ejemplo.

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.

Investigadora: Claro, porque hay dos además del F-25. Creo que es una en el F-32.

Andrea: Pero no los han puesto. Por ejemplo, en el F-24 han puesto las mesas para el Bloomberg, pero no están las computadoras.

Investigadora: No, pero ya están, me parece que sí están.

Andrea: Pero al menos hasta antes de parciales no han estado. No, hasta parciales no han estado, porque nosotros tenemos clase ahí de estadística y métodos numéricos.

Investigadora: ¿Y todavía no los habían puesto?

Andrea: No las habían puesto. Esta semana no hemos tenido esa clase, entonces no sé si las habrán puesto

Investigadora: Y el F-32, también hay terminales Bloomberg

Jorge: Yo creo que también... podría ser por, los profesores toman lista ... los profesores que tienen clases a las siete de la mañana, la toman siete y diez y no consideran que, en estos días yo vengo desde la Universidad de Lima y llego acá como a las siete y media por todo el tráfico. Me parece que es muy difícil, se está volviendo cada vez más difícil llegar acá a las siete de la mañana

Andrea: No, sí.

Jorge: Es difícil.

Andrea: Pero eso no es culpa de la universidad ni del curso.

Jorge: Pero deberían ser más, un poquito más tolerantes, toma siete y diez... Yo ya tengo 5 faltas.

Andrea: Lo que sí me ha parecido bastante raro es que los ciclos pasados yo tenía que salir en la mañana, llegaba acá diez para las siete, cinco para las siete y había estacionamiento. Este ciclo si no llego un cuarto para las siete o veinte para las siete, tengo que irme al segundo o tercer piso

Flavia: El estacionamiento ya no se da abasto hasta el quinto piso...

Andrea: La vez pasada cuadrabas en doble fila a las diez de la noche

Investigadora: ¿Qué más chicos?

Flavia: Bueno, el L siempre está repleto

Andrea: No se dan abasto las cafeterías

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

Andrea: Claro

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

Andrea: Otra cosa es la calidad entre la cafetería del K y la cafetería del L es totalmente diferente. Entonces, con mayor razón la gente prefiere ir al L porque la calidad del K es malísima. Entonces, hay más gente, no solamente porque hay mucha gente en la universidad sino porque saben que la comida es mejor. Entonces, obviamente prefieres ir a un lugar donde hagan un mejor producto

Flabio: Y no solo la calidad, también el trato que tienen las personas en verdad es abismal entre el L y el K

Andrea: Claro, porque en el K pareciera que te están haciendo el favor de atenderte, mientras que en el L te atienden con amabilidad

Investigadora: Como debe ser

Andrea: Como debe ser

Investigadora: ¿Qué más?

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

Andrea: Lo único que sí 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

Carlos: Ah, cuando entras al correo por Firefox entra mal. Yo entro por Firefox y se malogra, se congela todo

Investigadora: ¿Sí? Pero y eso ¿Quién lo soluciona? ¿IT service?

Varios: Si

Flabio: Luego, el spam que hay en el correo, todos los días...

Andrea: Y no los puedes borrar porque como son alumnos de la UPC te sale que no pueden bloquear personas de tu misma dirección, o algo así

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

Investigadora: O sea un trato menos directo

Jasmín: Yo creo que debería ser más directo

Investigadora: Claro, porque no necesariamente lo que tú pides corresponde a lo que está grabado. Muy bien ¿qué más?

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

Investigadora: O sea, inadecuado... los libros en el centro de información.

Andrea: Sí, por ejemplo para economía empresarial 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.

Investigadora: Ah ya, recuerdo, claro. Eso es lo que me dijeron en el Centro de Información...

Andrea: Claro, pero no se podían abrir

Investigadora: Porque yo quería pedir los libros y me dijeron que no compraron porque hay libros virtuales

Andrea: Claro, pero no se podrían abrir

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

Investigadora: ¿Y no hicieron una consulta en el centro de información para que les indicaran cómo se hace?

Flavio: Sí, nos dijeron lo mismo, que teníamos que descargar un archivo y emular el archivo bajado

Investigadora: ¿y les dijeron que no se podía?

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

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

Investigadora: ¿Qué más? ¿Algo más que quieran agregar? ¿O creen que ya me han dicho absolutamente todo?

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

Investigadora: ¿No aporta mucho valor a la carrera?

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

Investigadora: O reemplazarlo por un curso que se adecue a los requerimientos de su carrera

Flavia: Y ligado con los cursos de contabilidad, también está el curso de sistemas avanzados de costeo. Eso creo que ya lo sacaron de la currícula

Investigadora: Lo sacaron, sí lo sacaron

Flabio: Desde este ciclo recién

Investigadora: Desde este año, exacto. Sí, sí, sí. Sacamos SAC. Quedó como electivo. ¿Qué más? ¿Nada más? Bueno, chicos, muchísimas gracias. Aprecio muchísimo su colaboración y de hecho ha sido súper importante para mí. Muchas gracias y por favor pasen la voz a sus compañeros de finanzas para que acudan a las citas para futuros focus. Muchísimas gracias.

Anexo 5: 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)

Investigadora: Listo chicas, a ver, a su criterio, ya saben, la pregunta es ¿cuáles son los determinantes de la calidad de servicio de la enseñanza universitaria? A ver, ¿quién quiere comenzar?

Johana: Los determinantes para mí, son principalmente 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, como también... Como decía, 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. Es mi opinión.

Investigadora: Muy bien.

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 lo 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”. Creo que eso es más que todo, básicamente.

Jessica: Con respecto a los profesores yo también quisiera opinar que 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 llega y no se preocupa 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. Y creo que deberían mejorar en eso, pero dentro de lo demás está muy bien.

Investigadora: ¿Qué más, chicas? Acuérdense qué es todo lo que ustedes valoran dentro del aula y fuera del aula. Creo que no dijeron sus nombres al principio, ahora cuando intervengan digan su nombre... De ahí ya reconozco la voz porque tengo que transcribir todo esto.

Johana: También me pareció determinante la cantidad de 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.

Laura: Yo que soy Laura, recalco más también en la tardanza. Tengo profesores que llegan más de media hora tarde y a varias clases, no solamente a una. Se esfuerzan, pero bueno. 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.

Investigadora: ¿En algunos cursos sientes que los profesores no terminan el sílabo?

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. Es algo que debe reorganizarse, más bien deben estar ahí viendo los profesores.

Karen: Mi nombre es Karen y respecto al servicio que presta la universidad, 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.

Investigadora: ¿Tú eres del primer ciclo? ¿Segundo ciclo?

Karen: Sí, primer ciclo.

Investigadora: Del primer ciclo, recién.

Karen: 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. 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. Y con

respecto a las copias de Xerox, deberían organizar más personal para que saquen copias, porque a veces hay colas inmensas para sacar copias y nos hace demorar mucho. Los baños, una vez entré a un baño que estaba así sin papel, sin jabón. Sí deberían poner jabón al baño. Nada más. Gracias.

Investigadora: ¿Qué más, chicas? ¿Qué más valoran? Acuérdense que vale todo de dentro del salón y de fuera del salón.

Johana: Bueno, de hecho que siempre 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, ¿no?, que pueda tener. Y 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? la información. Entonces, también es importante eso: que se mantenga actualizado continuamente, ¿no?, para que facilite al alumno aprender mejor las clases que se están tomando.

Laura: También he visto que, está bien, que 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. Eso también he visto. También creo que hay falta de comunicación entre los profesores con sus superiores porque, ahorita estoy llevando un curso que pasó algo con el parcial. Él pensaba que nosotros teníamos calculadoras financieras.

Investigadora: ¿Qué curso, perdón?

Laura: Microfinanzas. Y bueno, en una calculadora financiera solamente pones los datos y te sale la respuesta o sea, ya sale todo. Bueno, en ese examen no nos permitieron ni siquiera usar una calculadora simple, normal y en poco tiempo. Bueno ya, la calificación fue cero o nada.

Investigadora: ¿Y le explicaron eso al profesor?

Laura: Después del parcial, se supone, pero ya no se puede hacer nada. Las notas ya están pasadas.

Investigadora: ¿Y no los compensó de ninguna manera?

Laura: Me parece que sí, no estoy muy segura, pero él dijo que va a ver la forma de ayudarnos en todo eso. Pero creo que eso no puede pasar, o sea un profesor tiene que saber cuáles son las herramientas que tenemos y no pensar que “ah, yo creo que ustedes tienen eso, porque ya están en último ciclo, ustedes deben tener y manejar la calculadora financiera o el Excel, bla bla bla” Bueno, era un tema de matemática financiera, o sea, obviamente que hace mil

años que no lo vemos, pero se supone que debemos saberlo o por lo menos repasarlo.

Investigadora: O sea, ¿el problema no fue que no sabían el tema sino que no llevaron la calculadora financiera?

Laura: También eso ¿no?, pero bueno. Sí, más que todo eso la calculadora y, bueno, sé que por la exigencia es o te sale el número o no te sale, que si son seis puntos, o sea son cero. Vino seis puntos de ese ejercicio, el resto fue la teoría que dictó, no hace mucha clase tampoco, más hace que exponga uno de forma grupal.

Investigadora: ¿Y ha dado mucha teoría?

Laura: Ha dictado de todas las clases hasta ahora tres clases.

Investigadora: ¿Y el resto?

Laura: Y el resto son exposiciones prácticas porque quiere ver cómo analizamos las finanzas. Pero así clases, clases, tres a lo mucho y casos prácticos que él habla de su experiencia en tal banco y tal cosa. Y nos manda a leer un millón de cosas que ni siquiera sé por qué entra el gobierno corporativo en Microfinanzas, no tengo idea. Trescientas hojas, cuatrocientas hojas, su control de lectura.

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.

Johana: Y sin previo aviso, el profesor yo creo que no puede suponer que todos se van a acordar o que todos deberían de saberlo en ese momento ¿no? Yo creo que ni siquiera él mismo, de repente, si no lo hubiera repasado o a no ser que trabaje con esas cosas, con, de repente, la conversión de tasa efectiva a tasa nominal o, de repente, conceptos que hemos visto en finanzas corporativas, ¿no? Entonces, son conceptos muy simples que con ver la fórmula ya te acuerdas y lo puedes hacer, pero si es que no, no te avisan previamente, entonces es un poco más complicado que tú puedas hallar el dato, o mejor dicho, el resultado correcto ¿no? De repente te puedes equivocar en algo. 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.

Investigadora: ¿Qué más, chicas? ¿Algo más que querían agregar? ¿O creen que ya me ha dicho todo?

Jessica: Soy Jessica y yo creo que deberían haber más tutorías..., no solamente los sábados, tal vez interdiarias 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.

Investigadora: ¿No tienen tutorías de matemática?

Jessica: Sí, tenemos talleres de matemática, pero los sábados. Yo voy a veces, cuando puedo, pero a veces no puedo porque yo también tengo otras cosas que hacer. Me gustaría que interdiario o aunque sea tres días a la semana que nos apoyen en matemática, ¿no? Porque los temas a veces no son fáciles cuando, o sea, el profesor va a explicar, pero hay veces que, como mis compañeras dijeron, que solamente se basan en terminar su clase y no llegan al alumno. Eso nos va a traer muchos problemas a nosotros.

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.

Investigadora: Muy bien, ¿qué más? ¿Algo más que quieran agregar? ¿O ya está todo dicho?

Karen: Ya hay algunos, yo creo que 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.

Investigadora: Entrenarlos de mejor manera para los momentos de las pc's.

Karen: Claro.

Laura: También, me parece algo injusto como, no, no es venganza, ¿cómo decirlo? Es que, lo que pasó en el parcial que le dije, él dijo que nos iba a dar una compensación o que le chocó un poquito más de lo demás por no sé qué cosa, por esa limitación, se supone, pero que no va a pasar lo mismo en el final, porque el examen final, como nos ha puesto algo de más se va a vengar esos puntos de más y va a poner en el final algo que no. Entonces, nosotros nos quedamos como que “¿pero qué? nadie le pidió que nos hiciera esto”. Algo así nos dijo, entonces yo estoy preocupada. Yo ya termino la carrera este ciclo, entonces, no me parece justo que me hagan algo así. De allá que el próximo sábado yo me mido la toga. No hay forma que, no, ese tipo de venganza de que “bueno, si tuvimos esta limitación” y él trató de ayudarnos pero nos ayuda y después como que nos quita lo mismo que en el final, la misma cantidad que

nos está ayudando nos va a quitar en el mismo. O sea, que tan exactamente, no entiendo... de ayuda o no sé qué será.

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. Entonces es como que te asustas un montón porque, si no nos va a tomar como nos está enseñando, entonces que al menos nos dé una pista o nos dé algo de cómo se podría plasmar algo así de diferente forma ¿no? Entonces, de esa forma nos podría apoyar más que, en un examen, dos horas o tres horas no, a veces, bueno al menos a mí no me alcanza para poder plasmar y analizar y pensar bien cómo resolver un problema que después cuando él lo resuelve te das cuenta “era así, o sea, era tan fácil”, pero como ya nunca lo habías visto desde esa forma te complicas más y te falta el tiempo, sobre todo ¿no? porque de repente sí lo podría hacer

pero si es que tuviera más tiempo, no con las limitaciones que nos dan los exámenes.

Investigadora: Muy bien, ¿qué más? ¿O creen que ya me dijeron todo?

Laura: Creo que la hora de salida también, o sea, 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?

Investigadora: Si no dan break es porque salen antes.

Laura: Se supone, o sea, de seis a nueve saldremos a las ocho y cuarenta, ocho y cuarenta y cinco, como máximo, pero nos bota a las nueve de la noche igual.

Investigadora: ¿Y sin break les toca salir ahí?

Laura: Y sin break, estamos ahí todas moribundas.

Johana: Y los cursos de Finanzas son pesados ¿no? Estudiar Finanzas tres horas seguidas es muy pesado y sobre todo en la noche ¿no? que la mayoría de los cursos se dictan en la noche.

Laura: 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.

Johana: Sí.

Investigadora: ¿Qué curso es ese?

Laura: Microfinanzas.

Investigadora: Microfinanzas, ya. ¿Qué más, chicas?

Johana: Bueno, en sí, los horarios ¿no? Siempre es necesario tener un break o a veces en vez de tener un break hacer todo corrido pero dos horas y media ¿no? por el tiempo de “la hora académica” o algo así. Porque es muy pesado tener una clase tan larga. Y también con la puntualidad ¿no? que se empiece temprano para que se pueda cumplir la hora, porque a veces te dan tolerancia veinte minutos o algo más y, no sé, una clase de ocho a diez o de ocho a once y sales once y cinco y tienes que ir al trabajo. Entonces, ya por cinco minutos el tráfico es horrible. Entonces que sí, que se cumplan los horarios que se indican.

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.

Investigadora: Pero debería ser así.

Laura: Me ha pasado entonces con gestión de riesgos, he venido como a tres clases por las puras.

Investigadora: Con el profesor Rebatta

Laura: Sí.

Johana: Yo estoy con él ahorita.

Investigadora: ¿Está faltando?

Johana: No, no, no, ahorita no.

Laura: No, no, no, cuando lleve con él el ciclo antepasado, hace un año. Y él normal enviaba los correos pero no llegaban y la gente venía y venía y, entonces, pierden el tiempo.

Johana: Pero no, ahora sí ha mejorado porque, bueno, al menos avisa con un día de anticipación cuando no va a haber clases. Pero, por ejemplo él es bien estricto en cuanto a cerrar la puerta. Si llegas un minuto después, igual el profesor Lira, él peor porque él te cierra la puerta en la cara y no te deja entrar. Y, pero también, o sea, por ejemplo, me contaron que el ciclo pasado 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.

Investigadora: Muy bien. ¿Qué más, chicas? Bueno, me han dicho un montón de cosas. Está súper rica la información que he sacado. ¿Algo más que quieran agregar? ¿Nada más? Muy bien, chicas, muchísimas gracias.

Anexo 6: Quinto grupo de enfoque Alumnos

Viernes 7 de Junio de 2013

Alumnos:

u201012161 Romero Barbarán Evelyn Melissa

u201020062 Puente Espiritu Alexandra Mayra

u201213564 Quincho Concha Jhonatan Emanuel

Investigadora: Muy bien chicos, ya saben la pregunta, ¿quién quiere comenzar?

Evelyn: Yo considero que, para que sea una mejor calidad educativa sería 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. 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. Entonces no creo que eso esté bien.

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. 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”. 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. 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

Investigadora: ¿Algo más? ¿O eso es para ti lo único que determina la calidad del servicio?

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

Investigadora: O sea, los cursos deberían estar mejor hilvanados

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.

Investigadora: Bien, a ver, ¿quién más, señor?

Jhonatan: Ya, mi nombre es Jhonatan y o sea en mi opinión lo que respecta a una calidad educativa mejor. O sea yo, principalmente, los problemas que he tenido son 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. Ese es un punto que debería ver y también, sobre todo, cuando usamos acá el internet. El internet es muy lento, tal vez estamos haciendo un trabajo. Un día también tuve un problema, estaba haciendo un control de lectura de Corporativas y se me cerró el control, solo por el wi-fi. Ya pues, y tuve una nota de cero. En la noche lo vi, hablé con el profesor, le tomé la foto y le dije he tenido un problema con internet y ya me dice normal, el profesor lo comprendió ¿no? 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 en la encuesta lo 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. 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?

Investigadora: Muy bien, ¿qué más? Acuérdense que lo que me tienen que decir es, a su criterio, todo lo que determina la calidad del servicio de la enseñanza universitaria. Si quieren agregar algo

Evelyn: Deberían mandar los solucionarios de los ejercicios, porque a veces, por avanzar rápido, el profesor avanza demasiado rápido pues, por ejemplo en Finanzas Corporativas, entonces ya no nos mandan los ejercicios que resuelven, nada y a veces estás un poco perdido o si no si faltas o si no pudiste llegar a la recuperación, tienes que valerte de la información de tu compañero

nada más. Y si se ha equivocado al hacer los ejercicios, entonces no tienes cómo saber cuál es el correcto

Investigadora: ¿Qué más?

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. 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

Investigadora: ¿y si le haces alguna pregunta?

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. 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? 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

Investigadora: ¿Eso porque sus diapositivas son cargadas?

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

Investigadora: O sea, no hace nada en la pizarra

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

Investigadora: Muy bien ¿Qué más?

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. Y a veces nos viene con cargamontón, porque hay un libro del profesor Lira que sacó, ese es el que nos manda a leer y

Investigadora: También en Economía Empresarial 2

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

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

Alexandra: Y, ya, y tenemos ese inconveniente con ese profesor y como que nos parece muy malo

Investigadora: ¿Qué más chicas? ¿Qué más? ¿Qué más les parece que forma parte de una buena calidad en el servicio de enseñanza? Acuérdense que es todo lo que ustedes ven tanto dentro como fuera del aula

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, el

Intranet igual. Y a veces el correo, los spam que te mandan ofertas de celulares, vendo zapatillas, vendo collares, vendo ay. Tú ves y es toda tu bandeja la que está ahí

Investigadora: Por eso cuando yo mando mi convocatoria a focus creen que es un spam

Alexandra: Si, porque a veces veo y está como que vendo, vendo, vendo, entonces agarro todo y eliminado

Evelyn: No es importante y es para ofertar sus productos

Alexandra: Claro, empiezan a ofertar productos y te empiezan a, o que estoy buscando a la persona ideal o te empiezan a contestar un montón de... Porque hubo un chico que dijo que había visto a una chica bajando del piso del A y que le había parecido bonita y que no sé qué y que la estaba buscando

Evelyn: Sí, la estaba buscando

Alexandra: Y si alguien la conoce, por favor que está, un montón de tonterías. Y empezaron a responderle todos y mandó a todos los salones y entonces ahí como que se saturó.

Investigadora: Se saturó el correo ...

Alexandra: Y, no sé, mensajes importantes como que ya no te llegan porque está llena tu bandeja

Investigadora: Sólo hay los correos spam

Alexandra: yo creo que deberían de, como que darles una sanción que, no sé, bloqueándole su correo...

Investigadora: Porque eso, por ejemplo, nosotros no tenemos manera de enterarnos. ¿Se supone que ahí está el código del alumno?

Jhonatan: Un amigo se puso a responder, o sea ...

Investigadora: Pero no, no deberían

Jhonatan: Y la universidad lo sancionó a él

Investigadora: No, es que no tienen que responder. Tienen que mandar un correo diciendo “profesora, mire lo que está pasando”

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

Investigadora: ¿Qué más, chicos? ¿O creen que ya han dicho todo? ¿Qué más?

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

Investigadora: No, más bien con la práctica afianzas la teoría

Jhonatan: Por eso, que haga más parte práctica de eso

Investigadora: Y ¿qué más? ¿O creen que ya me dijeron todo?

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.

Investigadora: Te refieres para hacer ejercicios de algunos cursos que son teóricos y no ven tanto la parte de la práctica

Evelyn: Claro, sí

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

Investigadora: O sea ustedes creen que el esquema de los cursos de ciencias es bueno, con sus talleres y...

Alexandra: Claro, necesitamos lo que es prácticas

Evelyn: O si no más horas, sino para algunos cursos, los cursos que son más pesados

Investigadora: Muy bien, ¿qué más? Señor...

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...

Investigadora: Los espantó. Cálculo para financieros espantó a los financieros

Jhonatan: Se cambiaron

Investigadora: Pero ¿por qué? ¿Era muchísimo más complicado?

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

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

Evelyn: Nosotros tenemos amigas que ya se cambiaron y otras que se están pensando en cambiar

Alexandra: Otras que ya están en Negocios

Evelyn: Porque dicen voy a jalar toda vida los cursos y no voy a avanzar nunca

Alexandra: Nunca voy a terminar mi carrera, de acá voy a salir abuelita

Evelyn: También algunos compañeros de Corporativas 2 quieren cambiarse y están pensando en otras carreras

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

Jhonatan: Queda el retiro extraordinario

Alexandra: Pero eso lo puedes hacer solo una vez y cuando tienes riesgo académico...

Jhonatan: Eso es solo una vez y después de parciales

Alexandra: No, tienes que tener riesgo académico. Tienes que tener ponderados jalados y ser trica. Solamente ahí te puedes jalar, te puedes salir del curso, pero antes no

Investigadora: ¿Qué más chicos? ¿Algo más que quieran agregar? ¿Nada más?

Jhonatan: Me gustaría también, como le comenté que hubieran las visitas

Investigadora: Visitas, o sea salidas... Ah ya, hay todavía para el BCR y hay para la Bolsa de Valores de Lima. Lo que pasa es que a la Bolsa de Valores van los de Fundamentos de las Finanzas y al BCR se van en Agregados

Alexandra: Sí, es como que falta también unión entre la carrera, entre los alumnos de la carrera porque...

Investigadora: O sea, por ejemplo, hacer un almuerzo de la carrera de Finanzas...

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

Investigadora: Claro, eso es súper importante, crear una 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

Investigadora: Muy bien. ¿Nada más que quieran agregar? Muy bien chicos, muchísimas gracias por haberme ayudado en este focus

Anexo 7: Segunda entrevista Alumnos

Jueves 13 de Junio de 2013

Entrevista al alumno:

U201110050 Munive Casallo Jean Carlos

Investigadora: Señor Munive, como ya conversamos hace un momentito, la pregunta es, a su criterio, ¿cuáles son los determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria?

Jean Carlos: Obviamente lo principal son las clases, o sea, todo lo que uno ve en las clases, desde la infraestructura hasta el profesor mismo. En cuanto a infraestructura, a veces lo que ha pasado últimamente es encontrar salones demasiado llenos y eso dificulta, un tanto, en algunos cursos. 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. ¿Qué más? Bueno, eso 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. Ahora, por el lado de los profesores, 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. Los profesores, o sea, si bien es cierto que cada profesor tiene su forma de enseñar, tiene la libertad de cátedra y todo; eso me parece muy bien, pero yo creo que los profesores se tratan de amoldar bastante al diseño del curso que, por un momento, como que pierde su identidad de los profesores. O sea, eso me pasa, por ejemplo creo que con ... o sea, con Gustavo...

Investigadora: ¿Con quién, perdón?

Jean Carlos: Con Gustavo, Gustavo...

Investigadora: Ah, con el profesor de Estadística...

Jean Carlos: Claro, sí. Yo creo que él, si fuera por él sería, enseñaría práctica y teoría a la vez, pero el curso como que está diseñado a que sea casi teórico todo, hasta el momento, hasta casi el final del curso en que recién empiezas a proyectar y bueno, o sea, proyectar precios. O sea, hasta ese momento recién empiezas a, digamos, a tratar de enfocar todo lo que has aprendido en lo que estás haciendo. Y eso es yo creo que, más que nada, por el diseño del curso. O sea, yo creo que si fuera por Gustavo, o sea, desde un inicio empezaríamos a ver todo eso. Y bueno, lo mismo pasa con otros profesores, o sea, Espinoza en Ope, 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. Ahora, por el lado de mi carrera, por cómo, o sea, 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. O sea, es como una contribución que le

podríamos hacer a la sociedad y es, al menos a mí por esa parte, cuando converso con mis amigos que están en La Católica, ellos siempre se afanan y sacan la cara de... justamente por la inversión que hacen en la investigación. Y no es una inversión tan grande que hacen, o sea, más inversión es por los materiales que compran para ingeniería, pero humanidades ellos también siguen investigando y no es demasiado. ¿Qué más? Bueno, básicamente eso en torno a las clases.

Investigadora: O sea, todo eso crees que, en óptimas condiciones, determinaría una buena calidad de servicio en la enseñanza de la universidad.

Jean Carlos: Claro, aparte 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.

Investigadora: Como gente que actualmente trabaja en distintas áreas de finanzas y que venga y que les cuente sobre sus experiencias.

Jean Carlos: Claro, o sea, no tanto en finanzas, en empresas, puede ser un CFO de, claro CFI 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 con otras carreras. O sea, en Comunicación a cada rato paran trayendo personas y en Economía a veces se les ocurre, pero en Finanzas no, muy poco.

Investigadora: ¿Qué más señor Munive?, ¿o cree que ya me lo ha dicho todo?

Jean Carlos: ¿Qué más? Bueno, sobre los alumnos yo creo que en sección Finanzas sí estamos personas un tanto más responsables que en otras carreras. O sea, pasar acá no es tan fácil como pasarla en Negocios o en...

Investigadora: Aquí tú colocas eso en la exigencia.

Jean Carlos: Esa 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. Yo creo que...

Investigadora: Sí consideras que la exigencia saca lo mejor de las personas.

Investigadora: ¿Y qué consideras exigencia? Que te manden a leer cien libros en un ciclo.

Jean Carlos: A ver. No.

Investigadora: ¿Qué es exigencia? Porque hay profesores que lo hacen.

Jean Carlos: 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 “tienen 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. 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 o...

Investigadora: O sea la exigencia debería ser desde que el alumno ingrese.

Jean Carlos: Claro, eso de alguna manera, o sea porque 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.

Investigadora: ¿Qué más, señor Munive?, ¿o cree que ahora sí ya me dijo todo?

Jean Carlos: Bueno creo que es eso en buena parte. Si me acordara de otras cosas, ¿qué sería? Hay algo también que sucedía en La Católica y que acá no

he visto o lo he visto poco que pase. O sea, allá 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. Y eso lo hacían las facultades, o sea, no lo hacía la universidad misma, lo hacía tanto estudios generales como ingeniería, que era lo que yo he estudiado allá. Y bueno, eso sí me gustaría que haya acá.

Investigadora: O sea es la posibilidad de llevar cursos de otras carreras.

Jean Carlos: Claro, de otras carreras o de...

Investigadora: Que te interesan.

Jean Carlos: O de... no tanto de carreras sino también temas que me puedan interesar o me puedan ayudar o que me puedan dar cierta ventaja frente a otros...

Investigadora: Claro pues, para eso tendrías que meterte al curso.

Jean Carlos: Claro, prácticamente...

Investigadora: Muy bien, señor Munive. ¿Qué más, o ahora sí ya me lo dijo todo?

Jean Carlos: Creo que eso es todo en cuanto a lo interno. Y ya la universidad, o sea toda en sí, por todos los campus ya le dije todo lo que pensaba sobre la infraestructura en sí el que le haya dicho que los salones estén llenos, a veces no ayuda, desmotiva en realidad. 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. Eso, más que nada, creo que eso ha sido todo, al menos para mí.

Investigadora: Muy bien, señor Munive. Muchísimas gracias.

Anexo 8: Sexto grupo de enfoque Alumnos

Miércoles 28 de agosto de 2013

Alumnos:

u201313627 Camila del Carmen Álvarez

u201214555 Anita Dulce

u201213296 Cristhian Izaguirre

u201311274 Carlos Marín

u201120731 Marcos Ronceros

Marcos: Lo bueno de la universidad es la calidad de los estudios, veo más que todo diversidad de libros, información que nos puede ofrecer el Centro de Información, 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. También lo bueno es lo que nos da Xerox, las PCs pasadas, la recopilación de esas prácticas nos ayuda bastante. Y lo que se debería mejorar, por lo que veo desde que estuve acá en la universidad en el primer ciclo, es lo que era el intercampus, nos ayudaba bastante, muy independiente lo que era cercanía de lugar.

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, 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. 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.

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.

Carlos: Yo entré a la universidad por las muchas recomendaciones y lo que escuchaba en la calle sobre UPC, decían que era una de las mejores universidades de Lima, que brindan una buena enseñanza, también tenía muchos servicios que podían ayudarte a desarrollar; y ahora que yo llevo casi poco más de medio año, me doy cuenta que muchas cosas de las que me dijeron sí son ciertas pero también hay unas otras como que falta por mejorar y sería bueno que se corrijan. 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; 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. 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 trasmite confianza y nos ayuda a aprender de ellos muchas cosas. 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 sí 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. Bueno, básicamente sería eso, resaltar nada más que hasta ahora UPC es una de las mejores universidades y creo que he hecho una buena elección, tan solo hay que corregir unas cosas que ojalá con el tiempo se puedan solucionar.

Carmen: Yo, sinceramente, me siento contenta de estar acá en UPC porque tiene buenos salones, tiene buenos ambientes para estudiar, los profesores son muy buenos porque, como dicen mis compañeros, no son tan distantes como antes, como años atrás, los profesores eran algo que no se podía alcanzar, 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, y también la tecnología es lo que ayuda que nosotros podamos aprender más rápido, también con mayores facilidades y no sea tan

aburrida la clase, el curso. Sin embargo, tengo unos puntos que tal vez la universidad podría mejorar. El primer punto es el servicio en el Centro de Información, tal vez en el pabellón "L" que 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. Y, 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. Y, otro punto, 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.

Investigadora: ¿los cubículos son para trabajar en grupo, cierto?

Ajá, entonces 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. Luego, también, el tema de los sismos, eso me ha preocupado bastante porque en el ciclo pasado hubo un simulacro, para mí estuvo realmente pésimo porque las zonas seguras, entre comillas, son bastante pequeñas para tantos alumnos, hasta prácticamente hemos estado debajo de la puerta del pabellón "I" y ahí hay conexiones, hay cables, y si eso se cae saldríamos perjudicados y no hay zonas seguras; y bueno, creo que eso sería todo. Aunque también el tema de la matrícula fue muy desordenada porque simplemente querías un horario o ya estaba demasiado lleno el salón o había un profesor que se cruzaba con otro

curso; realmente, fue un problema para la mayoría. Y eso es todo, pero igual sí es una buena universidad, hasta la recomendaría, creo que debería mejorar en eso.

Investigadora: ¿qué más? ¿creen que ya dijeron todo lo que determina la calidad del servicio?

Alumno: Resulta que para las Pcs, parciales y finales normalmente tienes que traer tu TIU ¿verdad?; sin TIU no puedes pasar, incluso en la puerta, si pierdes el TIU o si te lo roban, está permitido como máximo 3 veces poder entrar por garita; y me ha pasado en que me han robado el TIU y no he podido dar mi PC. Yo, gracias a un profesor, Ricardo Trujillo de Finanzas, no saqué mi beca porque se perdió mi TIU; en la PC vino una señorita, una brasileña, a la que yo no le entendía nada y perdió 5 pruebas de examen.

Investigadora: ¿Y nunca las encontraron?

Alumno: No, no las encontraron; y al final, me consideraron 00 (cero-cero), y la verdad nadie me podía ayudar con ese problema, no sabía a quién acudir, y lo que les podría decir es que 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. Yo estuve aquí y me condicionaron porque me dijeron: “espérate dos días” pero ya tenían que subir las notas y creo que cuando suben las notas ya no se puede hacer nada; y, en buena hora, cuando yo estaba pasando Finanzas con 18, mis mejores notas hasta 19, 14; gracias a esto, no pude sacar beca necesitaba un puntaje más alto en el ponderado. Nadie me arregló el problema, mi prueba se perdió.

Investigadora: ¿y no presentaste un reclamo?

Alumno: el profesor me hizo firmar un papel, incluso le pasó esto a una chica que se le perdió el papel y la chica necesitaba una nota de 17 y el profesor había encontrado la prueba de ella y había tenido 13, y el profesor para esto, le agarró una hoja de corrección y le dijo: “esto te lo voy a pasar” y le colocó 17 de nota. Imagínate que a la señorita le sube la nota y yo que era el mejor de su salón, no me la subió. La chica aprueba y yo, casi jalo. Y la verdad eso me sorprendió muchísimo. Y el profesor me dice: “tu prueba estaba con lápiz y la de la señorita estaba con lapicero”

Investigadora: ¿y cómo sabe si no encontraron tu prueba, o sí la encontraron? Aún el profesor me sigue diciendo que va a arreglar el problema y después me dice: “esto no se va a poder hacer porque esto es una investigación, van a traer a la señorita, vamos a buscar tu prueba” bueno, al final, subieron las notas y me dijo: “disculpa, no sé qué” y la verdad me quedé sorprendido porque es la primera vez que se me pierde un final.

Investigadora: ¿examen final? No PC, examen final.

Alumno: cuando dieron la hoja de resoluciones, una vez que se entregan, se fue y me dijo que mi examen debe estar entre millones de exámenes perdidos. Me hizo firmar una nota y me dijo: “¿cuánto crees que deberías tener?, porque eres mi mejor alumno, te voy a poner 19” y me hizo firmar y yo pensé que iba a aparecer mi nota en el final como 19 pero nunca apareció hasta ahora sigo con 00.

Investigadora: ¿y por qué no te pusieron el 19?

Alumno: No lo consideraron; me dijo que estaba en proceso, que ellos lo analizan. La verdad es que yo me quedé sorprendido y mis papás creen que no

había estudiado. 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.

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.

Investigadora: ¿algo más que quieran agregar?

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.

Investigadora: ¿qué más?

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 Libún los libros están muy caros.

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.

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.

Investigadora: ¿qué más chicos, o creen que ya me han dicho todo?

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 quiera 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.

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 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.

Investigadora: ¿qué más chicos?

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.

Anexo 9: Primera entrevista Graduados

Jueves 15 de Agosto de 2013

Ex - Alumno: Rayniero Aristizábal

A la pregunta con respecto a los factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria, puedo decir en resumen cinco puntos muy importantes que he podido percibir al momento de salir de la universidad. 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.

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.

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.

Como cuarto punto, la capacidad de innovar, normalmente siempre hay como que muchas ansias, como que muchas ganar 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.

-¿Esos consideras que son los factores más importantes que determinan la calidad de un buen servicio en la enseñanza universitaria?

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 cómo 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.

Anexo 10: Segunda entrevista Graduados

Lunes 19 de Agosto de 2013

Ex - Alumno: Ralphi Jáuregui

En los criterios que se debe mejorar para la calidad educativa, creo yo, debería ser 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. La diapositiva que debe presentar la universidad, creo que deben ser dos tipos de diapositivas. Una, que es la estándar y otra, la que es preparada por el profesor. La estándar debe contener como que los conceptos claves y las diapositivas hechas por el profesor deberían ser expresadas en imágenes ya que si pones todos los conceptos escritos en la diapositiva y a la vez estás explicando como que confunde al alumno. Pero si tú pones imágenes y empiezas a hablar, el alumno empieza a comprender más y si tiene una duda o consulta recién accede a las diapositivas que están colgadas en general. Yo creo que sería lo básico.

Investigadora: ¿Crees que eso es lo único que determina la calidad del servicio de la enseñanza universitaria? O sea, lo estás centrando más que todo a lo que pasa dentro de las clases. ¿No crees que haya nada más que pueda ayudar a que el servicio de la enseñanza universitaria sea más integral o más completo o mejore, cualquier cosa que pueda ayudar a eso?

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. 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. Igual para poder mejorar la calidad educativa creo yo que la tecnología 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.

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.

Anexo 11: Tercera entrevista Graduados

Miércoles 21 de Agosto de 2013

Ex - Alumno: Franco Macciotta

Bueno, uno de los determinantes para una excelente educación universitaria que viví en la UPC fue la calidad de los profesores, 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. 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 cerrado 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 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.

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.

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.

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.

Los aspectos malos, de verdad no tengo muchos aspectos malos. Creo de lo que se quejan todos un poco es como el sistema de información de la universidad es tan grande, 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. Pero son cosas mínimas que se van ajustando y como te digo 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. 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.

Investigadora: Y con respecto a los simuladores ¿te entrenaban para los simuladores o te parece que eso era una carencia, simplemente les decían

úsenlos? ¿Y cómo te hubiera parecido que fuera? ¿Te pareció bien ese método o te pareció que podía mejorar de alguna manera?

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.

Anexo 12: Cuarta entrevista Graduados

Jueves 19 de Setiembre de 2013

Ex - Alumna: Andrea Herrera

Ex – Alumno: Álvaro castillo

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 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.

Álvaro: Algo que valoro de mi enseñanza en la universidad y que sigue bastante en la etapa laboral, es el nombre de la universidad. Pesa bastante el nombre de la universidad de donde uno proviene y esto se va uniendo al tema del alma mater 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. 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. 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, 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.

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. 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.

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 mater como vuelvo a mencionar, egresados que ya tenemos varios años, varios ciclos que están a lo largo de los años, están abriendo nuestras 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Álvaro: También podemos agregar que algo con lo cual se podría incrementar el mejor servicio en la universidad es en herramientas de sistema, 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.

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.

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 panelista, 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 en 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.

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.

Álvaro: Salió un ranking hace poco, están exactamente esos dos factores: en qué trabajan tus egresados y cuánto ganan al año, y uno adicional, la antigüedad de la universidad, es por eso que las universidades más rankeadas son las universidades que tienen 300, 400 años.

Andrea: Por ejemplo, yo hasta el momento he tenido, fuera de mis prácticas, dos trabajos y en los dos era como que acá está el grupo de todos los de la de Lima, el grupo Pacífico, el grupo Católica y yo era la única de la UPC. En mis dos trabajos, trabajando en finanzas he sido la única de la UPC. Por ejemplo, me acabo de cambiar de trabajo, en el área donde estoy, estoy en el área de finanzas, soy la única de UPC. Eso también me hace sentir orgullosa porque puedo abrir el camino, pero a la vez también me hace decir ¿Qué está pasando?

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.

Anexo 13: Quinta entrevista Graduados

Viernes 20 de Setiembre de 2013

Ex - Alumna: Andrea Alva

Ex - Alumno: Álvaro Gómez Sánchez

Andrea: Yo soy 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 no hay un valor agregado en todos 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.

Andrea: Básicamente en los cursos de Finanzas, porque si te metes a esa carrera es para ahondar más en esos temas y siento, como te digo, en mi época, creo que ahora ya no es así, todos los cursos que yo sentí que eran súper valiosos, súper importantes son los cursos que todo el mundo llevaba, entonces ¿qué adicional había?

Investigadora: claro, para tu propia carrera.

Andrea: Exacto. Derivados me pareció un curso súper bien estructurado.

Investigadora: ¿y Dirección Financiera? ¿Con quién lo llevaste?

Andrea: ese curso lo llevé con...

Investigadora: ¿Aldo Quintana?

Andrea: Sí. Pero, ese curso era llegar y hacer casos. Era una vez a la semana.

Investigadora: ¿Era como un cierre?

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.

Álvaro: Yo soy Álvaro Gómez Sánchez. Lo determinante, lo que le da calidad a una carrera, tengo dos puntos de vista: uno que tengo ahorita como egresado y uno que tenía cuando era estudiante. Cuando era estudiante, de hecho, lo que me interesaba, aparte de las cosas prácticas como cantidad de personas que

creo en mi época nunca fue un problema, siempre fueron para mí importantes las posibilidades de intercambio, a pesar de que nunca las aproveché, es importante saber que estaban ahí. 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 Mercado de Capitales 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. 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.

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.

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.

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 consiente cuando estás en 3er o 4to ciclo. Otra cosa que me acuerdo, es que los electivos que habían, yo no sé si influye mucho el tema de la cantidad de alumnos que 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 bastantes alternativas pero no se abrían; al final, tuve que llevar uno que se abría nada más porque éramos pocos, no sé cómo será la situación ahorita, pero eso genera desventaja, no te inclinas a lo que realmente quieres.

Álvaro: Me imagino que no es tan viable pero no sé si se podría fusionar Administración y Finanzas con Economía y Finanzas.

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. Yo creo que pude llevar en un momento hasta EVA y ahí pueden separar las ramas: Inversiones, Finanzas Corporativas.

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.

Álvaro: Sí, podría ser. O podría meterlo como parte del curso para sacar el título o la licenciatura. Hoy por hoy, en este curso del CFA, tengo tres chicos que, salió una oferta de Paolo Rosas, quien trabaja en BCP y estaba buscando a alguien para su área, Inversiones; y tres de los chicos me mandaron sus currículums y estaban dispuestos a pasar de un trabajo a tiempo completo a prácticas para tentar entrar a esa área porque les gustaba. Entonces, igual podría servir; de hecho, más útil va a ser para gente que está en la carrera.

Andrea: Y es muy difícil entrar a una mesa. Me acuerdo que luché para empezar a practicar en una mesa e ingresé al Scotiabank en el último ciclo y me sentía en desventaja.

Investigadora: ¿por qué te sentías en desventaja?

Andrea: porque habían economistas y sentía que los preferían.

Investigadora: ¿Cuál es la ventaja exacta que tiene un economista frente a un financiero? Yo soy economista, por ejemplo, lo que veo distinto es que yo estudié un montón de teoría económica, incluido historia económica y estudié Econometría 1 y Econometría 2, o sea una base matemática fuerte. ¿Eso les parece que es la desventaja que tienen frente a los economistas? ¿Por qué sienten que un economista tiene ventaja?

Álvaro: en verdad, no debería tenerla. Si de repente son más cursos a nuestra carrera; por ejemplo, cuando estudié para el CFA 2 empecé a estudiar regresiones múltiples y regresiones lineales, cosas que no me acuerdo haber visto en mi carrera y me costó el triple estudiar esas cosas porque no tenía ni idea, y es todo un mundo. Felizmente, no nos metimos demasiado y, por ejemplo, ese tipo de regresiones son base para modelos financieros; felizmente, nunca lo tuve que aplicar porque creo que no hubiera podido. Por eso, creo que Economía no debería tener ninguna ventaja, no necesita una persona de Finanzas conocer toda la historia económica. No podemos pensar que Administración y Finanzas se va a volver Economía, pero la podemos fortalecer con algunos cursos base.

Andrea: yo me acuerdo que cuando llevaba cursos y estaban los de economía, a veces habían términos, a veces el profesor hablaba de algo que ellos sí entendían y yo no. Entonces, lo que podría hacerse es tener una base, como Econometría, que nos permita llevar los cursos siguientes.

Álvaro: y fortalecer algunos cursos. Por ejemplo, cuando estudiábamos MOF, Mercado de Opciones y Futuros.

Investigadora: ¿tú llevaste con Guazú Gamarra, Humala?

Álvaro: lo llevé con Pedro.

Andrea: yo lo llevé con Humala, y me acuerdo que era un profesor estricto. Ese curso era el mejor de toda la carrera.

Investigadora: y aportaba valor...

Andrea: Enseñaba la teoría y un chico que trabajaba con él enseñaba la parte numérica los sábados. Me acuerdo hasta ahora todo de Derivados por él porque te obliga a chancar y meterte en el curso.

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.

Andrea: eso de aplicarlos, es muy importante. Sobre todo en cursos de la carrera como Finanzas que son más numéricos.

Investigadora: ¿qué más?

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. Hoy por hoy, en Intro los hago leer cosas básicas porque no se les puede pedir más.

Investigadora: por lo menos van haciendo el hábito.

Álvaro: Siempre tengo un chico por ciclo y por salón que quiere cambiar (de Economía a Finanzas) porque se da cuenta que no es tan feo como se lo habían pintado.

Investigadora: ¿tú enseñas Matemática Financiera?, donde también entra todo el mundo.

Andrea: A ese curso, entran con trauma.

Álvaro: Por ejemplo, ahorita que les enseñe interés compuesto siempre les digo que nunca les vamos a poner tasas en periodos distintos, eso se lo dejamos a Matemática Financiera. Yo tengo un chico de Marketing, por ejemplo, que es bien capo y el otro día me dijo: “no sé qué estudiar, o seguir en Marketing o estudiar Finanzas, ¿qué cosa me recomiendas?”. Entonces, le di con palo a Marketing a pesar que Rodrigo Pinillos es mi pata y que yo empecé en esta universidad estudiando Marketing y después pasé a Finanzas, pero sí yo considero que gente que tiene talento con los números, se desperdicia. Porque es más fácil salir de Finanzas y después meterte a estudiar Marketing, yo creo que te cuesta el doble si estudias Marketing y después quieres especializarte en Finanzas.

Andrea: Yo me cambié también de Hotelería por llevar Matemática Financiera, y me gustó. Ni siquiera sabía dónde estaba la oficina de Finanzas. Fui y me hicieron una presentación, la currícula, algo muy breve y me gustó. Fácil, hay muchos alumnos que mientras no les digas, no lo tienen bien identificado y entonces no saben en qué se meterían, y podrían ser muy buenos.

Álvaro: Además, mientras más avanzan en sus mallas, más sienten que están perdiendo el tiempo cambiando. Yo me cambié porque todos los cursos que llevé en Marketing los convalidé.

Anexo 14: Sexta entrevista Graduados

Jueves 24 de Octubre de 2013

Ex - Alumno: Kevin Tsugawa

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 otra universidades, eso es lo que me ha ayudado profesionalmente a destacar.

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

aplicativa 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.

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.

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.

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.

Anexo 15: Sétima entrevista Graduados

Sábado 26 de Octubre de 2013

Ex - Alumna: Gisela Mesía

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 coordinadora de planeamiento financiero.

Investigadora: ¿En qué curso viste Excel en la carrera?

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. 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.

Investigadora: ¿Y sientes que esas habilidades las tienen que, de alguna manera, impartir en la universidad?

Sí. En la universidad, o si ves que de pronto, de plano, el practicante tiene habilidades, tiene interés, es proactivo y todo, se le puede pagar un curso. Porque finalmente las habilidades técnicas las puedes adquirir con un curso, pero siempre es bueno que salga de la universidad con eso, 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.

Investigadora: ¿Y a ti por qué te parece que es bueno que mantenga su liderazgo en el sentido de siempre estar innovando, cambiando?

Es importante, en los tiempos de ahora con la globalización, que constantemente uno se esté renovando, que esté pensando en cambiar, que esté proponiendo cosas. Y una de las cosas que a mí también me ayudó fue proponer cosas, o sea, no ver solamente lo que hacía sino ir renovando,

inclusive, como tenía la herramienta del Excel, automaticé cosas y tenía el tiempo para meterme en otras cosas de gestión, para ver otros puestos y así ir subiendo. O sea, tú buscas, tú tienes que salir de la universidad o llegar al tema profesional con tus habilidades claras. Yo cuando comencé a trabajar me di cuenta que versus otras personas yo tenía el manejo de Excel mucho mejor que los otros, entonces eso me valió también para entrar a otros puestos, pero ya de ahí lo demás es meterte en otras cosas y una de esas es innovar, imponer cosas e ir aprendiendo. Pero hay cosas básicas, el tema técnico, el tema de argumentar, el tema de salir a exponer.

Investigadora: ¿Y cómo crees que se puede desarrollar eso en una universidad? O sea ¿qué tiene que tener la universidad o qué tiene que hacer la universidad para que eso se dé?

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 necesitas 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 el 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. 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 sí va a usar las herramientas. Podrían reforzar la malla en esa línea. Lo teórico si, lo que son cursos y todo eso, sí yo creo que tuve una excelente base, en lo que es finanzas, muy buena base, en eso sí 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 sí 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.

Investigadora: Tienen un curso, Comunicación en las organizaciones ¿ese curso ayuda o no?

Sí lo llevé. Te ayuda para darte las herramientas y todo, pero yo me acuerdo que en ese curso hice mi video y en mi video vi que exponía mal pero igual pasé el curso, de ahí no le sigue un curso que te ayuda a mejorar, ya no hay un seguimiento. Yo imagino que hay alumnos que llevan ese curso y terminan exponiendo muy bien, pero también hay alumnos que necesitan más trabajo y de pronto se podrían poner talleres, porque yo creo que ya a una edad el universitario sabe reconocer qué cosas necesita y si tú sabes que no tienes la facilidad para exponer podrías llevar talleres o cosas así. Yo, al menos, hice esa labor cuando egresé. Cuando estuve practicando habían cosas que tenía flacas, que veía que eran importantes en mi trabajo. En el tema de la exposición, sí lo fui haciendo porque todos los meses presento resultados. Pero la base sí, muy buena en la UPC, la técnica, cursos, acá hay derivados, cosas

que, por ejemplo en la de Piura sé que no llegan a profundizar tanto en finanzas. Más allá, la infraestructura, todo bien, ha crecido un montón la universidad. Recuerdo que en mis tiempos peleábamos para que se ampliaran los salones, ahora ya no, creo.

Hay algo importante que he visto en La Católica, que ellos sí 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.

Creo que ya han desarrollado bastante el tema de deporte porque antes no teníamos. Cualquier actividad que fomente integración o trabajo en equipo ayuda. No sé cómo estarán ahora, en mis tiempos no había mucho de eso.

La universidad siempre ha tenido una nueva visión bien abierta para las carreras, es bonito, a mí siempre me ha gustado eso de la universidad. Yo estoy contenta con lo que me brindó mi universidad porque creo que me brindó algo importante que sigue teniendo la UPC que es la visión, yo recuerdo bastante el curso de Fundamentos de la Gerencia, me ayudó bastante.

Anexo 16: Octava entrevista Graduados

Viernes 8 de Noviembre de 2013

Ex - Alumno: Raúl Meneses

Raúl: Veamos tres factores. El conocimiento de la persona que me va a enseñar. 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. 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. Y la tercera, sería la infraestructura; para mí, no es tan determinante pero sí me ayuda en el sentido de manejo de información, de software, herramientas que quizás las aprendí afuera.

Investigadora: O sea, tú crees que en la currícula deben haber más herramientas de informática.

Raúl: No sería tan determinante en ese sentido, pero hay un tema que sí siento: me hubiera gustado haberme acercado a la realidad más en la universidad que afuera; haber tenido experiencias previas donde me hagan ver a qué me iba a enfrentar. ¿Eso se consigue con materiales? No

necesariamente. Yo conozco docentes actuales en la UPC y me sorprende que sean docentes.

Profesora: me imagino que te estás refiriendo a egresados.

Raúl: No solamente egresados, también contratados. Siempre me causa extrañeza y me encanta comparar gente de la Pacífico y la UPC porque, quizás, a nivel de marketing están casi igual pero como base, no. Siempre me sorprende la promoción de economía de Córdoba, cuando estaba Daniel Córdoba. Yo veía y decía qué buena calidad de decano tenía. Me acuerdo que hubo un problema y no sé qué pasó con la facultad de Contabilidad, en donde le preguntaron algo muy básico a los alumnos y no sabían qué responder y estando en el último año de la carrera; entonces ¿por qué? Quizás porque es memorístico, quizás la capacidad de los profesores. Por eso para mí eso es lo primordial; que el profesor no solamente tenga experiencia y también sepa enseñar, y sepa cómo medir realmente lo que está aprendiendo el alumno, que al quinto año le preguntes sobre el balance, cómo cuadra con los resultados y esté en la capacidad de responder.

Investigadora: es como una especie de seguimiento al aprendizaje, este alumno está aprendiendo o no está aprendiendo porque a esta fecha debería saber esto, esto y esto.

Raúl: eso a mí me hubiera puesto en problemas porque yo funcioné muy memorístico y la realidad fue otra, tenía que comprender, analizar y apasionarme en algo y ya, ya lo domino; quizás eso fue lo que no se aplicaba a los alumnos.

Investigadora: que, dicho sea de paso, no es tan simple, hacer que el alumno sienta pasión por algo, aunque por lo menos un poquito porque es la carrera que eligió. Pero igual un buen profesor debería tratar de hacer crecer eso.

Raúl: 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 donde 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.

Investigadora: O sea muchísimo más participativo y más aplicado, más aterrizado.

Raúl: Y tal cual en la evaluación, es importante saber las fórmulas, la definición de conceptos, a pesar que implica necesariamente memoria.

Investigadora: ¿algo adicional?

Raúl: El profesor no necesariamente debe dominar todo, pero lo que domine que sepa transmitirlo.

Anexo 17: Primer grupo de enfoque Graduados

Sábado 9 de noviembre de 2013

Ex - Alumnos:

Blanca Sánchez

Adela Mañuico

Luis Nita

Jorge de la Roca

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. 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. 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. 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. Y otro tema es la permanencia en la universidad, o sea acá sí te preocupas bastante porque tienes que aprobar tal curso porque sabes que no estás eterno, que en algún momento te botan y eso en verdad está bueno; y el hecho

que por más de dos ciclos jalados, te ponen un asesor y como que te van guiando.

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. 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. 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.

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. La evaluación continua sí me pareció muy buena, la nota mínima 13 hacía que uno se esfuere bastante y lo que eran las prácticas, los talleres. 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. 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 presta atención. 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. Algo más, el tema de la asistencia, creo que tres faltas en un

curso y lo desapruebas. Está bien porque el alumno siempre deja todo para el último; creo que la presencia es importante porque es parte del compromiso.

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”. 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, los cambios curriculares han sido precisos porque han podido darle más valor a lo que faltaba como temas económicos, matemáticos. 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. Cada vez hay mayor cantidad de alumnos y las computadoras que hay en el Centro de Información no alcanzan. 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.

Investigadora: ¿algo que quieran agregar? De todo lo que han dicho, ¿qué les parece lo más importante? ¿Qué sería lo básico e indispensable para que la calidad sea buena? Priorizar lo que me han ido diciendo.

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. También la infraestructura.

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. Para mí, esa exigencia de tener que ir a clase me ayudó porque, cuando ya empecé a trabajar y estudiar, ya no me daba el tiempo para llegar a casa y leer y, como iba a mis clases, con eso me basta para dar mi examen. A los alumnos se les debe indicar eso, que vengan a clase. Pueden faltar, yo les puedo poner falta pero si no vienen van a jalar. Todos los salones que he enseñado 70% aprueba y 30% jala. Y haciendo un análisis, el 30% es el que falta. También al alumno hay que dejarle un poco de responsabilidad, sí hay que pasar lista pero sí les digo: “yo los puedo dejar de jalar por faltas, no tengo ningún problema, pero si no vienen igual van a jalar.” Entonces, si les pones las cosas claras desde un inicio, les das la confianza para venir y decirte las cosas. Me ha pasado que hay alumnos que se quedan después de clase a contarme sus problemas de otros profesores y comienzan a quejarse y uno se toma el tiempo para escucharlos porque es bueno; aparte, me ha pasado que en los finales, chicos, ¿qué les falta?, ajustes. Entonces, vamos a hacer un sábado, antes del parcial, tres horas de clase, los que quieran venir, de 40 alumnos aparecen 10 a pesar

de las facilidades. Entonces, eso es los profesores deberían de transmitir que el alumno es responsable de su conocimiento.

Luis: Creo que todo eso se engloba en lo que es disciplina. Mientras más exigente sea la universidad, mejores profesionales va a 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.

Blanca: Antes me acuerdo que todo era Católica y Lima, poco a poco salieron los de la UPC.

Luis: Lo que pasa es que las nuevas carreras que eran Marketing, Administración y Finanzas no las tenían las otras universidades y eso era lo que el mercado necesitaba, entonces eso fue un boom que es justamente lo que les decía sobre la malla curricular. Hay cursos que tiene mucha información, hasta innecesaria y eso pasa, de repente, por cumplir todo el sílabo.

Blanca: Yo me acuerdo que tenía un curso de computación que era pura diapositiva y nada de computadora.

Luis: En Dirección Estratégica hacían que en ese curso uno investigue, que era básicamente todo lo que te habían enseñado, entonces cuando uno estudia, no sabe en qué momento va a aplicar eso, pero en los casos prácticos que hacíamos ahí, aplicabas las herramientas y ahí te dabas cuenta.

Investigadora: ¿Desean agregar algo más?

Blanca: Me acuerdo que la biblioteca era de dos pisos con dos salas de lectura que tenían 10 espacios cada una, 20 computadoras, la videoteca y se acabó.

Eso era la universidad. Hay profesores que van a la universidad y lo ven como un trabajo y no hay una vocación. 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.

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.

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.

Adela: Eso es muy cierto porque yo dije: “quiero dar lo mismo que lo que los profesores me dieron”.

Blanca: No solo en la enseñanza, sino también en cuanto a ser jefe.

Luis: La clase que más recuerdo es donde el profesor se ha dejado sentir, ha puesto en debate algo o cosas que han originado que la clase se una para hacer un trabajo. Otra parte de la calidad es la comodidad del alumno, como dicen los que viajan, Otras universidades tienen lugares de 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.

Blanca: Algo que sí me fastidió fue para la maestría. La Oficina Internacional no me ayudó, me confundieron más. Como que yo tenía que pasar por Oficina Internacional de aquí y al final tuve que dejar documentos, pagar y no me ayudaron en nada.

Investigadora: Muchas gracias.

Anexo 18: Novena entrevista Graduados

Martes 12 de Noviembre de 2013

Ex – Alumna: Pilar Castillo

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. 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. 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.

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.

Algo que pondría como básico, pero no importante, es toda la base de la infraestructura.

Toda la parte de servicios, la calidad de servicio en sí.

La disponibilidad de los recursos en el centro de información.

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.

Anexo 19: Décima entrevista Graduados

Jueves 14 de Noviembre de 2013

Ex – Alumno: Ignacio Aramburú

Creo que si pensamos en todos los factores que aportan al tema de la calidad en el proceso de enseñanza y el beneficio que te trae después, son varios. 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 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.

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 esquematizados 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 en que, 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 expuesto 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. Y la capacidad de la universidad de adaptar esto cuando vayan apareciendo cambios, la flexibilidad de adaptación. 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 todos 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. Fuera de eso, o ligado a eso, la calidad del profesor es muy importante, quizás hasta más importante que, no más importante, la parte institucional en la que como institución tú decides los curso 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, he tenido una experiencia personal muy chiquita, pero la verdad que a mí me ayudó mucho, la verdad que a mí me gusta la parte de didáctica, acá en Rímac tienen una escuela de negocios, es una de las pocas instituciones que tienen una escuela de negocios, es reciente y se dedican desde una maestría en seguros con profesores españoles hasta un montón de cursos de distintos niveles, cursos libres, programas de especialización, etc. y habían armado un curso de planeamiento estratégico y habían traído a un profesor de fuera, fue pésimo, tan mal que lo tuvieron que cortar. Porque planeamiento estratégico es como te digo no es como contabilidad y me preguntaron tú que ves este tema recomiéndanos a alguien y yo dije, bueno docente así puro no conozco, yo te recomendaría algún profesional, ya que es un curso para un grupo variopinto, si quieres lo dicto yo, está bien, dítalo y probamos qué tal va. Entonces dicté este curso a un grupo que eran desde gerentes hasta jefes, era un grupo bastante variado. Yo sé mucho el tema de casos, de historias reales, el curso

empieza con la historia de Iridium, la compañía de teléfonos satelitales, que es la bancarrota más grande de la historia de Estados Unidos y que tenía a todos los expertos atrás, a todo el planeamiento que se supone bien hecho y falló en ver el tema de su entorno y quebró a meses de abrir y fue un ejemplo clásico de que si tienes el plan estratégico correcto todo está igual por verse. Bueno, ya voy dos años seguidos dictando el curso, mientras tú dictas el curso tú vas aprendiendo más el tema, entonces ha sido una experiencia excelente. 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, 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, el profesor más divertido que tuve en el MBA, lo que lo hacía tan divertido era que se paraba y hablaba con tal pasión, o sea, explicaba unas cosas que habían pasado dentro y cómo llegaban a las distintas decisiones que tomó la empresa, tenía un detalle en esa parte de los casos espectacular.

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. Aparte de su enfoque, lo que les 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.

Hay cosas adicionales que van a depender del tipo de carrera en la que se especialice la universidad, pero para negocios creo que son estas cosas. 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, 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.

Anexo 20: Undécima entrevista Graduados

Viernes 15 de Noviembre de 2013

Ex – Alumno: Luis Delgado

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. 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. 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 algún cargo en la empresa. 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, pero 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 desarrollado 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.

Anexo 21: Duodécima entrevista Graduados

Sábado 16 de Noviembre de 2013

Ex – Alumna: Yuvit Távora

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.

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, 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.

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.

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.

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.

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.

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 si 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. 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.

La malla curricular, como te comenté, me hubiese gustado que haya más cursos de finanzas.

Investigadora: Y si tuvieras que priorizar todo lo que me has dicho...

Los profesores, porque creo que lo otro es secundario, si tienes un buen guía, un buen mentor que sabe dónde está, qué está haciendo y cómo lo ha hecho, tienes una buena referencia de tú como hacerlo, no solamente es llegar y dictar, sino que 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, sin dejar de lado, por supuesto, el prestigio y el respaldo que te da ser de UPC.

Anexo 22: Decimotercera entrevista Graduados

Martes 19 de Noviembre de 2013

Ex – Alumna: Guisella Alva

Guisella: Para que los servicios de una universidad sean de calidad, hay ciertos factores que ya como egresada los he ido aprendiendo en el proceso en que ya he estado trabajando y he tenido que entrevistar gente que está en las universidades. Para ir en orden, en cuanto fui aprendiendo estos factores, primero, estando en la universidad, 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. 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. 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. 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. En líneas generales, si tuviera que resumir los puntos, tenemos el tema de la infraestructura, de los sistemas: que ya estén en conocimiento lo que se va a usar en el ámbito laboral. El tema de los profesores también es crucial; las experiencias que puedan compartir, el tema de la actualización de los profesores, siempre renovando los cursos. El tema de la bolsa de trabajo, el área de Relaciones Públicas en una universidad uno la va valorando en la medida que va saliendo al mundo laboral. Y el tema de los intercambios, contactos internacionales y poder conseguir determinados intercambios no necesariamente acabando la carrera si no puede ser intermedio, poder convalidar unos cursos que te den un poco de experiencia global. Básicamente, eso.

Anexo 23: Decimocuarta entrevista Graduados

Sábado 23 de Noviembre de 2013

Ex – Alumno: Renato Ramón

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.

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.

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.

Esos tres son los que se me vienen más rápido a la mente, de hecho, 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.

Investigadora: Y en relación a los profesores ¿Qué cosa es lo que rescatas?
¿Qué cualidades determinan que un profesor sea un buen profesor?

Yo creo que son dos. 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.

Investigadora: Y en relación a servicios adicionales que te podía brindar la universidad, por ejemplo el que me mencionaste, el del centro de información.
¿Qué cosa es básica en el centro de información, que cosa es indispensable?

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. Después el acceso a recursos, tener las computadoras ahí y los cubículos, la facilidad que tiene uno para estudiar en época de exámenes, de hecho todo el mundo quiere los recursos, pero cuando los tienes disponibles, o sea, cuando llegas ahí es porque hay recursos.

Investigadora: Y cuál fue el que mencionaste al final

La infraestructura en sí es de una universidad bastante cómoda, no es que esté todo lleno de edificios y no haya nada más, hay áreas verdes, sitios donde puedes sentarte con tus amigos a conversar de otras cosas.

Y en relación a la enseñanza que recibiste ¿Qué rescatas y qué se podría mejorar?

Lo que rescato es la experiencia, o sea, todo lo que me han transmitido los profesores, la forma en la que lo han hecho, la estructura de la currícula, bien armada, me parece. Es lo que me ha permitido desarrollar muchas habilidades profesionalmente. 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.

Investigadora: ¿Por qué? ¿Qué crees tú que les podría estar faltando?

La experiencia que puede tener otro profesor o una persona que sí ha manejado su carrera durante varios años. O sea, no una persona que ha tenido un año de experiencia laboral, preferiría que sean personas con seis, siete años de experiencia, que hayan tenido un crecimiento en su carrera, que han manejado varias cosas, que manejan gente, que puedan enseñar, que tengan la habilidad de enseñar y junto con la experiencia. Te lo decía justamente porque ahora tengo varias personas, a mí por lo menos cuando empecé a trabajar no habían muchas personas de la UPC, ahora en mi trabajo yo tengo dos practicantes de la UPC y una analista junior, dos de ellos me parecen muy buenos, pero uno no tanto y me dio pena porque es justo de mi carrera,

Administración y Finanzas, entonces, de repente para los cursos de primer ciclo, segundo ciclo, profesores de no tanta experiencia, pero después yo creo que deberían haber profesores con mucha más experiencia, que les pueden dar un background mejor a los alumnos.

Creo que esos son los puntos principales que ya los había pensado hace algún tiempo porque incluso tengo varios amigos que enseñan acá y era por cosas que había discutido con ellos y me salían todas estas cosas de la mente.