



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE LA EDUCACIÓN**

Análisis de la calidad de la educación superior en una universidad privada

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Raúl Félix Dueñas Herrera (ORCID: 0000-0001-6798-0531)

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza (ORCID: 0000-0002-4060-5667)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mi esposa y a mis hijos, por las limitaciones del tiempo que demanda este trabajo.

A mi madre, por su amor y sabiduría para brindarme siempre apoyo incondicional.

Raúl

Agradecimiento

Primero a Dios que ilumina mi existencia.

A mi asesora, Dra. Irma Carhuancho, por sus exigencias para el logro y perfección de la presente investigación.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Raúl Félix Dueñas Herrera, estudiante de la escuela de Posgrado, maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Sede Lima Norte declaro que el trabajo académico titulado “Análisis de la calidad de la educación superior en una universidad privada, Lima – 2019” presentada en 85 folios para la obtención de grado académico de Maestro en Gestión de Políticas Públicas es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Esta investigación no ha sido previamente presentada ni completa ni parcialmente, para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno, sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 26 de diciembre de 2019



Raúl Félix Dueñas Herrera
DNI:10790384

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	9
2.1. Enfoque y método	9
2.2. Escenario de estudio	9
2.3. Participantes	9
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
2.5. Procedimiento	11
2.6. Método de análisis de la información	11
2.7. Aspectos éticos	12
III. Resultados	12
3.1. Análisis de la calidad de la educación superior	13
3.2. Análisis de eficiencia y eficacia	19
3.3. Análisis de la sub. categoría docencia	24
3.4. Análisis de la sub categoría contexto	27
3.5. Análisis de la sub categoría universidad	30
IV. Discusión	37
V. Conclusiones	39
VI. Recomendaciones	41
Referencias	43
Anexos	47

Anexo 1: Matriz de categorización	48
Anexo 2: Instrumento	53
Anexo 3: Entrevistas	54
Anexo 4: Pantalla Turnitin	61
Anexo 5: Resolución jefatural de sustentación	62
Anexo 6: Formulario de autorización para publicación electrónica de la tesis	63
Anexo 7: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	64
Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad de trabajo académico	65

RESUMEN

El problema de investigación se centró en la calidad de la educación superior y para ello se trabajó con la Facultad de Comunicación de una universidad privada. La población estuvo conformada por cinco docentes y cinco estudiantes de la escuela de Relaciones Públicas de la Facultad de Comunicación del citado centro de estudios. Cabe resaltar que, en la búsqueda por mejorar la eficiencia y eficacia de la calidad como servicio educativo para los estudiantes, muchas universidades están maquillando la información solo para cumplir con los estándares mínimos requeridos. En tal sentido, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu) debe garantizar que las instituciones licenciadas cumplan de manera permanente y sostenida con estos estándares y que no solo sea por cumplir la norma. Lo mismo sucede con las horas de trabajo exigidas a los docentes, así como el requerimiento de tener profesores con grado académico a tiempo completo, con carga horaria destinada a la investigación, requisitos que tampoco se cumplen.

En la metodología utilizada, se aplicó una entrevista de forma transversal a un grupo de docentes y estudiantes con mayor tiempo de servicio y con horas de trabajo completas en la facultad. Los estudiantes cursaban los últimos ciclos, condición que les dio una visión global del proceso educativo al que estuvieron ligados en los últimos cinco años.

Se concluyó que los resultados de la entrevista sobre la calidad de la educación superior deben servir como base para considerar los atributos que deben tener las universidades para que se garantice un servicio educativo de calidad y que el más importante de estos atributos es el docente, sobre quien recae la responsabilidad de transmitir lo que la organización planifica con mucha anticipación.

Palabras clave: Estudiante, docente, planificación, estrategia, calidad.

ABSTRACT

The research problem was focused on the quality of higher education and, for this, we worked with the Communication Faculty of a private university. The population was formed by five teachers and five students from the Public Relations School of the Faculty of Communication of the aforementioned study center. It should be noted that in the search to improve the efficiency and effectiveness of quality as an educational service for students, many universities are making up the information only to meet the minimum standards required. In this regard, the National Superintendence of Higher University Education (Sunedu) must ensure that licensed institutions comply, permanently and consistently, with these standards and that it is not only for complying with the standard. The same happens with the hours of work required for teachers. Also, having professors with full-time academic degrees with a workload to devote to research, requirements that also are not met.

In the methodology used, a cross-sectional interview was applied to a group of teachers and students with longer service time and with full hours of work in the faculty. The students were studying the last cycles, a condition that gave them a global vision of the educational process to which they were linked in the last five years.

It was concluded that the results of the interview on the quality of higher education should serve as a basis for considering the attributes that universities must have in order to guarantee a quality educational service. The most important of these attributes is the teacher, who is responsible for transmitting what the organization plans well in advance.

Keywords: Student, teacher, planning, strategy, quality.

I. Introducción

En las últimas décadas, la educación ha sido estudiada bajo diferentes parámetros y en cada oportunidad los avances de la ciencia han permitido que las investigaciones sean más rigurosas, con resultados, cada día, más sistematizados. Al respecto, existen varios estudios. El informe Delors (1996) y Carbonell (2016), señalan lo importante que es el estudio del proceso en la práctica docente como eje fundamental del aprendizaje de los estudiantes. A nivel internacional, muchos países evidencian cambios y reajustes en sus sistemas educativos, tanto en la esencia de las nuevas teorías, como en la estructura de la forma de planificar el proceso. Debido a esto se exige ahora una carpeta docente y sesiones de aprendizaje, etc.

Por otro lado, tenemos a Paredes (2016), quien evidenció los efectos que se iban procesando tanto en estudiantes como en las maestras de la escuela, asume que existe una relación estrecha entre ese vínculo comunicacional.

Según Posada (2002), de acuerdo con los estudios analizados, encontró un trabajo de la calidad educativa, destacando que es una educación baja con respecto a otras regiones investigadas, que a pesar de haber alcanzado logros académicos en cuanto a infraestructura, los materiales e insumos son insatisfactorios.

Asimismo, Diez (1969) y Beeby (1970) manifestaron que la calidad está en estrecha relación con factores cualitativos y no cuantitativos, de aquello que no se puede medir con una simple regla o instrumento, haciendo también referencia a la calidad como la eficiencia de los sistemas internos de las instituciones.

En los últimos años, en nuestro país, se viene utilizando estándares e instrumentos científicos para medir la calidad de la educación superior y aquellas instituciones que no cumplan, en un plazo de dos años, tendrán que cerrar sus puertas.

Un referente importante para tratar el tema de investigación en la educación superior se da el año 1999, con el tratado de Bolonia, que buscaba establecer los parámetros para medir la calidad de educación que ofrecían las universidades europeas y que posteriormente fueron asumidos por universidades de América Latina, buscando generar espacios competitivos para estudiantes y docentes, a partir de los cuales se trabajaron las adecuaciones curriculares y tecnológicas. (Caballos, Cantarero y Pascual, 2004) De esta manera, se inician con énfasis los procesos de evaluación de la calidad en las universidades, no solo enfocadas en el aprendizaje sino en la colocación de sus egresados para la empleabilidad.

Para Galán (2009) es importante tener en cuenta al estudiante como agente de cambios del sistema universitario en España, país en el que los estudiantes asumen un rol protagónico desde los contenidos y temas de evaluación, asumiendo un liderazgo que influye mucho en la educación.

Es así como, desde Europa se inician los procesos para homologar las carreras universitarias y permitir la transitabilidad de sus estudiantes, este fenómeno fue importante porque impacta de manera sustancial a nuestro continente. Asimismo, la OCDE (2001), en el estudio realizado llamado *Schooling for tomorrow: Trends and scenarios*, manifestó que la calidad educativa está asociada al desarrollo de competencias, capacidades y destrezas a quienes se les debe de preparar para la vida. Por otra parte, ORELAC-UNESCO (2007), define la calidad desde el punto de vista de los derechos humanos como un derecho al que toda persona debe acceder de manera gratuita, centrados en los valores de la eficiencia y eficacia de resultados, que deben ser evaluados permanentemente y que se tienen que adecuar con el desarrollo de la humanidad.

En el Perú se han realizado varias investigaciones. Mejía (2017) realizó un estudio en la UNMSM sobre la educación superior en cuatro partes: la primera sobre las tendencias históricas de la educación superior; la segunda, sobre como los cambios tecnológicos que influyen en este proceso; la tercera, la heterogeneidad de saberes; y, la cuarta, destaca el avance universal de la práctica, quedando como evidencia que a nivel nacional se han trabajado estos tópicos. Alarcón y Flores (2018) manifiestan que los años 90 significaron cambios sustanciales de esta categoría, adecuando planes, currículo y programas con mayores exigencias, creando unidades de acreditación que buscan estandarizar la medición en los procesos educativos.

El Ministerio de Educación, en la década del 90 y, más recientemente, la Sunedu han impuesto una serie de normas y estándares que las entidades superiores deben cumplir para seguir en funcionamiento. Orozco, Olaya y Villante (2009) manifestaron que en el Perú se ha visto la calidad educativa desde el enfoque eficientista que valora la gestión antes que la labor docente, priorizando el logro de resultados eficaces dirigidos a los usuarios. Debemos aclarar que últimamente se ha tomado a la calidad como un referente de educación, pero centrado en procesos de control, como se hace en la producción de manera objetiva, distraendo las verdaderas dimensiones que enfocan el tema. (Vidal, 2007).

Las mismas evaluaciones de calidad realizadas por organismos internacionales tratan de medir la calidad de las instituciones con instrumentos e indicadores adaptados de

las empresas de producción. Para este año, la Sunedu evaluó a las universidades y han denegado el licenciamiento a 30 centros de educación universitaria privadas y un centro estatal.

La universidad en que se realiza la presente investigación, específicamente en la escuela de Relaciones Públicas, viene siendo acreditada internacionalmente, quienes validan los procesos de enseñanza del área en mención, sin embargo, creemos que este proceso no es suficiente para demostrar los avances en la práctica docente. El problema radica en que el 95% de los docentes son profesionales de comunicación con maestrías y doctorados, tienen dominio de los contenidos del área, pero carecen de formación pedagógica, lo que no contribuye con la calidad de la educación superior.

Cada fin de ciclo, la universidad reúne a los docentes, brinda capacitación a cargo de la unidad de acreditación, quienes mayormente enfocan sus talleres al cumplimiento de ciertas directrices en cuanto a planificación, documentación, pero se descuida la parte operativa de la práctica. Las exigencias desde la planificación de los sílabos, trabajo por competencias, la creación de portafolios, sesiones de aprendizaje, cultura corporativa, estandarización de los procesos de evaluación etc., son las evidencias del trabajo como unidad académica que los docentes se esfuerzan por cumplir, pero en el aula no se muestran los logros de tal desempeño.

La práctica docente y la enseñanza en la escuela de Relaciones Públicas no solo obedecen a un factor del agente principal, sino que incluye la parte de infraestructura, las normas de la universidad, que emanan del Ministerio de Educación (Minedu), a través de la Sunedu y la planificación como eje de eficacia y eficiencia.

De la misma forma, García, Loredó y Carranza (2015), en reflexión de la acción pedagógica antes, durante y después de la aplicación de esta, proponen la creación de un modelo llamado Lee Shullman, en el que se dice que el docente debe conocer a sus estudiantes, debe conocer los recursos, las estrategias y el lugar. Por lo tanto, el estudio de la práctica educativa y su evaluación son un reto y se deben crear ejes para evaluarlas. De la misma forma, Martínez, Guevara y Valles (2016) describen que no solo los docentes influyen en el factor de eficiencia y eficacia. Hay otros elementos como la escuela, el contexto y el gobierno. Cabe resaltar que, por la situación de semejanza con nuestro país, pareciera que el estudio realizado en México se asemeja a la situación peruana. Entonces, es importante usar la medición de la calidad educativa que hacen OCDE y la UNESCO o nacionales como las que viene realizando el Minedu, en los diferentes niveles educativos y

en el nivel superior, a través de la Sunedu, para encontrar acercamientos de desarrollo en las instituciones de educación superior.

Otro autor que describe el tema es Gómez (2019), quien presentó una visión crítica sobre las evaluaciones que se realizaban al desempeño docente universitario. Por lo general, las instituciones enuncian propósitos que suelen no coincidir con lo que se evalúa. Se incluye la revisión de distintos modelos de evaluación para mostrar los desfases entre objetivos y prácticas, es decir, la pobre relación de lo que se hace. Se tiende a enunciar que el objetivo de la evaluación está centrado en la mejora continua.

También, Mayor y Rodríguez (2016) presentan un análisis de cómo, en lo didáctico, el proceso educativo influye directamente en la modificación de patrones en la escuela. Díaz (2006) manifestó que los docentes generan teorías de manera consciente e inconsciente, las mismas que permiten desarrollar la base de los conocimientos que el docente necesita para su práctica dentro del aula posteriormente, examina el estudio de la formación docente desde las categorías de análisis más importantes.

A nivel nacional, Herrera y Aguilar (2009) hacen un análisis de nuestra variable en diferentes universidades del Perú y manifestaron que las necesidades de superación de la población generaron una demanda que fue captada por instituciones universitarias privadas que rápidamente se masificaron en el país. Sin embargo, estas organizaciones carecían de los más mínimos estándares de calidad que la sociedad demanda. El Congreso de la República, a través de la comisión de educación, emite la reglamentación que obliga al Ministerio de Educación crear instituciones especializadas en evaluar, acreditar y licenciar a estas instituciones. Estos argumentos legales fueron los principios rectores de la Sunedu y Sineace, organismos que establecen los lineamientos en ocho estándares que se deben cumplir. El texto que presenta esta investigación detalla la carencia de políticas públicas y lineamientos de gestión, manifiestan también que la oferta de universidades privadas ha crecido de manera exponencial, pero no se ha evaluado si estas han tenido el acompañamiento necesario. Es importante tomar en cuenta este estudio, para mejorar los procesos de gestión en estas instituciones.

Al tratar el presente estudio ubicamos la teoría llamada “El paradigma sobre la cognición del profesor” que detalla diversos planteamientos y enfoques de los años 70, en esta se afirma que las actividades propias de su labor académica, como teorías, conocimientos, esquemas mentales y la didáctica etc., influyen en la labor docente. Felman (2007), Montero (2002) e Imbernos (2012) manifestaron que el enfoque asume como factor

importante las decisiones del profesor desde el conocimiento de la didáctica, el contenido de la materia que se va a transmitir en la práctica docente.

Otra teoría importante se refiere al modelo de pedagogía no directiva de Rogers (2009) que se enfoca en el desarrollo humano. Su construcción se fundamenta en la acción innata del ser humano, en la búsqueda de superación que le permite ascender profesionalmente y estar en constante capacitación. Pérez (2017) refiere que la teoría de pedagogía no directiva manifiesta que al estudiante se le permite aprender con docentes facilitadores. Las teorías de la enseñanza y aprendizaje se han conceptualizado a lo largo de los años y muchas son apoyadas con la psicología. Si bien es cierto, hay influencia de esta disciplina en la educación, no debemos dejar de lado el análisis y el estudio de la didáctica pedagógica para el desarrollo de este proceso. En este mismo sentido, el enfoque histórico cultural de Vigotsky ha alcanzado notoriedad como una propuesta contraria a las teorías neoliberales propuestas desde el capitalismo, enfocándose más en el proceso cognitivo del ser humano (Pérez, 2017).

En la búsqueda de información encontramos enfoques y teorías como las referidas por Delgado (2014), quien manifestó que teóricamente el concepto de calidad es tomado como la eficiencia o eficacia que se evidencian en resultados de la tarea educativa. Sin embargo, Ávila (2017) asegura que existen elementos valorativos de pertenencia y efectividad que influyen mucho en la identificación que se tiene con las organizaciones. No es lo mismo la calidad en una empresa industrial que en una institución educativa que forma seres humanos, donde la calidad no solo está asociada a los resultados sino también a la formación de valores.

El año 2015, la Sunedu analizó la eficiencia de las universidades en el que tipifica tres dimensiones: el papel deficiente de la universidad en la promoción ciudadana, escaso desarrollo en ciencia y tecnología, la descontextualización entre las profesiones y el logro de competencias para la vida laboral. Asimismo, la creación del Sineace estableció los criterios para evaluar la enseñanza superior.

Para esta investigación resultó fundamental tomar en cuenta las ocho condiciones básicas que aseguran el cumplimiento de estándares en las instituciones superiores reguladas por el ente rector, que juegan un rol protagónico en la valoración de calidad de las instituciones de educación superior, aunque se dieron algunos cuestionamientos por falta de ética de funcionarios que al trabajar para este organismo eran contratados por algunas universidades con la intención de recibir asesoría directa. Esta situación de corrupción dañó

la imagen de lo que se viene logrando, pero al darse sanciones para dichos funcionarios se evidencia el real compromiso con los objetivos trazados.

Para Sunedu (2015) la calidad es fundamental. Existen muchas definiciones de calidad, sin embargo, encontramos a Green (1994), quien manifestó que la calidad no puede tener una sola definición porque está asociada a diversos factores. Entonces, la institución rectora asume que la política que asegure la eficiencia y eficacia en las universidades depende de las acciones que las instituciones realizan, propósitos que tendrán como consecuencia resultados manifestados por los usuarios de dichas universidades. Al analizar la propuesta de la nueva Ley universitaria vemos que se han fijado lineamientos de política teniendo en cuenta diversos enfoques que recaen en las exigencias hacia las universidades estatales y privadas; y que, como sabemos muchas no cumplen, por lo tanto, no obtienen el licenciamiento requerido, procediendo a cerrarse la institución.

Para conceptualizar el tema recurrimos a la definición de calidad de Blanco (2007), quien manifestó en su investigación que el término calidad proviene del latín “Qualitas”, relacionado a la satisfacción de un bien o servicio frente a los procesos o resultados de producción. No olvidemos que inicialmente el término estaba estrictamente asociado al campo de la industria y que, como muchos otros conceptos, este se traslada a varios escenarios como la educación.

Para Díaz (2008) la calidad implica la satisfacción de estándares establecidos que involucran insumos, procedimientos y los resultados, llegando a concluir que una de las acepciones más usuales es la que está asociada con el término excelencia, esto supone la gestión que se desarrolla e involucra varios elementos. Miranda, Chamorro y Rubio (2007) manifestaron que la calidad está asociada al servicio que se recibe y las expectativas del usuario. Para Lago, López, Municio, Ospina y Vergara (2013) la calidad implica establecer relaciones entre efectividad y lo que los usuarios perciben como una forma de validar la medición que está estrechamente relacionada con la maximización de resultados.

Hablar de calidad desde un solo aspecto sería cercenar la amplitud que esta tiene, ya que se ven como la calidad basada en el producto, en el proceso, en el cliente, en el valor de la marca o servicio, que son los intangibles que más valor posee una organización, por tanto, las teorías de calidad total abarcan varios aspectos o dimensiones a saber. Feigenbaum (1996) creó el concepto de calidad total teniendo como principios básicos el producto final en la satisfacción del usuario final y, este a su vez, tiene que ver con la gestión.

Esto le permitió a Feigenbaum señalar las pautas para cumplir con estándares que permiten a las organizaciones desarrollar no solo productos sino procesos e intangibles basados en la calidad total. Para Casero (2010) la docencia como variable de calidad es muy importante ya que los estudiantes evalúan a su profesor como aquel justo, organizado, que maneja los contenidos, respetuoso, etc. Esto también es corroborado por Cabalín y Navarro (2008) quienes manifestaron que un buen docente debe poseer atributos intangibles como los de valor, respeto, empatía y puntualidad, etc.

Asimismo, Lavín y Del Solar (2000) refirieron que la gestión de la calidad está asociada a factores de gestión institucional que intervienen en todos los elementos que influyen en la percepción de calidad de parte de los usuarios.

El estudio se justifica legalmente porque, en la última década, el Perú ha iniciado el proceso de autenticación de los servicios universitarios y las exigencias para obtener el licenciamiento que asegure una educación de calidad. Basados en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, se creó la Sunedu, organismo que en el año 2015, ante los reclamos de la mayoría de universidades que veían peligrar su funcionamiento y aseguraban que la intención era sacarlas del mercado, presentó un recurso ante el Tribunal de Garantías Constitucionales. Finalmente, se emitió una resolución validando la propuesta del Congreso de La República y del Ministerio de Educación, argumentando que la dación de esta ley no atenta contra la autonomía universitaria y que más bien la refuerza y optimiza en beneficio de la sociedad.

Este año 2019, existen 30 universidades que en el plazo de dos años tienen que cerrar sus instalaciones, de estas una es pública y tendrá el plazo de dos años para adecuarse a los ocho estándares establecidos por ley, que desde el gobierno pondrán énfasis para hacer que se cumpla, ya que sería contraproducente que el Estado obligue y la universidad pública no cumpla con los parámetros de calidad que se exigen en las universidades privadas.

Por otra parte, el análisis de nuestro tema de investigación permitió conocer si es que se cumplen las propuestas de la Sunedu y, con mayor razón, dado que esta universidad privada ha recibido el licenciamiento por haber cumplido los estándares propuestos. Es importante validar este desarrollo y enfocarlo más en los procesos didácticos dentro del aula y dentro del contexto social, que es finalmente lo que el usuario recibe y la forma como lo percibe.

Los factores sociales, psicológicos e históricos que abarca son abundantes y las teorías sobre procesos han sido estudiadas y validadas en diferentes escenarios, sin embargo, para esta investigación tomamos como base la propuesta de la Sunedu y las teorías y conocimientos que de ahí se desprenden. Antes, las exigencias de calidad se basaban solo en satisfacer al cliente en cuanto al producto final, hoy en día, involucra el proceso y el comportamiento de los públicos involucrados.

El estudio tiene como problema general: ¿Cómo fue la percepción de la calidad de la educación superior en la Facultad de Comunicación de una universidad privada, Lima - 2019? Los problemas específicos fueron: a) ¿Cómo fue la percepción sobre la eficacia y eficiencia de la calidad de la educación superior en la Facultad de Comunicación de una universidad privada, Lima - 2019? b) ¿Cómo fue la percepción del desempeño docente en la calidad de la educación superior en la Facultad de Comunicación de una universidad privada, Lima - 2019? c) ¿Cuál fue la percepción del contexto en la calidad de la educación superior en la Facultad de Comunicación de una universidad privada, Lima - 2019? d) ¿Cuál fue la percepción de la universidad en cuanto a la calidad de la educación superior en la Facultad de Comunicación de una universidad privada, Lima - 2019? e) ¿Cómo fue la percepción de las autoridades con respecto de la calidad de la educación superior en la Facultad de Comunicación de una universidad privada, Lima - 2019?

El objetivo general fue: Analizar la percepción de la calidad de la educación superior en la Facultad de Comunicación de una universidad privada, Lima - 2019. Los objetivos específicos fueron: a) Analizar cómo fue la percepción sobre la eficacia y eficiencia de la calidad de la educación superior en la Facultad de Comunicación de una universidad privada, Lima - 2019; b) Analizar cómo fue la percepción del desempeño docente en la calidad de la educación superior en la Facultad de Comunicación de una universidad privada, Lima - 2019; c) Analizar cuál fue la percepción del contexto en la calidad de la educación superior en la Facultad de Comunicación de una universidad privada, Lima - 2019; d) Analizar cuál fue la percepción de la universidad en cuanto a la calidad de la educación superior en la Facultad de Comunicación de una universidad privada, Lima - 2019; e) Analizar cómo fue la percepción de las autoridades con respecto de la calidad de la educación superior en la Facultad de Comunicación de una universidad privada, Lima - 2019.

II. Método

2.1. Enfoque y métodos

Esta investigación asume el paradigma interpretativo. Ricoy (2006) manifestó que este se aplica a la investigación cualitativa que usa como técnica de recopilación de información a la entrevista, historias u observación, etc.

El enfoque cualitativo se centra en la comprensión y profundización de los fenómenos, explorándolos desde la percepción de los entrevistados en relación con el contexto. (Hernández, 2010). Se utilizó el método: estudio de casos, interpretativo, analítico, deductivo, inductivo.

2.2. Escenarios de estudio

La Facultad de Comunicación de la universidad privada motivo de esta investigación recibió el licenciamiento de la Sunedu. A pesar de ello, existen problemas para internalizar en los docentes los procesos pedagógicos básicos, más allá de las exigencias académicas de planeamiento que se hacen sin la más mínima reflexión de lo que realmente significa. A nivel de infraestructura, cuenta con las condiciones básicas estandarizadas, igualmente el uso de espacios tecnológicos y de accesibilidad, aunque sabemos que la docencia no es el único elemento para medir la calidad, creemos que es un factor importante.

2.3. Participantes

La entrevista estuvo dirigida a tres docentes del área de Relaciones Públicas que tienen a su cargo asignaturas de especialidad en esta área. La entrevista semiestructurada se aplicó a los responsables de las asignaturas de RRPP de la Facultad de Comunicación.

Las unidades de informantes son docentes a tiempo completo en la universidad.

Los tres estudiantes seleccionados para esta investigación son delegados de las aulas y están ligados a organizaciones estudiantiles culturales y académicas

Tabla 1

Docentes a tiempo completo que participaron en el estudio

Docente	Grado Académico	Edad	Asignatura	Características
Jacqueline Solano Salinas	Doctora	59	Investigación en RRPP	Docente con 22 años en la universidad, abogada y comunicadora, maestra en RRPP Nominada.
Cesar Orihuela Mongroup	Magister	37	Redacción para las RRPP	Docente nominada con 15 años de servicio. Contratada a tiempo completo
María Elena Del Pozo	Magister	37	Estrategias y tácticas de RRPP	Ingeniero de sistemas. Especialista en RRPP, con estudios en la PRSSA contratada a tiempo completo.

Tabla 2

Estudiantes que participaron en el estudio

Estudiante	Ciclo	Aula	Asignatura	Características
Melisa Castañeda León	X	102	Redacción para las Relaciones Públicas	Es delegada del aula, ganadora del concurso de líderes universitarios. Estudiante que ocupa los primeros puestos durante la carrera y tiene beca universitaria.
Rebeca Novella Sotomayor	IX	103	Herramientas para Relaciones Públicas	
Allison Ortega Ramírez	X	205	Seminario de investigación en Relaciones Públicas	Miembro adjunto de la presidencia de la PRSSA

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizó la entrevista como estrategia para recopilar la información. Esta permite que los colaboradores puedan absolver las preguntas de manera libre y espontánea. Savin-Baden y Major (2013) manifestaron que una entrevista es una reunión en la que se pacta una conversación e intercambia información entre el entrevistador y el entrevistado que puede ser una persona o grupos de personas. En el caso de nuestra investigación se usó el modelo de entrevista semiestructurada (Ryen, 2013).

2.5. Procedimiento

Problemática: El problema se planteó de manera descriptiva y se analizó utilizando el modelo cualitativo. Revisión teórica: Se estructuró un marco conceptual a priori, estructurado por categorías y subcategorías, entrelazadas entre sí. Luego de un análisis cualitativo, surgieron las categorías que se convirtieron en parte del marco conceptual.

Se elaboró un instrumento con preguntas abiertas sobre la calidad de la educación superior en una universidad privada, las preguntas obedecían a las subcategorías preparadas de acuerdo con los antecedentes de investigación.

La categoría de calidad de la educación superior fue sistematizada y se obtuvieron cinco subcategorías para cada una de las cuales se realizaron preguntas teniendo en cuenta la generalización de los indicadores.

Entrevistas: Se realizaron a tres docentes y tres estudiantes de entre los ciclos IX y X de la Facultad de Comunicación.

Luego de aplicar las entrevistas, se procedió a insertar en PDF cada documento al software Atlas.ti 8, que permitió codificar la información de las mismas con códigos de las subcategorías e indicadores, desarrollando el sistema de esquemas gráficos para el análisis de la información.

2.6. Método de análisis de la información

El método de análisis de datos permitió explicar la información recolectada en la encuesta para su interpretación que ayudó a resolver las preguntas de investigación.

Codificación: este proceso es importante para analizar los datos de investigación. Según Charmaz (2004), el investigador crea una inferencia para elaborar una parte de los datos que permite analizar la información que se obtiene, los códigos se relacionan unos entre otros y se considera la información de las bases teóricas.

Por las características metodológicas de la investigación se convino utilizar el software de análisis cualitativo de datos llamado Atlas.ti. La aplicación permitió dar validez y credibilidad a la investigación realizada.

La triangulación se realizó a partir de códigos que se hicieron a partir de categorías y subcategorías, además de la construcción de redes como categorías, conceptos y elaboración de informe textual que permitió al investigador, analizar, interpretar, deducir y concluir los resultados de este trabajo, conectando la información con las evidencias recogidas de las entrevistas.

2.7 Aspectos éticos

Este trabajo es de mi autoría total, no se ha copiado texto ni investigación alguna, pero si se han utilizado las referencias de aquellos trabajos que sirvieron como insumos. Los encuestados recibieron las indicaciones y se les explicó los objetivos de este trabajo, pidiéndoles honestidad y objetividad al tratar el cuestionario presentado. Se precisó que también será tomada en cuenta para establecer las mejoras que permitirán lograr las metas institucionales que se buscan.

III. Resultados

Habiendo analizado la información recibida a través de las entrevistas y aplicando el software Atlas.ti versión 8, encontramos esta red de información que tiene como eje principal la calidad de la educación superior con cinco dimensiones: a) Eficiencia y eficacia, b) Docencia, c) Contexto, d) Universidad y e) Autoridades. Red semántica que podemos observar en la figura 1.

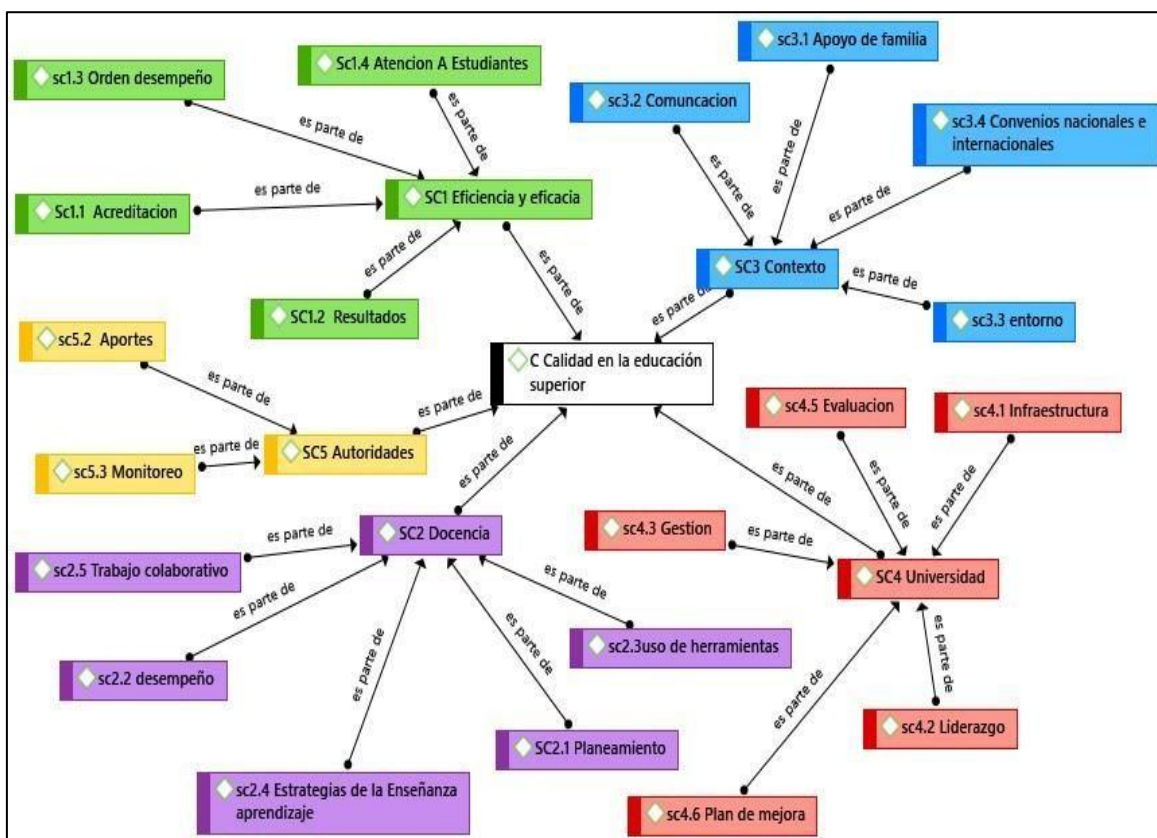


Figura 1. Esquema de categoría, subcategorías e indicadores de calidad de la educación superior.

3.1 Análisis de la calidad en la educación superior

La educación superior en el Perú cobró real dimensión en los últimos años, a raíz de la nueva Ley universitaria 30220 del 2014 y la creación de la SUNEDU, que establecieron los parámetros de las condiciones básicas para lograr la calidad de la educación superior. Es a partir de este momento que las organizaciones educativas, después de, en un inicio, rechazar la norma se vieron obligadas a ajustar sus estructuras internas para adecuarse y cumplir con los estándares de calidad de la educación superior.

Este fue un cambio necesario en el Perú, las universidades se habían convertido en sedes de mercantilismo, que ofrecían al mejor postor carreras que a la larga no contaban con el respaldo ni académico ni logístico que garantizara profesionales competentes.

Desde 1928, año en que Leguía redactara el nuevo estatuto para el funcionamiento de las universidades se veía la intención del gobierno por controlar a la masa universitaria que, por entonces, cobraba real valor en sus protestas y reclamos, específicamente a la

Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), conocida como Decana de América.

Pero este estatuto tenía un candado que no consideraba la autonomía sino se hablaba de una universidad controlada desde las esferas del poder. Posteriormente, en 1931, Sánchez Cerro, ante las protestas de los estudiantes y la sociedad, se vio obligado a promulgar la Ley de Reforma Universitaria, en la que se incluía el cogobierno de las universidades, con autonomía, flexibilidad, planes de estudio, etc. Todo ello, incentivado por J. A. Encinas, Rector de la UNMSM. Aunque no duró mucho tiempo porque en 1932 ante reclamos de los universitarios y propuestas populistas se clausuró temporalmente a la UNMSM, deportaron al rector Encinas, quien a su regreso al Perú es elegido parlamentario de la República, puesto desde el que impulsó otra ley.

En 1943, con el presidente Bustamante y Rivero se dio la Ley N° 10555, norma que reconocía a 5 universidades que gozaban de prestigio académico y reconocimiento internacional. Los docentes, que se preciaban de serlo, no eran advenedizos en su campo, manejaban la retórica a la perfección y las clases eran eminentemente magistrales, que en estos días son cuestionadas por las innovaciones en el campo de la pedagogía moderna. En la investigación postulamos que en una sesión de aprendizaje deben fluir todas las estrategias posibles, que, sumadas a la capacidad de argumentación y convencimiento, seguirán siendo aplaudidas y dejarán huella en muchos estudiantes. Obviamente, sin descartar la importancia de las nuevas herramientas de enseñanza que apuntan al desarrollo de sus capacidades y habilidades superiores del ser humano.

En 1960, en el segundo gobierno de J. Prado, se promulga la Ley N° 13417 que permite la creación de ciudades universitarias. Asimismo, se crea el (CI) Consejo interuniversitario como un antecedente del Consejo Nacional de la Universidad Peruana.

(Conup). Esta es una etapa importante dentro de este análisis porque es a partir de esta ley que se inicia la proliferación de universidades en todo el Perú.

En 1969, el presidente Juan Velazco Alvarado promulga la Ley N° 17437 que le daba un carácter nacionalista y científico, creando el CONUP. Para ese entonces, este organismo dependía directamente del Ministerio de Educación, remarcando que se elimina el cogobierno, pero se implementa la exigencia a la producción intelectual y científica.

Para 1983, con la Ley N° 23733, F. Belaunde Terry crea la ANR, que reconoce a 26 universidades estatales en todo el Perú y a 9 particulares. Esta ley fue cuestionada y

politizada, teniendo en cuenta las modificaciones que se hicieran en el gobierno anterior que cuestionaban la apertura económica de las mismas. La crisis que se vive actualmente tiene como antecedente esta ley, que permitía crear universidades sin exigencia académica.

En 1996, con la Ley N° 30220, Fujimori crea la CONAFU, como institución que validaría la apertura de nuevas universidades con fines de lucro y dejándolas al libre albedrío del mercantilismo. Sin duda, este fue el punto de partida para una proliferación exponencial de universidades sin el perfil para ser consideradas como tal, con infraestructura inadecuada, sin planes de estudio. Muchas de estas debido a esta ley se han visto obligadas a cumplir con los estándares que la Sunedu exige para lograr el licenciamiento, aquellas que no pasan la evaluación serán cerradas en un plazo de dos años.

Esta información la podemos corroborar en la figura 2, en la que se muestra la síntesis de la evolución de las leyes universitarias en el Perú.

Esta sinopsis de la evolución de las leyes universitarias en el Perú nos permite evaluar por qué hemos llegado a este nivel, con universidades que no logran el posicionamiento académico a nivel Latino Americano y, mucho menos, a nivel mundial. La masificación de estas instituciones, si bien es cierto, captó la atención de muchas personas que no podían acceder a las universidades nacionales, pero que tampoco les garantizaban una educación de calidad que se ha evidenciado con las últimas evaluaciones que desde el Estado se vienen dando.

En el Perú hemos arrastrado la falta de previsión e improvisación permitida por el marco legal, que tenía más tintes políticos y de control que de eficiencia de la calidad. En los últimos tiempos, se ha puesto en vigencia este tema, pero con un alto costo social en el que se ven perjudicados más de 80 mil estudiantes, quienes tienen que enfrentarse a la incertidumbre que el destino les depara, ante lo cual el Estado debería asumir una responsabilidad para permitirles continuar sus estudios superiores en aquellas universidades que sí lograron el licenciamiento. Esta es una realidad que nos está costando enfrentar y que creemos es la consecuencia de asumir las verdaderas demandas de una sociedad que busca eficiencia y eficacia de las instituciones de educación superior.

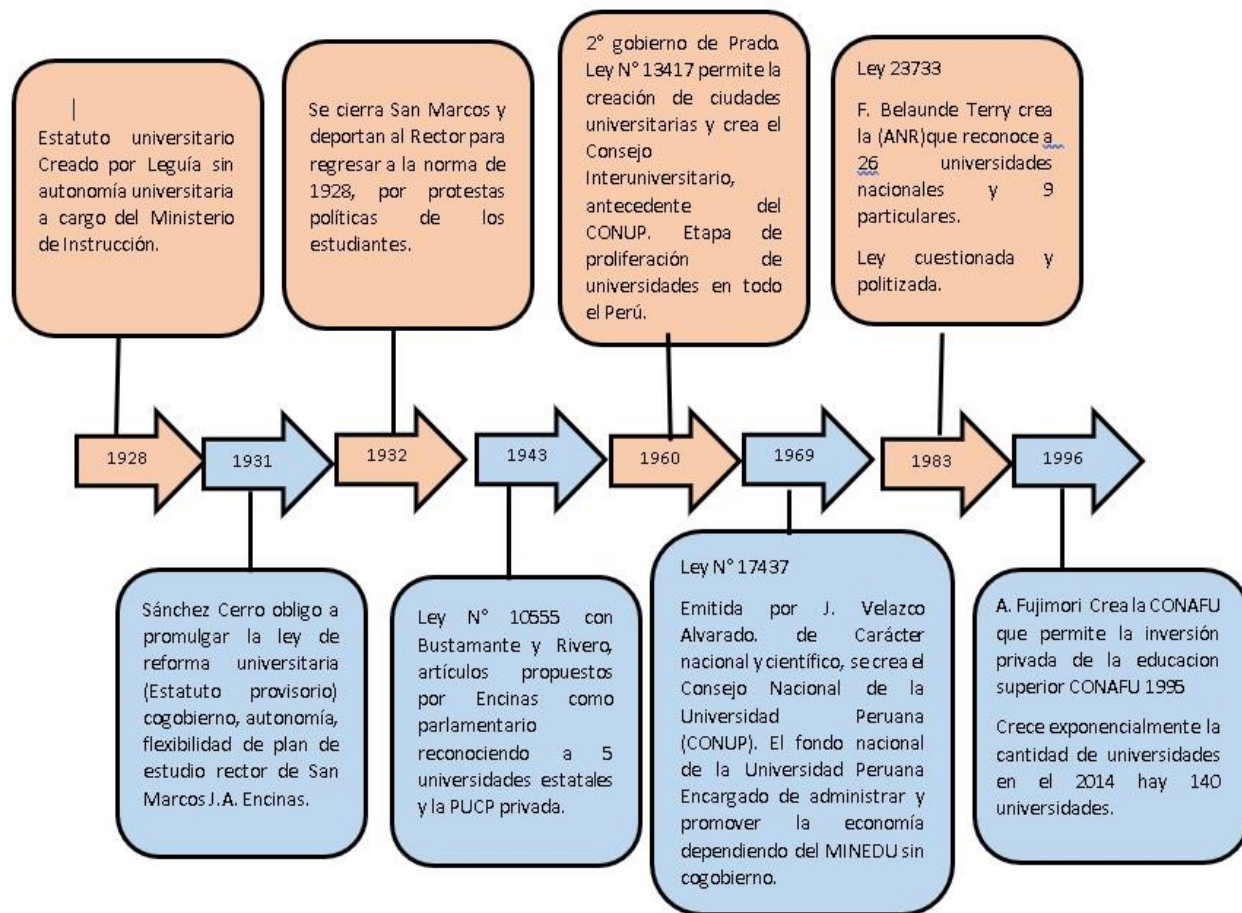


Figura 2. Línea del tiempo: Leyes universitarias en el Perú.

La calidad que las universidades deben tener empieza por evaluar de manera exhaustiva a los docentes, quienes tendrán a su cargo el desarrollo de competencias mínimas para ejercer tal función. No basta poseer grados a académicos, es necesaria la formación pedagógica que permita diseñar y planificar la enseñanza para lograr mejores indicadores de logro.

Ahora, es la oportunidad de cambio. La sociedad ha visto con mucha complacencia la dación de esta ley que permite la evaluación, para que se garantice lo que la población le demanda a estas casas de estudios superiores. Hay un compromiso con el cambio desde arriba, pero también se deben impulsar cambios desde las propias universidades, exigiendo al Estado una mayor participación. Lamentablemente, en los últimos lustros las universidades estatales no ejecutaron los presupuestos que se les asignó regresando el dinero a las arcas del Estado.

Aquí, la crítica es para las autoridades que no poseen capacidad de gestión para gastar eficientemente los recursos asignados. No es posible que exijamos investigación, se les de

presupuesto y terminen el año regresando dinero por no investigar. Los rectores, quien son los funcionarios académicos, deberían tener como adjunto a un gerente administrativo que conozca su función. Ser destacado académicamente no te garantiza que seas un buen gestor.

Para abordar la investigación se consideró subcategorías de acuerdo con los antecedentes nacionales e internacionales que son los que directamente se vinculan con la calidad de la educación superior.

De esta manera, se hizo una estricta evaluación a través de la triangulación de la información, utilizando el mismo software. Las palabras clave más relevantes utilizadas en la investigación fueron: estudiantes, docentes, infraestructura, gestión, calidad, desempeño, investigación, liderazgo, herramientas y comunicación. Esta información coincide con los lineamientos de la investigación que establecen a estas palabras como parte de las dimensiones e indicadores que permiten establecer el análisis de la calidad de la educación superior en la universidad privada, específicamente en la Facultad de Comunicación. Como se muestra en la figura 3.



Figura 3. Esquema de palabras más utilizadas en la investigación.

De este análisis semántico se desprende la importancia de asociar a la calidad en la educación superior con elementos endógenos dentro de las organizaciones.

Asimismo, podemos observar que la palabra más tratada, según el software es estudiantes, seguida de docentes. Esta relación es muy importante porque refleja el sentir de la investigación, centrada en la preocupación por la calidad del servicio que recibe el

estudiante. Como mencionamos anteriormente, creemos que, para evaluar la calidad, el factor más importante es el docente, quien debe estar capacitado en estrategias y tácticas innovadoras. Actualmente, nos enfrentamos a estudiantes llamados nativos digitales, cuyos maestros son migrantes digitales, posición desde la que se enfrenta una gran desventaja frente a los conocimientos que ellos poseen en el uso de las nuevas tecnologías.

No obstante ¿cómo nos preparamos para estar a la vanguardia? Aquí está el reto de la generación adulta con mucha experiencia, pero con escaso conocimiento del manejo de herramientas de comunicación, hecho que les permite a los jóvenes estar años luz con el manejo de datos muy actualizados. Es tarea de las universidades capacitar a sus maestros e implementarlos de la tecnología actualizada, hasta que en algunos años esa brecha se vaya cerrando, pero también irán apareciendo nuevas herramientas de comunicación y hasta quizás con maestros que no tendrán que estar físicamente en el aula, sino a través de hologramas.

En muchas organizaciones, cuando se habla de calidad se hace referencia a la gestión en general, dándole el mismo peso a todos los elementos que la conforman, sin embargo, de la investigación se desprende que el factor más importante para medir la calidad de la educación superior es el docente universitario, seguido de la infraestructura y logística. Entonces, las universidades deberían invertir en capacitar a sus catedráticos para su mejor desempeño dentro del aula.

Muchos docentes son excelentes profesionales en su quehacer cotidiano, pero esto no garantiza que al enseñar se replique esa excelencia. Por el contrario, carecen de la pedagogía como requisito indispensable para ejercer dicha actividad y así cumplir los aprendizajes esperados por parte de los estudiantes. No es suficiente saber mucho del tema, para transmitir conocimiento necesitamos de estrategias y tácticas de enseñanza.

Lamentablemente, esta práctica que debería ser prioritaria se reduce a charlas de expertos en las que cuentan sus experiencias, mientras los docentes siguen aplicando el modelo tradicional de enseñanza que aprendieron desde la escuela. Tampoco podemos caer en las exigencias de la educación básica regular que prioriza la elaboración de planes de estudio y busca evaluar al docente en el desempeño visto desde el cumplimiento de papeles, más que de la eficacia dentro de las aulas. Las universidades necesitan estrategias y tácticas ligadas a casuísticas vivenciales que permitan a los estudiantes comprender la realidad.

Para el enfoque de educación de calidad, basado en las estrategias de enseñanza y aprendizaje, se requiere políticas dentro de la organización que fortalezcan al docente en el

uso de herramientas actualizadas e innovadoras que les permitan hacer frente a los retos de la nueva generación de estudiantes dotados de capacidades digitales, que en muchos casos sobrepasan el conocimiento del docente. Como se muestra en la figura 4.

3.2 Análisis de la eficiencia y eficacia

La universidad desarrolla encuestas a los estudiantes en las que se evalúan diferentes aspectos, entre estos la eficiencia y eficacia de la institución. Corporativamente, se aplican encuestas que evalúan a los docentes, quienes son supervisados por la unidad de acreditación, teniendo en cuenta los estándares establecidos por la Sunedu para ser licenciadas y cumplir con lo estipulado y así poder demostrar la calidad que se exigen desde el 2015, pero que recién se está poniendo en práctica.

En los últimos años, la calidad de la educación superior ha mejorado, justamente, debido a las exigencias que desde el Estado se están demandando para elevar la calidad de la educación superior. La Facultad de Comunicación en la que se realizó la investigación, para efectos de acreditación y licenciamiento, se preocupó por establecer el cumplimiento de los estándares exigidos para adecuarse a los servicios que debe prestar a la comunidad. Con respecto a la eficiencia de los docentes, la medición tiene varias aristas como el cumplimiento de la jornada u horario de trabajo, la preparación de sesiones de aprendizaje, el dominio del tema, el logro de resultados en base al enfoque por competencias, etc.

Otro punto importante sobre la eficiencia docente se centra en la disposición para atender a los estudiantes y asesorarlos tanto dentro como fuera de la institución. Muchas veces los docentes realizan esta tarea en jornadas extra laborales, no remuneradas. Con respecto a la planificación, esta se hace como parte de las normas que establece la universidad: todos deben de cumplir con la entrega de la documentación así como en el cumplimiento de los tiempos y sesiones de aprendizaje, en función del logro de competencias académicas.

Al respecto, son las coordinaciones de área las que evalúan o hacen seguimiento del cumplimiento de los docentes en su desempeño y son los que al final recomiendan la continuidad o no del mismo sumado a la evaluación que los estudiantes realizan cada ciclo de manera virtual.

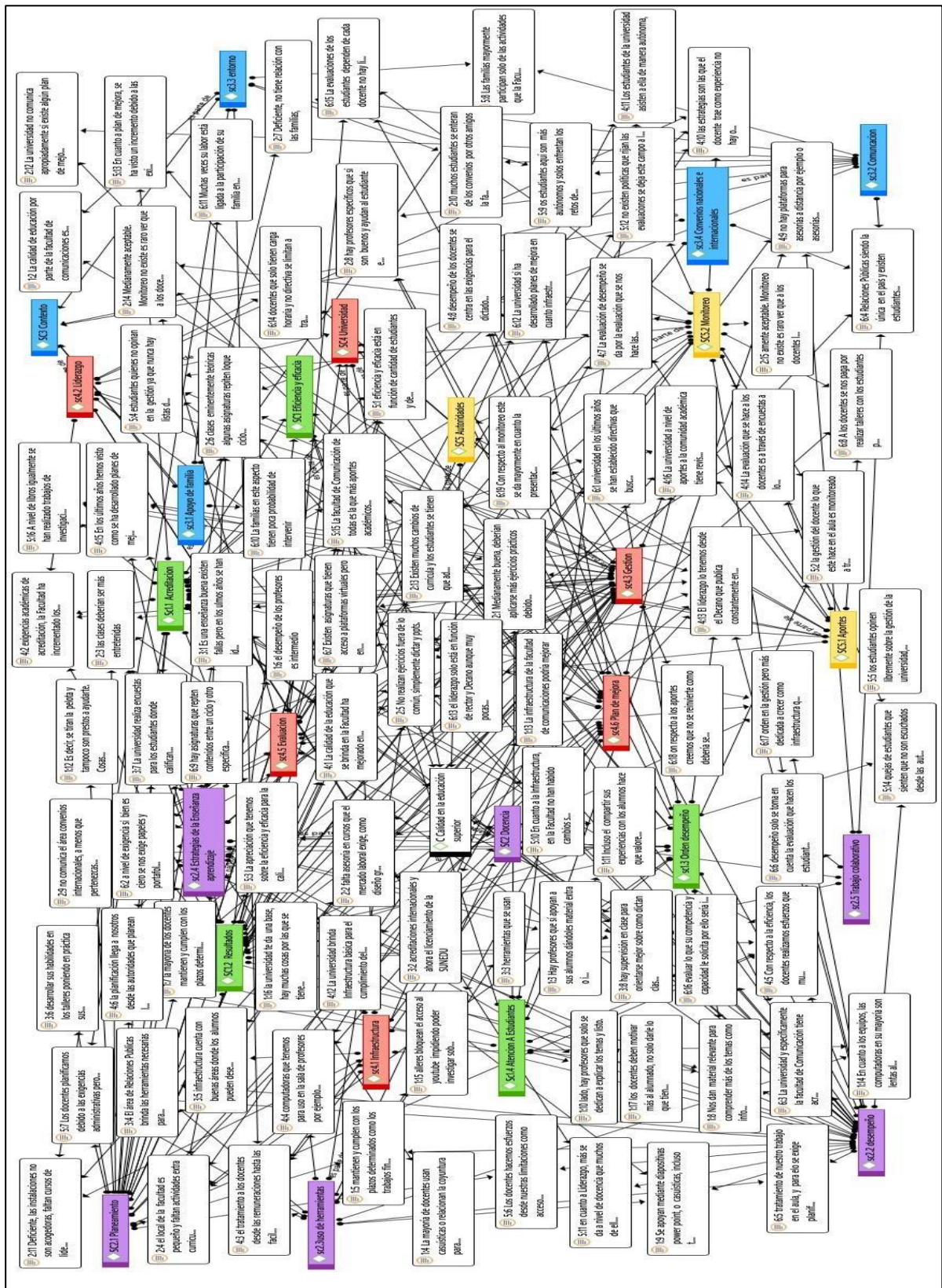


Figura 4. Resultado Atlas.ti 8. Red de calidad de la educación superior.

Las estrategias que utilizan los catedráticos y que traen como parte de su experiencia cotidiana son adecuadas de manera autónoma por cada docente. Si bien es cierto que cada

fin de ciclo se reúne a los profesores, esto se da de manera general para recibir las indicaciones de la organización, son pocas las reuniones donde se habla de estrategias. Este tema no es parte de las políticas que emanan de la institución. En la universidad, el liderazgo se da por parte de los docentes de asignatura o talleres, quienes son en muchos casos profesionales reconocidos académicamente, pero como organización no se ve un liderazgo institucional.

La implementación y reglamentación que la Sunedu impone a las universidades, con el fin de lograr estándares comunes, son procesos que necesitan de la suma de esfuerzos de todos los colaboradores, no solo de las autoridades. Estos últimos, en muchos casos, contratan agentes externos que los ayuden a demostrar que se hacen trabajos de calidad. Para la universidad esto ha significado varios cambios por ser un proceso que demanda mucha planificación, esfuerzo y presupuesto. Lograr el ansiado licenciamiento abre las puertas ante la sociedad como una organización que cumple con lo que la población demanda.

Aun así, los estudiantes en la entrevista sobre eficiencia y eficacia manifestaron que la universidad no cumple con algunos estándares básicos y que solo maquillaron la situación. Quizás más adelante, la SUNEDU tendrá en cuenta este problema y no solo dará licenciamiento por un tiempo, sino que monitoreara a las instituciones de manera permanente.

La labor que realizan los docentes dentro de la facultad es el indicador con mejores resultados. Los estudiantes valoran el esfuerzo de sus docentes, aunque también son muy críticos con aquellos que no cumplen con sus expectativas y llegan a tachar a docentes por ineptitud. En ese sentido, el derecho que tienen los estudiantes para determinar la calidad de sus docentes es muy importante, aquí se tiene en cuenta la autonomía que figura en la ley universitaria.

Asimismo, los estudiantes y docentes manifestaron que, en infraestructura, se han realizado mejoras sustanciales, pero estos avances aún no satisfacen los reales intereses de los estudiantes y que como parte de la carrera de Comunicación era importante estar a la par con la tecnología de punta.

La universidad, al respecto, presentó planes de mejora en función de lograr los estándares básicos. Se ha observado varios cambios que de no cumplirse no se ajustaría a lo requerido por la Sunedu. La Facultad de Comunicación es una de las que más y mejores aportes ha tenido a la sociedad, publicando libros, revistas y diarios que permiten difundir las investigaciones que realizan los estudiantes y docentes.

Un acontecimiento importante es que se han logrado varias acreditaciones con organizaciones internacionales que validan la calidad y que los estudiantes ratifican como hechos que los empodera y forma el liderazgo que la sociedad requiere. Los planes de mejora no solo están en cuanto a infraestructura, sino también en el aspecto académico y de evaluación, aunque este punto sigue siendo una deficiencia por la falta de monitoreo, pues al no supervisar la acción docente se sigue aplicando el desarrollo de contenidos.

Los docentes y estudiantes refirieron que la gestión pone más énfasis en crecer como infraestructura y no académicamente. Otro de los puntos importantes destacados por los estudiantes es acerca de las sesiones de aprendizaje que, en muchos casos, son muy teóricas. Los alumnos exigen que se dé prioridad al aprendizaje significativo de la experiencia o que se haga a través de casuística.

La institución no cuenta con plataformas multimedia para asesoría de investigación a distancia, ni para convenios internacionales. No obstante, existe una para asesorar a los estudiantes en horas no lectivas, que se le reconoce a cada docente. Así mismo, los docentes consideran que se debe mejorar el sistema de evaluación, cumpliendo con las condiciones mínimas que permitan el logro de desempeños, competencias y capacidades, haciéndola más sistemática y no dejándola al libre albedrío del docente.

Se rescató también de las encuestas el hecho de que la universidad periódicamente modifica la malla curricular, adecuándose a los cambios de la sociedad, aunque esto en algunos casos perjudica a los estudiantes que deben llevar cursos que no estudiaron para cumplir con los requisitos de créditos. En cuanto a la gestión de los docentes en su actividad académica, los encuestados manifestaron que, a pesar de ser muy competentes, no desarrollan investigaciones y que esta solo se limita a los últimos ciclos de tesis.

La facultad planifica talleres para las especialidades de comunicación y estos permiten profundizar los conocimientos y llevarlos a la práctica, este elemento es valorado por la comunidad ya que la universidad invierte en logística para que se puedan dar estas prácticas.

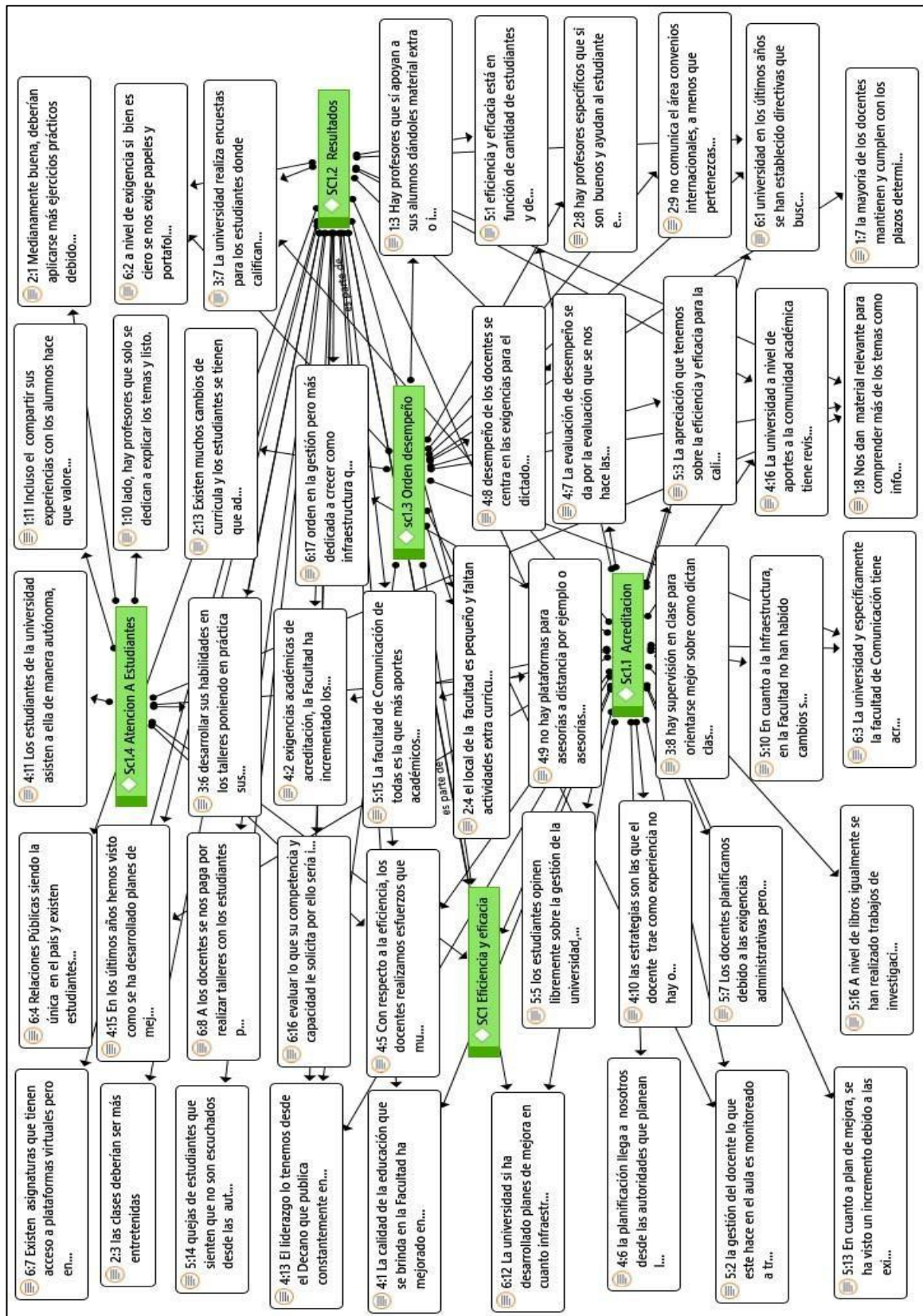


Figura 5.- Eficiencia y eficacia de la educación superior

3.3 Análisis de la subcategoría docencia

Para la investigación, la docencia es un punto importante dentro del cual se enmarca principalmente la calidad. Si bien es cierto que como parte del sistema es un engranaje más, este es el más preponderante por la función ejecutoria en la que se traduce toda la organización, más allá de la infraestructura y logística, etc. Es en la labor docente donde aterriza la acción pedagógica.

Según las encuestas, los docentes cumplen con los plazos que la organización planifica tanto para la elaboración de sílabos, portafolios, trabajos académicos y sesiones de aprendizaje, etc. La institución emite cronogramas para el cumplimiento de entrega de parte de los docentes, como parte de las exigencias de la institución que se cumplen en los tiempos determinados. De la entrevista realizada, se evidencia que existe una falta de asesoría en asignaturas que el mercado laboral exige, teniendo en cuenta que la comunicación y específicamente el área de relaciones públicas es una disciplina emergente y cambiante, por ser holística requiere capacitar a los estudiantes y docentes de manera permanente adecuándose a los cambios que la disciplina requiere.

Un factor importante que se puede observar a nivel de práctica docente es la mala selección del personal, no existe un comité de evaluación. En varias universidades solo se evalúa el currículo o los grados académicos, pero esto no es suficiente. Los maestros deben tener un perfil ideal para poder comunicarse y comunicar los conocimientos, muchos cumplen con la jornada laboral de manera eficiente, pero en el resultado hay muchas deficiencias que los estudiantes reclaman y en las encuestas hacen notar sus demandas, pero sienten que la universidad no los escucha.

La falta de capacitación permite docentes que improvisan sus sesiones de aprendizaje por no planificar adecuadamente, lo más grave es que no manejan el concepto de logro de competencias, capacidades y desempeños. Al final, logran presentar resultados y evalúan, pero esas prácticas están descontextualizadas de lo que debe hacerse si la evaluación no se hace en función de la competencia, entonces ¿para que se evalúa?

Otro dato importante son las actividades extracurriculares que no se implementan limitándose a actividades simples que se hacen por cumplir, sin tener en cuenta la formación profesional.

De las sesiones de aprendizaje, lo encuestados demandan sesiones más dinámicas y el uso de herramientas más innovadoras, aunque esto es una limitante ya que por política de la universidad los docentes están prohibidos de hacer actividades fuera de las aulas, para ello

necesitan permisos y respuestas que en muchos casos son negativas. En algunos extremos se realizan, pero a escondidas de la institución. Esta práctica no debería darse por las responsabilidades que ameritan; pero, muchos la ven importante antes que recurrir a trámites burocráticos y falta de apoyo. La universidad no cuenta ni con la movilidad que se requiere para el traslado de estudiantes ni con la logística para realizar actividades fuera de la institución, sesiones que buscan vincular la práctica docente con la realidad. Esto no está como indicador de calidad para la Sunedu, pero es importante considerarlo.

En el campo de la investigación, se contrata docentes con grados académicos, pero muchos no garantizan que se logre el posicionamiento de la investigación, no se trabaja correctamente restringiéndose a la labor de copiar lo que dos o tres autores manifiestan en sus textos. Esta situación obliga a los estudiantes a buscar asesores externos para que los ayuden a entender y hacer lo que la universidad debería proveerles. Las exigencias en investigación ahora son mayores, los productos no solo servirán para incrementar los repositorios de la universidad, sino que se exige que se publiquen los resultados en revistas indexadas o arbitradas. Muchas casas de estudio han implementado directrices para que las investigaciones se ciñan a las demandas de esta web de revistas o publicaciones científicas.

La implementación de la Ley universitaria a través de la Sunedu permitió que muchas instituciones de educación superior adecuaran sus procesos de enseñanza y aprendizaje solo para alcanzar el ansiado licenciamiento o acreditación, permitiendo que estudiantes y docentes vean mejoras en los procesos de calidad de la educación superior, pero creemos importante que se incremente la función de supervisión de manera permanente. Los docentes realizan muchos esfuerzos por cumplir con los horarios y tiempos establecidos, pero, como se mencionó líneas arriba, esto no guarda relación con el interés que la universidad les presta, limitándose a pagos por su labor, sin importar la satisfacción profesional del ser humano.

Las entrevistas revelaron también que la mayor parte de la planificación llega desde las altas autoridades, nivel en el que los docentes no tienen ni participación ni posibilidad de consulta, limitándose a controlar el cumplimiento de las disposiciones.

Muchas asignaturas han incrementado como estrategias de comunicación el uso de plataformas virtuales que deberían ser modelos de eficiencia y eficacia de la acción docente. Sin embargo, estas deben ser manejadas con mucho celo profesional para evitar que se presenten a acciones negativas en perjuicio de la institución y de la imagen de los docentes.

Se ha visto, a través de los noticiarios, que personas inescrupulosas utilizan estas plataformas para fines ilícitos.

Muchas fallas se han ido corrigiendo respecto de la labor docente, pero la institución cuenta con buenos profesionales especialistas en sus respectivas áreas, aunque carecen de formación pedagógica, siendo una limitante para llegar de manera adecuada a los estudiantes, convirtiendo las sesiones de aprendizaje en clases magistrales que son buenas, pero en las que el aprendizaje significativo no se toma en cuenta.

Con respecto a la escuela de Relaciones Públicas, ésta es un área que tiene mucho énfasis en la formación profesional. En algunos casos hay estudiantes que sienten que las otras áreas en las que quisieran desarrollarse no tienen la misma importancia. Esto se debe a las coordinaciones del área que asume una posición de liderazgo, transmitido al equipo que siente en esas acciones la motivación para hacer un trabajo que implique la innovación y el cambio constante. Las reuniones informales en las salas de docentes se convierten en grupos de colaboración y de aprendizaje de estrategias compartidas que enriquecen las actividades cotidianas en el aula.

Otro aspecto relevante sobre los docentes, es que los estudiantes son portadores de las buenas y malas acciones dentro del aula, pero sienten que, en muchos casos, cuando hay quejas, no son escuchados por la organización limitándose a presentar reclamos. Esta situación dio como resultado que los mismos alumnos creen plataformas virtuales mediante las cuales se manifiestan de manera más libre y que la organización se viera obligada a reconocerlas como un aporte para el crecimiento y la mejora continua.

Otra situación limitante es el acceso a computadoras que son lentas, con programas obsoletos y sobre los cuales no ha habido respuestas a pesar de los reclamos. Quizás esta situación es imperceptible para las autoridades ya que ellos no son los que utilizan estos recursos. Por lo tanto, solo les informan que hay computadoras y no saben ni las condiciones ni el funcionamiento de las mismas. De igual forma, en las aulas de talleres hay un bloqueo a ciertas redes como YouTube que muchas veces perjudica en trabajo de los estudiantes.

Un inconveniente del trabajo docente resaltado en las encuestas es que la asignatura de métodos de estudio, de primero o segundo ciclo, no tiene continuidad y pierde vigencia durante los ciclos subsiguientes, ya que no se utilizan los formatos ni la redacción aprendida bajo el estilo APA, que es una exigencia en la elaboración de trabajos de investigación, porque muchos docentes no exigen la realización de trabajos bajo estos parámetros y se permite el plagio. Esto, de alguna manera se viene mejorando por la utilización del software

Turnitin que arroja resultados sobre copia en los trabajos, pero si al estudiante no se le enseña a investigar, cómo les podemos exigir resultados. Este punto debe ser tomado con pinzas para que durante la carrera se apliquen las normas y estándares internacionales en la redacción y presentación de todos los trabajos de investigación.

También se analizaron las respuestas evidenciando que hay una conexión entre estudiantes y docentes que utilizan sus experiencias profesionales a través de casuísticas, permitiendo un aprendizaje significativo con un enfoque de competencias, enganchando a los estudiantes con la vida profesional en tiempo real. Pero, de la misma forma, los estudiantes piden que los catedráticos motiven más a los estudiantes, para que los temas tratados en las asignaturas sean de interés y de aplicación, que puedan ser valorados no solo en el aspecto teórico sino también en la vida cotidiana.

La docencia universitaria o a nivel superior requiere de profesionales capacitados en el tratamiento de personas jóvenes que han adquirido cierto grado de autonomía con respecto a la escuela. Es importante tener en cuenta el nivel del pensamiento en el que están los estudiantes de acuerdo a la edad, sustentado por la Pedagogía Conceptual de la Fundación Merani de los hermanos Zubiria, en Colombia, que establece el pensamiento nocional, conceptual, formal y categorial. Cada nivel de pensamiento desarrolla capacidades, habilidades y destrezas que permiten a la persona realizar tareas procedimentales y se dan de acuerdo a las edades que coinciden mayormente con los niveles de la educación en el Perú. El solo hecho de conocer el nivel, estudiarlo y aplicarlo en la planificación de estrategias y tácticas, permitiría a los estudiantes desarrollar el pensamiento crítico con habilidades categoriales superiores, capaces de demostrar el desarrollo de conocimientos, procedimientos y valores que las sociedades necesitan para ser transformadas.

superior

3.4. Análisis de la subcategoría contexto

La vida universitaria, no solo se desarrolla dentro del claustro o las instalaciones, este solo es el recinto en la que se debe procesar toda la información que el contexto involucra para que se convierta en la organización, que a raíz de la investigación se propongan los cambios que la sociedad necesita. Solo así se podría decir que se estamos cumpliendo con las demandas que la ciudadanía les exige a las universidades. De lo contrario, no se cumple con los estándares básicos requeridos. Tal es así que para este año 2019 la Sunedu ordenó que más de 20 universidades, dentro de dos años, deberán cerrar sus instalaciones. Ante tal determinación, por conveniencia, algunas de estas se están fusionando con aquellas

licenciadas. Aquí es donde la Superintendencia debe actuar para verificar que el licenciamiento no solo sea un maquillaje de las organizaciones por obtenerlo, a través de un monitoreo permanente.

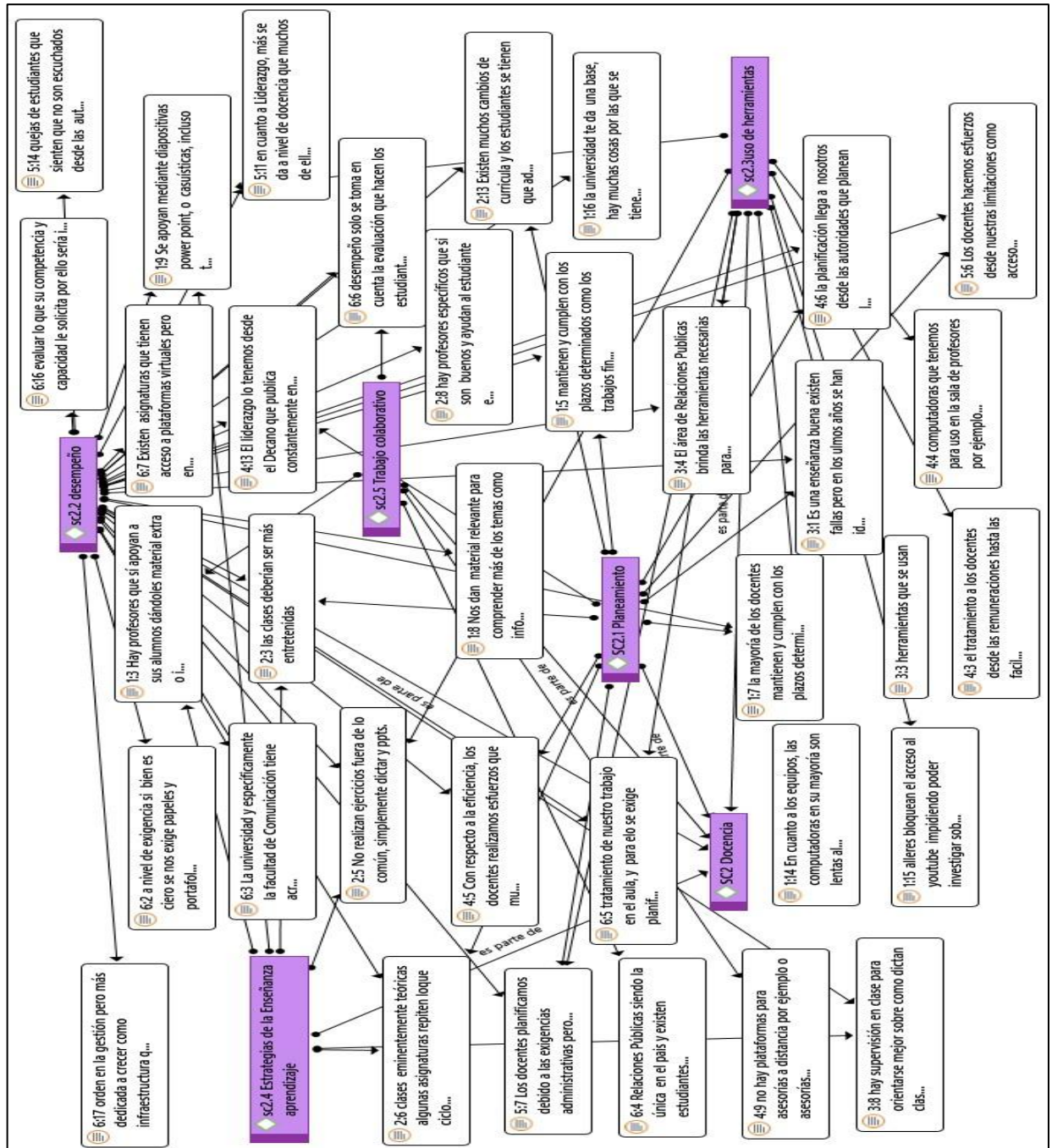


Figura 6. Red Atlas.ti 8. Análisis de la labor docente en la calidad de la educación

Si bien es cierto, las familias tienen un rol preponderante porque son las que mantienen a sus hijos en la institución, estas no ejercen ningún control sobre la organización.

Más bien, se mantienen alejadas, pero atentas a los logros de sus hijos. Los estudiantes refieren que eso se debe al desarrollo de la autonomía de la persona que se hace responsable de su proceso dentro de la universidad, ayudando con ello a construir las responsabilidades que como ciudadanos tienen que desarrollar para enfrentarse a la sociedad.

Por otro lado, el análisis comprende el aspecto económico bajo el cual se rigen las estructuras de la sociedad. Nuestro sistema económico de libre mercado permite que las organizaciones de educación superior utilicen estrategias de marketing y publicidad para exponerlas en una vitrina, pero muchas veces estas son descontextualizadas de su real dimensión, ofreciendo ventajas y beneficios solo para captar el mercado. Una vez estando dentro, los estudiantes reclaman y simplemente se distrae la realidad con otros factores exógenos. Esta situación se dio desde los años 90, con la aparición de leyes que permitían a cualquier institución llamarse universidad, desvirtuando el rol que esta tiene en la sociedad. Gracias a las nuevas leyes establecidas, el panorama ha entrado en un proceso de cambio, haciendo que estas instituciones de educación superior se adecuen a los estándares mínimos de calidad educativa.

Dentro de este contexto, una de las atracciones son los convenios intra e inter universidades nacionales y extranjeras, ya sea para pasantías, investigación o intercambios de investigación. Estos convenios, refieren los estudiantes y docentes, deben ser masificados y todos deben tener las posibilidades de acceso. En todo caso, las mismas universidades deben ayudar a sus estudiantes a buscar el financiamiento necesario para acceder a convenios y becas que ayudarán a mejorar la calificación profesional de los estudiantes.

Asimismo, el contexto exige la publicación de investigaciones científica en revistas indexadas o arbitradas, este punto es importante ya que uno de los indicadores de calidad es la publicación de investigaciones o artículos científicos como parte del esfuerzo que deben hacer las universidades para cumplir uno de los elementos más importantes: la investigación que implica el cambio y la solución a los problemas de la sociedad. En este aspecto, la universidad aún no despega ya que los esfuerzos para hacer de esta una práctica cotidiana se truncan debido a impedimentos económicos, logísticos y de conocimiento. Los investigadores o asesores siguen haciendo trabajos enfocados en parámetros arcaicos.

Dentro de la organización, se refiere que la comunicación es una dificultad que amenaza el buen desarrollo de la gestión. Hay información que debe ser difundida entre los estudiantes, pero se sigue haciendo de manera mecánica. No se utilizan las plataformas

virtuales o el intranet de manera eficiente, este solo sirve para matrículas y encuestas, pero sus alcances dentro del contexto deberían ser mayores para que beneficie a los estudiantes y docentes, en quienes debe recaer todo el esfuerzo de la organización.

Otro elemento importante dentro del contexto es el área de Relaciones Públicas que, como ya se dijo, es la que mejor posicionamiento tiene en la Facultad de Comunicación. Esta cuenta con respaldos nacionales e internacionales que validan las acciones realizadas desde el enfoque por competencias hasta las evaluaciones de las acciones de comunicación que se hacen con las instituciones. La acreditación internacional es un respaldo importante ya que es la primera y hasta ahora única Facultad de Comunicación, a nivel nacional, que posee este convenio, específicamente con escuelas de Relaciones Públicas de Estados Unidos (PRSSA) en la que sus estudiantes participan cada año, llevando propuestas de desarrollo e integración y aportando a la comunidad con acciones concretas para el cambio dentro de las corporaciones.

Muchos estudiantes postulan para pertenecer a este grupo que es manejado y monitoreado por ellos mismos bajo el auspicio de la universidad. Son los mismos estudiantes quienes evalúan a los postulantes que deben contar con ciertos requisitos y eligen a los que representaran a la universidad en los encuentros fuera del país. Este es un aspecto relevante que realza el nivel académico ya que estos estudiantes exponen en inglés ante la comunidad estadounidense y en la que se reúnen los representantes de las escuelas de Relaciones Públicas de las diferentes universidades del mundo.

3.5 Análisis de la subcategoría universidad

Otros de los reclamos de los estudiantes se refieren a las instalaciones. Manifiestan que no se sienten cómodos. Si bien es cierto, fueron construidas para fines educativos, en estos tiempos están siendo superadas por aulas más modernas, con tecnología de punta incorporada para facilidad tanto de los docentes como estudiantes. A nivel internacional, se han realizado investigaciones sobre la importancia de dotar a las universidades de la tecnología adecuada para que los estudiantes puedan desarrollarse con plenitud. El conocimiento no solo es un valor para las personas, sino que posee un intangible para las organizaciones que benefician en gran medida a los futuros profesionales. Aschauser (1989) manifestó que hay una estrecha relación entre infraestructura y calidad de la educación superior y compara la infraestructura de los países desarrollados frente a los que no lo son, concluyendo que eficiencia y eficacia en la calidad de la educación superior está en relación, entre otros elementos, con la infraestructura.

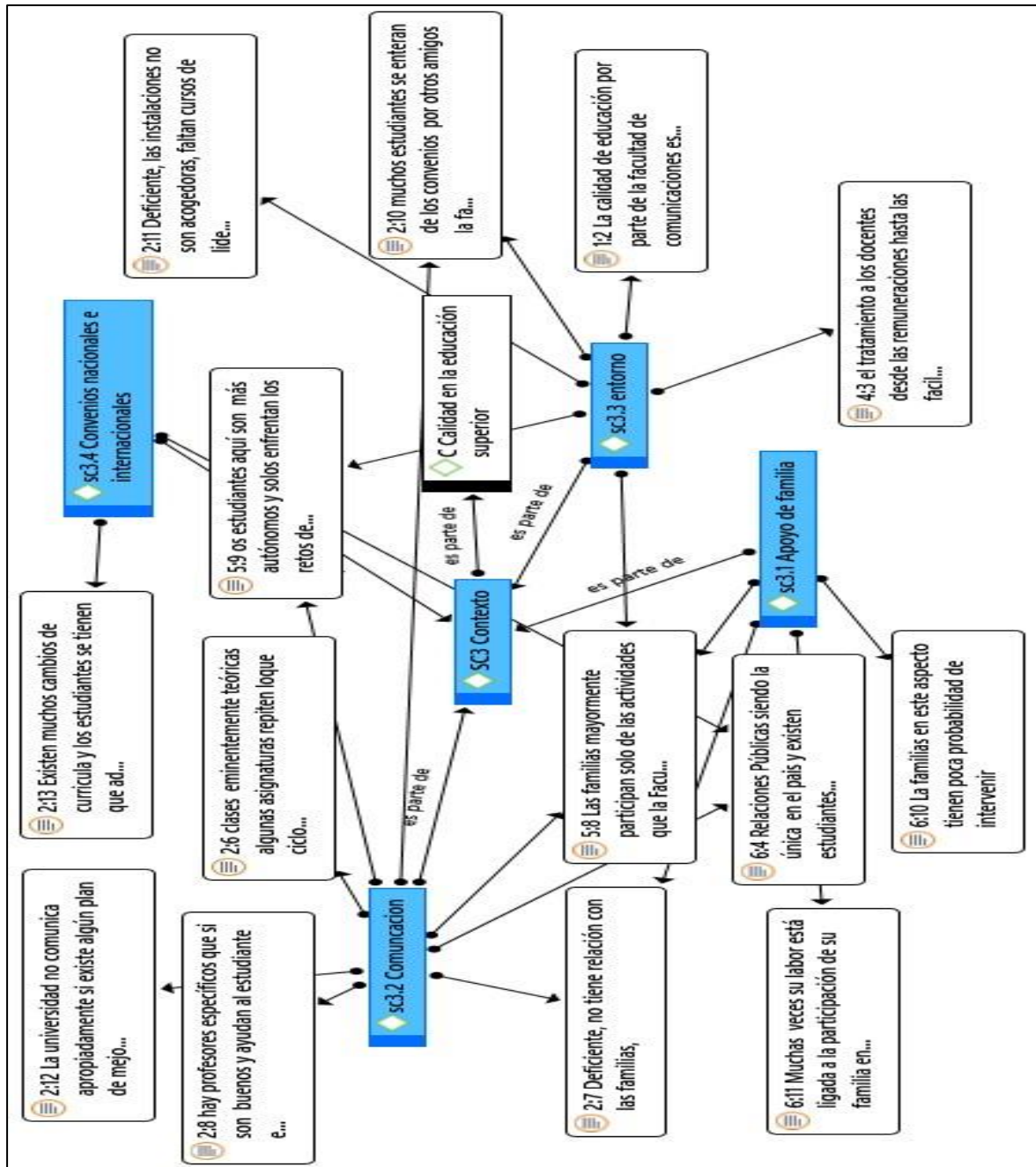


Figura 7. Red semántica Atlas.ti 8. Análisis de la calidad del contexto de la calidad de la educación superior.

También destaca que los países en los que hay mayor producto per cápita, como EE. UU. y Canadá poseen los rangos más altos en las evaluaciones de la educación superior, sin embargo, hace notar que Brasil, a pesar de tener el índice per cápita más bajo de la región, tiene los indicadores de calidad más altos y esto se debe a que fortalece las áreas académicas y la enseñanza, aprendizaje.

La educación o formación profesional de los jóvenes busca desarrollar competencias y desempeños adecuados que les permitan integrarse en la sociedad y recibir el reconocimiento de manera exitosa dentro del mercado de trabajo. No solo es por la infraestructura sino por todo un sistema integrado de indicadores, pero como manifiestan las encuestas, después de la docencia, este es el punto más importante para reconocer la calidad de la eficiencia y eficacia.

Cuando se trata el tema de infraestructura, inmediatamente se relaciona con la tecnología de la información, pero los encuestados manifiestan que este es un punto de quiebre pues no cuentan con los servicios más apropiados para desarrollar sus actividades, desde las limitaciones que tienen por equipos desfasados hasta la accesibilidad al manejo de redes de información, convirtiendo la infraestructura y equipamiento en los ejes fundamentales de este proceso.

Durante los últimos años, las demandas de educación superior han crecido exponencialmente y muchos vieron en ello la posibilidad de hacer negocio, creando universidades sin las condiciones adecuadas. De estas, varias se han adecuado a las exigencias, pero un gran número están siendo retiradas del mercado por no ofrecer calidad de servicio, perjudicando a docentes y estudiantes, obligándolos a migrar a centros que les presten una mejor educación y con condiciones económicas más asequibles.

Los estudiantes encuestados refieren también la importancia de equipar a la universidad y dotarla de las mejoras de calidad necesarias. Solís y Acosta (2010) dividieron su trabajo de investigación en tres dimensiones: bibliohemerográfica, física y tecnológica. Esta investigación nos da un elemento importante: muestra como las bibliotecas que servían de repositorios de importantes publicaciones y que son consultadas periódicamente por los estudiantes, en estos días pierden vigencia ya que los alumnos huyen de estos ambientes porque se sienten más atraídos por sus teléfonos móviles y en el lugar que están, sin tener que trasladarse de un sitio a otro.

El liderazgo también es un elemento importante para nuestra investigación. Las respuestas, a nivel docentes y estudiantes, implican reconocer la falta de liderazgo en la universidad. Desde la coalición dominante, no hay un liderazgo efectivo. Ni estudiantes ni docentes tienen contacto con las altas autoridades y acceder a ellos es muy difícil porque son parte de la élite a la que muy pocos acceden. Los estudiantes manifiestan que es una élite desconectada del ámbito real, solo aparecen en eventos de alta envergadura. Esto es

preocupante porque el crecimiento de la universidad está más en función de lo económico que de un verdadero enfoque de desarrollo académico y social.

Donde sí encuentran liderazgo es en sus docentes, con quienes tienen contacto permanente y son los que ejecutan los lineamientos de la cultura corporativa que la organización quiere imprimir. Este nivel es interesante, dado que, finalmente, es lo que el estudiante transmitirá como experiencia de su paso por las aulas universitarias. El liderazgo y organización de los estudiantes en realidad no existe, ellos manifiestan que los “representantes” designados para dirigirlos son designados desde la organización. Es por eso, que, por ejemplo, hace muchos años en la facultad solo se presenta una lista de alumnos y cuando se vota en las elecciones ni siquiera se conoce quienes son. Esto no afecta a la organización, pero sí queda como una mala imagen ante la comunidad universitaria.

Otro punto importante en las encuestas es el de las estrategias que utilizan los docentes para trabajar sus sesiones de aprendizaje. Si bien es cierto, manifiestan que la mayoría son expertos en los temas que trabajan, muchos de ellos no llegan al estudiante, convirtiéndose en asignaturas eminentemente teóricas. Esta apreciación es importante ya que califican, en su mayoría, como docentes que utilizan estrategias medianamente efectivas.

En las encuestas se califica a la gestión como buena ya que la universidad ha logrado licenciarse y cumplir con los estándares mínimos de calidad, también manifiestan que el cambio constante de coordinadores de área, del personal docente, perjudica las buenas prácticas en la gestión. Hay docentes que son bien calificados por los estudiantes, pero, de un momento a otro, ya no están en la universidad por decisiones de las autoridades. Esto debido a cuestiones de logros académicos que implica una mayor remuneración.

Esto afecta no solo la calidad y eficiencia en el aprendizaje sino en la conducción asertiva. Los maestros encuestados manifestaron que se sienten acogidos por la Facultad de Comunicación, pero que, a nivel remunerativo, no encuentran la motivación que deberían para realizar sus tareas con la tranquilidad que les permita desarrollarse a nivel de investigación. Este tema es muy difícil porque la gestión no toma en cuenta estos reclamos. Los docentes por el hecho de trabajar en otros lugares no poseen tiempo para realizar las investigaciones que la universidad las pueda exigir, son escasos los docentes que de manera voluntaria y personal han trabajado investigaciones que impliquen el cambio de algún tema de la sociedad.

Asimismo, la gestión de la universidad aún no ha puesto énfasis en la evaluación, siendo esta un elemento importante para consolidar el aprendizaje. Las encuestas revelan que

en algunos casos los docentes aplican exámenes orales para la nota final, con el fin de evitar calificar las pruebas. En una universidad que se precie de ser eficiente, eficaz y de calidad esto no puede suceder. La evaluación debe ser un sistema que trabaje bajo los enfoques de la evaluación formativa, teniendo en cuenta las competencias, capacidades y desempeños.

Este problema sigue siendo una debilidad para muchas instituciones de educación superior que no encuentran en la evaluación el soporte que permita integrar y medir los resultados del aprendizaje, hay preocupación por contratar asesores externos que establezcan las políticas de evaluación.

No existe en la Facultad de Comunicación en la que se hace esta investigación una sistematización de las evaluaciones. Este es un punto importante que deben mejorar. Las acreditadoras, como la Sunedu, deben preocuparse por hacer que las evaluaciones sean sistematizadas y procesadas en su real dimensión. Solo así se podrá comprobar que se está logrando el aprendizaje esperado y desarrollando las competencias que cada estudiante debe manejar como futuro profesional. La universidad debe tener políticas de evaluación como las observadas, por ejemplo, en estudios generales, que sistematizan las evaluaciones trabajadas con rubricas y estándares de competencias.

Un problema que preocupa a los encuestados es el cambio de autoridades de mando intermedio, las razones se desconocen, pero es una práctica constante. Este proceso impide que las gestiones cumplan con lo planificado, ya que al entrar nuevas autoridades o coordinadores no se continúa con lo planeado con anterioridad. Quienes ocupan niveles jerárquicos de la universidad raras veces se acercan a los estudiantes o docentes. Uno de los encuestados, refirió que, en 25 años de trabajo en la universidad, nunca conversó con un decano y menos aún con el rector. Esto no es un indicador de calidad en la educación superior pero sí es un factor que ayudaría a conocer los procesos en los que aterriza lo planeado por ellos mismos desde sus escritorios y comprobar si se cumplen o no los objetivos estratégicos planteados.

Desde las Relaciones Públicas se enseña que las organizaciones para lograr sus objetivos deben ejercer una línea directriz horizontal, donde las jerarquías solo sean administrativas y para las relaciones interpersonales. Se ha investigado bastante sobre la relación entre comunicación asertiva y eficiencia en la productividad de las organizaciones. Lo que causa sorpresa es que, teniendo un área exclusiva de Relaciones Públicas, el público interno sienta que ésta es una deficiencia.

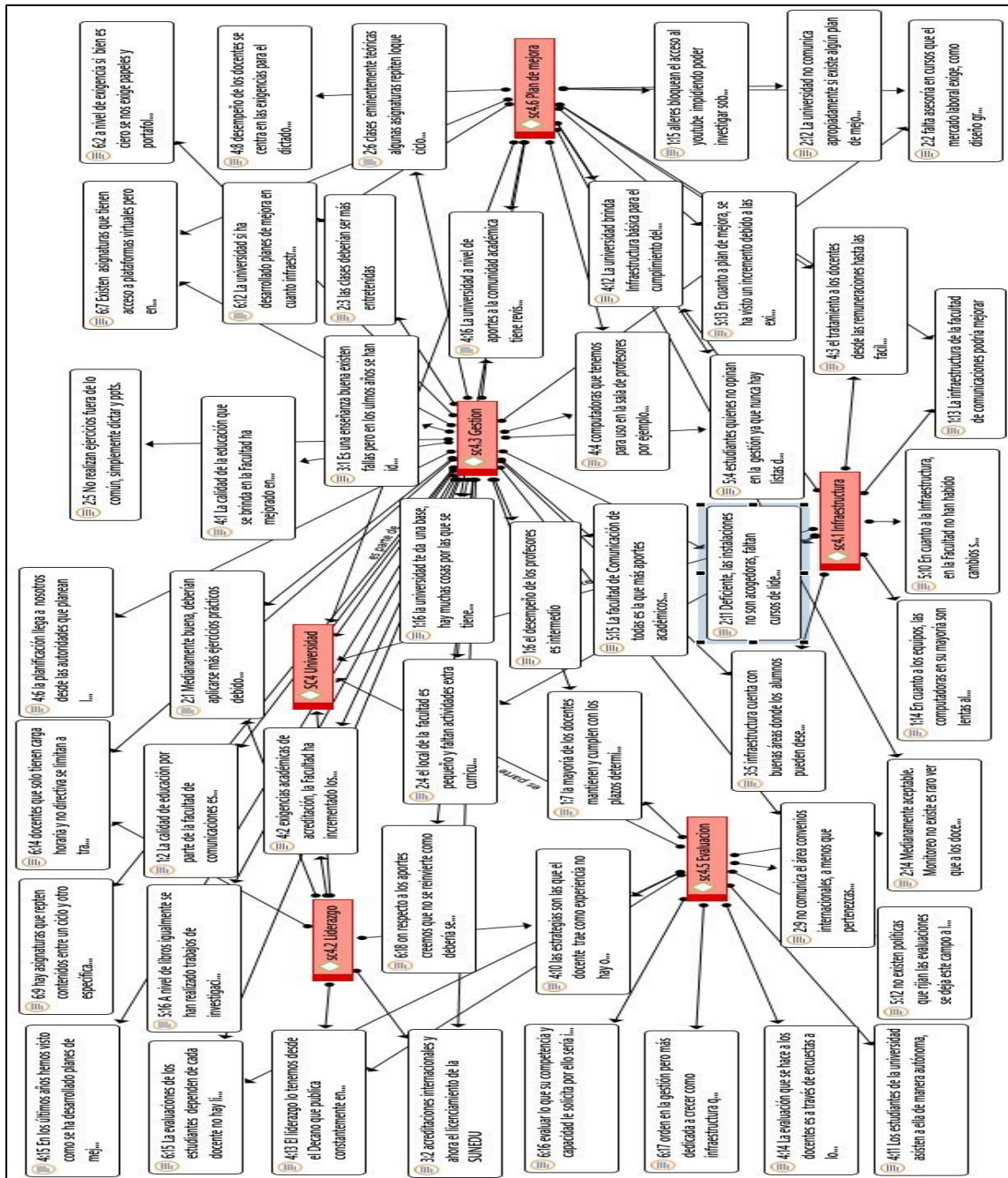


Figura 7. Red Atlas.ti 8. Análisis de la subcategoría: Autoridades

En muchas universidades, las autoridades carecen de manejo de gestión. Este es un factor importante, el mercantilismo hace que la mayor preocupación sea ver de qué manera tengo más ingresos y priorizan la captación de estudiantes. En tal sentido, cada universidad tiene fechas estratégicas para convocar primero y realizan exámenes en las escuelas a los estudiantes de secundaria, dándoles certificados de ingreso en primera opción. Hasta la universidad mejor evaluada en el Perú practica este sistema llamado: admisión de

primera opción, que evalúa a jóvenes que aún no terminan la escuela, ofreciéndoles cursos y becas que en nada ayudarán a nivelar las desventajas entre unos y otros.

Ahora con las universidades que tienen licenciamiento podría intentarse un examen único de ingreso. Lo que aún no sabemos es que pasará con los estudiantes de las universidades que deberán cerrar.

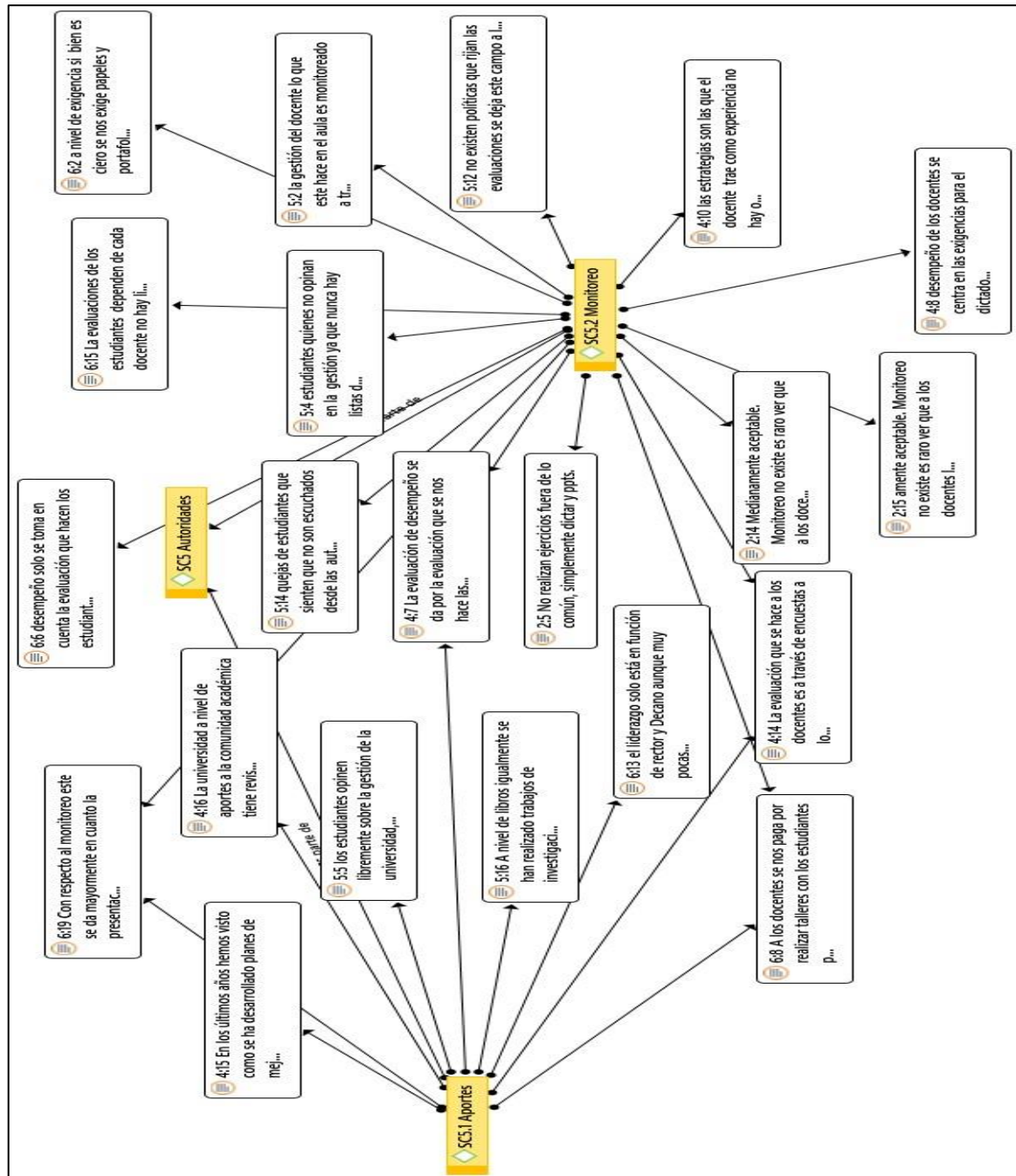


Figura 9: Red Atlas.ti 8. Análisis de la subcategoría Autoridades

IV. Discusión

Teniendo en cuenta el análisis de los resultados de la investigación que se procesó utilizando el software Atlas.ti 8 se codificaron las subcategorías e indicadores de la categoría calidad de la educación superior en una universidad privada.

Contrastando los resultados con los antecedentes, podemos afirmar que la investigación no concuerda con los resultados obtenidos por Posada, quien en su investigación afirma haber hallado la relación entre infraestructura y calidad. Para la investigación, el elemento más importante de la calidad de la educación superior no es la infraestructura sino el docente, como eje principal que moviliza todo el sistema educativo.

Asimismo, afirmamos la coincidencia con la investigación de Diez (1969) y Beeby (1970) en la que se sustenta la importancia de los factores cualitativos y no cuantitativos como aquello que no se puede medir sino es a través de la observación. Nuestra investigación también afirma que más allá de los elementos físicos, son los intangibles aquellos que le dan valor a la eficiencia y eficacia a la calidad de la educación superior.

Nuestra investigación rescata el establecimiento de leyes y normas para regular la calidad de la educación superior, sin embargo, Caballos, Cantarero y Pascual (2004) mencionan que las universidades europeas a partir del tratado de Bolonia, en 1999, establecieron estándares de calidad. Igualmente, en el Perú, a partir de estas normas, las instituciones de educación superior iniciaron un proceso de adecuación tanto de sus instalaciones como de la gestión para atender a las demandas que eran importantes. A pesar de un inicio de negación, ahora son una realidad.

La investigación realizada sustenta que la educación de calidad está relacionada con el logro de competencias capacidades y desempeños, encontrando los mismos postulados en el pronunciamiento de la OCDE, en el estudio *Schooling for tomorrow: Trends and escenarios*, en el que se pone énfasis al desarrollo de habilidades y destrezas. Asimismo, se respalda en la tesis de ORELAC - UNESCO (2007) que define a la educación como parte de los derechos humanos a la que toda persona debe tener acceso en igualdad de condiciones.

La tesis planteada concuerda con la propuesta de Alarcón y Flores (2018) en la que se manifestó que los años 90 significaron un paso importante para la educación, estableciéndose unidades de acreditación que buscaban medir los estándares para ser consideradas como tal. Para la investigación es importante que los cambios que se están evidenciando a nivel nacional tengan el punto de partida en las exigencias de calidad que la ciudadanía demandaba y que se están dando con la creación de la Sunedu.

Otro referente importante es la investigación de Martínez, Guevara y Valles (2016) que permitió darle a esta investigación el enfoque centrado en los procesos de gestión y la calidad de la enseñanza, centrada en la eficiencia del trabajo docente, sirviendo de referente teórico y fundamental para el establecimiento de las categorías y subcategorías que nos permitieron obtener los resultados y coincidir en la propuesta.

La teoría llamada “El paradigma sobre la cognición del profesor” es un soporte que respalda nuestra investigación, esta afirma que el rol del docente, tanto en su formación como su conocimiento y su didáctica, es el referente más importante para determinar la calidad de la educación. Los otros elementos coadyuvan en el logro de este proceso.

Teniendo en cuenta la discusión de resultados, la investigación destaca la importancia de que la evaluación que se realiza a las universidades deba ser permanente, la calidad de la educación superior no solo depende de la infraestructura, sino también de la calidad de los docentes que hacen el trabajo final. Entonces, las universidades deben capacitar a los profesores y deben capacitarlos en tecnología de punta para que el estudiante sienta directamente la influencia de sus aportes. Más aún, sabiendo que la gran mayoría de docentes carece de formación pedagógica. Asimismo, se debe tener en cuenta la creación de unidades de evaluación de todos los procesos con resultados para mejorar y brindar los servicios que muchas veces solo se ven en la publicidad, pero que interiormente no se cumplen.

V.- Conclusiones

Luego de haber revisado y analizado los resultados de la investigación, tras un proceso de triangulación, a partir de la aplicación del software Atlas.ti 8, llegamos a las siguientes conclusiones:

Primero: La percepción de la calidad de la educación superior en la Facultad de Comunicación de una universidad privada es positiva, teniendo en cuenta que esta se adecuó a los estándares establecidos por la Sunedu. Se buscó minimizar las deficiencias para lograr el licenciamiento, asumiendo el compromiso de realizar una mejora continua del proceso de calidad, que le permita mantener un licenciamiento permanentemente.

Segundo: La percepción sobre la eficiencia y eficacia en la investigación es que estas son productos de las normas emanadas por el gobierno para el cumplimiento de estándares de calidad; y, para demostrar que la universidad es una institución que cumple con los requerimientos. Debemos resaltar que, a pesar de haber cumplido administrativamente con la documentación requerida, en la práctica es necesario aplicar y hacer que la comunidad perciba esta subcategoría como algo natural y cotidiano y no que se ha forzado solo para efectos de resultados.

Tercero: Con respecto al desempeño docente, se concluye que siendo este un elemento determinante y de primera mano para que los usuarios perciban la calidad de la educación superior que se brinda, es necesario capacitar y empoderar a los docentes en estrategias y tácticas innovadoras, a la vez de dotarlos de todas las herramientas tecnológicas que permitan lograr aprendizajes significativos de los estudiantes.

Cuarto: La conclusión con respecto al contexto es que la universidad debe tener en cuenta los elementos no solo endógenos de este proceso, sino aquellos exógenos que no están directamente relacionados, pero que son el soporte sobre el cual la sociedad ve el desarrollo de la eficiencia del trabajo académico que la institución realiza.

Quinto: Con respecto a la percepción que los usuarios tienen de la universidad, tanto estudiantes como docentes, es que consideran a esta como una organización líder en el campo académico, específicamente en el área de Relaciones Públicas, pero que deben superar los errores de gestión, como la comunicación interna que tiene innumerables dificultades, en la que los mensajes solo llegan si eres parte de la comunidad virtual, de lo contrario no te enteras de estos. Debemos destacar que también es importante fortalecer otras áreas de la comunicación para brindar una formación holística, en beneficio del estudiante y futuro profesional.

Finalmente, se concluye que la percepción de las autoridades como gestores del cambio es destacable, pero también se percibe un distanciamiento de estos con la comunidad educativa, con quienes durante su formación profesional no tienen el más mínimo contacto.

VI.- Recomendaciones

La calidad de la educación superior debe ajustarse a los estándares nacionales e internacionales para que los usuarios cuenten con la garantía de que la formación que están recibiendo es buena. Por ello, debe contar con equipos de acreditación que verifiquen el cumplimiento in situ, no solo en el papel sino que se haga monitoreo o intervenciones permanentes en todo el proceso que implica una enseñanza de calidad.

Primera: La eficacia y eficiencia debe ser un proceso continuo y sistemático en la que se coordine cada parte del mismo, se debe evitar la repetición de contenidos en las diferentes asignaturas, incluir las prácticas de campo monitoreadas y sesiones de aprendizaje para verificar la validez de los recursos que el docente utiliza en el aula. Se debe crear una unidad de evaluación especializada en la que cada docente cuente con el asesoramiento para medir el logro de las competencias.

Segunda: Fortalecer la unidad de acreditación para la capacitación y acompañamiento de los docentes en todo el proceso de E-A que permita aprendizajes significativos, vinculados con las necesidades que la sociedad demanda.

Tercera: La universidad debe mirar no solo sus procesos internos, también debe tener en cuenta el contexto sobre el que debe edificar sus resultados, sin olvidar que los futuros profesionales, al finalizar su carrera, se insertarán en el mundo laboral que deben conocer como parte de su formación. Descontextualizarlos, es un error común que se comete en los centros de formación superior.

Cuarto: La universidad no solo debe buscar su posicionamiento creando imagen corporativa de eficiencia y calidad, sino que debe demostrar que estas se cumplen. Por ello, los aportes y logros de las investigaciones que se realizan como parte de sus procesos de formación deben ser evidenciados utilizando medios y plataformas de información, demostrando la educación de calidad que poseen.

Quinto: Las organizaciones modernas utilizan el enfoque de gestión horizontal, asumen un liderazgo transversal que permite que los públicos internos se identifiquen corporativamente, este proceso es parte de la formación que se enseña en la escuela de Relaciones Públicas y se aplica en las prácticas de los estudiantes, sin embargo,

la universidad, específicamente la facultad evaluada, no cuenta con lo que la teoría respalda. Nuestras autoridades están alejadas de los procesos pedagógicos, por ello deben reestructurar sus fundamentos y asumir el liderazgo que la sociedad moderna les demanda.

REFERENCIAS

Alarcón, H. Flores, y Alarcón, M. (2018) Perú, políticas que aseguran la calidad en la educación superior. *Revista Intermedio*. U. Mato grosso. 24 (47), 17, 35.

Ávila, B. (2017) *Aportes a la calidad de la educación rural en Colombia, Brasil y México: experiencias pedagógicas significativas*. Universidad La Salle. Bogotá Colombia

Beeby, C. (1970). *Les aspects qualitatifs de la planification de l'éducation*. Institute International de Planification de l'Education. UNESCO, París.

Blanco, C. (2007). Calidad en la educación: Una visión desde la Educación Inicial. *Revista de investigación* (62) 125-148.

Cabalín, S. & Navarro H. (2008). Conceptualización de los estudiantes sobre el buen profesor universitario en las carreras de salud de la Universidad de la Frontera – Chile. *Internarional Journal o Morphology*, 26 (4), 887 – 892.

Carbonell, A. (2016). Educación superior un reto docente. *Revista Negaza*, 2(4),15,18.

Casero, M. (2010). ¿Cómo es un buen profesor universitario según el alumnado? *Revista Española de Pedagogía*, 68 (264), 223- 242.

Ceballos, D., Cantarero., D. & Pascual, M. (2004). *El tratado de Bolonia y la enseñanza superior: Una experiencia comparada de introducción de las Tics en ciencias económicas*. Barcelona: Edutec.

Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. UNESCO.

Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU

Delgado, B. (2014). *Educación Básica y Media en Colombia: Retos en Equidad y Calidad*. Bogotá: FEDESARROLLO

Díaz, F. (2016). Enseñanza situada, vínculo entre la escuela y la vida. *Revista perspectiva educacional*. (47), 121-122.

Diez, R. (1969). *Rendimiento social en la educación. En la educación actual: Problemas y técnicas*. Madrid: C.S.I.C.

Felman, (2007). Procesos de calidad en educación superior. *Rai.bau* (2), 15-25

Feigenbaum (1996). La gestión de la educación y la calidad de la enseñanza. Madrid: Edc. Capel SA.

García, B., Loredó, J. y Carranza G. (2015). *Análisis de la práctica educativa de los docentes: pensamiento, interacción y reflexión*. (s/n), 1 -15.

Graells, (2018). *Crítica reflexiva de la calidad educativa* recuperado de <http://bit.ly/2uDZo6H>

Gómez, L., Valdez, M. (2019). Análisis crítico de la educación superior. *Revista Sinea*. 3 (14), 12, 22.

Herrera, A. y Aguilar, E. (2009). *La evaluación de la calidad y la acreditación en la universidad pública de América Latina* Universidades. Universidades, México D.F., (40), 29-39. Disponible en: < <http://bit.ly/2uDZo6H>>. Acceso en: 4 julio. 2016.

Lago, D., López, E., Muncio, P., Ospina, R., & Vergara, G. (2013). *La Calidad de la Educación Superior. ¿Un reto o una utopía?* Bogotá: Ecoe

Lavín, S. & Del Solar, S. (2000). *El proyecto educativo institucional como herramienta de transformación de la vida escolar*. Chile: LOM

Ley N° 30220 Ley Universitaria

Martínez, G., Guevara, A., Valles, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai*. 12(6),123- 134.

Mejía. A. (2017). La práctica docente en América latina. *Xarimbo*. 3(11), 6.

Muños, A. (2017). *Retos para la calidad de la enseñanza y aprendizaje*. (2ª.ed.) San Marcos Editores.

MINEDU. Decreto Supremo N° 016-2015. Aprobación de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. 2015. Disponible en: <<http://bit.ly/2ungqq2>>. Acceso en: 23 junio 2016, 12:26:10.

Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. España: Delta.

Montero, F. (2002). Análisis de la realidad y procesos educativos. *Revista Haceres*. 4(1), 13-27

OCDE. (2001). *Schooling for tomorrow: Trends and Scenarios*. París, Francia. CERI-OECD.

OREALC/UNESCO. (2007). *Educación de calidad para todos. Unos asuntos de derechos humanos*. Buenos Aires, Argentina.

Orozco, J., Olaya, A. y Villante, V. (2009) Calidad de la educación o educación de calidad. *Revista Iberoamericana de educación* (51), 161-181.

Paredes, F. (2016). *La enseñanza y el aprendizaje en la educación superior*. Madrid: Murcia editores S.A.

Posada, R. (2002). *Currículo y aprendizaje en la formación superior fundamentados en Competencias*. Barranquilla.

SINEACE (2015). *Educación superior en el Perú: Retos para el aseguramiento de la calidad*. Lima: Impresión Arte Perú, 2013.

Sunedu (2015). *El Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano*. Lima: Sunedu.

Vidal, L. (2007). Aproximación deconstructiva a la noción de calidad de la educación en el contexto latinoamericano, en *Revista Iberoamericana de Educación*, 44 (4).

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Variables e indicadores			
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo fue la percepción de la calidad de la educación superior de una universidad privada, Lima - 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿Cómo fue la percepción sobre la eficacia y eficiencia de la calidad de la educación superior en</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar la percepción de la calidad de la educación superior en una universidad privada, Lima - 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p>	Variable : CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR			
		Subcategorías	Indicadores	Ítems	Escala de medición
		Eficacia y Eficiencia	Acreditación Resultados Orden y desempeño Atención a Estudiantes Convenios	¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia y la eficacia vinculado a la calidad en la educación superior la universidad de usted labora? ¿Por qué?	Atlas.ti. 8
Docencia	Planeamiento Desempeño Uso de Herramientas Tecnológicas Estrategias de Enseñanza Aprendizaje	¿Cuál es su opinión sobre las actividades docentes como la planificación, desempeño, herramientas, estrategias que se realizan como meta para lograr la calidad de la educación superior?	Atlas.ti. 8		

<p>una universidad privada, Lima - 2019?</p>	<p>a) Analizar cómo fue la percepción</p>		<p>Trabajo Colaborativo</p>		
<p>b) ¿Cómo fue la percepción del desempeño docente en la calidad de la educación superior de una universidad privada, Lima - 2019?</p>	<p>sobre la eficacia y eficiencia de la calidad de la educación superior en la Facultad de Comunicación de una universidad privada, Lima - 2019</p>	<p>Contexto</p>	<p>Apoyo de Familia Comunicación Entorno Convenios Nac. Inter.</p>	<p>¿Cuál es su opinión sobre el contexto en que se desarrolla desde el apoyo de las familias, la comunicación con los estudiantes, el entorno y los convenios internacionales que estén orientados a satisfacer la calidad de la educación que se brinda?</p>	<p>Atlas.ti. 8</p>
<p>c) ¿Cuál fue la percepción del contexto en la calidad de la educación superior en una universidad privada, Lima - 2019?</p>	<p>b) Analizar cómo fue la percepción del desempeño docente en la calidad de la educación superior en la Facultad de</p>				

	Comunicación de una universidad privada, Lima - 2019 c) Analizar cuál fue la percepción del contexto en la calidad	Universidad	Infraestructura Liderazgo Gestión Evaluación	¿Cuál es su opinión respecto de si la universidad en la que trabaja se preocupa por establecer estándares	Atlas.ti. 8
d) ¿Cuál fue la percepción de la universidad en cuanto a la calidad de la educación superior en	de la educación superior en la Facultad de comunicación de una universidad privada, Lima - 2019		Plan de Mejora	mínimos en cuanto a la infraestructura, liderazgo, evaluación y plan de mejora orientados a lograr la calidad de la educación superior?	

<p>una universidad privada, Lima - 2019?</p> <p>e) ¿Cómo fue la percepción de las autoridades con respecto de la calidad de la educación superior en una universidad privada, Lima - 2019?</p>	<p>d) Analizar cuál fue la percepción de la universidad en cuanto a la calidad de la educación superior en una universidad privada, Lima - 2019</p> <p>e) Analizar cómo fue la percepción de las autoridades con respecto de la calidad de la educación superior en</p>	<p>Autoridades</p>	<p>Gestión Aportes Monitoreo</p>	<p>¿Cómo considera usted la gestión realizada en su universidad, con respecto a los aportes y el monitoreo permanente en la búsqueda de lograr los estándares de calidad de la educación superior?</p>	<p>Atlas.ti. 8</p>
--	---	--------------------	--	--	--------------------

	una universidad privada, Lima - 2019				
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS			
BÁSICO	360 ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE COMUNICACIÓN	SOFTWARE : ATLAS.TI 8 triangulación			
Nivel - diseño de investigación					
CUALITATIVA					

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Análisis de la calidad de la educación superior en una universidad privada el año, 2020

Por favor, lea atentamente cada ítem y responda con sinceridad, recuerde que es una encuesta a partir de la cual analizaremos sus respuestas para evaluar si en la Facultad de Comunicación donde usted labora o estudia se manifiestan los estándares de calidad de la educación superior.

o	ÍTEM
	¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia y la eficacia vinculadas a la calidad en la educación superior de la Facultad de Comunicaciones de la universidad de usted labora? ¿Por qué?
	¿Cuál es su opinión sobre las actividades docentes como la planificación, desempeño, herramientas, estrategias que se realizan como meta para lograr la calidad de la educación superior?
	.-¿Cuál es su opinión sobre el contexto en que se desarrolla la Facultad de Comunicación específicamente el área de Relaciones Públicas, desde el apoyo de las familias, la comunicación con los estudiantes, el entorno y los convenios internacionales que estén orientados a satisfacer la calidad de la educación que se brinda?
	¿Cuál es su opinión respecto de si la universidad en la que trabaja se preocupa por establecer estándares mínimos en cuanto a la infraestructura, liderazgo, evaluación y plan de mejora orientados a lograr la calidad de la educación superior?
	¿Cómo considera usted la gestión realizada en su universidad con respecto a los aportes y el monitoreo permanente en la búsqueda de lograr los estándares de calidad de la educación superior?

ENTREVISTA ESTUDIANTE 1

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Análisis de la calidad de la educación superior una universidad privada el año, Lima - 2020

Los datos personales solo son para referencia de unidades de análisis y serán de estricta confidencialidad.

Lea atentamente cada ítem y responda con sinceridad, recuerde que es una encuesta a partir de la cual analizaremos sus respuestas para evaluar si en la Facultad de Comunicación donde usted labora se manifiestan los estándares de calidad de la educación superior.

	ÍTEM
o	
	<p>¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia y la eficacia vinculadas a la calidad en la educación superior de la Facultad de Comunicaciones de la universidad de usted labora?</p> <p>¿Por qué?</p>
	<p>Medianamente buena, deberían aplicarse más ejercicios prácticos debido a que eso se busca en un trabajo, falta asesoría en cursos que el mercado laboral exige, como diseño gráfico y fotografía. Las clases deberían ser más entretenidas, el local de la facultad es pequeño y faltan actividades extra curriculares.</p> <p>La bolsa laboral universitaria es deficiente, no brinda suficientes oportunidades.</p>
	<p>¿Cuál es su opinión sobre las actividades docentes como la planificación, desempeño, herramientas, estrategias que se realizan como meta para lograr la calidad de la educación superior?</p>
	<p>No realizan ejercicios fuera de lo común, simplemente dictar y ppts.</p>
	<p>¿Cuál es su opinión sobre el contexto en que se desarrolla la Facultad de Comunicación, específicamente el área de Relaciones Públicas, desde el apoyo de las familias, la comunicación con los estudiantes, el entorno y los convenios internacionales que estén orientados a satisfacer la calidad de la educación que se brinda?</p>
	<p>Deficiente, no tiene relación con las familias, hay profesores específicos que sí son buenos y ayudan al estudiante en inquietudes profesionales, aún cuando haya terminado el curso, pero no comunica el área convenios internacionales, a menos que pertenezcas a la PRRSA.</p>

	<p>¿Cuál es su opinión respecto de si la universidad en la que trabaja se preocupa por establecer estándares mínimos en cuanto a la infraestructura, liderazgo, evaluación y plan de mejora orientados a lograr la calidad de la educación superior?</p>
	<p>Deficiente, las instalaciones no son acogedoras, faltan cursos de liderazgo, que es lo que busca el mercado laboral, la universidad debe orientar los cursos siempre a lo laboral.</p> <p>La universidad no comunica apropiadamente si existe algún plan de mejora, no tiene una fuente constante de comunicación.</p>
	<p>¿Cómo considera usted la gestión realizada en su universidad, con respecto a los aportes y el monitoreo permanente en la búsqueda de lograr los estándares de calidad de la educación superior?</p>
	<p>Medianamente aceptable.</p>

Gracias por su colaboración.

ENTREVISTA ESTUDIANTE 2

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Análisis de la calidad de la educación superior una universidad privada el año, Lima - 2020

Los datos personales solo son para referencia de unidades de análisis y serán de estricta confidencialidad.

Lea atentamente cada ítem y responda con sinceridad, recuerde que es una encuesta a partir de la cual analizaremos sus respuestas para evaluar si en la Facultad de Comunicación donde usted labora se manifiestan los estándares de calidad de la educación superior.

◦	ÍTEM
	¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia y la eficacia vinculadas a la calidad en la educación superior de la Facultad de Comunicaciones de la universidad de usted labora? ¿Por qué?
	La educación que se brinda es buena, los profesores están al tanto de los cambios en tecnología y de los mismos temas referentes a la carrera, puesto que los alumnos están en constantes cambios, es muy importante que los docentes estén altamente capacitados para transmitir sus conocimientos a los alumnos y a su vez saber enseñar de una manera en la que el alumno comprende. La eficiencia y eficacia mejoran la calidad de la educación es decir a alcanza el cumpliendo los objetivos planteados exitosamente.
	¿Cuál es su opinión sobre las actividades docentes como la planificación, desempeño, herramientas, estrategias que se realizan como meta para lograr la calidad de la educación superior?
	Buena, considero que muchos profesores utilizan diferentes métodos para que los alumnos capten la información adquirida, además muestran una actitud positiva que contagia al alumno en el día a día. Asimismo, los profesores están bien capacitados para resolver las dudas de los estudiantes.
	¿Cuál es su opinión sobre el contexto en que se desarrolla la Facultad de Comunicación, específicamente el área de Relaciones Públicas, desde el apoyo de las familias, la comunicación con los estudiantes, el entorno y los convenios internacionales que estén orientados a satisfacer la calidad de la educación que se brinda?
	El área de Relaciones Públicas brinda las herramientas necesarias para que los estudiantes cumplan con sus objetivos. En el taller de Relaciones Públicas los alumnos desempeñan sus habilidades poniendo en práctica lo aprendido durante los años de estudio, además les da oportunidad de realizar intercambios a otros países.

	<p>¿Cuál es su opinión respecto de si la universidad en la que trabaja se preocupa por establecer estándares mínimos en cuanto a la infraestructura, liderazgo, evaluación y plan de mejora orientados a lograr la calidad de la educación superior?</p>
	<p>La universidad respecto a la infraestructura cuenta con buenas áreas donde los alumnos pueden desenvolverse mucho mejor, cada alumno de diferente facultad tiene la oportunidad de desarrollar sus habilidades en los talleres poniendo en práctica sus conocimientos, todo con el objetivo de mejorar la educación en los alumnos.</p>
	<p>¿Cómo considera usted la gestión realizada en su universidad, con respecto a los aportes y el monitoreo permanente en la búsqueda de lograr los estándares de calidad de la educación superior?</p>
	<p>La universidad realiza encuestas para los estudiantes donde califican a los maestros, esto ayuda a tener una mejor opinión de ellos, además hay supervisión en clase para orientarse mejor sobre como dictan clase los profesores.</p>

Gracias por su colaboración.

ENTREVISTA ESTUDIANTE 3

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Análisis de la calidad de la educación superior una universidad privada el año, Lima - 2020

Los datos personales solo son para referencia de unidades de análisis y serán de estricta confidencialidad.

Lea atentamente cada ítem y responda con sinceridad, recuerde que es una encuesta a partir de la cual analizaremos sus respuestas para evaluar si en la Facultad de Comunicación donde usted labora se manifiestan los estándares de calidad de la educación superior.

o	ÍTEM
	<p>¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia y la eficacia vinculado a la calidad en la educación superior de la Facultad de Comunicaciones de la universidad de usted labora? ¿Por qué?</p>
	<p>La calidad de educación por parte de la facultad de comunicaciones es intermedia. Hay profesores que sí apoyan a sus alumnos dándoles material extra o incentivan a la investigación. La mayoría de docentes usan casuísticas o relacionan la coyuntura para explicar los temas de la universidad. También existen profesores que solo se dedican a seguir el silabo.</p>
	<p>¿Cuál es su opinión sobre las actividades docentes como la planificación, desempeño, herramientas, estrategias que se realizan como meta para lograr la calidad de la educación superior?</p>
	<p>En cuanto a la planificación, la mayoría de los docentes mantienen y cumplen con los plazos determinados como los trabajos finales, exámenes parciales y finales etc.</p> <p>Como mencioné antes, el desempeño de los profesores es intermedio. Nos dan material relevante para comprender más de los temas como infografías, material audiovisual, bibliográfico, entre otros. Se apoyan mediante diapositivas power point, o casuísticas, incluso toman de su misma experiencia para explicar a los alumnos.</p> <p>Por otro lado, hay profesores que solo se dedican a explicar los temas y listo. Entre las estrategias que he podido observar está la empatía. Muchos de los docentes entienden a los alumnos que estudian en la noche ya que son más comprensivos. Incluso el compartir sus experiencias con los alumnos hace que valoremos más la calidad de los docentes.</p>

	<p>¿Cuál es su opinión sobre el contexto en que se desarrolla la Facultad de comunicación específicamente el área de Relaciones Públicas, desde el apoyo de las familias, la comunicación con los estudiantes, el entorno y los convenios internacionales que estén orientados a satisfacer la calidad de la educación que se brinda?</p>
	<p>Particularmente, siento que la universidad no aplica las Relaciones Públicas de manera correcta cuanto pasa algún problema o una crisis. La comunicación que mantiene la facultad con los alumnos no es la mejor. No comunican de manera empática. El personal administrativo tampoco facilita a que el alumnado se sienta bien en la facultad. Me ha pasado que he ido a averiguar en cuentas corrientes unos trámites para bachiller, he esperado varios minutos y me derivaron a grados y títulos. Fui a grados y títulos para seguir averiguando y el personal solo me da una hoja con toda la información y me derivan de nuevo a cuentas corrientes. Es decir, se tiran la pelota y tampoco son prestos a ayudarte. Cosas así generan un fastidio.</p>
	<p>¿Cuál es su opinión respecto de si la universidad en la que trabaja se preocupa por establecer estándares mínimos en cuanto a la infraestructura, liderazgo, evaluación y plan de mejora orientados a lograr la calidad de la educación superior?</p>
	<p>La infraestructura de la facultad de comunicaciones podría mejorar. En este ciclo recuerdo haber estado en el segundo piso de la biblioteca conversando con una compañera cuando de pronto escuché un ruido muy fuerte, era una baranda muy grande que se había caído en la entrada de la biblioteca. Gracias a dios nadie salió lastimado, pero eso me dio entender que la infraestructura no es la adecuada, o le falta mantenimiento.</p> <p>En cuanto a los equipos, las computadoras en su mayoría son lentas al igual que el internet, a veces se cuelga e incluso en los talleres bloquean el acceso al Youtube impidiendo poder investigar sobre un tema o ver algún tutorial.</p>
	<p>¿Cómo considera usted la gestión realizada en su universidad, con respecto a los aportes y el monitoreo permanente en la búsqueda de lograr los estándares de calidad de la educación superior?</p>

La universidad realizó hace dos meses un focus group en el cual convocaba a distintos alumnos de noveno y décimo ciclo para hacer una investigación profunda con respecto a la educación. En este proceso de investigación pude compartir muchas experiencias con mis compañeros y me pude dar cuenta que si bien es cierto la universidad te da una base, hay muchas cosas por las que se tiene que mejorar. Por ejemplo, los docentes deben motivar más al alumnado, no solo darle lo que tiene de primera mano. Compartir experiencias, y ser más empáticos con los alumnos ayuda a crear una confianza entre ellos.

Gracias por su colaboración.