



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

**Percepción de la calidad de los procesos
ofrecidos por el área de extensión cultural de
la Universidad Pedagógica Nacional de
Bogotá. Validación de un instrumento de
medida.**

Jose Ignacio Toledo Aranda

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Ciencias Económicas
Bogotá, Colombia

2015

Percepción de la calidad de los procesos ofrecidos por el área de extensión cultural de la Universidad Pedagógica Nacional de Bogotá. Validación de un instrumento de medida.

Jose Ignacio Toledo Aranda

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:

Magister en Administración

Director:

Admr. Msc. MBA DEA PhD Edison Jair Duque Oliva

Línea de Investigación:

Marketing

Grupo de Investigación:

GRIEGO (Grupo Investigación en Gestión y Organizaciones)

Universidad Nacional de Colombia

Facultad de Ciencias Económicas

Bogotá, Colombia

2015

Agradecimientos

A mi familia. A Dios. A los seres que más amo.

Resumen

En este trabajo se construye y valida un instrumento que mide la calidad percibida del servicio, por parte de los usuarios de los cursos y talleres de formación artística del área de Extensión Cultural de la Universidad Pedagógica Nacional en Bogotá. El instrumento se basa en el modelo SERVPERF, el cual se ajustó haciendo su correspondiente análisis de validez y fiabilidad, bajo las técnicas de Análisis Factorial Exploratorio y Confirmatorio. Por último, se valida un instrumento conformado por 26 items distribuidos en 6 dimensiones: Coherencia, tangibles, responsabilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y confiabilidad, contando con validez en contenido, criterio y concepto, por lo que se concluye que es adecuado para medir la calidad del servicio percibida por los usuarios de EC – UPN. El instrumento sirvió de base para analizar y proponer planes de mejora procesos de educación artística en la universidad.

Palabras clave: Calidad percibida del servicio, servicios de educación artística, procesos universitarios de bienestar, extensión cultural, Universidad Pedagógica Nacional.

Clasificación JEL: M31

Abstract

In this paper is constructed and validated an instrument that measures the perceived quality of service, by the users of the courses and workshops of artistic training in the area of Cultural Extension of the Universidad Pedagógica Nacional in Bogota. The instrument is based on SERVPERF model, which was adjusted by their analysis of validity and reliability, under the techniques of exploratory and confirmatory factor analysis. Coherence, tangible, responsibility, reliability, responsiveness and reliability, with validity in content, approach and concept, so it is concluded that it is appropriate to measure. Finally, an instrument composed of 26 items distributed in 6 dimensions are valid the quality of service perceived by users of EC – UPN. The instrument was the basis for analyzing and proposing improvement plans processes of artistic education in college.

Keywords: Perceived quality of service, arts education, welfare university processes, cultural outreach, Universidad Pedagógica Nacional.

M31: JEL classification

Contenido

Resumen	4
Lista de figuras.....	9
Lista de tablas	10
Introducción	11
1. Características de la oferta de formación artística y cultural del área de extensión cultural de la Universidad Pedagógica Nacional: Macro y micro contexto	17
1.1. Breve descripción de la educación en Colombia	17
1.2. Procesos artísticos y culturales adelantados por el área de extensión cultural de la Universidad Pedagógica Nacional en Bogotá.....	20
2. Calidad del servicio y principales modelos para la percepción de la calidad del Servicio	27
2.1. Acercamiento al concepto de percepción de la calidad del servicio	27
2.2. La calidad del servicio en los procesos de formación artística extensión cultural de la Universidad Pedagógica Nacional.....	28
2.3. Principales modelos usados para la percepción de la calidad del servicio.	30
3. Diseño y modelo metodológico	36
3.1. Postura epistemológica.....	36
3.2. Determinación del modelo calidad del servicio	36
3.3. Procedimiento	40
3.3.1. Fase uno. Etapas uno, dos y tres. Ruptura, exploración y problemática.	41
3.3.2. Fase 2. Etapa cuatro. Estructuración del modelo de análisis.....	43
3.3.2.1. Validez de contenido.....	45
3.3.2.2. Validez nomológica	46
3.3.2.3. Fase 3 Comprobación. Etapa 5. Observación.	47
3.3.2.4. Fase 3 Comprobación. Etapa 6. Análisis de la información.....	48

3.3.2.5.	Fase 3 Comprobación. Etapa 7. Conclusiones.....	48
4.	Análisis de resultados	50
4.1.	Evaluación del instrumento de medida.....	50
4.1.1.	Fiabilidad del instrumento de medida	55
4.1.2.	Validez del instrumento de medida.....	57
4.1.2.1.	Validez convergente	57
4.1.2.2.	Validez discriminante	58
4.2.	Ajuste final del modelo y diagrama de rutas.....	58
4.2.1.	Diagrama de rutas final.....	60
4.3.	Análisis descriptivo de los resultados.	62
5.	Conclusiones.....	65
5.1.	Posibles líneas de investigación.....	69
6.	ANEXOS	72
	ANEXO A. ARQUITECTURA DE POLÍTICAS E INFOGRAFÍA 2003 A 2014 EXTENSIÓN CULTURAL – UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL.	72
	ANEXO B. ENTREVISTA ESTRUCTURADA.....	73
	ANEXO C. GUIA PARA EL ANALISIS DE ENTREVISTA	78
	ANEXO D. ITEMS QUE COMFORMARAN EL DOCUMENTO PRELIMINAR A PARTIR DE LA LITERATURA Y LAS FICHAS DE ANALISIS	84
	ANEXO E. DISEÑO DE INSTRUMENTO DE MEDIDA PRELIMINAR	86
	ANEXO F. ITEMS SUGERIDOS POR LOS EXPERTOS PARA SER ADICIONADOS AL INSTRUMENTO DE MEDIDA	88
	ANEXO G. INSTRUMENTO DE MEDIDA AJUSTADO, A PARTIR DE LAS SUGERENCIAS DE LOS EXPERTOS, QUE FUE APLICADO A LA MUESTRA.....	90
	Anexo H. Caracterización de la población	93
	Anexo I. Formulario digital enviado a la muestra definida.....	94
	Bibliografía	95

Lista de figuras

	Pág.
Figura 0. 1: Estructura del proyecto de grado	15
-----	-----
Figura 0. 2: Fases del proceso	41
-----	-----
Figura 0. 3. Análisis SERVPERF	45
-----	-----
Figura 0. 4. Diagrama de rutas modelo final	61
-----	-----

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Dimensiones e ítems del modelo hipotético propuesto	44
Tabla 2. Ficha técnica de la investigación	46
Tabla 3. Frecuencia y porcentaje de la población de la muestra según tiempo de permanencia en el taller	47
Tabla 4. Correlaciones ítem – total y extracción para la dimensión de coherencia	51
Tabla 5. Correlaciones ítem – total y extracción para la dimensión de tangibles	51
Tabla 6. Correlaciones ítem–total y extracción para la dimensión de responsabilidad	52
Tabla 7. Correlaciones ítem – total y extracción para la dimensión de fiabilidad	53
Tabla 8. Correlaciones ítem – total y extracción para la dimensión de capacidad de respuesta	53
Tabla 9. Correlaciones ítem – total y extracción para la dimensión de confiabilidad	54
Tabla 10. Resultado del análisis exploratorio y configuración de las dimensiones después de los ítems eliminados.	54
Tabla 11. Escala inicial y final del instrumento	56
Tabla 12. Indicadores de fiabilidad de las dimensiones	57
Tabla 13. Matriz de varianza extraída vs. correlaciones al cuadrado	58
Tabla 14. Resultados modelo final.	59

Introducción

Dentro de los procesos de la educación superior, se encuentra una preocupación por generar profesionales de distintas áreas que tengan una formación integral, que además de adquirir conocimientos disciplinares, puedan desarrollar “competencias ciudadanas y culturales” (Ministerio de Educación Nacional [MEN], 2013 pag. 23). Una parte importante de los espacios que ofertan las universidades para este fin, están concentrados en las áreas de bienestar universitario, y particularmente en extensión cultural, que se encargan de brindar una serie de procesos de formación paralelos a los espacios disciplinares de cada carrera de la institución. Al igual que los demás procesos de formación dentro de la universidad, estos espacios artísticos y culturales deben ser de calidad y pertinentes. En este sentido, es fundamental establecer mecanismos para poder mejorar la calidad de los servicios que se ofertan y verificar la percepción que de ellos tienen la población que hace uso de los mismos, con el fin de analizar si se ajusta a las “necesidades individuales y colectivas de mediano y largo plazo” (Comisión Nacional de Aprendizaje - CNA, 2013, pág. 45) de los usuarios.

Cada proceso de extensión cultural es diferente, ya que es parte de una forma particular de concebir la actividad cultural y artística, lo que genera una oferta de servicios diferenciada que brinda a la comunidad universitaria¹. Estos procesos de educación artística y cultural son “un medio que permite fortalecer la dimensión del arte, la cultura y el patrimonio en la escuela, a partir de métodos creativos y prácticas pedagógicas que desarrollen la sensibilidad, la autonomía estética, el pensamiento creativo y las expresiones simbólicas

¹ La comunidad universitaria está compuesta por: estudiantes, docentes, funcionarios, egresados, pensionados y familiares tanto de la Universidad Pedagógica Nacional, en todas sus sedes y convenios, como del Instituto Pedagógico Nacional – IPN y la Casa Maternal.

en cada uno de los estudiantes desde la primera infancia hasta la educación superior, y promover en la relación estudiante y docente, la construcción de ambientes de aprendizaje propicios para el reconocimiento y afirmación de la identidad de los estudiantes” – (MEN, 2013)

Por su parte, la Universidad Pedagógica Nacional – UPN es un escenario de vida intelectual, académica, científica, educativa, pedagógica, tecnológica y cultural, su vida, su quehacer, su filosofía y su misión, son bases conceptuales que se constituyen en puntos de partida y políticas que están en permanente construcción y diálogo con los distintos saberes; por un lado, en las dinámicas propias que la singularizan como institución educadora de educadores, y por otro lado, como comunidad social y cultural que expresa, crea, representa y contiene las múltiples expresiones, las diversas formas organizacionales y los diferentes imaginarios del conjunto de la sociedad colombiana.

El área de extensión cultural adscrita a la subdirección de bienestar universitario de la UPN, se ha ido consolidando de manera más fuerte durante el periodo 2003 – 2013, siendo coordinador del área el licenciado Orinzón Alberto Perdomo Guerrero. Con la creación del centro cultural Gabriel Betancourt Mejía (a partir del segundo semestre del año 2003 por orientación rectoral), como escenario de vida intelectual, académica, artística y cultural para la universidad, la ciudad y el país, así como, con las orientaciones impartidas sobre el redimensionamiento de las políticas y acciones de la coordinación de extensión cultural, la dirección académica y administrativa de la Universidad Pedagógica Nacional, se opta por articular de manera sustantiva dentro de su proyecto político, pedagógico y educativo institucional, el quehacer cultural como determinante sensible en la formación de los educadores, ya que el maestro es un actor fundamental en la construcción de cultura y, desprovisto de ella, su proceso formativo, creativo y expresivo sería incompleto en la creación del perfil pedagógico, educativo y cultural, del cual, como sujeto y como maestro, la realidad y el país le demanda en los distintos niveles.

Las políticas del Proyecto Educativo Institucional 2010 – 2014 dinamizadas por la coordinación de extensión cultural, reconocen la cultura como un elemento esencial y como parte de los fundamentos que hacen de la Universidad una institución que busca ser

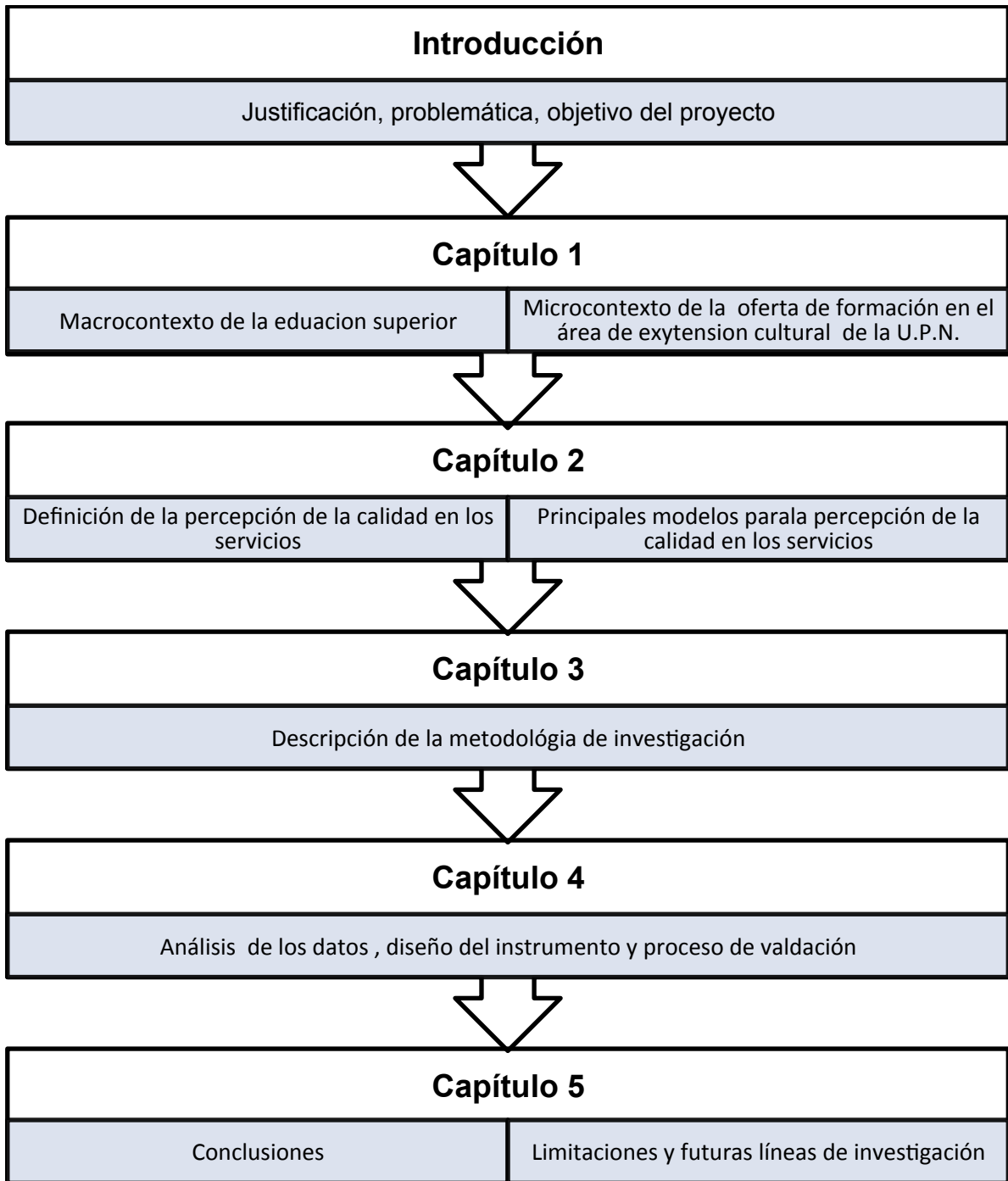
pertinente, es decir con relevancia social, creadora de vida y de nuevos horizontes académicos, estéticos e intelectuales, en la cual, se entiende la cultura como un recurso, como una fuente primordial, potenciando opciones estéticas, pluralidad de pensamiento, diferentes formas de acción, ambientes donde es un imperativo la responsabilidad social.

Sin embargo, a pesar de que el área de extensión cultural cuenta actualmente con un amplio portafolio de servicio artísticos y culturales de carácter gratuito para la comunidad universitaria la información recogida durante el periodo 2003 – 2014, aun sin sistematizar, solo hace referencia a la caracterización general de la población que se inscribe a los diferentes talleres de formación cultural y a la cobertura alcanzada cada año. No se cuenta con una sistematización de la información que permita analizar los procesos desarrollados, ni instrumentos de que permitan conocer la percepción de la calidad por parte de los usuarios de los espacios de formación artística y cultural.

Por lo expuesto anteriormente y para apoyar el mejoramiento de los espacios de formación artística y cultural ofrecidos a la comunidad universitaria, a través del conocimiento de los usuarios, el objetivo de esta investigación será la creación y validación de un instrumento que permita establecer la percepción de la calidad de los servicios de formación artística y cultural por parte de los usuarios de Extensión Cultural de la Universidad Pedagógica Nacional – Sede Bogotá. Esto por cuanto, la medición de la percepción de la calidad del servicio es contrastar realmente las expectativas de los usuarios contra el servicio prestado y/o el desempeño del mismo, en relación con los objetivos institucionales consignados en el PEI desde la perspectiva de la formación de profesionales integrales. Propender por el mejoramiento de la calidad de los servicios ofertados dentro de extensión cultural, redundará en el aprovechamiento de los recursos públicos que se invierten en estos procesos de manera más eficiente. Para cumplir con el objetivo, en el primer capítulo establece un breve macro contexto de la educación, la educación artística y la educación superior en Colombia, para adentrarse en el micro contexto la UPN y los procesos de formación cultural que ofrece el área de extensión cultural. En el segundo capítulo se identifican los modelos más relevantes que se utilizan para la calidad del servicio, para determinar el modelo más adecuado para la investigación. Y, finalmente, en el tercer capítulo se habla sobre el diseño del instrumento de medición, la evaluación del instrumento diseñado determinando su confiabilidad y validez para, finalmente, establecer

la herramienta definitiva que permitiría determinar la percepción de la calidad de los procesos ofrecidos por el área de extensión cultural de la Universidad Pedagógica Nacional de Bogotá).

En el segundo capítulo se menciona también el diseño metodológico que se utilizó basado en el enfoque crítico social y el proceso metodológico de Quivy y Van Campenhout (2000). El tercer capítulo contiene los resultados alcanzados en el trabajo, por un lado se establece el modelo SERVPREF como el más indicado para determinar la percepción de la calidad de los servicios ofertados por el área de extensión cultural de la Universidad Pedagógica Nacional de Bogotá, y por otro lado, se presenta el proceso de diseño y depuración del instrumento de medición, junto con sus resultados de confiabilidad y validez.

Figura 0-1: Estructura del proyecto de grado

Fuente: Elaboración propia

1. Características de la oferta de formación artística y cultural del área de extensión cultural de la Universidad Pedagógica Nacional: Macro y micro contexto

1.1. Breve descripción de la educación en Colombia

La educación Colombiana ha sorprendido últimamente a su población a nivel nacional e internacional, por los resultados obtenidos con las pruebas del ICFES y las pruebas PISA quienes se han encargado de manifestarnos detalladamente los malos resultados que obtuvieron nuestros estudiantes en estas pruebas. La muestra de que tanto las instituciones como los estudiantes han sufrido directamente la ineficiencia en nuestro país a nivel educativo.

Dentro de su objetivo el ICFES se inclina por la calidad del Sistema Educativo Colombiano a través de la implementación de procesos de evaluación del sistema educativo en todos sus niveles y modalidades, así como la vigilancia del sistema de Educación superior, de acuerdo con las políticas del Ministerio de Educación Nacional, “con el fin de consolidar una cultura de evaluación y la cualificación de la educación en Colombia de acuerdo con sus fines y objetivos, bajo principios éticos y participativos, en la búsqueda de la equidad” (Corporación Universitaria Autónoma de Occidente, 2001)

El Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA) es una entidad que maneja “un estudio comparativo que evalúa los conocimientos, competencias y actitudes de los estudiantes de 15 años, en Matemáticas, Ciencias, y Lectura. “Cada ciclo de PISA, que se aplica trianualmente desde 1997, tiene un énfasis diferente. En 2006 el énfasis fue en Ciencias. En 2009 será en Lectura y en 2012 en Matemáticas. La participación en los

distintos ciclos hace posible que los países hagan seguimiento del progreso de su sistema educativo” (MEN, 2006). Estas pruebas nos han demostrado unos resultados que dan cuenta del problema que enfrentamos dentro de nuestro sistema educativo, es aquí donde el concepto de calidad en la educación es parte del discurso cotidiano, donde hay unos intereses en común y concuerdan en que es necesario mejorar la calidad de la educación en diferentes niveles. Una educación de calidad es aquella en la que son importantes los procesos permanentes, donde hay una reflexión y una búsqueda del cambio educativo que la conduzca a la mejora de la práctica educativa.

Indudablemente para hablar del concepto de calidad y mejora de la educación, es importante analizar y revisar, reformas curriculares, procesos metodológicos, resultados o rendimiento del estudiante, sistemas de evaluación, formación y actualización del docente, infraestructura, recursos, tecnología y políticas educativas que brinden la mejor opción para iniciar el camino hacia la calidad en la educación.

1.1.1. Acercamiento al concepto de educación artística en Colombia

“Para elevar la calidad de la educación surge la necesidad de consolidar una gran malla de continuidad y articulación educacional, que desarrolle el Campo de la Educación Artística y Cultural y convierta la oferta en una educación integral que responda a la diversidad de culturas, con programas que sean complementarios, tanto en la educación preescolar, básica y media, como en la educación para el trabajo y el desarrollo humano, de formación técnica laboral o académica en artes, lo cual permita el acceso libre y espontáneo al Campo Artístico y Cultural, con posibilidades de continuidad en la Educación Superior, aportando en la profesionalización de artistas y en la formación de públicos” (Mineducación, 2008, p. 6).

La Educación Artística en la escuela se ofrece en todos los niveles de escolaridad dentro de la educación formal, al igual que todas las demás asignaturas del currículo escolar, a todos los alumnos/as sin excepción y sin importar las aptitudes artísticas que tengan. Una

educación artística de calidad es la que se establece en un medio pedagógico, que contribuye al desarrollo integral de capacidades, valores y actitudes que el alumno/a necesita para su crecimiento personal y social dentro del marco de una sana convivencia (MEN, 1998). La medición de la calidad en la Educación artística es fundamental ya que de esta manera se evaluaría su funcionamiento en cuanto a sus propuestas y procesos. El aprendizaje a través de las artes usando intereses y necesidades de los estudiantes y la formación de docentes en la interdisciplinariedad, son factores importantes que influyen en la calidad de la educación.

La formación y preparación de los docentes, es indispensable para mejorar la calidad en el acto educativo y de los cambios que este tenga, las universidades formadoras son las responsables de estos cambios.

1.1.2. Breve contexto de la educación superior en Colombia

Las universidades colombianas han emprendido procesos de mejoramiento para lograr el reconocimiento de alta calidad en sus programas académicos; condiciones que influyen en los estudiantes o usuarios potenciales para seleccionar el programa de formación profesional y garantizar su permanencia. El estado colombiano, a través del Ministerio de Educación, tiene la responsabilidad de vigilar y controlar la calidad en la oferta de programas, no siendo ajeno a tal evaluación el estudiante, quien se convierte en el usuario que percibe directamente la calidad de la educación en el proceso de formación. Por eso es indispensable la creación de escalas o instrumentos que permitan la medición sobre la percepción de la calidad, emoción y satisfacción en la educación superior. La competitividad en el sector educativo, ha puesto a las universidades a ofrecer servicios de alta calidad en sus programas y entender las necesidades de sus estudiantes.

Las universidades no solo se deben enfocar en satisfacer necesidades sino también deben preocuparse por las interacciones formativas, agradables, recreativas y de esparcimiento que puedan ofrecer a sus estudiantes. Como ejemplo se puede tomar el programa de extensión cultural de la Universidad Pedagógica Nacional. Parte de sus propósitos es ofrecer programas, talleres y proyectos que fomenten espacios de interacción,

participación y dialogo de saberes a estudiantes, padres de familia, egresados y comunidad en general, donde el arte es el eje central de estos encuentros.

Este programa al ofertar los cursos y talleres debe centrarse en las necesidades de la comunidad estudiantil, identificar cuáles de los programas son pertinentes y necesarios para el contexto universitario, para la construcción personal y profesional de los estudiantes. Para esto es pertinente conocer la percepción negativa o positiva de los que participan.

1.2. Procesos artísticos y culturales adelantados por el área de extensión cultural de la Universidad Pedagógica Nacional en Bogotá

Para poder caracterizar los diferentes procesos, políticas, estructuras y estrategias adelantadas por el área de extensión cultural (EC), se recopiló la información adelantada a partir del 2003, la cual no se encontraba sistematizada ni organizada, se hizo un análisis de ella y se utilizó un software para el desarrollo estadístico.

1.2.1. Generalidades

La Universidad Pedagógica Nacional contempla dentro de sus objetivos, como institución educadora de educadores, el cultivo de la ciencia, la pedagogía, la educación, la investigación y la producción cultural. En desarrollo del Proyecto Educativo y Cultural Institucional, la Universidad cuenta con dependencias y programas culturales que ofrecen diversas alternativas que aportan al enriquecimiento espiritual de los miembros de la comunidad universitaria y de la sociedad en general y a través del área de EC adscrita a la subdirección de bienestar universitario de la vicerrectoría administrativa y financiera, asume el compromiso que el Estado tiene con la formación de sus ciudadanos y con la construcción del proyecto político, cultural y ético de la nación.

1.2.2. La educación artística como transversalidad y el reconocimiento académico

Los procesos de formación artísticos han logrado un nivel de certificación y acreditación a través de la homologación por asignaturas que se dictan en el conjunto de unidades académicas de la universidad como electivas, este hecho redundante en la producción de conocimiento sobre arte, cultura, pedagogía y tecnologías. Estos aspectos, entre otros, hacen de EC un semillero de investigación, creación e innovación que fortalece desde el campo del arte y la creatividad la vida universitaria.

Estas experiencias exitosas son también una apuesta por el fortalecimiento de la responsabilidad social universitaria mediada por las acciones e impactos que tiene el desarrollo de esta política institucional en el campo de la educación superior, que desarrolla conceptos que se amplían hacia sus egresados y la sociedad en general. Por lo anterior el fortalecimiento y apoyo a esta propuesta cultural, se configura no sólo como una meta, sino como una responsabilidad de la Universidad ante el sistema educativo nacional. La misión de la universidad se juega un linero importante en la materialización de los derechos fundamentales, los de segunda y tercera generación, en el contexto de la participación y la equidad social.

1.2.3. Políticas, lineamientos, programas, grupos y talleres

La Universidad Pedagógica Nacional, la Subdirección de Bienestar Universitario y EC, tienen como proyecto el desarrollo de políticas culturales para la Universidad y la Comunidad en un marco de participación, calidad y compromiso en la gestión cultural en consonancia con las políticas educativas institucionales, orientadas a contribuir a la formación integral del educando, atendiendo al desarrollo de su espíritu crítico y reflexivo, a la libertad de pensamiento, a la autonomía personal y al pluralismo frente a las ideologías, también, contribuye al desarrollo de la identidad profesional del educador y a su valoración en el contexto social como un trabajador de la cultura, con acceso

democrático a la cultura y con el fin de lograr la máxima participación de los distintos estamentos de la comunidad universitaria.

Desde las políticas, EC, se propone a través de la implementación de los talleres culturales, grupos de proyección, programas, actividades, grupos de trabajo, de investigación, grupos institucionales, laboratorios, observatorios, la agenda cultural universitaria y el centro cultural Gabriel Betancourt Mejía, contribuir a la creación de espacios, escenarios y programas de carácter educativo, formativo, recreativo, de convivencia y proyección, extra curricular y no formal, consolidados en una agenda cultural continua donde, desde una orientación pedagógica, puedan concurrir los contenidos y acciones de los programas, que cualifiquen y enriquezcan los procesos académicos en el ámbito de la cultura. Los procesos están orientados a atender con rigor, con novedosas metodologías y análisis, procesos de formación, propuestas creativas, actividades de producción discursiva, analítica y artística, generación de proyectos de investigación, y creación de grupos altamente calificados para la proyección social y la gestión cultural de la Universidad.

Los grupos de proyección artística de la Universidad Pedagógica Nacional, son colectivos de trabajo orientados a la creación de espacios para el desarrollo de aptitudes creativas de los distintos miembros de la comunidad académica a través de la creación, la producción, la puesta en escena, la investigación y demás actividades con las que se participa en festivales, semanas culturales universitarias y eventos locales y nacionales.

Desde los Talleres Culturales, como la otra manera de ser y asumir la vida universitaria y hacer academia, también subyace el compromiso ineludible en la tarea de formar educadores, de contribuir a saber leer en el mapa de las diferencias y de poder construir desde allí una renovada manera de comprender la unidad en la diversidad, como un sentido que se proyecta desde lo institucional hacia la identidad y proyección de lo nacional.

La extensión cultural en el ámbito universitario se presenta como una función de proyección social del quehacer académico de la Universidad Pedagógica Nacional,

perfilando sus políticas culturales como un espacio de interacción de la universidad con diversos ámbitos de la sociedad: las comunidades educativas en los distintos programas y niveles, la sociedad civil, los egresados, la familia, el sector público, el sector privado y el conjunto de comunidades académicas locales, regionales, nacionales e internacionales.

1.2.4. Los Talleres de Iniciación

Procesos de Sensibilización y de exploración: es un primer momento en el que los estudiantes se identifican con el proceso e inician un trabajo a partir de reconocer y reconocerse desde distintas perspectivas, en primer lugar hacer parte de un grupo o colectivo de la universidad, la segunda en el quehacer específico del grupo artístico o cultural y la tercera en la proyección del estudiante hacia los grupos representativos. Los participantes emprenden un proceso de creación en un nivel de aprestamiento que les permitirá realizar reconocimiento de nuevas experiencias corporales y conceptuales del área de trabajo seleccionada.

La Fundamentación - busca acercar al estudiante a los preceptos básicos del área de trabajo, ubicando elementos propios de la misma que puedan ser aplicados en las diversas experiencias planteadas por el docente para el desarrollo del taller, además la fundamentación se propone abrir un campo de trabajo inicial como experiencia comunicativa, pedagógica, artística y cultural dada la confluencia de estudiantes de diversas carreras que asisten.

1.2.5. Los Semilleros

Exploración - este segundo momento procura desarrollar habilidades más precisas de la práctica artística poniendo a prueba la capacidad creativa del estudiante a partir de la construcción de situaciones que buscan afianzar los conocimientos adquiridos en la etapa inicial.

Profundización - busca realizar un acercamiento de algunas técnicas específicas buscando adelantar procesos de apropiación de elementos acerca del trabajo creativo, comunicativo,

sensitivo, entre otros, permitiendo que el aprendizaje empiece a verse reflejado en una suerte de puesta en escena o acto de representación.

1.2.6. Los Grupos Representativos Institucionales (GRI)

La Especialización – se procura que los conocimientos sean aprendidos y aprehendidos de manera que el trabajo pase de ser mecánico a ser orgánico, pero que además logre una interpretación visible en el quehacer docente, estableciendo así relaciones, criterios, correspondencias de comunicación, creación y fortalecimiento de su quehacer como docentes en formación.

La Representación - Este ejercicio sugiere un espacio en el que el dominio de una técnica o saber es expuesto, pero que además permite evidenciar un criterio y un conocimiento frente a un área específica; así los grupos institucionales permiten poner su conocimiento al servicio del intercambio con otras experiencias no solo en el ámbito universitario, sino incluso a nivel profesional.

1.2.7. Portafolio de servicios

La variabilidad en el portafolio de servicios presentado a la comunidad años tras año, ha sido producto de diferentes situaciones: el retiro del profesor encargado del espacio académico, la poca cobertura o acogida del taller, la falta de espacios físicos adecuados, la falta de insumos técnicos, entre otros. Sin embargo, se ha logrado mantener una estructura de seis (5) áreas, que cuentan con las siguientes ofertas de talleres, semilleros y grupos representativos:

1. Áreas escénicas y de expresión corporal: danzas folclóricas, danzas del pacífico, teatro – El Torreó, tango, salsa, flamenco, danza contemporánea.
2. Literatura y Oralidad: escritura creativa – poesía, escritura argumentativa – Ensayo, expresión y competencias comunicativas “Hablar en Público”, narración oral, Literatura Queer.

3. Artes Gráficas y audiovisuales: fotografía, diseño visual, narrativas audiovisuales, laboratorio pedagógico de la Imagen.
4. Culturas Materiales y prácticas académicas alternativas: Club de italiano, Japonés, Portugués, Go para principiantes (Juego estrategia china), Circulo de estudios en diversidades culturales y sexuales, Educación y Derechos Humanos.
5. Música: Iniciación Percusión de los litorales, música andina, rock, jazz y músicas urbanas, música tropical, Semillero de cuerdas – aprender a tocar guitarra, técnica vocal.

2. Calidad del servicio y principales modelos para la percepción de la calidad del Servicio

2.1. Acercamiento al concepto de percepción de la calidad del servicio

De acuerdo a Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) todos los servicios se caracterizan principalmente por su intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. Ahora bien, partiendo de la pregunta, ¿para qué medir la calidad percibida?, es necesario decir que significa postular que la calidad percibida es subjetiva y que consiste en “el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, 1988, p. 3, citado por Duque & Chaparro, 2012, p. 164), y que a su vez medir permite generar una comparación entre los procesos con la finalidad de mejorarlos e incidir positivamente en la opción de compra y satisfacción de los clientes.

Así mismo, y de acuerdo con Duque (2005), realizar la medición de la calidad percibida “es la mejor forma de conceptualizar la calidad en el ámbito de los servicios” y se convierte en un factor fundamental que puede ayudar a mejorar el desempeño de las empresas, además de poder incrementar su desarrollo y crecimiento económico, así como brindarles mejores capacidades frente a la competencia (Camisón, 1996; Devlin y Dong, 1994; Sureshghandar, Chandrasekharan y Anantharaman, 2002; Corbett, 1994 y Kim, 1995 citados en Colmenares & Saavedra, 2007).

Por tanto, la percepción de la calidad del servicio es evaluada por el consumidor o cliente en el desarrollo del proceso del servicio y se compone de múltiples dimensiones (Duque, 2005; Civera, 2008; Colmenares & Saavedra, 2007). Por esto, su medición resulta más compleja, ya que a diferencia de un producto que puede ser evaluado por una serie de

características como su dureza, color, olor, empaque, etc., el servicio se desarrolla con una parte tangible, como son las instalaciones de los proveedores, equipos y persona, pero también se compone de una parte intangible. En este sentido, una empresa de servicios posee menos control gerencial sobre la calidad de lo que ofrece, ya que en el ciclo del proceso del servicio se afecta de forma directa por el cliente en cada momento de verdad que se presenta durante el desarrollo mismo (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

En concreción, las experiencias adquiridas dentro de la prestación del servicio, cobran gran importancia en la creación de expectativas, según Zornoza, *et al.* (1999) “la cuestión de cómo se forman las expectativas es vital para la prestación de un servicio de calidad. Uno de los factores identificados como determinantes en la formación de las expectativas ha sido la experiencia adquirida en la prestación de ese servicio por parte de los clientes” (p. 74), desde esta perspectiva, por cada experiencia que se tenga con el servicio, se configura un cambio de expectativas, posibles de considerar de mayor exigencia.

2.2. La calidad del servicio en los procesos de formación artística extensión cultural de la Universidad Pedagógica Nacional.

Los procesos de formación artística ofrecidos por el área de extensión de la UPN se pueden catalogar como un servicios, pues cada uno se puede entender como “el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor” (Duque, 2005, p. 2), pues tales procesos propenden por la formación integral de la comunidad universitaria, a la vez que responden al artículo 67 de la Constitución Política de Colombia, donde se afirma que:

“La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura [...] Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el

cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo” (Constitución de la república de Colombia.1991).

En tal sentido, al ser los procesos de formación de extensión cultural de la UPN un servicio público la medición de la calidad del servicio implica un doble reto, por un lado, se encuentra la dificultad de medir un servicio por las características fundamentales y particulares, tales como: intangibilidad, heterogeneidad, e inseparabilidad y, por otro lado, la oferta de servicios responde a una política institucional de gratuidad que si bien tiene en cuenta a la comunidad universitaria para determinarla, no es consecuencia directa de un estudio sobre las necesidades, deseos o expectativas de dicha comunidad, confirmando en este caso lo que Brysland y Curry (2001) mencionan cuando afirman que en los servicios públicos muchas veces el cliente o consumidor no tiene otra opción que la ofrecida por determinado proveedor, en contraste con algunos procesos de formación artística que son prestados en instituciones privadas y tienen costo.

Por otro lado, medir la calidad de los servicios del área de extensión cultural es, según Brysland y Curry (2001), la comparación antes y después de los cambios, lo cual se enmarca en un paralelo entre la transformación que en términos formativos se propiciaron en y desde el usuario al inicio y final del proceso, lo cual se resalta desde el MEN (2014) como medición de los desempeños de los estudiantes, al iniciar el proceso de formación y otro al finalizar, esto permite de cierto modo comprender la incidencia que tienen los procesos de extensión cultural en la comunidad universitaria, donde es la propia comunidad la única jueza que podría determinar la calidad del servicio (Zeithaml, 1990, citado por Brysland y Curry, 2001, p. 3).

Sin embargo, tomando como base la investigación de Zornoza, Edo & Puig (1999) la percepción de la calidad en las instituciones públicas se establece de manera secuencial, pues "en el caso concreto de las empresas e instituciones públicas de servicios la complejidad del objeto de intercambio juega a favor de un supuesto de percepción secuencial, en tanto que la prestación del servicio no suele producirse de forma instantánea, si no que “atraviesa una serie de etapas más o menos dilatadas en el tiempo a

lo largo de las cuales la percepción que el usuario tiene de la calidad del servicio prestado podrá ir modificándose o bien reafirmandose" (San Emeterio, Palanca y Trespalacios, 1995; p. 433, citado por Zornoza, *et al.* 1999, p. 74).

Lo anterior, permite vislumbrar que sí la percepción de la calidad es procesual, la medición de la calidad del servicio debe serlo también, en la medida que se construye un medio de comparación entre diferentes resultados.

2.3. Principales modelos usados para la percepción de la calidad del servicio.

Existen diversos modelos de la calidad del servicio percibida, que han sido propuestos por diferentes autores. De acuerdo con Duque (2005) hay dos modelos a los que frecuentemente se hace referencia en las investigaciones en el área y que han demostrado contar con instrumentos confiables y validos en diferentes contextos, estos son: el modelo nórdico - planteado por Grönroos – y el americano – planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry. A continuación se expondrán las principales características de cada uno y, de igual manera, se revisará brevemente el modelo SERVPERF como una variable del SERVQUAL (modelo americano) que propone otro enfoque de evaluación.

2.3.1. Modelo Nórdico

El modelo nórdico se centra en tres dimensiones que han sido definidas por Grönroos (1982) (En Colmenares & Saavedra, 2007). La calidad técnica que se refiere a lo “que se da” al consumidor, lo que este recibe, en este sentido, la calidad se manifiesta en que el servicio sea correcto técnicamente y que tenga un resultado aceptable. La calidad funcional se refiere al “cómo se da” el servicio al consumidor, es decir, el trato que recibe en el desarrollo del proceso del servicio. Finalmente, la imagen corporativa, es decir la percepción que se forma el consumidor sobre la empresa que le brinda el servicio, se convierte en un elemento básico para medir la calidad percibida por el consumidor.

De acuerdo a Colmenares & Saavedra (2007) para Grönroos la calidad total está dada por

“las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada”, lo que denomina el “paradigma de la desconfirmación”. Dichas expectativas se construyen en función de la comunicación de marketing (publicidad, relaciones públicas, etc.), comunicación boca-oído, la imagen corporativa local y las necesidades del cliente.

2.3.2. Modelo Americano – SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml y Berry propusieron este modelo en un artículo publicado en 1985. Partiendo del mismo paradigma de la desconfirmación que Grönroos, desarrollaron un instrumento que pudiera medir la calidad percibida, que fue denominado SERVQUAL (Civera, 2008; Duque, 2005, Colmenares & Saavedra ,2007; Rodríguez & Otálora, 2007;). Este instrumento analiza las deficiencias existentes, o vacíos, que pueden afectar para que la oferta de un servicio sea percibida como de alta calidad por el consumidor (Duque,2005; Parasuraman,Zeithaml,&Berry,1985). En este sentido, los autores proponene 5 tipos de vacíos: 1. Vacío1: Diferencia entre lo que espera el usuario y las percepciones de los directivos. 2. Vacío 2: Diferencia entre lo que perciben los directivos y las especificaciones técnicas. 3. Vacío3: Diferencia entre las especificaciones técnicas y la prestación del servicio. 4. Vacío4: Diferencia entre la entrega del servicio y las comunicaciones externas. 5. Vacío5: Diferencia entre lo que esperaba y percibe el consumidor sobre la calidad del servicio. Este último vacío depende de los otros cuatro vacíos (Parasuraman, Zeithaml, & Berry 1985) por lo que es necesario que se suplan y se superen para que la diferencia entre las expectativas iniciales y las percepciones del consumidor pueda disminuir, haciendo que el servicio sea percibido como de mejor calidad.

El instrumento arrojará un nivel de calidad de acuerdo a la relación entre las expectativas y las percepciones del cliente, así: si la percepción del servicio que tiene el cliente sobrepasa sus expectativas, esto significa un alto nivel de calidad; si la percepción del servicio que tiene el cliente iguala sus expectativas, esto significa un nivel modesto de calidad; finalmente, si la percepción del servicio que tiene el cliente no alcanza sus expectativas, esto significa un bajo nivel de calidad.

El instrumento configurado por Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) se direccionaba a indagar sobre 10 dimensiones que permitirían tener una medición de la calidad del servicio, las cuales fueron reducidas a 5 dimensiones en 1988. Estas dimensiones son (En Duque, 2005):

1. Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes.
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
4. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
5. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

El modelo SERVQUAL ha sido un derrotero para la medición de la calidad de los servicios, sin embargo, muchos autores han manifestado sus críticas desde lo teórico y desde su aplicación empírica. Ladhari (2008:67) hace una revisión de diversas aplicaciones de este modelo de medición y resume en 7 aspectos, las críticas que se le han realizado.

En primer lugar, se ha cuestionado el concepto del “gap score”, planteando que es una pobre elección para la medición de los constructos psicológicos, ya que hay muy poca evidencia de que los consumidores evalúen la calidad del servicio en términos de puntajes de percepción-menos-expectativas. Por otro lado, la operacionalización ha sido discutida, debido a que muchos puntajes no se distinguen de la puntuación de sus componentes.

Otro elemento que ha sido cuestionado dentro del modelo SERVQUAL, es el concepto de “expectativas”, ya que no se tiene una claridad sobre su definición y puede estar abierto a múltiples interpretaciones, lo que implica que el modelo en general pueda

también estar sujeto a múltiples interpretaciones.

De igual manera, ha sido cuestionada la validez de los ítems y las dimensiones del instrumento del SERVQUAL, así como su cantidad. Muchos autores sugieren que sean modificadas utilizando solo una o realizando la aplicación de hasta 9 dimensiones, que genera controversia, frente a las 5 dimensiones que propone el modelo.

También se ha dicho que las puntuaciones de percepción pueden superar a los gap scores en la predicción de la evaluación total del servicio, y que el SERVQUAL se ha enfocado más hacia los procesos de prestación de servicios que en los resultados de los encuentros de servicio.

Finalmente, se plantea que la calidad del servicio es una agregación de varias subdimensiones, y que por lo tanto sería una construcción multinivel, con una división probablemente jerárquica.

2.3.3. Modelo SERVPERF

La escala SERVPERF surge para superar las limitaciones de la escala SERVQUAL y reduce el número de ítems a evaluar de 44 a 22, en tal sentido, sus creadores: Cronin y Taylor (1992) afirman que “el rendimiento menos las expectativas es una base inadecuada para su uso en la medición del servicio” (p. 125, citado por Duque & Chaparro, 2012, p. 168)

Cronin y Taylor (1992) proponen el modelo alternativo SERVPERF basado en el desempeño, midiendo solamente las percepciones que tienen los consumidores acerca del rendimiento del servicio. Se basan en Carman (1990) para afirmar que la escala SERVQUAL no presentaba mucho apoyo teórico y evidencia empírica como punto de partida para medir la calidad de servicio percibida.

La escala SERVPERF produce como resultado un puntaje o calificación acumulada de la calidad general de un servicio, lo cual puede representarse mediante una gráfica relativa al tiempo y a subgrupos específicos de consumidores (segmentos demográficos). El modelo

emplea los veintidós (22) puntos identificados por el método SERVPERF, simplificando el método de medición de la calidad del servicio. De esta manera, el modelo SERVPERF conforma más las implicaciones teóricas sobre las actitudes y satisfacción.

Al respecto, diversos investigadores han usado la escala SERVPERF, realizando preguntas en la que se tiene únicamente en cuenta las percepciones (García, 1998; Jabnoun y Al-Tanami, 2003; Ting, 2004; Sharma y Mehta, 2004, Bauer, Hammerschmidt y Falk, 2005). También existen estudios en donde se trabaja con las dos escalas (SERVQUAL y SERVPERF), en sus versiones originales y ponderadas, intentando buscar la escala que ofrezca mayor validez (Augur, Natarajan y Jahera, 1999; Chi Cui, Lewis y Park, 2003).

El modelo SERVPERF surge a raíz de las críticas del modelo SERVQUAL, expertos como Bolton y Drew (1991), Churchill y Surprenant (1982), Woodruff, Cadotte y Jenkins (1993) abogan por el mismo.

Esta escala intenta superar las limitaciones de utilizar las expectativas en la medición de la calidad percibida, sin definir concretamente el tipo y el nivel de expectativas a utilizar (expectativas de desempeño, experienciales, predictivas, normativas, etc.). En conclusión, la escala es la misma, lo que varía es el enfoque de evaluación y las preguntas en los instrumentos (Duque, 2005).

Existen otros métodos que surgieron a raíz de las críticas formuladas sobre la escala SERVQUAL diversos investigadores han propuesto otras herramientas alternativas de la medición de la calidad del servicio, adicionales también al modelo SERVPERF.

De esta manera, la escala SERVPERF, se centra en la valoración de las percepciones, más que en las expectativas, considerando que éstas deben definirse para posibilitar la medición de la calidad percibida, en palabras de Duque (2005) “Esta escala intenta superar las limitaciones de utilizar las expectativas en la medición de la calidad percibida, sin definir concretamente el tipo y el nivel de expectativas a utilizar (expectativas de

desempeño, experienciales, predictivas, normativas, etc.)” (p. 12), priorizando la percepción en la evaluación de la calidad del servicio.

3. Diseño y modelo metodológico

3.1. Postura epistemológica

La investigación se plantea desde un enfoque crítico social. El paradigma socio-crítico “tiene como objetivo promover las transformaciones sociales, dando respuestas a problemas específicos presentes en el seno de las comunidades, pero con la participación de sus miembros” (Alvarado y García, 2008:190). En este sentido, la investigación involucra a los miembros de la comunidad universitaria que participan como usuarios de los espacios de formación artística y cultural dentro de EC de la Universidad Pedagógica Nacional para conocer la percepción de la calidad del servicio prestado en estos procesos, con el fin de poder hacer una transformación que redunde en un beneficio para la comunidad.

En este sentido se da “importancia al conocimiento experiencial” (Buendía, 1998:261-262) de los usuarios para que aporten a la solución de problemas específicos que puedan darse dentro de los procesos de formación. La investigación combina herramientas cualitativas y cuantitativas y propone la generación de un instrumento de medición de la calidad a partir de las referencias obtenidas de entrevistas semiestructuradas a los usuarios. De tal forma, “el conocimiento se desarrolla mediante un proceso de construcción y reconstrucción sucesiva de la teoría y la práctica” (Alvarado y García, 2008:190)

3.2. Determinación del modelo calidad del servicio

Muy a pesar que la tendencia general en usar el SERVQUAL, diversos autores no están de acuerdo con la utilización de este instrumento en distintas industrias (Landrun, Zhang, Prybutok, & Peak, 2009; Jiang, Klein, & Carr, 2002; Kettinger & Lee, 1994; Dabholkar et al., 1996 citado en Van Dyke, Kappelman, & Prybutok, 1997).

En sus investigaciones han encontrado que se deben hacer modificaciones, tanto en los ítems como en las dimensiones del instrumento, para medir adecuadamente el constructo. De hecho Pitt, Watson, & Kavan (1997) confirman esto al afirmar, que si bien los ítems del SERVQUAL representan los elementos fundamentales de evaluación de la calidad del servicio percibida, que trasciende compañías específicas e industrias, éste sólo es un “esqueleto” que puede ser complementado al contexto específico de ser necesario.

Por otro lado, Diversos autores confirman la confiabilidad de las escalas SERVPERF (Kettinger y Lee, 1994; Van dyke et al, 1997) e SERVQUAL (Pitt, Watson, & Kavan, 1995, 1997; Jiang, Klein, & Carr, 2002; Kang & Bradley, 2002). Los dos en términos generales presentan coeficientes aceptables de confiabilidad, aunque los resultados de diversas investigaciones demuestran que la escala SERVPERF, es más confiable que la SERVQUAL (Van Dyke, Kappelman, & Prybutok, 1997).

Así mismo, el SERVQUAL ha presentado bajos resultados de validez convergente y predictiva en comparación al SERVPERF, lo cual es una de las razones por la que algunos académicos y profesionales prefieran las medidas en base al desempeño, que a las que usan el paradigma de la desconfirmación. Por eso afirman que el SERVPERF es mejor instrumento para medir la calidad del servicio percibida que el SERVQUAL (Babakus y Boller, 1992; Boulding et al., 1993; Cronin y Taylor, 1992; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994 citados en Van Dyke, Kappelman, & Prybutok, 1997).

En resumen diversos investigadores y profesionales confirman la superioridad estadística de la escala SERVPERF sobre la SERVQUAL, de hecho los autores del SERVQUAL lo

ratifican, pero también argumentan que la validez que presenta el SERVQUAL es suficiente para que el instrumento no sea rechazado.

Por su parte, para Van Dyke, Kappelman, & Prybutok (1997) el modelo SERVQUAL sufre de problemas conceptuales y empíricos. Vale la pena mencionar que Van Dyke, Kappelman, & Prybutok (1997) no rechazan el uso del SERVQUAL ellos sugieren tener cuidado con su uso.

Por lo anterior Van Dyke, Kappelman, & Prybutok (1997) recomiendan el uso del modelo SERVPERF para la medición de la calidad del servicio, debido a que elimina el constructo expectativas, no se basa en el paradigma de la desconfirmación y el instrumento es estadísticamente superior al SERVQUAL, La escala de medición de la calidad del servicio percibida es la misma que para el SERVQUAL de Pitt, Watson, & Kavan (1995), lo que cambia son las preguntas del instrumento y el enfoque de evaluación.

La revisión de la literatura indica que los encuestados del SERVQUAL podrían tener numerosas interpretaciones del constructo expectativas y que estas tienen diferentes impactos, incluso opuestos, en la percepción de calidad del servicio (Teas, 1993, 1994; Boulding et al., 1993 citado en Van Dyke, Kappelman, & Prybutok, 1997). Por otra parte algunos de los descubrimientos demuestran que las expectativas solo influyen en las percepciones, pero las percepciones, por si solas, influyen directamente en la calidad del servicio percibida (Van Dyke, Kappelman, & Prybutok, 1997).

Las afirmaciones sobre la ambigüedad de las expectativas, antes mencionadas, no quedan del todo resueltas por Pitt, Watson, & Kavan (1997, es más, ellos proponen modificaciones sobre la escala de medición de expectativas del SERVQUAL, donde se incluyan palabras que disminuyan o eliminen la ambigüedad que los encuestados puedan interpretar del instrumento, es decir, sugieren la modificar la escala SERVQUAL, lo cual va en contra de sus propias afirmaciones. Esto también lo propone Kettinger & Lee (1997). Uno de los

puntos fuertes del SERVPERF es la eliminación de las expectativas de su instrumento de medición, esto permite evitar todas las ambigüedades de interpretación de ese constructo.

Al eliminar las expectativas se impacta la base sobre la cual se soporta el modelo SERVQUAL, el paradigma de la desconfirmación, por esta razón los autores del SERVPERF proponen medir la calidad del servicio percibida a partir de modelos actitudinales, ya que concluyen que el constructo es una actitud y por lo tanto se debe medir como tal.

Así mismo se reconoce que el SERVPERF ha presentado mejores resultados de confiabilidad y validez. De igual manera es importante mencionar que el instrumento SERVPERF reduce en un 50% sus ítems, en comparación con la SERVQUAL.

Existen problemas que se destacan en la literatura que afectan tanto a la escala SERVQUAL como a la SERVPERF, dentro de estos tenemos la inestabilidad dimensional de los instrumentos y la aplicabilidad del instrumento a través de diferentes industrias. Sobre estos puntos ninguno de los instrumentos presenta ventaja sobre el otro.

A partir de dos investigaciones desarrolladas en universidades públicas, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC (Duque & Chaparro, 2012) y en la Universitat Jaume I (Bou 1997), donde el factor de la calidad de la educación es un eje imperante para los estudiantes, se explicita la superioridad de la escala de medida SERVPERF, pues

“esta escala permite medir la calidad percibida de la educación superior por parte de los clientes y se convierte en un instrumento de análisis al permitir develar qué es lo importante desde la perspectiva de los estudiantes y al confrontarlas saber cuáles son las debilidades y fortalezas de la universidad, con el fin de que los directivos entren a gestionar sobre dichos aspectos” (Duque & Chaparro, 2012, p. 183),

Desde esta perspectiva, para medir la calidad de los servicios ofertados por el área de extensión cultural, primero se debe distinguir quién realmente puede definir y caracterizar la calidad del servicio, así pues, es la comunidad universitaria quien no sólo participa dentro de la prestación del mismo sino es la principal beneficiaria, por tanto, es ella quien debe identificar o dar las pautas sobre las dimensiones de la calidad del servicio de acuerdo con sus necesidades, las cuales en el proceso formativo posiblemente se vayan transformando en relación con la percepción.

La ventaja en el uso de la escala SERVPERF, desde Sanjay y Garima (2004) se contempla en la consideración sobre la explicación válida en cuanto a la conceptualización del servicio, aunque no tenga tanta capacidad de diagnóstico, desde la visión de los autores, la escala SERVPERF es un instrumento más preciso, a pesar de ser una variante de la escala SERVQUAL, donde la crítica deviene precisamente en la definición de las expectativas, éstas últimas sujetas a múltiples interpretaciones, entendidas como los deseos de los consumidores, en contraposición la escala SERVPERF permite un rendimiento más alto que es percibido y por tanto genera una mayor calidad del servicio, incluso llegar a superar con base en su punto metodológico.

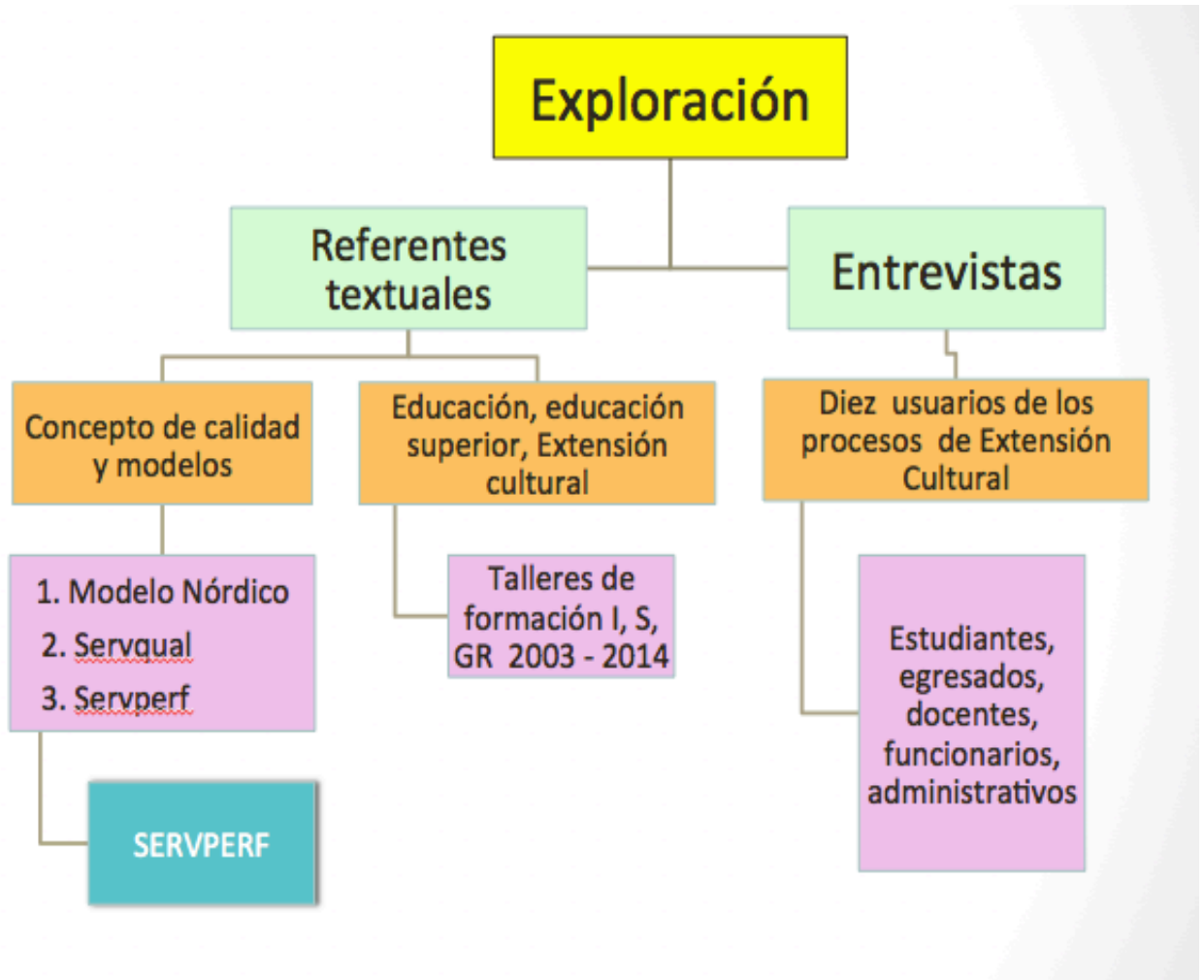
En congruencia, se considera adaptar la escala SERVPERF al contexto formativo de extensión cultural de la Universidad Pedagógica Nacional, con la finalidad de construir un instrumento de medida adaptado al contexto, fiable, válido y que tenga en cuenta los atributos enunciados por la comunidad para llevar a cabo tal medición.

3.3. Procedimiento

Para el desarrollo del trabajo se utilizó el modelo hipotético - deductivo Quivy y Van Campenhout (2000), en el cual la estructuración parte de un postulado tomado como modelo de interpretación del fenómeno estudiado, este modelo genera hipótesis, conceptos o indicadores, los cuales son contrastados con la realidad para determinar su validez.

Siguiendo el modelo, la investigación plantea el desarrollo de tres fases: la ruptura, la estructuración y la comprobación (o experimentación), compuestos por siete etapas.

Figura 0-2. Fases del proceso



Fuente: Elaboración propia

3.3.1. Fase uno. Etapas uno, dos y tres. Ruptura, exploración y problemática.

Se definió la pregunta que direccionó el trabajo a partir de lo sugerido en el modelo, buscando su pertinencia y factibilidad. Luego, en la segunda etapa se realizó una recolección y análisis de información, por medio de lecturas y entrevistas preliminares,

que fue sistematizada en diferentes formatos: Excel, Word, Acrobat Reader, Power Point, ya que la información propia del área de extensión cultural se encontraba desorganizada y sin algún tipo de formato estándar.

Para la sistematización se hizo especial énfasis en las temáticas relacionadas con las características de los procesos y servicios ofertados en el periodo comprendido entre el 2003 y el 2013, así como la caracterización de los usuarios y beneficiarios, con el ánimo de establecer un contexto que permita la identificación de las posibles dimensiones y atributos que debería valorar el instrumento de medida (Anexo A).

De igual manera, se analizaron los modelos más relevantes que se han usado para evaluar la percepción de la calidad en los servicios, determinando los elementos que identifican a cada uno de ellos, adoptando el SERVPREF como el más pertinente para trabajo.

Por último, para finalizar la primera fase, se diseñó y aplicó una entrevista semiestructurada (Anexo B) a diez miembros de la comunidad universitaria que son usuarios de los servicios que ofrece el área de extensión cultural, las cuales fueron analizadas con un instrumento diseñado para tal fin (Anexo C), con el ánimo de contrastar lo encontrado en los archivos y la teoría para lograr determinar los siguientes aspectos de la problemática:

- a. Para los usuarios es muy importante sentir confianza en el docente como parte de la relación que se establecía de manera personal con cada uno, como en el hecho de poder acudir a él para solicitarle ayuda en posibles conflictos o problemas y que el docente se mostrará disponible e interesado en resolver las situaciones e inquietudes que el usuario planteará.
- b. Para los usuarios la coherencia que muestra el maestro dentro de la clase, tanto por los conocimientos que posee frente a los contenidos que plantea, como por el cumplimiento de las normas y compromisos que establece para el desarrollo de los espacios.
- c. Un elemento que cobra importancia dentro del análisis de las entrevistas es una coherencia institucional en el hecho de que el desarrollo de los talleres pueda realizarse efectivamente en los espacios físicos que se tenían previstos y destinados

para ello.

A partir del análisis de la información sistematizada de los procesos de extensión cultural, se detectaron elementos que aportan a la problemática:

- a. La necesidad de poder evaluar la coherencia que se da entre las políticas de la institución y didácticas utilizadas por los docentes en el desarrollo de los diferentes procesos de formación ofertados.
- b. Se considera importante evaluar si la oferta que se configura y promete a los usuarios, es efectivamente cumplida en el desarrollo del servicio.
- c. Es fundamental analizar la respuesta oportuna que pueda dar quien brinda el servicio, en este caso el docente, a las solicitudes, inquietudes y requerimientos de información por parte de los usuarios y, en este sentido, si sus capacidades y conocimientos son los necesarios para orientar idóneamente el proceso que tiene bajo su cargo.
- d. Se considera importante evaluar la implementación de otros recursos para enriquecer la oferta del servicio.

3.3.2.Fase 2. Etapa cuatro. Estructuración del modelo de análisis.

Se realizó el diseño preliminar del instrumento de medición de la percepción de la calidad a partir de los elementos encontrados en las etapas anteriores, tomando como base la revisión teórica hecha sobre la medición de la percepción de la calidad y las dimensiones que se proponen en el modelo elegido. Para definir el escalamiento del instrumento de medida se tuvieron en cuenta los modelos: Stapel, el diferencial semántico y la técnica Likert (Zapata & Carnet, 2008), determinando la escala Likert, de siete puntuaciones utilizado por la Universidad Pedagógica Nacional en sus evaluaciones, como la que se usaría en la construcción del instrumento.

En primer lugar, se identificaron dieciséis ítems (Anexo D), y seis dimensiones que harían parte del formulario, como lo indica la figura 0-3: coherencia, confianza, responsabilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibles. Como se observa, se propone una nueva

dimensión, a partir del análisis de la información de extensión cultural y de la sugerencia hecha por los expertos en el análisis que hicieron del instrumento. Por tanto, la herramienta de evaluación queda estructurada de la siguiente manera:

Dimensión Coherencia: Hace referencia al nivel de relación que tienen los programas, metodologías y didácticas de los talleres, con las políticas institucionales que orientan los procesos de la universidad y en particular del área de extensión cultural.

Posteriormente, se redactaron los ítems de tal manera que fueran claros para el usuario y se reorganizaron de manera lógica (Anexo E).

En la evaluación hecha al instrumento por los expertos, estos mencionan la necesidad de vincular 16 ítems mas (Anexo F), dado que los consideran de relevancia para el estudio situado en la Universidad Pedagógica Nacional. Posteriormente, se acoge la organización y estructura que proponen los expertos para definir el instrumento de medida que será aplicado a la muestra (Anexo G). La tabla 1 muestra la organización y el modelo hipotético final del constructo, a partir de la sugerencia de los expertos.

DIMENSIÓN	ITEM
Coherencia	Cohe1, Cohe2
Tangibles	Tang1, Tang2, Tang3, Tang4, Tang5, Tang6
Responsabilidad	Resp1, Resp2, Rresp3, Resp4, Resp5, Resp6
Fiabilidad	Fiab1, Fiab2, Fiab3, Fiab4, Fiab5, Fiab6, Fiab7
Capacidad de Respuesta	CapRes1, CapRes2, CapRes3, CapRes4, CapRes5
Confianza	Conf1, Conf2, Conf3, Conf4, Conf5, Conf6

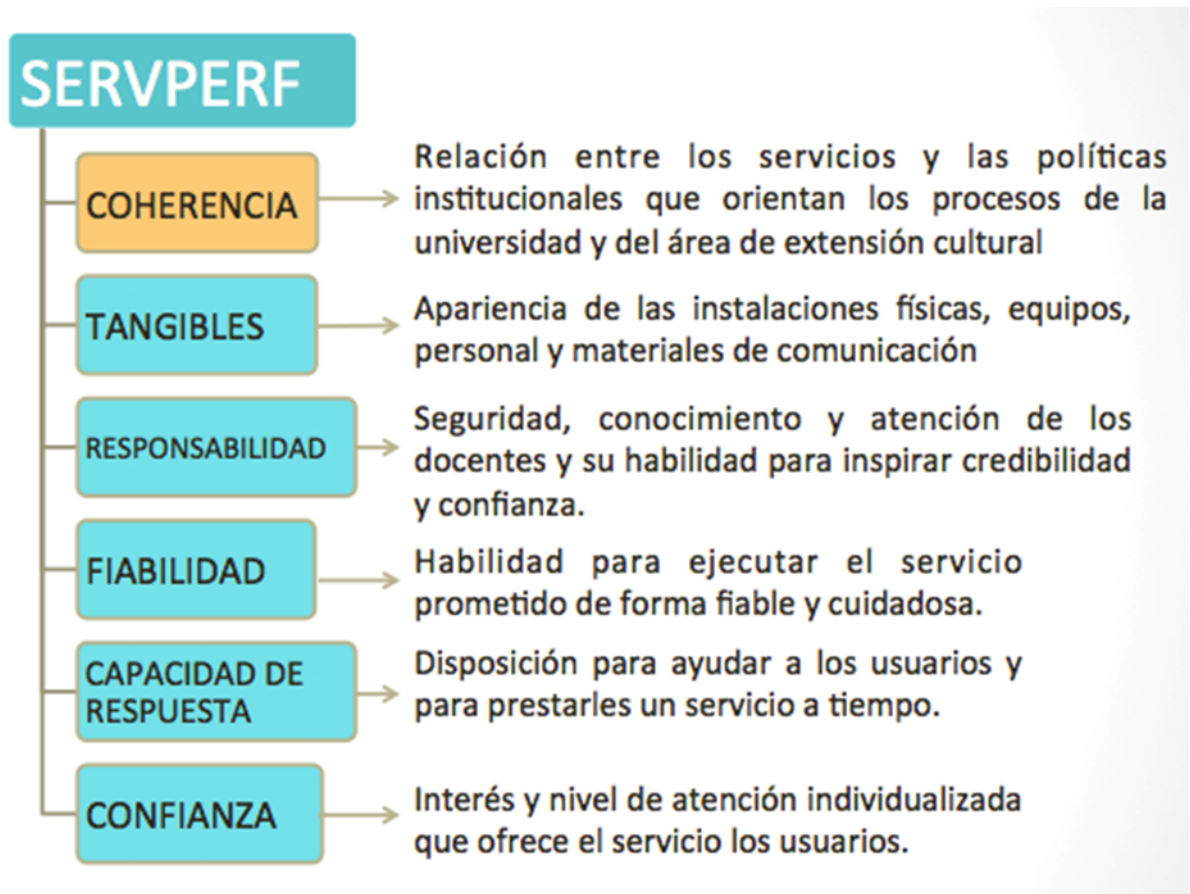
Tabla 1. Dimensiones e ítems del modelo hipotético propuesto

Fuente: Elaboración propia

Por último, se determinó y caracterizó la población a quien iría dirigido el instrumento de medida (Anexo H), realizándose una prueba piloto al grupo de diez personas entrevistadas anteriormente, para determinar que los enunciados fueran claros, que no existía algún tipo de rechazo a alguna pregunta, que el orden de los enunciados era lógico y que la extensión de las pregunta era correcta. La prueba piloto no arrojó ningún cambio

al instrumento y por tanto se adoptó en su totalidad de la manera como se propuso inicialmente.

Figura 0-3. Análisis SERVPERF



Fuente: Elaboración propia

3.3.2.1. Validez de contenido

A través de la validez de contenido se trata de determinar hasta dónde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir. Por tanto, a partir de la información desarrollada en el primer capítulo del presente trabajo se logran determinar, inicialmente, 16 ítems que conformarían el instrumento de medida. Sin embargo, un grupo de cinco expertos conformado por los

docentes y administrativos más antiguos del área de extensión cultural, concluyeron que los ítems encontrados son pertinentes para el objetivo, pero que el instrumento carecía de otros más que, a su juicio, también son importantes para en el contexto propio de la Universidad Pedagógica Nacional. Por tal motivo, entre todos definieron los dieciséis ítems más que complementarían el instrumento. Gracias a la construcción del instrumento a partir de la información encontrada y el aporte de los expertos, quedaría confirmada la validez de contenido para la investigación.

3.3.2.2. Validez nomológica

Cronbach y Meehl (1955) afirman que una investigación tiene validez nomológica si se da una correspondencia entre la configuración teórica de los datos obtenidos y las predicciones teóricas sobre dicha configuración. En este sentido, para la investigación, tanto las variables del modelo de análisis como sus relaciones, están determinadas desde una perspectiva teórica el constructo deberá ser validado por medio del análisis empírico que proviene de las pruebas existentes para la comprobación de las correlaciones entre las variables y las dimensiones propuestas.

Tabla 2. Ficha técnica de la investigación

Universo	N = 1.760 estudiantes matriculados en los talleres y procesos de formación que ofrece el área de extensión cultural de la Universidad Pedagógica Nacional durante el segundo semestre del 2014.
Tamaño de la muestra	$n = \frac{N*Z^2*q*p}{e^2*(N-1)+Z^2*p*q} = 320$ estudiantes
Error muestral	5 %
Nivel de confianza	Z= 1,96 p = q = 0,5
Diseño muestral	Muestreo aleatorio estratificado según tiempo de permanencia en los talleres (mínimo un semestre)

Fuente: Elaboración propia

3.3.2.3. Fase 3 Comprobación. Etapa 5. Observación.

A partir de la información recolectada se logra estimar que la población de inscritos a los talleres durante el año 2014 es de 1.760 personas aproximadamente. Por tanto, la muestra para la investigación se determinó a partir de la fórmula que se indica en la tabla 2, ficha técnica de la investigación, donde se indica que debe estar conformada por 320 personas. De igual manera, se realiza un muestreo aleatorio estratificado seleccionando a las personas hayan cursado por lo menos un semestre completo en cada taller.

Una vez determinada la muestra, le fue enviada el instrumento depurado vía correo electrónico a la población beneficiaria de los servicios, buscando implementar la herramienta de medida (Anexo I). Como consecuencia, se recogieron 360 respuestas que se describen en la siguiente tabla 3.

Tabla 3. Frecuencia y porcentaje de la población de la muestra según tiempo de permanencia en el taller

Tiempo de permanencia en el taller	Frecuencia	Participación porcentual
Un semestre	126	35%
Dos semestres	103	28,6%
Tres semestres	76	21,1%
Cuatro semestres	55	15,3%
TOTAL	360	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede observar que el rango de participación en los talleres va de uno a cuatro semestres, lo que contribuye a tener una muestra representativa de la población para esta investigación. Así mismo, se puede observar que la mayor participación se encuentra en beneficiarios que han permanecido en los talleres durante un

semestre, seguidos de aquellos que han permanecido dos semestres, tres semestres y cuatro respectivamente.

3.3.2.4. Fase 3 Comprobación. Etapa 6. Análisis de la información.

A partir de la implementación del instrumento se realizó el análisis factorial exploratorio con SPSS (versión 2.0), se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, se eliminaron los ítems que no contribuían a la fiabilidad de la escala, se aplicó el análisis de factores confirmatorio con EQS (versión 6.1) para verificar la dimensionalidad de la escala y evaluar la validez del instrumento, se ajustó la escala de acuerdo con el proceso de depuración, se diseñó el diagrama de rutas final.

3.3.2.5. Fase 3 Comprobación. Etapa 7. Conclusiones.

Se analizó el proceso investigativo, los resultados en relación con el objeto de estudio y el contexto de aplicación, reflexionando sobre la importancia del estudio en el campo de la educación artística a nivel universitario.

4. Análisis de resultados

Una vez se han aplicado los instrumentos y recopilado la información a través de las entrevistas y las encuestas piloto de la comunidad universitaria que son usuarios de los procesos de formación de Extensión Cultural de la Universidad Pedagógica Nacional, se procede en el siguiente apartado el desarrollo de la Etapa 6: Análisis de la información (Quivy y Campenhoudt, 2005).

El análisis de la información se divide en dos momentos: un primer momento se aborda la evaluación del instrumento por medio del análisis factorial exploratorio (AFE), en un segundo momento se determina la validez convergente y discriminante por medio de un análisis factorial confirmatorio (AFC) del instrumento; y, por último, en un tercer momento se ajusta el instrumento de medida y se realiza el diagrama de rutas final.

4.1. Evaluación del instrumento de medida

Una vez se obtienen las 360 respuestas, se procede a realizar un estudio de la calidad psicométrica de las dimensiones, a partir del cálculo de las correlaciones ítem – total y las extracciones de comunalidad para cada una. Para tal fin, se realizó el método de extracción denominado componentes principales y el análisis del Alfa de Cronbach de cada dimensión propuesta.

Por otro lado, se tuvieron los siguientes criterios para la extracción o modificación de ítems:

- a) Eliminación de ítems dada su baja comunalidad, inferiores a 0,50, dado que presentan baja contribución al análisis factorial. (Kline, 1994)
- b) Eliminación de ítems cuyo valor de correlación ítem – total sea inferior a 0.35, de

acuerdo con Saxe y Weitz (1982)

c) Eliminación de ítems que tienden a mejorar el Alfa de Cronbach de cada factor.

Tabla 4. Correlaciones ítem – total y extracción para la dimensión de coherencia.

Ítem	Correlación ítem – total corregida	Extracción comunidad	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
COHE1	0,864	0,932	0,927	_____
COHE2	0,864	0,932		_____

Como se puede observar en la tabla, los dos ítems cuentan con altos valores de correlación ítem-total y comunalidad. Por tanto, ninguno de los ítems será eliminado pero se espera el resultado del análisis confirmatorio, en caso de que el modelo necesite alguna reducción.

Tabla 5. Correlaciones ítem – total y extracción para la dimensión de tangibles.

Ítem	Correlación ítem – total corregida	Extracción comunidad	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
TANG1	0,491	0,683	0,661	0,54
TANG2	0,547	0,693		0,470
TANG3	_____	0,417		_____
TANG4	_____	0,347		_____
TANG5	0,388	0,590		0,673
TANG6	_____	0,562 (*0,718)		_____

De acuerdo con la tabla anterior, se realizó la primera extracción en la cual los ítems TANG3 (“Al finalizar la clase el lugar se deja limpio”) y TANG4 (“El docente cuenta con los materiales necesarios para desarrollar la clase”) presentaron bajos niveles de

comunalidad (0,417 y 0,347 respectivamente), y por tal motivo fueron eliminados. Se procedió a realizar de nuevo la extracción sin contar con los ítems TANG3 y TANG4, dando como resultado la composición de dos componentes extraídos, donde únicamente ítem TANG6 (“El docente se apoya de recursos virtuales para transmitir información sobre el taller a sus estudiantes”) presentaba una carga significativa en el segundo componente (0,718). Por tanto, se decide finalmente eliminar del modelo los ítems TANG3, TANG4 Y TANG6.

Tabla 6. Correlaciones ítem – total y extracción para la dimensión de responsabilidad.

Ítem	Correlación ítem – total corregida	Extracción comunidad	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
RESP1	_____	0,258	0,797	_____
RESP2	0,520	0,506		0,787
RESP3	0,689	0,691		0,709
RESP4	0,688	0,644		0,705
RESP5	0,567	0,576		0,766
RESP6	_____	0,180		_____

De acuerdo con la gráfica, los ítems RESP1 (“El docente tiene una presentación personal adecuada en relación con el taller que orienta”) Y RESP6 (“El docente le solicita a usted evaluar el proceso que él desarrolla durante el taller”) presentaron bajos índices de comunalidad (0,258 y 0,180 respectivamente) durante la primera extracción y por tanto se decide eliminarlos del modelo.

Tabla 7. Correlaciones ítem – total y extracción para la dimensión de fiabilidad.

Ítem	Correlación ítem – total corregida	Extracción comunidad	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
FIAB1	0,515	0,514	0,847	0,839
FIAB2	0,645	0,569		0,820
FIAB3	0,700	0,654		0,814
FIAB4	0,690	0,651		0,812
FIAB5	0,486	0,502		0,843
FIAB6	0,709	0,650		0,810
FIAB7	0,524	0,517		0,840

Como se observa en la tabla, ninguno de los ítems tienen valores de correlación y comunalidad por debajo de los parámetros establecidos. Por tanto, ninguno de los ítems será eliminado.

Tabla 8. Correlaciones ítem – total y extracción para la dimensión de capacidad de respuesta.

Ítem	Correlación ítem – total corregida	Extracción comunidad	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
CAPRES1	0,566	0,523	0,796	0,772
CAPRES2	0,670	0,670		0,728
CAPRES3	0,615	0,599		0,745
CAPRES4	0,568	0,563		0,766
CAPRES5	0,519	0,502		0,775

Como se observa, los ítems pertenecientes a esta dimensión tienen índices de correlación y comunalidad superiores a los valores mínimos señalados. Por tanto se decide no eliminar

ningún ítem.

Tabla 9. Correlaciones ítem – total y extracción para la dimensión de confiabilidad.

Ítem	Correlación ítem – total corregida	Extracción comunidad	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
CONF1	0,685	0,603	0,862	0,833
CONF2	0,663	0,625		0,837
CONF3	0,744	0,705		0,818
CONF4	0,615	0,548		0,849
CONF5	0,708	0,687		0,826
CONF6	_____	0,349		_____

Por último, en la tabla anterior se observa que el ítem CONF6 (“El docente es respetuoso y amable con usted”) fue eliminado del modelo, dado que en la primera extracción presenta un índice de comunalidad por debajo del criterio adoptado (0,349).

Como consecuencia del análisis, la tabla 10 muestra el modelo resultante luego de la eliminación de ítems por dimensión, donde se resumen los ítems resultantes por cada dimensión analizada.

A continuación se realiza un análisis factorial confirmatorio, por medio del paquete estadístico EQS 6.1 para la modelización de las ecuaciones estructurales, con el fin de depurar la escala. De igual manera se toma en cuenta la significatividad de los coeficientes estandarizados (valor de la t superior a 1,96).

Tabla 10. Resultado del análisis exploratorio y configuración de las dimensiones después de los ítems eliminados.

Dimensiones	Ítems	
COHERENCIA	COHE1	
	COHE2	
TANGIBILIDAD	TANG1	TANG2
	TANG5	
RESPONSABILIDAD	RESP2	RESP3
	RESP4	RESP5
FIABILIDAD	FIAB1	FIAB2
	FIAB3	FIAB4
	FIAB5	FIAB6
	FIAB7	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	CAPRES1	CAPRES2
	CAPRES3	CAPRES4
	CAPRES5	
CONFIABILIDAD	CONF1	CONF2
	CONF3	CONF4
	CONF5	

4.1.1. Fiabilidad del instrumento de medida

Luego de depurar el modelo a partir de los parámetros anteriormente establecidos, donde se decidió eliminar los ítems que no cumplieran con los criterios señalados, se procedió a revisar la consistencia interna (Alfa de Cronbach y fiabilidad compuesta) y los valores R^2 , teniendo en cuenta el límite de fiabilidad en 0,6. (Bagozzi y Yi, 1988).

En la tabla 11 se presentan los resultados correspondientes a la medición de la identidad, donde los valores más bajos en la R^2 son TANG2 (“El lugar donde se desarrolla el taller se encuentra limpio al iniciar la clase”) con un valor de 0.399 y una R^2 de 0.159 y FIAB5 (“El docente le enseña lo que usted espera aprender durante el taller”) con un valor de 0.530 y una R^2 de 0.281. De acuerdo con estos resultados y analizados conceptualmente los ítems, se toma la decisión de no eliminar ninguno de estos.

Tabla 11. Escala inicial y final del instrumento.

Variable	Ítems	Escala inicial			Escala Final		
		Λ	T	R^2	Λ	T	R^2
COHESION	COHE1	0,972	_____	0,944	0,972	_____	0,944
	COHE2	0,889	16,898	0,790	0,889	16,898	0,790
TANGIBILIDAD	TANG1	0,330	_____	0,309	0,330	_____	0,109
	TANG2	0,399	5,305	0,159	0,399	5,305	0,159
	TANG5	0,954	6,019	0,909	0,954	6,019	0,909
RESPONSABILIDAD	RESP2	0,593	_____	0,352	0,593	_____	0,352
	RESP3	0,718	10,525	0,516	0,718	10,525	0,516
	RESP4	0,777	9,991	0,603	0,777	9,991	0,603
	RESP5	0,733	10,072	0,537	0,733	10,072	0,537
FIABILIDAD	FIAB1	0,543	_____	0,295	0,543	_____	0,295
	FIAB2	0,751	9,081	0,564	0,751	9,081	0,564
	FIAB3	0,711	9,156	0,506	0,711	9,156	0,506
	FIAB4	0,732	8,169	0,536	0,732	8,169	0,536
	FIAB5	0,530	7,591	0,281	0,530	7,591	0,281
	FIAB6	0,745	10,818	0,556	0,745	10,818	0,556
	FIAB7	0,681	8,396	0,463	0,681	8,396	0,463
CAPACIDAD DE RESPUESTA	CAPRES1	0,639	_____	0,408	0,639	_____	0,408
	CAPRES2	0,750	11,670	0,562	0,750	11,670	0,562
	CAPRES3	0,651	13,704	0,424	0,651	13,704	0,424
	CAPRES4	0,658	9,811	0,432	0,658	9,811	0,432
	CAPRES5	0,673	11,770	0,453	0,673	11,770	0,453
CONFIABILIDAD	CONF1	0,719	_____	0,518	0,719	_____	0,518
	CONF2	0,717	12,032	0,515	0,717	12,032	0,515
	CONF3	0,776	15,370	0,602	0,776	15,370	0,602
	CONF4	0,644	15,942	0,414	0,644	15,942	0,414
	CONF5	0,850	14,847	0,722	0,850	14,847	0,722
BONDAD DE AJUSTE	S-B χ^2 (78)= 2318.1555 p= 0,00 CFI = 0,675 IFI= 0,677			S-B χ^2 (78)= 2318.1555 p= 0,00 CFI = 0,675 IFI= 0,677			
	S-B χ^2 /g.l.= 8,1625			S-B χ^2 /g.l.= 8,1625			

Finalmente, en la siguiente tabla se muestran los indicadores de fiabilidad de las dimensiones, los cuales cumplen con los parámetros mínimos establecidos por la literatura (Nunnally y Bernstein, 1994), mostrando una vez más la consistencia interna de la escala.

Tabla 12. Indicadores de fiabilidad de las dimensiones

Dimensión	Escala inicial		Escala Final	
	Alpha de Cronbach	FC	Alpha de Cronbach	FC
COHERENCIA	0,93	0,93	0,93	0,93
TANGIBILIDAD	0,66	0,61	0,66	0,61
RESPONSABILIDAD	0,75	0,80	0,75	0,80
FIABILIDAD	0,85	0,85	0,85	0,85
CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,80	0,81	0,80	0,81
CONFIABILIDAD	0,86	0,86	0,86	0,86

4.1.2. Validez del instrumento de medida

4.1.2.1. Validez convergente

Esta validez se refiere al estudio de cómo dos o más intentos de medir el mismo concepto están de acuerdo entre sí (Hair et al., 1999), a través de la significatividad de los coeficientes estandarizados de cada indicador (Anderson y Gerbing, 1988).

Por tanto, Se evalúa la significatividad de los coeficientes estandarizados de cada indicador, comprobando si son mayores que dos veces su error estándar, siempre y cuando las ponderaciones de las variables sean elevadas y significativas (t superior a 1,96). Después de revisar los datos registrados en las tablas se puede concluir que los ítems son significativos, asumiendo una validez convergente del instrumento y sus dimensiones.

4.1.2.2. Validez discriminante

La validez discriminante se refiere a que ningún ítem de una dimensión propuesta contribuya significativamente a una o más dimensiones del modelo. Por tanto, Hair et al. (1999) definen tres procedimientos para analizar si los instrumentos diseñados presentan validez discriminante: el test de intervalo de confianza, el test de la varianza extraída y el test de la diferencia entre las chi cuadrado o secuencial de la chi cuadrado.

Para la presente investigación se tomó el test de la diferencia entre la chi cuadrado y se siguió con las indicaciones de Anderson y Gerbing (1988) al comparar la bondad del ajuste, quedando restringido al valor 1 la estimación del parámetro de correlación entre cada par de dimensiones latentes en el modelo.

Por último, se comparó la matriz de correlaciones al cuadrado con la varianza extraída para todas las dimensiones, la cual se muestra en la tabla 13, donde se observa que en todos los casos la varianza extraída es superior a la correlación al cuadrado de las dimensiones, por tanto se prueba la validez discriminante.

Tabla 13. Matriz de varianza extraída vs. correlaciones al cuadrado.

TEST DE LA VARIANZA EXTRAIDA PARA LA VALIDEZ DISCRIMINANTE							
VARIANZA EXTRAIDA vs CORRELACION AL CUADRADO		COHE	TANG	RESP	FIAB	CAP RES	CONF
		0,868	0,393	0,502	0,457	0,456	0,554
COHE	0,868	1,00	0,11	0,23	0,22	0,22	0,25
TANG	0,393	0,11	1,00	0,08	0,14	0,11	0,11
RESP	0,502	0,23	0,08	1,00	0,57	0,61	0,72
FIAB	0,457	0,22	0,14	0,57	1,00	0,75	0,51
CAPRES	0,456	0,22	0,11	0,61	0,75	1,00	0,70
CONF	0,554	0,25	0,11	0,72	0,51	0,70	1,00

4.2. Ajuste final del modelo y diagrama de rutas

De acuerdo con todos los análisis llevados a cabo, a continuación se sintetizan los resultados del presente estudio. Se concluye que las relaciones teóricas, que se establecieron como base del modelo propuesto, se han satisfecho en su totalidad de forma empírica, lo que adicionalmente contribuye con la validez nomológica de la investigación; estableciendo el modelo final y sus cargas factoriales, tal como se muestra a continuación:

Tabla 14. Resultados modelo final.

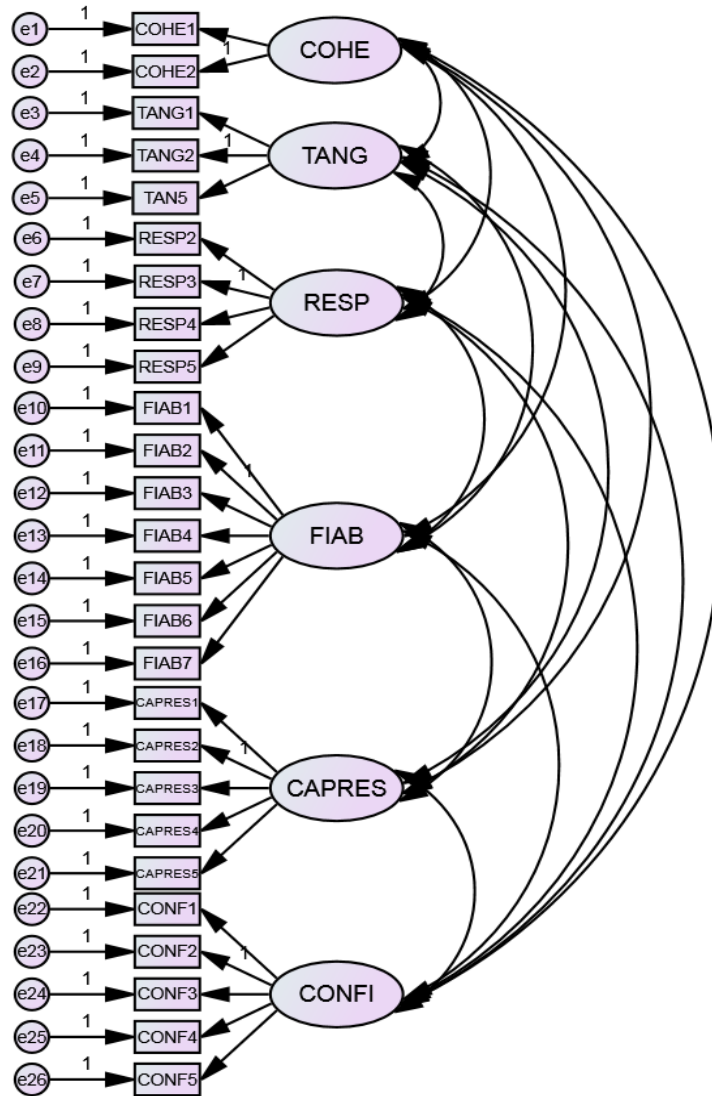
Dimensión	Ítems		Escala Final		
			Λ	T	R ²
COHESION	COHE1	El programa del taller que presenta el docente es coherente con las políticas de extensión cultural.	0,972	—	0,944
	COHE2	La metodología y didáctica del docente son coherentes con las políticas de extensión cultural.	0,889	16,898	0,790
TANGIBILIDAD	TANG1	El lugar donde se desarrolla el taller es adecuado para la clase.	0,330	—	0,109
	TANG2	El lugar donde se desarrolla el taller se encuentra limpio al iniciar la clase.	0,399	5,305	0,159
	TANG5	El horario en que se desarrolla el taller es adecuado para usted.	0,954	6,019	0,909
RESPONSABILIDAD	RESP2	El docente le informa oportunamente sobre sus avances o dificultades en el proceso del taller.	0,593	—	0,352
	RESP3	El docente le informa oportunamente sobre cualquier problema que se presente para la realización del taller.	0,718	10,525	0,516
	RESP4	El docente atiende de manera rápida y oportuna las solicitudes de sus estudiantes.	0,777	9,991	0,603
	RESP5	El docente siempre está dispuesto a resolver sus inquietudes.	0,733	10,072	0,537
FIABILIDAD	FIAB1	Usted se siente satisfecho con la clase que el profesor orienta.	0,543	—	0,295
	FIAB2	La manera como el docente resuelve los conflictos o problemas durante la clase genera confianza.	0,751	9,081	0,564
	FIAB3	El docente demuestra estar capacitado	0,711	9,156	0,506

		para orientar la clase a su cargo.			
	FIAB4	El docente demuestra tener el conocimiento suficiente para solucionar sus inquietudes.	0,732	8,169	0,536
	FIAB5	El docente le enseña lo que usted espera aprender durante el taller.	0,530	7,591	0,281
	FIAB6	El docente cumple con el programa que propone para el taller.	0,745	10,818	0,556
	FIAB7	El docente demuestra ser organizado durante el desarrollo de las actividades propuestas para el taller	0,681	8,396	0,463
CAPACIDAD DE RESPUESTA	CAPRES1	El docente proyecta un tiempo para atender sus solicitudes y lo cumple.	0,639	—	0,408
	CAPRES2	El docente responde satisfactoriamente a las inquietudes o problemas que se presentan durante el taller.	0,750	11,670	0,562
	CAPRES3	El docente hace asesorías personalizadas para resolver las inquietudes de los estudiantes si las circunstancias lo ameritan.	0,651	13,704	0,424
	CAPRES4	El docente entiende los requerimientos, dudas o sugerencias específicas que usted hace durante la clase.	0,658	9,811	0,432
	CAPRES5	El docente cuenta con suficiente apoyo del área de Extensión Cultural para realizar el taller o actividades derivadas del mismo.	0,673	11,770	0,453
CONFIABILIDAD	CONF1	El docente cumple con las normas y compromisos que establece en su clase.	0,719	—	0,518
	CONF2	Cuando usted tiene dificultades para entender o desarrollar alguna temática de la clase el docente muestra interés por ayudar a resolverla.	0,717	12,032	0,515
	CONF3	El docente inspira confianza durante la clase.	0,776	15,370	0,602
	CONF4	La duración de los procesos durante la clase son acordes con los tiempos que el docente propone en el cronograma que plantea en el programa del taller.	0,644	15,942	0,414
	CONF5	El docente siempre está dispuesto a colaborarle.	0,850	14,847	0,722

4.2.1. Diagrama de rutas final

Como resultado del analisis confirmatorio del instrumento de medida, la siguiente grafica muestra el diagrama de rutas definitivo del modelo final.

Figura 0-4. Diagrama de rutas modelo final



Fuente: Elaboración propia

4.3. Análisis descriptivo de los resultados.

A través de la realización de la encuesta se obtuvieron resultados importantes acerca de la percepción que tienen los usuarios de los servicios ofertados por el área de extensión cultural de la Universidad Pedagógica Nacional.

La primera dimensión que analiza el instrumento se refiere a la coherencia que existe entre los programas y metodologías de los talleres, en relación con la política cultural institucional. Al respecto, los usuarios manifiestan estar medianamente de acuerdo, dado que el promedio de los resultados se ubica en un valor de 5,50 en la escala de puntuación de 1 a 7. El promedio más alto, 5,53, se obtuvo en la relación entre la coherencia del programa del taller y la política institucional.

Por su parte, la dimensión tangibles presenta un promedio de valoración de 5,13, ubicándola la percepción de los usuarios medianamente de acuerdo las relaciones que se establecen en las preguntas. La puntuación más baja, 4,94, se presenta al indagar sobre la suficiencia de los materiales que tiene el docente para ofrecer un taller de calidad.

Por otro lado, la dimensión responsabilidad es percibida de manera indiferentes con una valoración promedio de 4,7, siendo el valor más bajo, 4,21, la capacidad del docente para informar sobre problemas o eventualidades para ofertar el taller.

En cuanto a la dimensión fiabilidad, los usuarios manifestaron de acuerdo con los ítems que la componen, obteniendo una valoración promedio de 5,96, donde la puntuación más alta, 5,44, se ubica en la suficiencia de conocimiento por parte de los docentes para orientar el taller. Mientras que la más baja, 5,12, corresponde a la manera como los docentes solucionan los conflictos que se presentan al interior del taller.

En cuanto a la capacidad de respuesta se presenta una puntuación promedio de 5,09, medianamente de acuerdo, donde la valoración más baja corresponde con la presentación personal que el docente tiene al realizar el taller, 5,13.

Por último, la dimensión confiabilidad se encuentra en el rango de indiferencia con un promedio de valoración de 4,81. En esta dimensión la puntuación más baja, 4,44, se

manifiesta en la capacidad que tienen el docente para cumplir con las normas y compromisos que él establece en la clase.

En conclusión, la percepción de los usuarios se encuentra en los niveles medianamente de acuerdo e indiferencia, lo que sugiere un plan de mejora oportuno para ofrecer servicios y talleres culturales con mejores condiciones de calidad en las seis dimensiones propuestas en el instrumento

5. Conclusiones

El proceso de investigación ha permitido generar un grupo de conclusiones que serán expuestas en el presente capítulo. De igual manera, se analizarán las limitaciones que tuvo su desarrollo y se presentarán algunas ideas que pueden ser puntos de partida para futuras investigaciones.

El presente documento buscaba construir una herramienta de medición de la calidad del servicio percibida, para evaluar los procesos ofrecidos por el área de extensión cultural de la Universidad Pedagógica Nacional de Bogotá. Uno de los aportes del trabajo de investigación, está en analizar los procesos de educación artística como un servicio ofrecido por la Subdirección de Bienestar Universitario y abordarlo desde la percepción que los usuarios tienen de los espacios ofertados.

Durante la investigación se cumplieron los objetivos específicos planteados, estableciendo en primer lugar, los conceptos, principios y políticas que caracterizan los procesos de los servicios ofertados por E.C. – U.P.N. para el periodo 2003 -2013. De igual manera, se caracterizó a la población beneficiaria, el impacto, las transformaciones y demás variables importantes propias de los procesos de los servicios ofertados por E.C. – U.P.N. para el periodo 2003 – 2013.

Por otro lado, como desarrollo del segundo objetivo, se analizaron los alcances y limitaciones de los modelos y herramientas más importantes que se usan para la medición de la calidad de los servicios, de este análisis, se definió la utilización del modelo SERVPREF. La decisión se toma teniendo en cuenta que el modelo SERVPREF permite la medición directa de la calidad del servicio percibido en sistemas educativos, no se requiere trabajar con expectativas y percepciones para obtener la medida, por otro lado,

propone la reducción de los ítems que conforman el instrumento de medición a la mitad. En cuanto al tercer objetivo, se buscaba diseñar y validar un instrumento que permitiera medir la percepción de la calidad de los procesos adelantados por el área de extensión cultura. Para ello, a partir de los análisis adelantados en el desarrollo de los objetivos anteriores se identificaron las posibles dimensiones y atributos más relevantes para los beneficiarios de los servicios de E.C. – U.P.N., se decidió utilizar la escala Likert de 7 puntuaciones (7 = Totalmente de acuerdo, 6 = De acuerdo, 5 = Medianamente de acuerdo, 4 = Indiferente, 3 = Medianamente en Desacuerdo, 2 = En Desacuerdo, 1 = Totalmente en Desacuerdo), y se diseñó y aplicó una prueba piloto del instrumento que surgió. Una vez analizada la información obtenida de la prueba piloto, se definieron las dimensiones y atributos relevantes para determinar la percepción de la calidad de los servicios de Extensión Cultural de la Universidad Pedagógica Nacional.

Luego de esta selección, se implementa la metodología para la configuración del instrumento, donde por medio de expertos se logra enriquecer el constructor y se pasa de 16 a 32 ítems, de igual manera, el aporte de los expertos permitió robustecer la validez de contenido del cuestionario.

Posteriormente, se determina la muestra en 320 individuos y se logran 360 respuestas al instrumento, de las cuales el 35% corresponde a personas que han permanecido un semestre en algún taller de extensión cultural, el 28,6% han permanecido dos semestres, 21,1% han permanecido durante tres semestres y el 15,3% han permanecido durante cuatro semestres, garantizando de esta manera una muestra representativa para la investigación.

Por su parte, en el análisis empírico de la información se aplicaron pruebas de confiabilidad y validez a las 360 respuestas obtenidas. Dichas pruebas se aplicaron utilizando los programas SPSS (versión 2.0), y EQS (versión 6.1), arrojando resultados que se mantuvieron dentro de los límites aceptables trabajados por otros autores.

Gracias al AFE y al AFC se logra establecer un modelo final compuesto por 6 dimensiones 26 ítems, en contraste con el modelo inicial que estaba compuesto por 6 dimensiones y 32 ítems

A nivel general, se puede comprender que las percepciones de los usuarios están

determinadas de forma importante a sus experiencias de vida particulares, sin embargo, a través de las dimensiones que se priorizan se mantiene la esencia general de los indicadores. El instrumento usado se considera como fiable para medir la percepción de la calidad del servicio en los procesos de educación artística no formal que oferta EC – UPN. De acuerdo al análisis de resultados, la calidad del servicio percibida por los usuarios de los procesos de EC – UPN puede dimensionarse en 6 factores: Coherencia, tangibles, responsabilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y confiabilidad. El instrumento muestra ser válido en contenido, criterio y concepto, por lo que se concluye que es adecuado para medir la calidad del servicio percibida por los usuarios de EC – UPN, y que podría ser aplicado a otros procesos similares.

De igual manera, el instrumento permitió identificar elementos a mejorar en los espacios de formación ofertados y en los modelos de gestión de la calidad de la misma Subdirección de Bienestar Universitario. La aplicación del instrumento permitirá dar a los administrativos de estos procesos, información objetiva, que pueda ser enfocada a una planeación estratégica y una serie de planes de acción operativos para mejorar su oferta. Se generan, entonces, implicaciones para la gestión de la universidad a nivel general, y de los procesos ofertados por EC – UPN como una organización que debe atender a las necesidades de sus stakeholders. Si bien es un elemento que se ha tenido en cuenta, es fundamental conocer de primera mano la percepción de los usuarios de los procesos.

En cuanto al análisis descriptivo de los resultados, se observó que las dimensiones coherencia, tangibles y capacidad de respuesta se ubican en el rango donde los usuarios manifiestan estar medianamente de acuerdo con los ítems que éstas contienen. Por su parte en las dimensiones responsabilidad y confiabilidad se presenta una percepción indiferente de los ítems componentes de las dimensiones. Por último, se observa que la dimensión fiabilidad tiene una puntuación cercana al rango donde los usuarios manifiestan estar de acuerdo con los ítems que la componen. Como consecuencia delo anterior, la percepción de los usuarios se encuentra en los niveles medianamente de acuerdo e indiferencia, lo que sugiere un plan de mejora oportuno para ofrecer servicios y talleres culturales con mejores condiciones de calidad en las seis dimensiones propuestas en el instrumento

Por otro lado, se ha podido confirmar que la percepción de la calidad es un elemento

multidimensional que implica la personalidad del usuario y diferentes dimensiones del servicio ofertado, lo que contribuye a la forma en que las universidades planean los servicios de educación artística que quieren ofertar a la comunidad universitaria a través de sus áreas de bienestar.

El instrumento permitiría conocer los factores y dimensiones que deben mejorarse dentro del servicio para que haya una concordancia entre las expectativas de los usuarios y la oferta de los espacios. De esta manera, las conclusiones de esta investigación aportan información importante para la gestión de los procesos de bienestar universitario, que podría ser usada por los administrativos para planificar sus acciones de forma estratégica en la institución, conociendo cuáles son las dimensiones a mejorar en su servicio y las implicaciones que tiene la relación de esta con la calidad.

En resumen, se puede afirmar que es fundamental que las universidades promuevan la mejora en la calidad de los servicios de educación artística que ofertan a sus usuarios, ya que las dimensiones que se trabajen van permitir mejorar los espacios de formación, la relación de los usuarios con la institución y en consecuencia la frecuencia con la que utilizan o participan de la oferta del área de bienestar. Así, los resultados de este trabajo contribuyen en el conocimiento de la dimensiones que son importantes de priorizar, el grado de influencia entre los usuarios y por tanto en el desarrollo que se espera tengan los procesos de formación artística en la universidad de forma permanente.

Por último, la relación entre los usuarios y el servicio resulta de suma importancia para su mejoramiento. Es fundamental la retroalimentación de la forma como piensan, cómo perciben los elementos que la universidad les entrega, beneficia a la universidad, al área de bienestar y a toda la comunidad en general.

Con respecto a las limitaciones de este estudio, en seguida se muestran las que fueron halladas. En su mayoría se configuran como líneas de futuras investigaciones. En primer lugar, una limitación es que dado que es un primer acercamiento, los indicadores se tomaron en niveles aceptables por encima de 0.7.

En segundo lugar, para este trabajo de grado se analizaron los beneficiarios pertenecientes a la comunidad universitaria de las diferentes sedes de la Universidad pedagógica Nacional

en Bogotá, se podría más adelante hacer un estudio que incluyera la comunidad universitaria de las sedes a nivel nacional de la universidad.

En tercer lugar, la investigación es sincrónica a nivel metodológico, ya que analiza la situación en un punto específico en el tiempo y sería necesario realizar futuras investigaciones de carácter diacrónico; mediante las cuales se analice si existen variaciones en las percepciones de los usuarios, a través del tiempo y si las variables determinadas para esta investigación siguen ajustando el modelo.

Resulta importante tener en cuenta que este proyecto de grado es un punto de partida para el desarrollo y validación de futuras investigaciones, dada la complejidad de las relaciones abordadas y la multidimensionalidad de la percepción de la calidad. Investigaciones futuras podrán centrarse en estas dimensiones y limitaciones expuestas para aportar al análisis de las relaciones de educación artística y formación. De igual manera, se podrán realizar estudios de la percepción de la calidad de la educación artística en otras instituciones y niveles de formación.

Finalmente, este trabajo de grado aporta notables conclusiones para la percepción de la calidad en la educación artística en el ámbito universitario, sobre una perspectiva metodológica de tipo crítico social. Este proyecto puede ser tomada como el inicio de diversas líneas de investigación que pueden desarrollarse a futuro, pensando en el mejoramiento de la calidad de la educación en general, y de la educación artística en particular, en organizaciones y universidades, como un elemento fundamental para el desarrollo integral de profesionales de diversas áreas del conocimiento que serán los futuros constructores de la sociedad más adelante.

5.1. Posibles líneas de investigación

El presente documento muestra la posible utilización de la percepción de la calidad del servicio en función de mejorar los procesos de educación artística dentro de una institución de educación superior, el cual podrá ser utilizado para construir herramientas que permitan evaluar procesos educativos de otras áreas de conocimiento.

Desde la institución educativa se puede aprovechar los resultados del proyecto para generar impactos en la estrategia organizacional interna y aplicar modificaciones relevantes para el mejoramiento general de los procesos.

Finalmente, desde el gobierno, se puede pensar en aplicar herramientas evaluación de la percepción de la calidad a diversas instituciones que ofertan educación artística, con el fin de evaluar la forma en que lo vienen desarrollando y crear o fortalecer instituciones que controlen los procesos de formación a partir de lo que ofertan a los ciudadanos.

6. ANEXOS

**Anexo A. Arquitectura de políticas e infografía 2003 a
2014 Extensión Cultural – Universidad Pedagógica
Nacional.**

Anexo B. ENTREVISTA ESTRUCTURADA

TIPO 1 (para estudiantes, egresados y familiares)

(La entrevista deberá guiarse de manera cerrada en las preguntas que se proponen para poder tener un mayor nivel comparativo de las respuestas, en este caso la forma es similar a la encuesta, solo que con respuestas abiertas. En caso de que la persona no entienda la pregunta pueden explicársela para que pueda responderla de manera clara)

1. *Tangibilidad:* Apariencia física de las instalaciones
 - o ¿Usted considera que el espacio donde se realizan los talleres de extensión es importante para el buen desarrollo de los mismos?
 - o ¿Cuáles son las condiciones que usted considera importantes para determinar que un espacio es idóneo para el desarrollo de los talleres? ¿Por qué?
 - o ¿El espacio donde se desarrollan los talleres de extensión son adecuados para la realización de las clases? ¿Por qué?
 - o ¿Las condiciones de la planta física cumplen con reglamentos de salubridad y fácil acceso? ¿Por qué?

2. *Fiabilidad:* Habilidad de cumplir la promesa del servicio con exactitud y de forma fiable
 - o ¿Los cursos de extensión tienen una plantación curricular? ¿Cómo lo evidencia?
 - o ¿A lo largo del proceso de formación se han cumplido los objetivos y metas propuestos en el plan curricular?
 - o ¿Cómo puede describir su proceso de formación en el curso?
 - o ¿La formación en los procesos de extensión cultural se establece desde ámbitos técnicos y prácticos?

3. *Sensibilidad:* Disposición para ayudar al cliente y darle un servicio rápido

- o ¿Los docentes de extensión cultural están capacitados teóricamente y manejan herramientas pedagógicas y didácticas ? ¿Esto sé evidencia en las clases?
 - o ¿Los docentes de extensión cultural están capacitados para la inclusión de personas con discapacidad?
 - o ¿Los docentes tienen en cuenta los procesos de formación de cada estudiante? ¿Cómo o por qué?
4. *Empatía:* la atención individualizada del servicio proporcionada a los clientes
- o ¿Cómo es la relación entre maestro-estudiante en los procesos de extensión cultural?
 - o ¿Cómo es la relación entre estudiante y administrativos de extensión cultural?
 - o ¿El maestro tiene en cuenta las habilidades físicas y cognitivas de cada estudiante para la realización de sus clases?
6. Gestión
- o ¿Cuáles son los requisitos que usted considera que deberían ser necesarios para que se acepte un docente de extensión cultural?
 - o ¿Qué elementos percibe usted que se evalúan de los estudiantes en los procesos formativos en los cursos de extensión? ¿Cómo sé evalúan ? ¿Quién evalúa? ¿Para qué?
 - o ¿Qué elementos a nivel de gestión encuentra usted que podrán mejorarse para la realización de los talleres de extensión?

TIPO 2 (para docentes y funcionarios)

(La entrevista deberá guiarse de manera cerrada en las preguntas que se proponen para poder tener un mayor nivel comparativo de las respuestas, en este caso la forma es similar a la encuesta, solo que con respuestas abiertas. En caso de que la persona no entienda la pregunta pueden explicársela para que pueda responderla de manera clara)

2. *Tangibilidad:* Apariencia física de las instalaciones
 - ¿Usted considera que el espacio donde se realizan los talleres de extensión es importante para el buen desarrollo de los mismos?
 - ¿Cuáles son las condiciones que usted considera importantes para determinar que un espacio es idóneo para el desarrollo de los talleres? ¿Por qué?
 - ¿El espacio donde se desarrollan los talleres de extensión son adecuados para la realización de las clases? ¿Por qué?
 - ¿Las condiciones de la planta física cumplen con reglamentos de salubridad y fácil acceso ? ¿Por qué?
3. *Fiabilidad:* Habilidad de cumplir la promesa del servicio con exactitud y de forma fiable
 - ¿Los cursos de extensión tienen una plantación curricular? ¿Cómo lo evidencia?
 - ¿A lo largo del proceso de formación se han cumplido los objetivos y metas propuestos en el plan curricular?
 - ¿Cómo puede describir el proceso de formación del curso que usted dirige? (solo para docentes)
 - ¿La formación en los procesos de extensión cultural se establece desde ámbitos técnicos y prácticos?
4. *Sensibilidad:* Disposición para ayudar al cliente y darle un servicio rápido
 - ¿Los docentes de extensión cultural están capacitados teóricamente y manejan herramientas pedagógicas y didácticas ? ¿Esto sé evidencia en las clases?
 - ¿Los docentes de extensión cultural están capacitados para la inclusión de personas con discapacidad?

- o ¿Los docentes tienen en cuenta los procesos de formación de cada estudiante?
¿Cómo o por qué?
5. *Empatía*: la atención individualizada del servicio proporcionada a los clientes
- o ¿Cómo es la relación entre maestro-estudiante en los procesos de extensión cultural?
 - o ¿Cómo es la relación entre estudiante y administrativos de extensión cultural?
 - o ¿El maestro tiene en cuenta las habilidades físicas y cognitivas de cada estudiante para la realización de sus clases?
7. Gestión
- o ¿Cuáles son los requisitos que usted considera que deberían ser necesarios para que se acepte un docente de extensión cultural?
 - o ¿Qué elementos se evalúan de los estudiantes en los procesos formativos en los cursos de extensión? ¿Cómo se evalúan? ¿Quién evalúa? ¿Para qué?
 - o ¿Qué elementos a nivel de gestión encuentra usted que podrían mejorarse para la realización de los talleres de extensión?
 - o ¿Considera usted que los espacios y la asignación de ellos, es un punto neurálgico en los procesos de los talleres? En caso de decir que sí, ¿Cómo cree que podría mejorar la gestión de los espacios en extensión cultural?

ANEXO C. GUIA PARA EL ANALISIS DE ENTREVISTA

1. *Tangibilidad*: Apariencia física de las instalaciones

- o ¿Usted considera que el espacio donde se realizan los talleres de extensión es importante para el buen desarrollo de los mismos?

SI x NO

Palabras clave que relaciona con esto:

- Movimiento
- Espejos
- pisos

- o ¿Cuáles son las condiciones que usted considera importantes para determinar que un espacio es idóneo para el desarrollo de los talleres? ¿Por qué?

Condiciones que enumera como importantes:

- Piso
- Altura
- Espejos
- amplitud

Palabras clave de las razones que expone:

- seguridad
- totalidad del grupo
- accidentes

- o ¿El espacio donde se desarrollan los talleres de extensión son adecuados para la realización de las clases? ¿Por qué?

SI x NO

Palabras clave que relaciona con esto:

- Amplitud de los espacios
- Suelos adecuados
- El espacio depende del taller y la especificidad

- o ¿Las condiciones de la planta física cumplen con reglamentos de salubridad y fácil acceso? ¿Por qué?

SI x NO

Palabras clave de las razones que expone:

- Cada espacio tiene su propio baño
- Fácil ubicación del espacio
- Sin embargo hace falta más baños por la cantidad de asistentes a los talleres

4. *Fiabilidad:* Habilidad de cumplir la promesa del servicio con exactitud y de forma fiable

- o ¿Los cursos de extensión tienen una plantación curricular? ¿Cómo lo evidencia?

SI x NO

Palabras clave de las razones que expone:

- Organización y planeación de cada grupo
 - Proyección artística
 - Consecución de objetivos en los semilleros
- o ¿A lo largo del proceso de formación se han cumplido los objetivos y metas propuestos en el plan curricular?

SI NO x

Palabras clave de las razones que expone:

- Falencias dentro del grupo
- o ¿Cómo puede describir su proceso de formación en el curso?

Un proceso duro pues debido al cumplimiento del grupo con compromisos debió ser participe saltándose varios procesos.

Palabras clave relacionadas con su apreciación de satisfacción.

- Discriminación

- En el grupo se sienta cierta relevancia aquello que estudian educación física por su desarrollo físico y de habilidades

6. *Empatía*: la atención individualizada del servicio proporcionada a los clientes

- o ¿Cómo es la relación entre maestro-estudiante en los procesos de extensión cultural?

Palabras clave de la respuesta que expone:

- Cercanía
- Confianza
- Amistad
- comprensión
- o ¿Cómo es la relación entre estudiante y administrativos de extensión cultural?

Palabras clave de la respuesta que expone:

- Bastante cercana
- o ¿El maestro tiene en cuenta las habilidades físicas y cognitivas de cada estudiante para la realización de sus clases?

SI x NO

Palabras clave de las razones que expone:

- De acuerdo al desarrollo físico se asignan funciones dentro del grupo

8. *Gestión*

- o ¿Cuáles son los requisitos que usted considera que deberían ser necesarios para que se acepte un docente de extensión cultural?

Enumerar los requisitos que expone, palabras clave.

- Capacidad de enseñanza y pedagogía
- Conocimiento de los procesos administrativos de la universidad pública
- Disponibilidad de tiempo

- o ¿Qué elementos percibe usted que se evalúan de los estudiantes en los procesos formativos en los cursos de extensión? ¿Cómo se evalúan? ¿Quién evalúa? ¿Para qué?

Elementos que manifiesta que se evalúan: (enumerar)

- Asistencia
- motivacion

Palabras clave de cómo se evalúa:

- Mas que evaluación, es la evolución del estudiante en el taller

A quién referencia como evaluador:

- Director del taller
- El grupo (coevaluacion)

Palabras clave de las razones que expone para la evaluación:

- Para acceder al grupo representativo y sus beneficios
- o ¿Qué elementos a nivel de gestión encuentra usted que podrán mejorarse para la realización de los talleres de extensión?

Elementos que referencia:

- infraestructura

Palabras clave que utiliza:

**ANEXO D. ITEMS QUE COMFORMARAN EL
DOCUMENTO PRELIMINAR A PARTIR DE LA
LITERATURA Y LAS FICHAS DE ANALISIS**

1. Coherencia programa académico y las políticas de extensión cultural.
2. Coherencia entre la metodología y la didáctica del taller con las políticas de extensión cultural.
3. Relación entre los tiempos de los procesos en el taller y el cronograma que plantea el profesor en el programa.
4. Atención oportuna de los docentes a los estudiantes.
5. Capacidad del docente para orientar el taller.
6. Realización de asesorías personalizadas si se requieren.
7. El docente orienta a los estudiantes si necesitan otros servicios de bienestar.
8. Uso de herramientas virtuales para la comunicación.
9. Nivel de confianza que inspira el docente.
10. Cumplimiento de las normas y compromisos por el docente.
11. Interés del docente por ayudar a sus estudiantes.
12. Disposición del docente frente a las inquietudes de sus estudiantes.
13. Confianza que se tiene por el docente en momentos de conflicto.
14. Conocimiento del docente ante las inquietudes de los estudiantes.
15. El docente atiende a tiempo cualquier situación durante la clase.
16. El espacio es idóneo para la clase.

ANEXO E. DISEÑO DE INSTRUMENTO DE MEDIDA PRELIMINAR

Ref.	ITEM	CALIFICACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
ICO1	1. El programa del taller que presenta el docente es coherente con las políticas de extensión cultural.							
ICO2	2. La metodología y didáctica del docente son coherentes con las políticas de extensión cultural.							
IC3	3. El docente inspira confianza durante la clase.							
IC4	4. El docente cumple con las normas y compromisos que establece en su clase.							
IC5	5. Cuando usted tiene dificultades para entender o desarrollar alguna temática de la clase el docente muestra interés por ayudar a resolverla.							
IC6	6. La duración de los procesos durante la clase son acordes con los tiempos que el docente propone en el cronograma que plantea en el programa del taller.							
ICR7	7. El docente atiende de manera oportuna las solicitudes de sus estudiantes.							
IR8	8. El docente siempre está dispuesto a resolver sus inquietudes.							
IF9	9. La manera como el docente resuelve los conflictos o problemas durante la clase genera confianza.							
IF10	10.El docente demuestra estar capacitado para orientar la clase a su cargo.							
IF11	11.El docente demuestra tener el conocimiento suficiente para solucionar sus inquietudes.							
ICR12	12.El docente hace asesorías personalizadas para resolver las inquietudes de los estudiantes si las circunstancias lo ameritan.							
ICR13	13.El docente atiende oportunamente cualquier situación que se presenta durante la clase.							
ICR14	14.El docente sabe orientar a los estudiantes si requieren información de otras dependencias de bienestar universitario.							
IT15	15.La clase se desarrolla en el espacio establecido.							
IT16	16.El docente se apoya de herramientas virtuales para transmitir información sobre el taller a sus estudiantes.							

**ANEXO F. ITEMS SUGERIDOS POR LOS
EXPERTOS PARA SER ADICIONADOS AL
INSTRUMENTO DE MEDIDA**

- I17: El lugar donde se desarrolla el taller es adecuado para la clase.
- I18: El lugar donde se desarrolla el taller se encuentra limpio al iniciar la clase.
- I19: Al finalizar la clase el lugar se deja limpio.
- I20: El docente tiene una presentación personal adecuada en relación con el taller que orienta.
- I21: El docente cuenta con los materiales necesarios para desarrollar la clase.
- I22: El docente proyecta un tiempo para atender sus solicitudes y lo cumple.
- I23: Usted se siente cómodo con la clase que el profesor orienta.
- I24: El docente le informa oportunamente sobre sus avances o dificultades en el proceso del taller.
- I25: El docente le informa oportunamente sobre cualquier problema que se presente para la realización del taller.
- I26: El docente siempre está dispuesto a colaborarle.
- I27: El docente es respetuoso con usted .
- I28: El docente responde satisfactoriamente a las inquietudes o problemas que se presentan durante el taller.
- I29: El docente le enseña lo que usted espera aprender durante el taller.
- I30: El docente le solicita a usted evaluar el proceso que éste desarrolla durante el taller.
- I31: El docente cumple con el programa que propone para el taller.
- I32: El docente demuestra ser organizado durante el desarrollo de las actividades propuestas para el taller.

**ANEXO G. INSTRUMENTO DE MEDIDA
AJUSTADO, A PARTIR DE LAS SUGERENCIAS
DE LOS EXPERTOS, QUE FUE APLICADO A
LA MUESTRA**

Ref.	ITEM	CALIFICACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
Cohe1	El programa del taller que presenta el docente es coherente con las políticas de extensión cultural.							
Cohe2	La metodología y didáctica del docente son coherentes con las políticas de extensión cultural.							
Tang1	El lugar donde se desarrolla el taller es adecuado para la clase.							
Tang2	El lugar donde se desarrolla el taller se encuentra limpio al iniciar la clase.							
Tang3	Al finalizar la clase el lugar se deja limpio.							
Tang4	El docente cuenta con los materiales necesarios para desarrollar la clase.							
Tang5	El horario en que se desarrolla el taller es adecuado para usted.							
Tang6	El docente se apoya de recursos virtuales para transmitir información sobre el taller a sus estudiantes.							
Resp1	El docente tiene una presentación personal adecuada en relación con el taller que orienta.							
Resp2	El docente le informa oportunamente sobre sus avances o dificultades en el proceso del taller.							
Resp3	El docente le informa oportunamente sobre cualquier problema que se presente para la realización del taller.							
Resp4	El docente atiende de manera rápida y oportuna las solicitudes de sus estudiantes.							
Resp5	El docente siempre está dispuesto a resolver sus inquietudes.							
Resp6	El docente le solicita a usted evaluar el proceso que él desarrolla durante el taller.							
Fiab1	Usted se siente satisfecho con la clase que el profesor orienta.							
Fiab2	La manera como el docente resuelve los conflictos o problemas durante la clase genera confianza.							
Fiab3	El docente demuestra estar capacitado para orientar la clase a su cargo.							
Fiab4	El docente demuestra tener el conocimiento suficiente para solucionar sus inquietudes.							
Fiab5	El docente le enseña lo que usted espera aprender durante el taller.							

Fiab6	El docente cumple con el programa que propone para el taller.								
Fiab7	El docente demuestra ser organizado durante el desarrollo de las actividades propuestas para el taller.								
CapRes1	El docente proyecta un tiempo para atender sus solicitudes y lo cumple.								
CapRes2	El docente responde satisfactoriamente a las inquietudes o problemas que se presentan durante el taller.								
CapRes3	El docente hace asesorías personalizadas para resolver las inquietudes de los estudiantes si las circunstancias lo ameritan.								
CapRes4	El docente entiende los requerimientos, dudas o sugerencias específicas que usted hace durante la clase.								
CapRes5	El docente cuenta con suficiente apoyo del área de Extensión Cultural para realizar el taller o actividades derivadas del mismo.								
Conf1	El docente cumple con las normas y compromisos que establece en su clase.								
Conf2	Cuando usted tiene dificultades para entender o desarrollar alguna temática de la clase el docente muestra interés por ayudar a resolverla.								
Conf3	El docente inspira confianza durante la clase.								
Conf4	La duración de los procesos durante la clase son acordes con los tiempos que el docente propone en el cronograma que plantea en el programa del taller.								
Conf5	El docente siempre está dispuesto a colaborarle.								
Conf6	El docente es respetuoso y amable con usted.								

Anexo H. Caracterización de la población

Anexo I. Formulario digital enviado a la muestra definida

Bibliografía

AKAO, Y. 2004. Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into Product Design, Productivity Press.

ARRIBAS, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. Matronas profesión , 23-29.

ASOCIACIÓN ALAMBIQUE (2012) Investigación pre-diagnóstica: Investigación Preliminar para la Gerencia de Danza - IDARTES - Condición laboral del Bailarín en Bogotá. Investigadores: Vivian Ladino, Carlos Alberto Pinzón y Natalia Orozco.

Documento digital en:

http://www.idartes.gov.co/descargas/2013/gerencia_danza/investigacion_economica.pdf

BELTRÁN, Á. y SALCEDO J. E. 2006. *Estado del artes del área de danza en Bogotá D.C.* Instituto Distrital de Cultura y Turismo IDCT – Bogotá.

BOU, J.C. (1997). Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos “vía demanda”. tesis doctoral no publicada, valencia - España: departamento de administración de empresas y marketing - Universitat Jaume i, Castellón.

CIVERA, M. (2008). Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido (Tesis de doctorado). Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido (Tesis de doctorado) . Castellón de la plana: Universitat Jaume.

COMISION NACIONAL DE APRENDIZAJE – CNA. 2013. Nuevos Lineamientos Acreditación Programas de pregrado. 2013

COLMENARES Oscar & SAAVEDRA José. 2007. Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Técnica Administrativa, Buenos Aires. Volumen: 06 Número: 04 octubre/diciembre 2007

Corporación Universitaria Autónoma de Occidente (2002) Marco Legal de la Educación Superior en la República de Colombia. Cali, COLOMBIA

CRONIN, J., & TAYLOR, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *The Journal of marketing* , 55-68.

CRONIN, J., & TAYLOR, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *The Journal of marketing* , 125-131.

CRONIN, J., & TAYLOR, S. (2002). Performance-only measurement of service quality: a replication and extension. *Journal of Business Research* , 17-31.

DUQUE, E., & CHAPARRO, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10 (16) , 159 - 192.

DUQUE, J. (2005). Revisión del concepto de calidad. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, Enero - Junio, Número 025 , 64-80.

EL-HAIK, B. y ROY, D. 2005. *Service Design for Six Sigma: A Roadmap for Excellence*, John Wiley and Sons.

FORERO SANTOS, J.A. 2013. "El marketing social como estrategia de promoción de la salud". Documento virtual en:
http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%207_4.pdf

FUTAMI, Ryoji. 2001. "Quality Function Deployment", The Quality Management Program for Latin America (LAQM), The Association for Overseas Technical Scholarship. Kansai Kenshu Center, Japón.

GALEANO, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Leticia Berna

GRONROOS, C. (1978). A service oriented approach to marketing of services. *European Journal of marketing* , 588-601.

GRÖNROOS, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing* , 36-44.

GRONROOS, C. (1982). An applied service marketing theory. *European Journal of marketing* , 30-41.

- GUZMÁN GUTIÉRREZ, Raquel. Marketing social: generador de bienestar. Revista Brújula Universitaria UNIVALLE [en línea], Agosto 2004, no.16 [citado en 2009-10-30]. Disponible en Internet: <http://www.univalle.edu/publicaciones/principal.htm>
- HAYES, B. (1999). Como medir la satisfacción del cliente: Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico. Mexico D.F.: Oxford.
- HOFFMAN, K., & BATESON, J. (2011). Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos. Cuarta edición. México: Cengage Learning.
- ISLAS, Hilda. 1995. *Tecnologías corporales: danza, cuerpo e historia*, INBA-CENIDI, México,
- JIANG, J., KLEIN, G., & CARR, C. (2002). Measuring information system quality: SERVQUAL from the other side. *MIS Quarterly* , 145-166.
- JIMÉNEZ, D.A., 2009. La conservación de nuestro planeta a través de la mercadotecnia. Universidad de las Américas Puebla. Tesina como requisito parcial para obtener el título en Licenciatura en Mercadotecnia. Documento digital. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/jimenez_t_da/
- KOTLER, P. & ARMSTRONG, G. 2008. Fundamentos de Marketing, 8va. Edición, Edit. Prentice Hall, México.
- KETTINGER, W., & LEE, C. (1994). Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function. *Decision Sciences* , 737-766.
- KUGYTE, R., & SLIBURYTE, L. (2005). A standardized model of service provider selection criteria for different service types: a consumer-oriented approach. *Engineering economics* , 56-63.
- LEAL JIMÉNEZ, Antonio. Gestión del marketing social. Madrid: McGraw-Hill, 2000. 208 p
- MINISTERIO DE CULTURA. 2008. *Ministerio de Cultura. Un Ministerio de puertas Abiertas*. Bogotá.
- 2009. *Compendio de Políticas Culturales. Documento de discusión. 2009*. Compilador general: Germán Rey. Documento electrónico. Pág. 106 –Pág. 59.
- 2009b. Lineamientos Plan Nacional de Danza. 2009. Para un país que baila 2010 – 2020. 2ª Edición. Plan nacional de danza. Por un país que baila. Área de Danza. Bogotá.

- MINEDUCACIÓN – MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. 2013. Educación Artística, apuesta por una formación de calidad. Artículo virtual en: <http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/article-172840.html>
- LOVELOCK, C., & WIRTZ, J. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia. Sexta Edición*. México: Pearson Prentice Hall.
- MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL, (2006) Colombia en Pisa 2006. Documento virtual recuperado el 28 de mayo de 2015 en http://www.oei.es/evaluacioneducativa/Colombia_en_PISA_2006.pdf
- MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL, (1998) Serie Lineamientos Curriculares Educación Artística. Colombia.
- MUNUERA, J. y ESCUDERO, A. Estrategias de Marketing. Esic Editorial. Madrid.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V., & BERRY, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing* , 41-50.82
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V., & BERRY, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *The journal of marketing* , 111-124.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V., & BERRY, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 12-40. PÉREZ ROMERO, Luis Alfonso. Marketing social. Teoría y práctica. México: Pearson Educación, 2004. 546 p.
- PÉREZ SOTO, Carlos. 2008. *Proposiciones en torno a la Historia de la Danza*. LOM Ediciones. Santiago.
- PITT, L., WATSON, R., & KAVAN, B. (1997). Measuring information systems service quality: Concerns for a complete canvas. *MIS Quarterly* , 209-221.
- PITT, L., WATSON, R., & KAVAN, B. (1998). Measuring information systems service quality: Lessons from two longitudinal case studies. *MIS Quarterly* , 61-79.
- PITT, L., WATSON, R., & KAVAN, B. (1995). Service quality: A measure of information systems effectiveness. *MIS Quarterly* , 173-187

- QUIVY, R. y VAN CAMPENHOUDT, L. (2000) Manual de investigación en ciencias sociales. México: Noriega.
- REY, Germán. 2010. *Las políticas culturales en Colombia: la progresiva transformación de sus comprensiones*. En: Compendio de Políticas Culturales. Ministerio de Cultura.
- RODRÍGUEZ, A., & OTÁLORA, M. (2007). Calidad del servicio de salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuadernos de administración , 237-258
- RUIZ, M., PARDO, A., & SAN MARTÍN, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales. Papeles del Psicólogo , 34-45.
- SANJAY, Jain,; GARIMA, Gupta, 2004. Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales. Vikalpa: The Journal for Decision Makers; Apr-Jun2004, Vol. 29 Issue 2, p25
- SCHUTTA, J. 2005, Business Performance through Lean Six Sigma: Linking the Knowledge. Worker, the Twelve Pillars, and Baldrige, American Society for Quality
- TEAS, K. (1994). Expectations as a comparison standard in measuring service quality: An Assessment of a Reassessment. The journal of marketing , 132-139.83
- TEAS, K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. The Journal of marketing , 18-34.
- URIEL, E., & ALDÁS, J. (2005). Análisis discriminante. En E. Uriel, & A. Joaquín, Análisis multivariante aplicado (págs. 277-321). Madrid: Thomson.
- URIEL, E., & ALDÁS, J. (2005). Análisis factorial. En E. Uriel, & A. Joaquín, Análisis multivariante aplicado (págs. 407-440). Madrid: Thomson.
- URIEL, E., & ALDÁS, J. (2005). Componentes principales. En E. Uriel, & A. Joaquín, Análisis multivariante aplicado (págs. 365-394). Madrid: Thomson.
- URIEL, E., & ALDÁS, J. (2005). Ecuaciones estructurales: Análisis factorial confirmatorio. En E. Uriel, & A. Joaquín, Análisis multivariante aplicado (págs. 442-488). Madrid: Thomson.
- VAN DYKE, T., KAPPELMAN, L., & PRYBUTOK, V. (1997). Measuring Information systems Service Quality: Concerns on the Use of SERVQUAL Questionnaire. MIS Quartely , 195-208.

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL. 2010. Proyecto Educativo Institucional. Documento virtual.

ZAPATA, G., & CANET, M. T. (2008). Propuesta metodológica para la construcción de escalas de medición a partir de una aplicación empírica. *Actualidades investigativas en educación* , 1-26.

ZEITHAML, V. (1981). How consumer evaluation processes differ between goods and services. *Marketing of services*, 186-189.