

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CON RESPECTO AL SISTEMA DE
EVALUACION DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE
IMPLEMENTADO POR LA UPAO A PARTIR DEL 2013-20 EN LA CIUDAD DE
TRUJILLO”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Br. VILCA BAUTISTA CYNTHIA LUZVITH

ASESOR:

Mg. HUMBERTO FLORES CORNEJO

Trujillo – Perú
2016

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Conforme a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, tengo a bien poner a vuestra consideración el presente trabajo de tesis titulado: **“NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION CON RESPECTO AL SISTEMA DE EVALUACION DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE IMPLEMENTADO POR LA UPAO A PARTIR DEL 2013-20 EN LA CIUDAD DE TRUJILLO”**, con la finalidad de obtener el título de Licenciado en Administración.

Vale la oportunidad para expresar mi agradecimiento a los profesores de la Escuela Académica de Administración, por sus sabias enseñanzas, orientaciones y consejos que nos brindaron en el transcurrir de los años de estudio, las cuales serán un sustento para la actividad profesional.

A ustedes Señores Miembros del Jurado, nuestro especial reconocimiento por el dictamen al que se haga merecedor el presente trabajo.

Trujillo, __de_____del 2016

Cynthia Luzvith Vilca Bautista

DEDICATORIA

A Dios, por ser quien me escucha, me ayuda y me guía en cada paso que he dado en mi vida. Gracias por ayudarme hasta donde he llegado ahora y gracias por derramar todas tus bendiciones sobre mí y toda mi familia.

A mis queridos padres Esteban y Elena por todo el apoyo y el amor que me han brindado a lo largo de toda mi vida y a su vez inculcarme la responsabilidad y respeto como valores primordiales para salir adelante. Gracias por todo el sacrificio que siempre han realizado no los defraudare y espero siempre estén orgullosos de mí como yo de ustedes.

A mi novio Julio por su apoyo incondicional para salir a delante.

A mis familiares, maestros, y amigos por todo su apoyo y enseñanzas.

Cynthia Luzvith

AGRADECIMIENTO

La realización de la presente investigación, tiene un valor muy grande para los involucrados debido a los meses dedicados a la misma; este esfuerzo y trabajo se reflejado en el informe que se presenta.

Al Profesor. Humberto Flores Cornejo por el apoyo desinteresado, el tiempo dedicado y su guía profesional permanente en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A toda la plana docente de la Escuela Académico Profesional de Administración, por las enseñanzas académicas y consejos brindados para formar un profesional de éxito.

Por ultimo pero no menos importante agradecer a mis padres por todo el apoyo y sacrificio que hicieron para lograr hacer de mí una persona responsable con valores y principios.

Cynthia Luzvith

RESUMEN

El presente trabajo se ha realizado con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción por los alumnos de la carrera de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo - La Libertad con respecto al sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje implementado por la UPAO a partir del 2013-20 en la ciudad de Trujillo, en el semestre 2015-10.

Han participado en la investigación 318 alumnos de la carrera de administración, a quienes se les aplicó la encuesta elaborada para tal fin, el diseño de contrastación es de una sola casilla, para el análisis de los datos se ha utilizado la estadística descriptiva.

Los resultados de la investigación han permitido determinar que el nivel de satisfacción alcanzado por los alumnos de la carrera de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo - La Libertad con respecto al sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje implementado por la UPAO a partir del 2013-20 en la ciudad de Trujillo; en el semestre 2015-10 es medio, por lo que se requieren revisar el sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje.

Palabras Claves: Evaluación y Enseñanza - Aprendizaje, Alumnos, Escuela de Administración 2015-10, UPAO

ABSTRAC

This work was carried out in order to assess the level of satisfaction with the students in the career of Directors of the Private University Antenor Orrego of the city of Trujillo - La Libertad with respect to the evaluation system of teaching and learning process implemented by UPAO from 2013-20 in the city of Trujillo, in the semester 2015-10

They have participated in 323 research students in the career management, whom I were administered the survey conducted for this purpose contrasting design is one box, for data analysis was used descriptive statistics.

The research results have established that the level of satisfaction achieved by students in the career of Directors of the Private University Antenor Orrego of the city of Trujillo - La Libertad regarding the evaluation system of teaching and learning process implemented by the UPAO from 2013-20 in the city of Trujillo; 2015-10 in the semester is half, so are required to review the appraisal system of teaching and learning process.

Keywords: Evaluation and teaching - Students, School of Management 2015-10, UPAO

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN	1
<u>1.1.</u> Formulación del problema	2
<u>1.1.1.</u> Realidad Problemática.....	2
<u>1.1.2.</u> Enunciado del problema	4
<u>1.1.3.</u> Antecedentes del problema.....	4
1.1.4. Justificación.....	6
<u>1.2.</u> Hipótesis.....	8
1.3. Objetivos	8
<u>1.3.1.</u> Objetivo General.....	8
1.3.2. Objetivos Específicos.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	10
2.1. Marco Teórico.....	11
2.2. Marco Conceptual.....	31

CAPÍTULO III

MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS

III. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS	<u>34</u>
3.1. Material	35
3.1.1. Población	35
3.1.2. Marco de muestreo	35
3.1.3. Muestra	36
3.1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.2. Procedimientos.....	39
3.2.1. Diseño de contrastación	39
3.2.2. Análisis y operacionalización de variables	39
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos.....	41

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

IV.PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	42
<u>4.1.</u> Presentación de resultados	43
<u>4.2.</u> Discusión de resultados.....	68
<u>C</u> onclusiones	72
Recomendaciones.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 2.1:	Zonas de tolerancias según factor más o menos importante.	15
Figura N° 2.2:	Zonas de tolerancia para el servicio, la 1° vez y la recuperación del servicio	15
Figura N° 2.3:	Modelo de la calidad de servicio, análisis de GAPs.....	18
Figura N° 2.4:	Componentes de la Evaluación del Aprendizaje	31
Figura N° A.1:	Análisis de Procedimiento de Alpha de Cronbach Utilizando SPSS. Parte 1 de 4.	92
Figura N° A.2:	Análisis de Procedimiento de Alpha de Cronbach Utilizando SPSS. Parte 2 de 4.	92
Figura N° A.3:	Análisis de Procedimiento de Alpha de Cronbach Utilizando SPSS. Parte 3 de 4.	93
Figura N° A.4:	Análisis de Procedimiento de Alpha de Cronbach Utilizando SPSS. Parte 4 de 4.	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 4.1: Calidad de información del sistema de evaluación proceso de enseñanza aprendizaje	45
Gráfico N° 4.2: Usabilidad del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje	47
Gráfico N° 4.3: Funcionamiento y facilidad del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje.....	49
Gráfico N° 4.4: Gestión de notas del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje	51
Gráfico N° 4.5: Rapidez de tiempo en que son subidas las notas al banner	53
Gráfico N° 4.6: Nivel de satisfacción respecto al sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje.....	55
Gráfico N° 4.7: Grado de adaptación respecto al sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje.....	57
Gráfico N° 4.8: Nivel comprensión respecto a la información mostrada en el sistema.....	59
Gráfico N° 4.9: Modelo y diseño de este sistema	61
Gráfico N° 4.10: Seguridad del sistema	63
Gráfico N° 4.11: Administración del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje.....	65
Gráfico N° 4.12: Importancia del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje.....	67

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 3.1: Población del 1° al 10° ciclo	35
Tabla N° 3.2: Tamaño de la muestra	36
Tabla N° 3.3: Pesos para los niveles de aprobación	38
Tabla N° 4.0. Leyenda del Análisis de Procedimiento de Alpha de Cronbach Utilizando SPSS utilizada en la investigación.....	43
Tabla N° 4.1: Calidad de información del sistema de evaluación proceso de enseñanza aprendizaje	44
Tabla N° 4.2: Usabilidad del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje....	46
Tabla N° 4.3: Funcionamiento y facilidad del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje	48
Tabla N° 4.4: Gestión de notas del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje	50
Tabla N° 4.5: Rapidez de tiempo en que son subidas las notas al banner	52
Tabla N° 4.6: Nivel de satisfacción respecto al sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje	54
Tabla N° 4.7: Grado de adaptación respecto al sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje	56
Tabla N° 4.8: Nivel comprensión respecto a la información mostrada en el sistema.....	58
Tabla N° 4.9: Modelo y diseño de este sistema	60
Tabla N° 4.10: Seguridad del sistema	62

Tabla N° 4.11: Administración del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje	64
Tabla N° 4.12: Importancia del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje.....	66
Tabla N° A.1: Plantilla de Validación del Instrumento – Experto 01.	78
Tabla N° A.2: Validación del Instrumento – Experto 01	80
Tabla N° A.3: Plantilla de Validación del Instrumento – Experto 02.	81
Tabla N° A.4: Validación del Instrumento – Experto 02.....	83
Tabla N° A.5: Plantilla de Validación del Instrumento – Experto 03.	84
Tabla N° A.6: Validación del Instrumento – Experto 03.....	86

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Realidad Problemática:

En las últimas décadas, desde ámbitos económicos, políticos y sociales, uno de los objetivos que se exige a la educación, en cualquiera de sus niveles, es el de la calidad.

La normativa legal universitaria ha hecho eco de esta demanda y se ha puesto en marcha diversos proyectos e iniciativas en ese sentido, con el objeto de alcanzar las mayores cuotas de calidad en las universidades peruanas.

El 19 de mayo del 2006, mediante ley N° 28740 se crea el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y el 09 de julio del año 2007 se aprueba su Reglamento según, D.S. N° 018-2007. En este contexto las universidades deben lograr la calidad al cual se une la necesidad de rendición de cuentas, exigida por la sociedad, con el interés de planificar procesos de mejora que proporcionen como resultado el aumento de la calidad del sistema universitario. En el que sin duda, la evaluación juega un papel importante y necesario.

Inicialmente, la evaluación fue una actividad desempeñada por quienes se encontraban en posición de poder, autoridad o superioridad sobre las personas evaluadas. De esta forma, la evaluación sirve para la selección de personas, la calificación de los aprendizajes, la promoción dentro del sistema o la certificación de titulaciones socialmente reconocidas. Pérez Juste (2006: P.23).

Siendo conscientes de la necesidad de promover procedimientos de evaluación que atiendan las necesidades, ya mencionadas, de rendición de cuentas y mejora de la enseñanza, el propósito es dar a conocer el nivel de satisfacción de los alumnos de la Escuela de Administración con respecto al sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje implementado por la institución a partir del semestre académico 2013-20.

La UPAO es una institución con unas características que la hacen diferente del resto de universidades del territorio nacional, por ello, la puesta en marcha de este plan de evaluación es un reto que espera, dar cuenta de este trabajo, a la comunidad universitaria y a la sociedad en general. Además, ser un aliciente que permita alcanzar la necesaria calidad en todos los colectivos implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje en nuestro centro.

Si la idea de evaluar surge de la administración, suele estar centrada en el control y si parte del interés de los profesores, se concentra en la mejora de la práctica profesional.

Es vital que el profesional perciba la evaluación como un elemento para conseguir el perfeccionamiento profesional y la calidad educativa, que sea aceptada, que participe y controle la evaluación, resumiendo conseguir su compromiso con la misma.

El Sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje UPAO, fue creada con el fin de mejorar y facilitar la información de notas tanto para alumnos como docentes, así mismo la creación del software brinda facilidades de información y ahorra tiempo, tanto como para docentes y alumnos, ya que este cuenta con una variedad de opciones, de las cuales no es necesario recurrir a la Universidad. Sin embargo, existen muchas dificultades, puesto, que no hay una información adecuada sobre el manejo y funcionamiento, del Baner – UPAO.

Se a podido observar que el modelo educativo UPAO cuenta con un sistema de aprendizaje y evaluación, pero no existe una información adecuada sobre el uso de esta, la cual dificulta el manejo tanto para algunos docentes y alumnos, ya que no saben cuan útil puede ser el Baner y cuanta información pueden rescatar de ello.

Bajo estas premisas se han realizado observaciones y consultas en la UPAO, donde, se ha podido apreciar que existen problemas relacionados con la satisfacción de los docentes y alumnos.

1.1.2. Enunciado del Problema:

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los alumnos de la escuela de Administración con respecto al sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje implementado por la UPAO a partir del 2013- 20 en la Ciudad de Trujillo?

1.1.3. Antecedentes:

1.1.3.1. Antecedentes Internacionales:

De Valenzuela (2006), En su tesis de investigación de la Universidad Austral de Chile, “Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Austral de Chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad”, ubicado en la Ciudad de Chile; llega a la siguiente conclusión que el grado de satisfacción que perciben los alumnos de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad austral de Chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura es desfavorable, ya que existen algunas deficiencias en cada aspecto mencionado.

De Quiroga (2008), En su tesis doctoral de la Universidad de Granada en México, ”Métodos de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje utilizados por los docentes en la Facultad de Odontología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México”, ubicado en la ciudad de México; llega a la conclusión que los docentes de la Facultad de Odontología de la Universidad Autónoma de Nuevo

León, presentan una confusión teórica sobre la evaluación, calificación y medición, debido al poco conocimiento sobre el proceso que involucra a la evaluación.

1.1.3.2. Antecedentes Nacionales:

De Díaz (2013), En su tesis de investigación en la Universidad Nacional de San Marcos en Lima, “Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano de la E.A.P.E. de la UNMSM. Lima-Perú 2013”, ubicado en la ciudad de Lima; llega a la conclusión de que el nivel de satisfacción sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano, se determinó que el nivel de satisfacción de los estudiantes en su mayoría es bajo (63%), por lo que se podría deducir que se estaría limitando la adquisición de conocimientos y el desarrollo oportuno de habilidades y destrezas lo que generaría déficit en el logro de las competencias en la asignatura limitando en un futuro el abordaje del cuidado integral y óptimo del paciente adulto y anciano, así como la desmotivación por su atención.

De Aredo (2012), En su tesis de investigación para obtener el grado de Magister en Enseñanza de las Matemáticas, “Modelo metodológico, en el marco de algunas teorías constructivistas, para la enseñanza – aprendizaje de funciones reales del curso de matemática básica en la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Piura”, ubicado en la Ciudad de Lima; llega a la siguiente conclusión de que la aplicación de la autoevaluación en el proceso de aprendizaje de cada alumno para obtener información de su actitud referente a estas características como son: su participación en clase, en sus prácticas y su responsabilidad; le permitió cumplir en la entrega de sus trabajos, en involucrarse más en la aplicación práctica de los

contenidos teóricos de las funciones reales en la vida cotidiana y dar solución a los ejercicios con un procedimiento adecuado.

1.1.3.3. Antecedentes Locales:

De Mendoza, M.; Regalado, C. (2013); En su tesis de investigación, “Propuesta y validación de instrumentos de un sistema de evaluación del aprendizaje estudiantil y evaluación del desempeño docente en la escuela de ingeniería agroindustrial - UNT”, en la ciudad de Trujillo; se concluye que el sistema propuesto permite evaluar el aprendizaje de los estudiantes y obtener un diagnóstico sobre el desempeño docente, de una manera dinámica y rápida.

De Romero (2012), En su tesis, “Propuesta de un sistema de evaluación de la investigación formativa y de trabajo final de la carrera de agroindustrial – UNT”, en la Ciudad de Trujillo; se llega a la conclusión que el sistema implementado permite obtener resultados de la investigación formativa, trabajo final (Tesis), así como información general del mismo, en forma dinámica e interactiva.

1.1.4. Justificación y limitaciones de la investigación:

1.1.4.1 Justificación:

El presente trabajo, se justifica, por cuanto es la primera vez que se da a conocer la opinión de los alumnos con respecto al sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje implementado por la UPAO a partir del semestre 2013-20, lo cual permitirá reflexionar y tomar algunas decisiones al respecto.

A) Justificación Teórica:

Desde el punto de vista teórico esta investigación genera reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada como del ámbito de los sistemas de evaluación de los procesos de enseñanza aprendizaje ya que conoceremos el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto al sistema de evaluación de la enseñanza aprendizaje.

B) Justificación Práctica:

Por otra parte, desde el punto de vista práctico, esta investigación servirá para conocer la opinión de los usuarios directos del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje y genere una reflexión al respecto en quienes están involucrados en la administración del sistema de evaluación como son las autoridades y básicamente los docentes. Así mismo se genera información que permite a la escuela decidir si cumple o no con los estándares 34 y 35 según el modelo de acreditación de carreras del SINEACE.

C) Justificación Metodológica:

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación supone la puesta en marcha de una metodología orientada a conocer el nivel de satisfacción de los alumnos, así como el uso del método científico lo cual implica el uso de técnicas e instrumentos propios relacionados con el trabajo de la investigación.

1.1.4.2. Limitación: La presente tesis está evaluando el nivel de satisfacción de los alumnos de administración con respecto al sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje (banner) más no se está evaluando el proceso de enseñanza aprendizaje.

1.2. HIPÓTESIS

El nivel de satisfacción que tienen los alumnos de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego con respecto al sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje es medio.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General:

Determinar el nivel de satisfacción que tienen los alumnos de la escuela profesional de administración de la Universidad Privada Antenor Orrego con respecto al sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- a) Conocer el nivel de información que tienen los alumnos de la escuela de Administración de la UPAO del sistema de evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje.

- b) Conocer el nivel de comprensión que tienen los alumnos de la escuela de Administración de la UPAO del sistema de evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje.

- c) Conocer el grado de adaptación que tienen los alumnos de la escuela de Administración de la UPAO al sistema de evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje.

- d) Determinar el nivel de satisfacción que tienen los alumnos de la escuela de Administración de la UPAO con el sistema de evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Satisfacción del cliente:

Kotler (1989), La satisfacción del cliente se puede entender como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

2.1.1.1. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

Si bien existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

1) El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad, y por ende la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

2) El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

3) El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios: A) la lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas), B) difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) y C) una determinada participación en el mercado.

2.1.1.2. Elementos que conforman la satisfacción del cliente

Como se vio en la anterior definición, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

1) El rendimiento percibido:

Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente; no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

2) Las expectativas:

Son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas explícitas del servicio: son las afirmaciones acerca del servicio que una organización hace a sus clientes.

- Promesas implícitas del servicio: son las ideas que se relacionan con el servicio sin llegar a ser explícitas.
- Comunicación boca - oreja: se concibe como una fuente de información imparcial por lo que goza de gran credibilidad.
- Experiencia pasada: supone que ya se cuenta con una exposición anterior. Las expectativas suelen ser más realistas debido al conocimiento adquirido.

Las expectativas pueden ser de dos formas: básicas o diferenciadas.

- Las expectativas básicas son simplemente lo que hay que cumplir con tal de conseguir la calidad, como una mesa tener una base o una superficie estable, o que una compañía aérea sea segura o puntual, una vez que se ha convertido en una expectativa normal.
- Las expectativas diferenciadas son aquellas que una vez satisfechas hacen que los clientes sientan que han recibido algo especial, en particular, cuando han sido reconocidos como personas individuales.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se podrían sentir decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera para animarse a comprar.

Zonas de tolerancia.

Las zonas de tolerancia representan la expectativa mínima tolerable del cliente, es decir, entre el estado básico y el diferencial.

A) Los clientes tienen diferentes zonas de tolerancia. Distintos clientes tienen diferentes zonas de tolerancia. Unos la tienen más estrecha y tienen tendencia a estar insatisfechos; mientras que otros la tienen más amplia y tienen tendencia a estar más satisfechos.

B) Las zonas de tolerancia varían de acuerdo con las dimensiones del servicio. Las zonas de tolerancia también varían de acuerdo con los diferentes atributos del servicio. Así, cuanto más importante es un factor, menor es la tolerancia frente a ese factor, p.e. el precio.

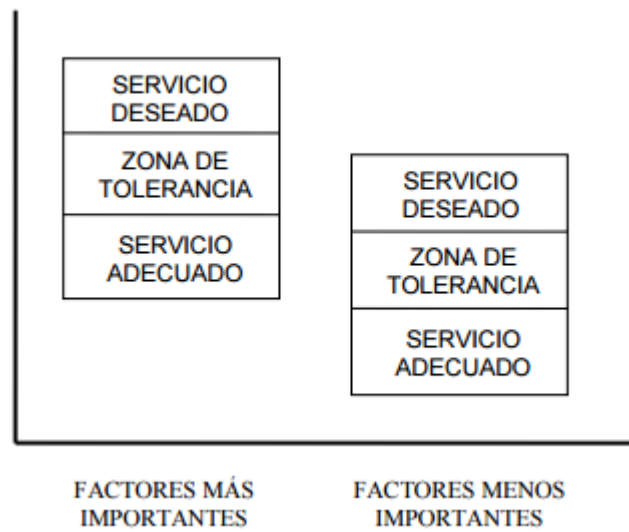


Figura 2.1. Zonas de tolerancias según factor más o menos importante

c) Las zonas de tolerancia varían entre el servicio de primera vez y el de recuperación del servicio.

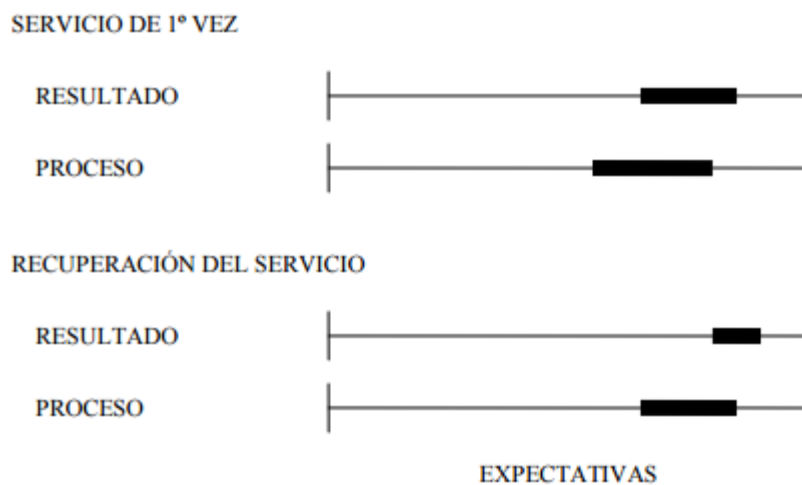


Figura 2.2. Zonas de tolerancia para el servicio, la 1º vez y la recuperación del servicio

La figura 2.2 muestra las diferencias que existen entre las zonas de tolerancia del servicio de la 1ª vez y el de la recuperación del

servicio. Durante la recuperación del servicio las expectativas del cliente son altas tanto para el resultado del servicio (el producto del servicio), como para la forma en que se preste el servicio (el proceso).

La oportunidad de recuperación es mayor a través de las dimensiones del proceso debido a la presencia de menos expectativas y de una zona de tolerancia más grande. También es posible que al tratarse de atributos del servicio que los clientes valoran mucho (se posee el atributo o no), la zona de tolerancia puede ser cero, es decir, que el servicio deseado y adecuado estén al mismo nivel. La fluctuación de la zona de tolerancia está más en función de los cambios en el nivel del servicio adecuado que del deseado.

3) Los niveles de satisfacción:

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca

o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

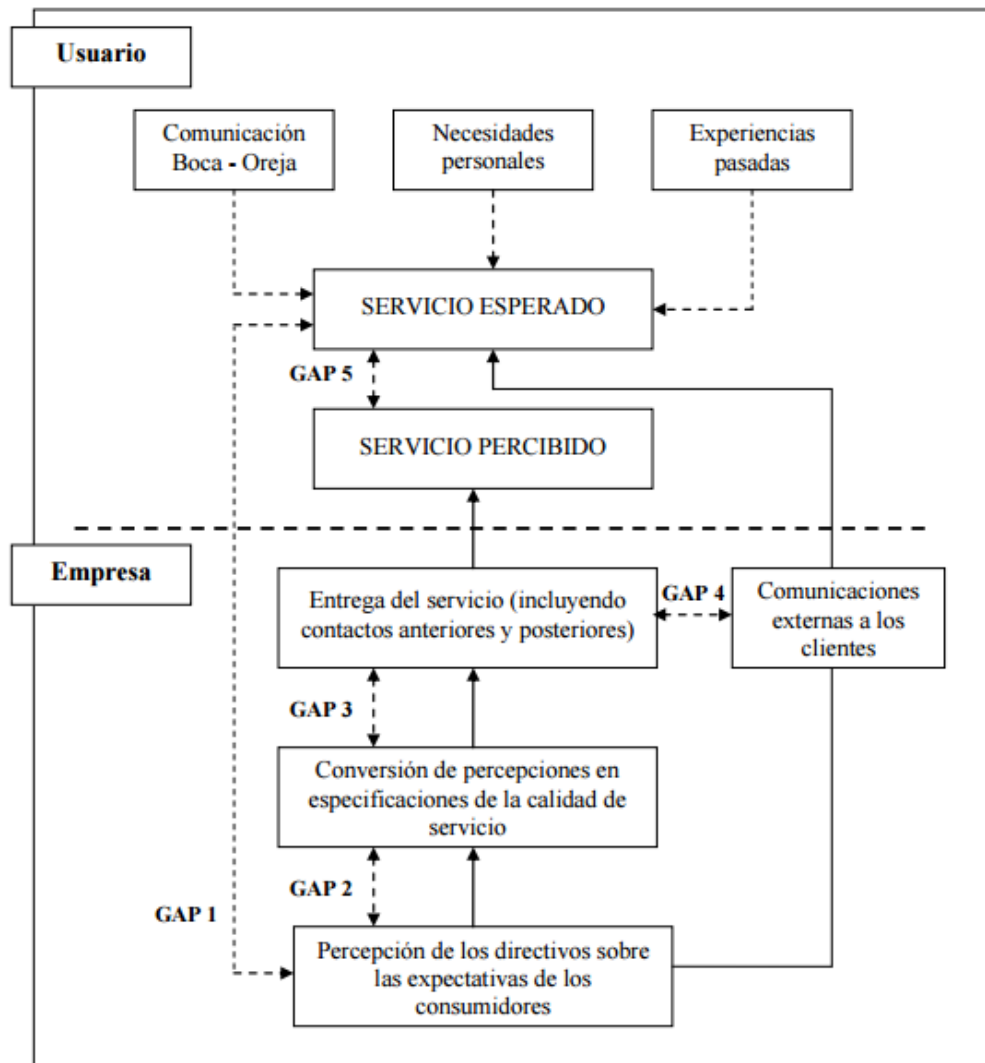
2.1.1.3. Fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente

Para darle una aplicación práctica a todo lo visto anteriormente, se puede utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Rendimiento percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción}$$

Para aplicarla, se necesita primero obtener, mediante una investigación de mercado: 1) el rendimiento percibido y 2) las expectativas que tenía el cliente antes de la compra. Luego se le asigna un valor a los resultados obtenidos.

En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado Modelo de la Deficiencias; en el que se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1985). Los autores sugieren que reducir o eliminar dicha diferencia, denominada GAP 5, depende a su vez de la gestión eficiente por parte de la empresa de servicios de otras cuatro deficiencias o discrepancias (Figura 2.3). A continuación pasamos a analizar los cinco gaps propuestos en su trabajo origen y sus consecuencias.



Fuente: Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Figura 2.3. Modelo de calidad de servicio, análisis de GAPs

GAP 1: discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones que la empresa tiene sobre esas expectativas. Una de las principales razones por las que la calidad de servicio puede ser percibida como deficiente es no saber con precisión qué es lo que los clientes esperan.

GAP 2: discrepancia entre la percepción que los directivos tienen sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad. Hay ocasiones en las que, aún teniendo información suficiente y precisa

sobre qué es lo que los clientes esperan, las empresas de servicios no logran cubrir esas expectativas.

GAP 3: discrepancia entre las especificaciones de calidad y el servicio realmente ofrecido. Conocer las expectativas de los clientes y disponer de directrices que las reflejen con exactitud no garantiza la prestación de un elevado nivel de calidad de servicio.

GAP 4: discrepancia entre el servicio real y lo que se comunica a los clientes sobre él. Este gap significa que las promesas hechas a los clientes a través de la comunicación de Marketing no son consecuentes con el servicio suministrado. Finalmente, observamos cómo la existencia de una deficiencia de la calidad percibida en los servicios puede estar originada por cualquiera de las otras discrepancias o una combinación de ellas. Luego, la clave para cerrar el GAP 5, la diferencia entre las expectativas y percepciones de los consumidores, está en cerrar los restantes gaps del modelo:

$$\text{GAP 5} = f(\text{GAP 1}, \text{GAP 2}, \text{GAP 3}, \text{GAP 4})$$

2.1.1.4. CONCLUSIONES

No cabe duda que el tener clientes complacidos o plenamente satisfechos es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en los negocios. Para ello, una empresa necesita determinar los niveles de satisfacción de sus clientes realizando la siguiente operación:

Rendimiento percibido - Expectativas = Nivel de satisfacción del cliente

Pero, para ejecutar esta fórmula se necesita acudir a la fuente primaria de información que son los mismos clientes, para averiguar, mediante una investigación de mercados: 1) el resultado que obtuvieron al adquirir el producto o servicio y 2) las expectativas que tenían antes de

realizar la compra. Luego, se debe determinar el nivel de satisfacción para tomar decisiones que permitan corregir las deficiencias (cuando existe insatisfacción en los clientes), mejorar la oferta (cuando el cliente está satisfecho) o mantenerla (cuando el cliente está complacido).

Dentro de todo este contexto, surge el reto para todos los mercadólogos de lograr clientes complacidos mediante el incremento en la entrega de valor, pero de una forma que sea rentable para la empresa, porque al final de cuentas, toda empresa justifica su existencia al conseguir un determinado beneficio.

Finalmente, cabe recordar que si una empresa quiere lograr sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, debe establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes esté enfocado en complacer al cliente.

2.1.2. El proceso de enseñanza aprendizaje:

Cáceres, M., Bravo, G. (2006). Los últimos años se ha dado mucha importancia a la relación educación-comunicación. Educación, hoy, es construcción de significados que tienen como base la comunicación; entendida como el conjunto de recursos personales, psicológicos y pedagógicos que un profesor utiliza, o puede utilizar, en su relación con el estudiantado, cargada, no solo, de conocimientos de la ciencia que explica, sino también de sensibilidad y afectividad que potencien su crecimiento personal; donde la práctica pedagógica diaria sea percibida como un proceso de construcción de significados y la comunicación que se desarrolle en las aulas posibilite el desarrollo de un clima favorable entre todos los participantes del proceso.

No es difícil observar que en la mayoría de los salones de clase los estudiantes tienen que atender permanentemente al profesor, quién poseedor de los conocimientos, los transmite como verdades acabadas, dando poco margen para que el estudiante reflexione y llegue a soluciones, de forma independiente. Es por ello que la cuestión principal sigue siendo, probablemente, bajo qué concepción y con qué procedimientos

realizar los cambios fundamentales para desarrollar un proceso docente educativo comunicativo, independiente y creador.

De ahí que el objetivo de este trabajo sea caracterizar el objetivo del proceso enseñanza-aprendizaje como uno de los componentes del proceso de enseñanza-aprendizaje, desde una dimensión comunicativa, de manera que el tratamiento didáctico del mismo propicie en la práctica, una interrelación entre profesores y alumnos y alumnos entre sí y permita la implicación del alumno en su propio proceso de aprendizaje. Caracterizar el objetivo separado de los demás componentes, de ninguna manera significa que se desconozca el carácter sistémico de dicho proceso.

- **Desarrollo:** En la literatura pedagógica son numerosos los trabajos que tratan el problema de los objetivos en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En ellos encontramos diversas definiciones, clasificaciones, funciones, características y principios para la determinación y formulación de los objetivos de un plan de estudios, asignatura y plan de clase.

El planteamiento de objetivos, como componente indispensable de toda actividad humana, ha sido trabajado por las más disímiles tendencias psicológicas: desde aquellas que de forma extrema, mecánica y particularizada han argumentado la necesidad de su concreción específica (conductismo y neo conductismo), hasta aquellas que en reacción a estas teorías, han pretendido negar su existencia, eliminando del vocabulario psicológico y didáctico el término que convencionalmente lo designa, proponiendo en sustitución otros más abarcadores y generalizadores como el de proyecto, finalidades y otros.

Sin embargo, producto de la influencia que ha ejercido el enfoque tecnológico en la enseñanza (variante contemporánea que se fundamenta teóricamente en él, conductismo o neo conductismo), el criterio dominante actualmente en la práctica educativa, consiste en darle prioridad al objetivo en la programación de la enseñanza, e incluso en establecer una relación muy estrecha entre objetivos y resultados a lograr, quedando así todo el proceso evaluativo determinado por los objetivos inicialmente previstos. De igual forma se vinculan a los objetivos los restantes componentes del proceso de enseñanza-aprendizaje. En el pensamiento pedagógico latinoamericano, han surgido críticas al paradigma didáctico de los

objetivos conductuales, por los presupuestos teóricos de los que ellos parten, y se han rechazado algunas tendencias que han llegado a posturas extremas, que niegan o rechazan incluso el uso del término “objetivo” y prefieren apelar como ya se ha señalado a otras denominaciones como “finalidades”, “proyectos”, “propósitos” para designar el carácter dirigido a un fin que tiene la actividad humana.

Sin embargo, esta postura se contrapone a un hecho cierto: toda actividad se construye sobre la base de finalidades u objetivos que orientan las acciones humanas en pos de sus metas. De aquí que no sea posible prescindir o restar importancia a los objetivos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Lo importante en sí no es la palabra que se utilice en su denominación si no el contenido que ella designe, su forma de concebirlo, su significado en relación con el aspecto de la realidad que ella abarque. ¿Cómo entender entonces el objetivo en la enseñanza desde una dimensión comunicativa? ¿Qué funciones desempeña en este proceso? Desde esta perspectiva que se analiza, los objetivos tienen una significación fundamental, no como enunciados fijos e inmutables que haya que lograr a toda costa, sino como guías orientadoras del proceso. No puede concebirse que los fines o propósitos que el educador se trace, tengan necesariamente que traducirse de forma directa en resultados concretos, observados y medibles. Por un lado, porque los estudiantes se diferencian sustancialmente entre sí, comienzan su aprendizaje con niveles de desarrollo diferentes en sus conocimientos y habilidades, proceden de medios familiares y sociales variados, poseen una historia de vida particular y rasgos de personalidad muy diversos.

Esto hace que las influencias educativas sean vivenciadas y vinculadas a esquemas referenciales diferentes. Por otra parte, y sobre la base de lo anteriormente dicho, durante el propio proceso la vida de cada alumno transcurre de forma muy diversa, enfrenta situaciones muy disímiles que dejan una huella específica en su personalidad.

De acuerdo con Sacristán (1982) la pedagogía por objetivos responde a un modelo cerrado de programación que se limita a comprobar el logro de un objetivo.

Mientras que la enseñanza, al ser un modelo abierto y flexible, debe considerar el proceso seguido por cada alumno. Como señala este autor, por imperativos del esquema conductista, solo son objetivos los que representan conductas observables. Estos objetivos se concatenan linealmente para alcanzar otros más. El proceso de enseñanza-aprendizaje desde una perspectiva comunicativa generales, de acuerdo con un proceso también lineal de aprendizaje. En la concepción conductista existe un isomorfismo entre objetivos propuestos y logrados, en tanto uno y otros se concretan en términos conductuales. Este autor propone una concepción más flexible, más abierta del objetivo, que es la que nosotros asumimos, donde no se da una coincidencia total entre objetivo propuesto y objetivo logrado, sino que se considera el objetivo declarado como una guía orientadora del proceso didáctico y del aprendizaje, que lleva a la consecución, por parte del estudiante, de un resultado peculiar para cada uno de ellos, de acuerdo con sus propias características. Esta concepción que se asume acerca del papel de los objetivos en el proceso de enseñanza-aprendizaje puede ayudar a precisar nuestra definición al respecto. Los objetivos del proceso de enseñanza-aprendizaje constituyen los fines o resultados, previamente concebidos como un proyecto abierto y flexible, que guían las actividades de profesores y estudiantes para alcanzar las transformaciones necesarias en estos últimos. Como expresión del encargo social que se plantea a la escuela reflejan el carácter social del proceso de enseñanza, sirviendo así de vínculo entre la sociedad y la escuela. Como se deduce de la definición anterior; los objetivos constituyen el componente que mejor refleja el carácter social de proceso de enseñanza-aprendizaje e instituyen la imagen del hombre que se intenta formar, en correspondencia con las exigencias sociales que compete cumplir a la escuela.

Además de esta característica, juega una función de orientación dentro del proceso de enseñanza aprendizaje, lo que equivale a decir que influye en el desenvolvimiento de los restantes elementos de este proceso, por ello cumple las funciones siguientes:

- Es el elemento didáctico en el que se plasma y se concreta la intencionalidad educativa.

- Influye en el comportamiento del resto de los componentes y estos en relación de subordinación y coordinación influyen sobre el mismo.
- Orienta la actividad de profesores y estudiantes, pues al especificar el fin a lograr guía la estructuración del proceso para lograrlo y hasta que nivel llegar en el desarrollo previsto.
- Constituye un criterio de valoración de la efectividad o calidad del proceso, pues permite, en unión de otras determinaciones procedentes de la práctica, evaluar las acciones logradas en los estudiantes, la propia actividad del profesor y la programación previamente planificada en su proceso de realización y comparar la diferencia alcanzada entre el nivel de entrada y salida de los estudiantes.

La determinación del carácter abierto y flexible de los objetivos del proceso de enseñanza aprendizaje no agota su caracterización en una nueva conceptualización de este componente. En particular, en nuestra concepción, resulta de gran importancia el contenido de su formulación, el tipo de lenguaje que en ella se utiliza. De acuerdo con la teoría de la actividad, en la formulación del objetivo debe expresarse su vínculo con la actividad a realizar, en relación con su objeto de asimilación o transformación.

Esta exigencia vincula al objetivo con el contenido de la actividad y en consecuencia con el contenido de la enseñanza. Es decir, los problemas o tareas que se propongan al estudiante deben estar estrechamente vinculados con el conocimiento que se aspira que logre. De esto depende, en gran medida, el éxito de la enseñanza. La necesidad de vincular el objetivo con la actividad a realizar por el estudiante, exige su formulación en términos de acciones o tareas a resolver por el estudiante. Esta apelación al tipo de lenguaje que se ha de formular puede generar dudas por su aparente similitud con la formulación típica de la pedagogía por objetivos, que de igual forma los expresaba en tareas. Sin embargo, en nuestra formulación la tarea no se expresa en términos particulares para llegar a la realización de tareas generales en un proceso lineal de aprendizaje. Por el contrario, en cada nivel en que se formule, ella se expresa en términos generales, vinculada a la actividad de la cual forma parte, en estrecho vínculo con los demás

componentes. En relación con el contexto socio-histórico en que se produce, y no de forma particular, abstraída de este contexto como en la anterior concepción. Esta diferencia, aparentemente intrascendente, marca una sustancial distinción entre una y otra forma de formulación, que trasciende el nivel puramente lingüístico para expresarse, ulteriormente, en formas de programación de la enseñanza que tienen una repercusión diametralmente opuesta en el estudiante.

En la pedagogía por objetivos, por su carácter específico y programado, las tareas que debe desarrollar el estudiante se reducen en muchos casos, a la mera apropiación de procedimientos y algoritmos previamente formalizados y preparados por el profesor, que conducen a una actividad meramente reproductiva en la que, fundamentalmente, participan procesos de memoria (fijación, retención, reconocimientos...). En contraste, esta nueva forma de formulación, por su carácter generalizado, permite una mayor apertura, más posibilidades de adaptación a situaciones concretas, a ulteriores precisiones, teniendo en cuenta intereses de los estudiantes y características del grupo, lo cual se ajusta a nuestra concepción del aprendizaje como proceso comunicativo, activo, creador, y transformador de la propia personalidad del estudiante, a su condición de sujeto activo de su aprendizaje.

Otro aspecto a tener en cuenta en la formulación de los objetivos desde nuestra concepción, es el nivel de entrada de los estudiantes. Para su determinación sugerimos la aplicación de pruebas diagnósticas de conocimientos y habilidades generales y específicas que constituyan requisitos previos de los objetivos a lograr o del conocimiento nuevo de las asignaturas, para que logren una mejor comunicación entre los participantes de dicho proceso. En aquellos casos en que el estudiante no domine los conocimientos y las habilidades necesarias, ellas se formaran, o bien en cursos introductorios previos, especialmente diseñados para estos fines, o bien, en casos muy limitados, en el propio proceso de formación de nuevos conocimientos y acciones.

Lo importante es que el profesor parta de la definición de este nivel de entrada, (diagnóstico del grupo) para organizar las vías de corrección de estas insuficiencias de la formación anterior del estudiante y organizar el proceso comunicativo a partir de sus intereses y posibilidades intelectuales reales. El proceso de enseñanza-aprendizaje desde una perspectiva comunicativa Aunque se deduce de lo anterior expuesto, es necesario precisar que en esta concepción cambia también el lenguaje en que se formulan los objetivos. Si tradicionalmente los objetivos se formulaban de una forma muy descriptiva, ahora se formulan en términos de acciones productivas, intelectuales, a realizar por el estudiante. Esto permite no solo una mayor objetividad en la formulación sino también una mayor posibilidad para que pueda desempeñar la función de guía que le corresponde. Además de que se facilita su instrumentación en el proceso, se posibilita su valoración durante y al final del proceso, cuando aspiramos como profesores a retroalimentarnos sobre los resultados logrados y a retroalimentar al estudiante sobre su desarrollo alcanzado.

Para garantizar una formulación correcta de los objetivos desde la perspectiva comunicativa, estos además deben ser:

- **COMPENSIBLES**, que exista claridad en su redacción, que se comprenda claramente lo que se espera lograr, que el lenguaje que se utilice este acorde al desarrollo del estudiante.
- **VIABLES**, que puedan lograrse teniendo en cuenta: el tiempo, la base material de estudio, el nivel de entrada de los estudiantes y las posibilidades reales que ellos tienen de superar las insuficiencias en los requisitos previos. Esto de ninguna manera quiere decir que no sean susceptibles de modificación y ajuste en relación con los intereses de los estudiantes o con las condicionantes que impone su propia realización a la práctica de la enseñanza.
- **SUSCEPTIBLES DE SER VALORADOS**, deben contener los indicadores de calidad que permitan su ulterior valoración.

Una adecuada determinación y formulación de los objetivos del proceso de enseñanza-aprendizaje potenciará la construcción de un aprendizaje participativo, dialógico y desarrollador, donde el estudiante se implique en ese proceso. Pero,

¿cómo elaborar los objetivos de manera que los alumnos se impliquen en el proceso de su aprendizaje desde una visión comunicativa? Deben elaborarse de manera que tengan un sentido personal para el estudiante, lo cual no dependerá del contenido en abstracto de la actividad que en consecuencia debe realizarse, sino de la forma concreta en que se construya y se desarrolle por los mismos. En el objetivo debe quedar reflejadas, tanto la actividad a realizar cómo las condiciones que posibilitan el desarrollo personal del alumno y en su elaboración han de establecerse las relaciones necesarias que aseguren la implicación personal de los sujetos que participan en el proceso de aprendizaje, lo que significa combinar inteligentemente y con amplias dosis de flexibilidad lo que los profesores, expertos interpretan como convenientes y lo que los alumnos consideran necesario, interesante, (expectativas). Esto implica emocionalmente a ambos en el proceso que se realiza y potencia el proceso comunicativo, ya que en lo planteado se ven sus finalidades. Coll (1990, p. 185) refiere que “el sentido que los alumnos atribuyen a una tarea escolar y en consecuencia los significados que pueden construir al respecto, no están determinados únicamente por sus conocimientos, habilidades, capacidades y experiencias previas, sino también por la compleja dinámica que se establece en múltiples niveles entre los participantes, entre los alumnos y muy especialmente entre el profesor y los alumnos”. Asumir lo planteado por este autor significa considerar los procesos de exteriorización e interiorización. El proceso de interiorización sin el de exteriorización no condiciona adecuadamente la unidad armónica entre lo cognitivo y lo afectivo.

Para que esto último tenga lugar en el proceso de enseñanza aprendizaje que dirige el profesor, se requiere una relación dialéctica entre lo programado y lo espontáneo y emergente. Esto condiciona, a su vez, la forma en que se diseñen y realicen las tareas, las actividades y los estilos de comunicación.

En correspondencia, para que los objetivos impliquen a los estudiantes en el proceso de su aprendizaje proponemos:

- Definir lo interesante y lo conveniente.
- Flexibilidad entre profesores y alumnos.

- Establecer los objetivos reflejando lo convenido, para que se individualicen y se conviertan para ambos en una tarea.

Lo anterior debe lograrse desde la primera clase. Los estudiantes después de la presentación del tema a desarrollar por parte del profesor, deben plantear sus expectativas individuales y grupales, las cuáles deben ser recogidas y valoradas a la luz de los programas donde aparece la propuesta que el profesor debe cumplimentar. Se valoran las reflexiones realizadas y se establecen los objetivos a cumplir, para cada asignatura tema o unidad.

El hecho de que los estudiantes participen en la elaboración de los objetivos y los hagan suyos posibilita el desarrollo en ellos de recursos psicológicos como son: habilidades comunicativas, flexibilidad, re conceptualizar, tolerar ideas diferentes a las propias, aceptar otros puntos de vista. A. M. Martínez (1995, p. 130) señala “que el estudiante haga suyo los objetivos que se desean lograr es un momento esencial para el cumplimiento real y no formal de los mismos. La forma en que se presenten y se trabajen los objetivos con los alumnos, debe ser tal que se logre en la mayor medida posible su implicación con los mismos”. Es necesario entonces, entender que los docentes somos esencialmente comunicadores y problematizadores, y no informadores o transmisores de un saber científico y socialmente establecido, y que, con base en la apropiación conceptual que el docente tenga de ese saber, es posible la forma de presentación del mismo en el aula de clase.

A modo de resumen, a continuación ofrecemos algunas recomendaciones metodológicas que deben considerar los profesores para que desde la formulación de los objetivos generales, particulares y específicos en las asignaturas, temas y en cada clase respectivamente, se garantice la comunicación profesor alumno:

- Deben ser lo más concretos posible y con una sola intención pedagógica, es decir, una sola acción de acuerdo a las condiciones reales existentes para su logro en tiempo y forma. El proceso de enseñanza-aprendizaje desde una perspectiva comunicativa

- Elaborarse de forma clara para que sirvan como guía de orientación al trabajo del profesor y del estudiante.
- Deben ser negociados con los alumnos, teniendo en cuenta los conocimientos antecedentes que poseen los estudiantes y los consecuentes que deben alcanzar durante el desarrollo de la unidad y en el sistema de clases, así como el nivel de desarrollo intelectual del grupo.
- Que expresen lo que deben desarrollar los estudiantes tanto en lo intelectual, educativo, político, ideológico, ético, etc.
- Se debe tener presente el nivel de asimilación del conocimiento a lograr.

En sentido general, los objetivos que respondan a un proceso de enseñanza-aprendizaje participativo, comunicativo y desarrollador, promotor o agente del cambio educativo, deberán ser: orientadores, flexibles, personales, negociados y cognitivos, entre otros aspectos significativos.

2.1.3. Sistema De Evaluación Del Aprendizaje

Evaluación del aprendizaje:

De González (2000), “La evaluación del aprendizaje en la enseñanza universitaria”; se pone en evidencia que los resultados evaluativos no dependen solo del sujeto del aprendizaje, es decir, del estudiante, dado que:

El aprendizaje emerge de la relación que se da entre los distintos componentes presentes en la situación de aprendizaje. Lo que queda en el alumno, lo que se ha transformado o está en transformación, está en función de las características del propio estudiante y de la actividad que realiza; pero además, de las del profesor y de la relación que se establece entre ambos; y de los atributos del objeto, y del modo que se le presenta y de la forma que lo recibe el estudiante; y de las condiciones en que se realiza el proceso de enseñanza aprendizaje. En fin de cada uno de los elementos y sobre todo de las relaciones que se establecen entre ellos.

Un estudiante puede avanzar más de lo supuesto, quizás, porque la forma en que se ha desarrollado un curso dado, su organización, la posibilidad de acceder a la literatura correspondiente, el modo que se estructuró el objeto de conocimiento, la forma en que se desarrolló las clases, la posibilidad de interacción con otros estudiantes y con el profesor, los medios disponibles y muchos otros aspectos, permiten o facilitan dicho avance. O, por el contrario, hasta un límite y no más, precisamente porque los elementos mencionados hayan impuesto dichos límites.

La evaluación no puede desconocer este hecho, por lo que se debe incorporar como base de las decisiones metodológicas para realizar la evaluación y para argumentar una calificación cuando proceda, y para establecer los efectos de los resultados evaluativos.

La evaluación está en función de las relaciones que se establecen entre dichos componentes, donde aparece con especial fuerza la relación de comunicación entre los implicados en la actividad evaluativa.

Qué relación se establece entre evaluado y evaluador, cómo influyen sus percepciones mutuas, cuáles son sus intenciones, cómo conciben la evaluación unos y otros, qué importancia le conceden y para qué; qué se evalúa, por ejemplo, qué se selecciona del contenido de enseñanza para que sea objeto de evaluación; qué datos del aprendizaje del estudiante se buscan, cómo se logran obtener y cómo se valoran y utilizan, entre otros aspectos.

Las relaciones entre dichos componentes se pueden resaltar, de modo esquemático, como sigue:

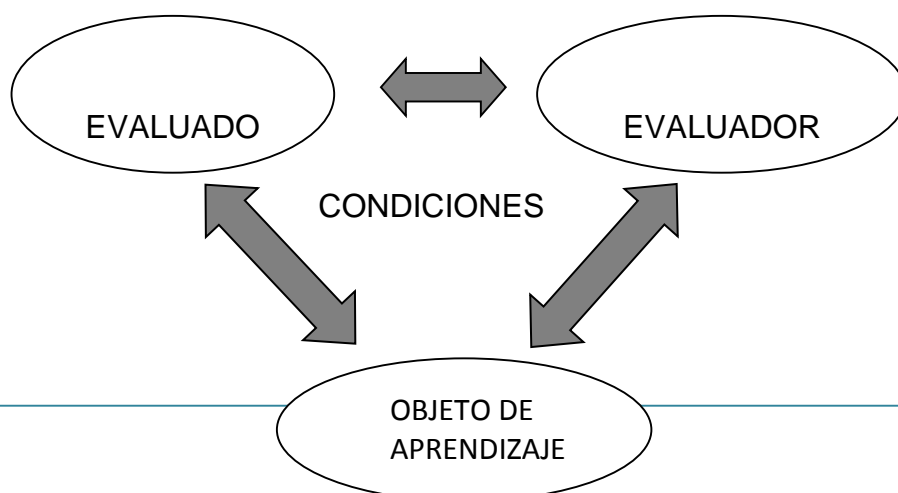


Figura 2.4. Componentes de la Evaluación del Aprendizaje

2.2. MARCO CONCEPTUAL

➤ Calidad

Según Gronroos (1994), La definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir, hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios.

➤ Satisfacción del cliente

Para Kotler (1989), La satisfacción del cliente se puede entender como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

➤ Estrategias de Aprendizaje

Weinstein y Mayer, (1986, p. 315), "las estrategias de aprendizaje pueden ser definidas como conductas y pensamientos que un aprendiz utiliza durante el aprendizaje con la intención de influir en su proceso de codificación"

Monereo (1994), las estrategias de aprendizaje son procesos de toma de decisiones (conscientes e intencionales) en los cuales el alumno elige y recupera, de manera coordinada, los conocimientos que necesita para complementar una determinada demanda u objetivo, dependiendo de las características de la situación educativa en que se produce la acción.

➤ Educación:

Henz (1976:39); "Educación es el conjunto de todos los efectos procedentes de personas, de sus actividades y actos, de las colectividades, de las cosas naturales y culturales que resultan beneficiosas para el individuo, despertando y fortaleciendo en él sus capacidades esenciales para que pueda convertirse en una personalidad capaz de participar responsablemente en la sociedad, la cultura y la religión, capaz de amar y ser amado y de ser feliz".

➤ Enseñanza:

Mallart (2001:43), "La enseñanza es la actividad humana intencional que aplica el currículo y tiene por objeto el acto didáctico. Consta de la ejecución de estrategias preparadas para la consecución de las metas planificadas, pero se cuenta con un grado de indeterminación muy importante puesto que intervienen intenciones, aspiraciones, creencias, elementos culturales y contextuales en definitiva. Esta actividad se basa

en la influencia de unas personas sobre otras. Enseñar es hacer que el alumno aprenda, es dirigir el proceso de aprendizaje”.

➤ Evaluación:

Rodríguez Diéguez, J. (1998), Proceso de recogida de información sobre un alumno o un grupo de clase con la finalidad de tomar decisiones que afectan a las situaciones de enseñanza.

CAPÍTULO III

MATERIAL Y

PROCEDIMIENTOS

3.1. MATERIAL

3.1.1. Población

La población está constituida por el total de alumnos del 1º al 10º ciclo de la escuela de Administración. Según detalle:

Tabla N° 3.1. Población del 1º al 10º ciclo.

CICLO	POBLACIÓN	
	N	
I	221	12%
II	280	15%
III	230	12%
IV	227	12%
V	178	10%
VI	172	9%
VII	124	7%
VIII	155	8%
IX	136	8%
X	128	7%
TOTAL	1851	100%

Fuente: (Banner UPAO 2015 -10)

3.1.2. Marco de Muestreo

La relación oficial de alumnos matriculados en el semestre 2015-I del 1° al 10° ciclo de la escuela de Administración.

3.1.3. Muestra

Es de tipo probabilístico y para determinar el tamaño de la muestra utilizaremos la siguiente formula donde se conoce la población:

Tabla N° 3.2. Tamaño de la muestra.

MUESTRA

N	%
38	12%
48	15%
40	12%
39	12%
31	10%
30	9%
21	7%
27	8%
23	8%
22	7%
318	100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

Z = Es el valor de la distribución normal estandarizada correspondiente el nivel de confianza escogido. Para la investigación se escogió 95%, lo que equivale a 1.96

p = 0.5

q = 0.5

E = Es el máximo de error permisible 5%

N = Tamaño de la población 1851

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1851}{(0.05)^2 \times (1851 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 318$$

n = 318

3.1.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos

A) Técnicas de recolección de datos

Para el siguiente estudio se usó la siguiente técnica de recolección de datos:

➤ Encuesta:

Esta herramienta utiliza los cuestionarios como medio principal para recolectar información. De esta manera, las encuestas pueden realizarse para que el sujeto encuestado plasme por sí mismo las respuestas en el papel. Esta encuesta fue validada por juicio de expertos. **(VER ANEXO N°01)**

A continuación se muestran los rangos para el nivel de aprobación que se utilizaron para analizar las encuestas:

Tabla N°3.3. Pesos para los Niveles de Aprobación.

Rango	Nivel de Aprobación	Peso
E	Estupenda	5
B	Buena	4

R	Regular	3
M	Mala	2
P	Pésima	1

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

B) Instrumentos de recolección de datos:

Como instrumento de recolección de datos se elaboró un cuestionario (**VER ANEXO N°02**) el mismo que fue analizado y comprobado por el Análisis de Procedimiento de Alpha de Cronbach Utilizando SPSS.; para poder ser validado y comprobado. Así mismo al ser comprobado pudo ser administrado a la población objeto de estudio según la muestra. (**VER ANEXO N°03**)

3.2. PROCEDIMIENTOS

3.2.1. Diseño de Contrastación

El diseño de la Investigación es “descriptivo”, ya que se describe la realidad según lo observado e investigado.

El modelo operacional que se utilizó fue de una sola casilla, cuya representación gráfica es como sigue:



Dónde:

M = Representa la muestra de estudiantes de la escuela de Administración 1° y 10° ciclo de la UPAO

O = Información para determinar el nivel de satisfacción de los alumnos

3.2.2. Análisis de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Tipos de Variables	Escala
Nivel de Satisfacción de los alumnos de la Escuela de Administración	Es la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.	Apreciación que hacen los alumnos en cuanto a los resultados de su educación.	<ul style="list-style-type: none"> * Seguridad * Calidad * Eficiencia 	Cualitativa	Ordinal
Sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje	Es un proceso permanente de información y reflexión sobre el proceso de producción de los aprendizajes	Proceso de información sobre su aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> * Nivel de información * Nivel de Comprensión * Nivel de adaptación * Nivel de satisfacción 	Cualitativa	Ordinal

Fuente: Proyecto de tesis

Elaboración: Propia

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron procesados utilizando el programa Excel, los resultados se presentan en cuadros y gráficos con frecuencia simple y porcentual. Para el análisis de los datos se utilizó de la estadística descriptiva.

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y
DISCUSIÓN DE
RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los alumnos de la escuela de Administración de 1° a 10° ciclo.

Rango	Nivel de Aprobación
E	Estupenda
B	Buena
R	Regular
M	Mala
P	Pésima

Tabla N° 4.0. Leyenda del Análisis de Procedimiento de Alpha de Cronbach
Utilizando SPSS utilizada en la investigación

Fuente: Encuestas sobre el nivel de satisfacción

Elaboración: Propia

Tabla N°4.1.

Calidad de información del sistema de evaluación proceso de enseñanza aprendizaje.

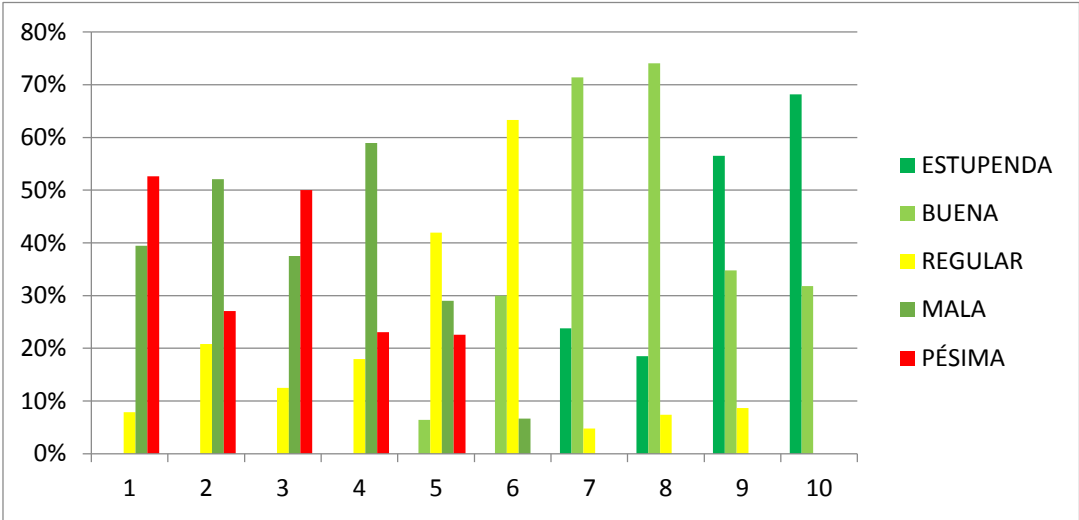
ITEM		E.	B.	R.	M.	P.	TOTALES
1° CICLO	Q	0	0	3	15	20	38
	%	0%	0%	8%	39%	53%	100%
2° CICLO	Q	0	0	10	25	13	48
	%	0%	0%	21%	52%	27%	100%
3° CICLO	Q	0	0	5	15	20	40
	%	0%	0%	13%	38%	50%	100%
4° CICLO	Q	0	0	7	23	9	39
	%	0%	0%	18%	59%	23%	100%
5° CICLO	Q	0	2	13	9	7	31
	%	0%	6%	42%	29%	23%	100%
6° CICLO	Q	0	9	19	2	0	30
	%	0%	30%	63%	7%	0%	100%
7° CICLO	Q	5	15	1	0	0	21
	%	24%	71%	5%	0%	0%	100%
8° CICLO	Q	5	20	2	0	0	27
	%	19%	74%	7%	0%	0%	100%
9° CICLO	Q	13	8	2	0	0	23
	%	57%	35%	9%	0%	0%	100%
10° CICLO	Q	15	7	0	0	0	22
	%	68%	32%	0%	0%	0%	100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Se aprecia que la calidad de la información mostrada por el sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje los primeros ciclos la califican como mala pero los últimos ciclos la califican como buena como se puede observar en los porcentajes.

Gráfico 4.1.

Calidad de información del sistema de evaluación proceso de enseñanza aprendizaje.



Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Tabla N°4.2.**Usabilidad del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje.**

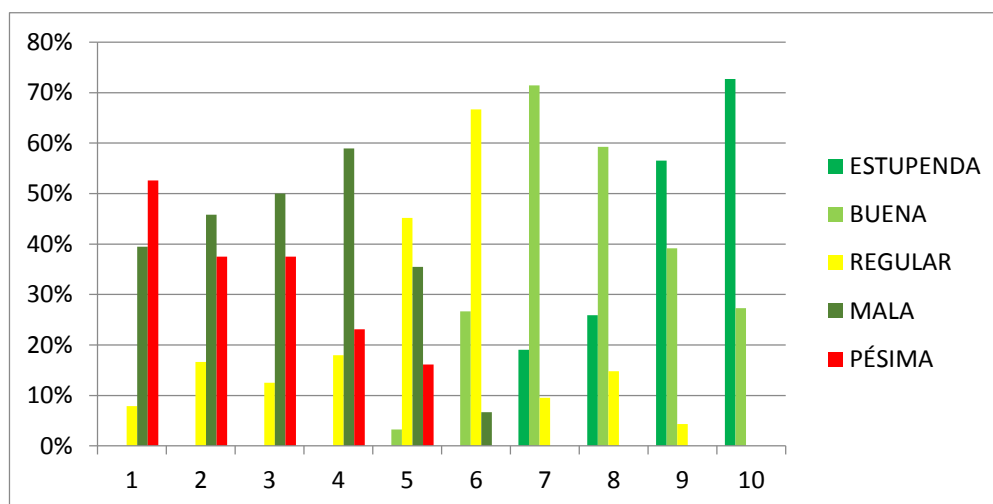
ITEM		E.	B.	R.	M.	P.	TOTALES
1°	Q	0	0	3	15	20	38
CICLO	%	0%	0%	8%	39%	53%	100%
2°	Q	0	0	8	22	18	48
CICLO	%	0%	0%	17%	46%	38%	100%
3°	Q	0	0	5	20	15	40
CICLO	%	0%	0%	13%	50%	38%	100%
4°	Q	0	0	7	23	9	39
CICLO	%	0%	0%	18%	59%	23%	100%
5°	Q	0	1	14	11	5	31
CICLO	%	0%	3%	45%	35%	16%	100%
6°	Q	0	8	20	2	0	30
CICLO	%	0%	27%	67%	7%	0%	100%
7°	Q	4	15	2	0	0	21
CICLO	%	19%	71%	10%	0%	0%	100%
8°	Q	7	16	4	0	0	27
CICLO	%	26%	59%	15%	0%	0%	100%
9°	Q	13	9	1	0	0	23
CICLO	%	57%	39%	4%	0%	0%	100%
10°	Q	16	6	0	0	0	22
CICLO	%	73%	27%	0%	0%	0%	100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Se aprecia que los primeros ciclos califican como mala o regular la forma de usar el sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje pero los alumnos de ciclos superiores califican como bueno debido a la experiencia que han adquirido.

Gráfico 4.2.

Usabilidad del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje.



Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Tabla N°4.3.

Funcionamiento y facilidad del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje.

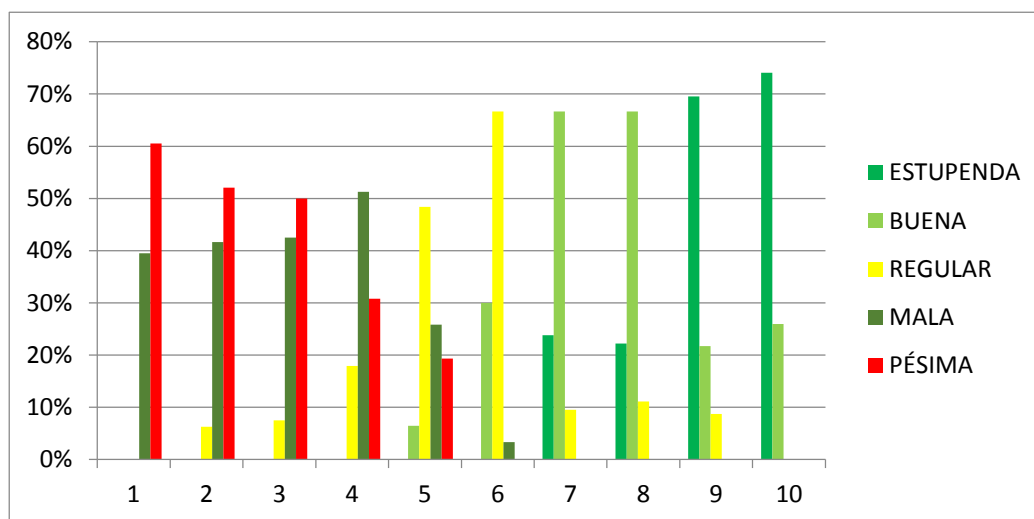
ITEM		E.	B.	R.	M.	P.	TOTALES
1° CICLO	Q	0	0	0	15	23	38
	%	0%	0%	0%	39%	61%	100%
2° CICLO	Q	0	0	3	20	25	48
	%	0%	0%	6%	42%	52%	100%
3° CICLO	Q	0	0	3	17	20	40
	%	0%	0%	8%	43%	50%	100%
4° CICLO	Q	0	0	7	20	12	39
	%	0%	0%	18%	51%	31%	100%
5° CICLO	Q	0	2	15	8	6	31
	%	0%	6%	48%	26%	19%	100%
6° CICLO	Q	0	9	20	1	0	30
	%	0%	30%	67%	3%	0%	100%
7° CICLO	Q	5	14	2	0	0	21
	%	24%	67%	10%	0%	0%	100%
8° CICLO	Q	6	18	3	0	0	27
	%	22%	67%	11%	0%	0%	100%
9° CICLO	Q	16	5	2	0	0	23
	%	70%	22%	9%	0%	0%	100%
10° CICLO	Q	20	7	0	0	0	27
	%	74%	26%	0%	0%	0%	100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Los alumnos de ciclos superiores califican la facilidad de uso del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje como buena, distinto a los alumnos de primeros ciclos que la califican como mala debido a no conocen suficientemente el sistema.

Gráfico 4.3.

Funcionamiento y facilidad del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje.



Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Tabla N°4.4.

Gestión de notas del sistema de evaluación del proceso enseñanza.

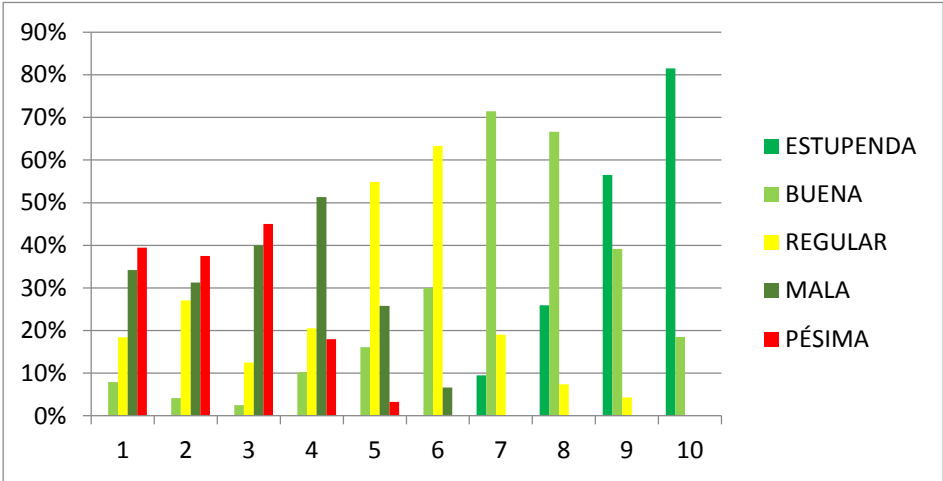
ITEM		E.	B.	R.	M.	P.	TOTALES
1° CICLO	Q	0	3	7	13	15	38
	%	0%	8%	18%	34%	39%	100%
2° CICLO	Q	0	2	13	15	18	48
	%	0%	4%	27%	31%	38%	100%
3° CICLO	Q	0	1	5	16	18	40
	%	0%	3%	13%	40%	45%	100%
4° CICLO	Q	0	4	8	20	7	39
	%	0%	10%	21%	51%	18%	100%
5° CICLO	Q	0	5	17	8	1	31
	%	0%	16%	55%	26%	3%	100%
6° CICLO	Q	0	9	19	2	0	30
	%	0%	30%	63%	7%	0%	100%
7° CICLO	Q	2	15	4	0	0	21
	%	10%	71%	19%	0%	0%	100%
8° CICLO	Q	7	18	2	0	0	27
	%	26%	67%	7%	0%	0%	100%
9° CICLO	Q	13	9	1	0	0	23
	%	57%	39%	4%	0%	0%	100%
10° CICLO	Q	22	5	0	0	0	27
	%	81%	19%	0%	0%	0%	100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

La gestión de notas con el sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje es bueno para alumnos de ciclos medios y superiores; mientras que para los alumnos de ciclos inferiores la califican de regular o mala.

Gráfico 4.4.

Gestión de notas del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje.



Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Tabla N°4.5.**Rapidez de tiempo en que son subidas las notas al banner.**

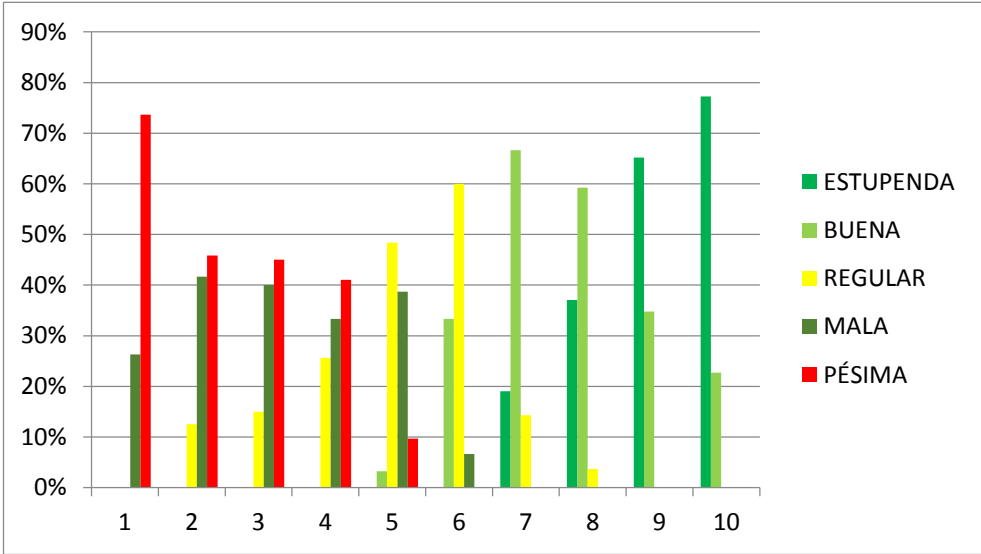
ITEM		E.	B.	R.	M.	P.	TOTALES
1° CICLO	Q	0	0	0	10	28	38
	%	0%	0%	0%	26%	74%	100%
2° CICLO	Q	0	0	6	20	22	48
	%	0%	0%	13%	42%	46%	100%
3° CICLO	Q	0	0	6	16	18	40
	%	0%	0%	15%	40%	45%	100%
4° CICLO	Q	0	0	10	13	16	39
	%	0%	0%	26%	33%	41%	100%
5° CICLO	Q	0	1	15	12	3	31
	%	0%	3%	48%	39%	10%	100%
6° CICLO	Q	0	10	18	2	0	30
	%	0%	33%	60%	7%	0%	100%
7° CICLO	Q	4	14	3	0	0	21
	%	19%	67%	14%	0%	0%	100%
8° CICLO	Q	10	16	1	0	0	27
	%	37%	59%	4%	0%	0%	100%
9° CICLO	Q	15	8	0	0	0	23
	%	65%	35%	0%	0%	0%	100%
10° CICLO	Q	17	5	0	0	0	22
	%	77%	23%	0%	0%	0%	100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

La rapidez de visualización de las notas de los diferentes cursos es un punto muy importante para los alumnos. En este sentido es calificado como regular para alumnos de ciclos inferiores y como bueno en ciclos superiores.

Gráfico 4.5.

Rapidez de tiempo en que son subidas las notas al banner.



Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Tabla N°4.6.

Nivel de satisfacción respecto al sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje.

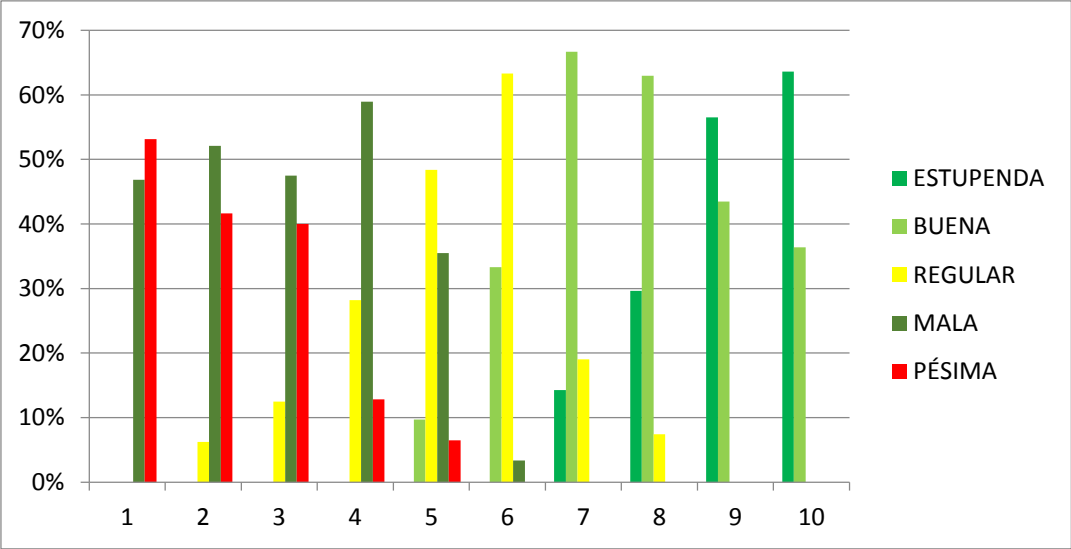
ITEM		E.	B.	R.	M.	P.	TOTALES
1° CICLO	Q	0	0	0	15	17	32
	%	0%	0%	0%	47%	53%	100%
2° CICLO	Q	0	0	3	25	20	48
	%	0%	0%	6%	52%	42%	100%
3° CICLO	Q	0	0	5	19	16	40
	%	0%	0%	13%	48%	40%	100%
4° CICLO	Q	0	0	11	23	5	39
	%	0%	0%	28%	59%	13%	100%
5° CICLO	Q	0	3	15	11	2	31
	%	0%	10%	48%	35%	6%	100%
6° CICLO	Q	0	10	19	1	0	30
	%	0%	33%	63%	3%	0%	100%
7° CICLO	Q	3	14	4	0	0	21
	%	14%	67%	19%	0%	0%	100%
8° CICLO	Q	8	17	2	0	0	27
	%	30%	63%	7%	0%	0%	100%
9° CICLO	Q	13	10	0	0	0	23
	%	57%	43%	0%	0%	0%	100%
10° CICLO	Q	14	8	0	0	0	22
	%	64%	36%	0%	0%	0%	100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Alumnos de los primeros no se sienten tan satisfechos con el sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje en cambio alumnos de ciclos superiores si están satisfechos.

Gráfico 4.6.

Nivel de satisfacción respecto al sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje.



Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Tabla N°4.7.

Grado de adaptación respecto al sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje.

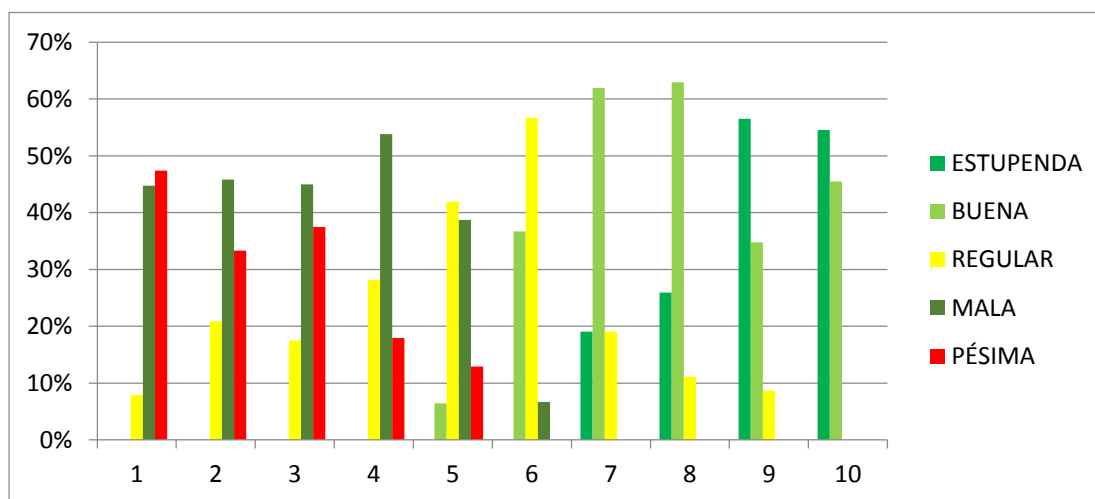
ITEM		E.	B.	R.	M.	P.	TOTALES
1° CICLO	Q	0	0	3	17	18	38
	%	0%	0%	8%	45%	47%	100%
2° CICLO	Q	0	0	10	22	16	48
	%	0%	0%	21%	46%	33%	100%
3° CICLO	Q	0	0	7	18	15	40
	%	0%	0%	18%	45%	38%	100%
4° CICLO	Q	0	0	11	21	7	39
	%	0%	0%	28%	54%	18%	100%
5° CICLO	Q	0	2	13	12	4	31
	%	0%	6%	42%	39%	13%	100%
6° CICLO	Q	0	11	17	2	0	30
	%	0%	37%	57%	7%	0%	100%
7° CICLO	Q	4	13	4	0	0	21
	%	19%	62%	19%	0%	0%	100%
8° CICLO	Q	7	17	3	0	0	27
	%	26%	63%	11%	0%	0%	100%
9° CICLO	Q	13	8	2	0	0	23
	%	57%	35%	9%	0%	0%	100%
10° CICLO	Q	12	10	0	0	0	22
	%	55%	45%	0%	0%	0%	100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Alumnos de los primeros ciclos tienen cierta dificultad para adaptarse a usar el sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje, diferente a alumnos de ciclos superiores los ya se adaptaron.

Gráfico 4.7.

Grado de adaptación respecto al sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje.



Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Tabla N°4.8.**Nivel de comprensión respecto a la información mostrada en el sistema.**

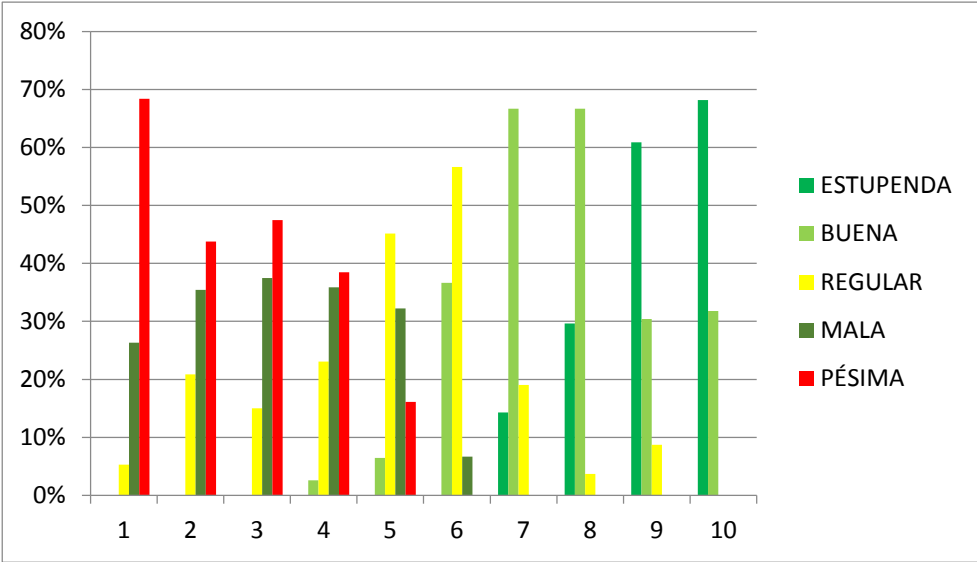
ITEM		E.	B.	R.	M.	P.	TOTALES
1° CICLO	Q	0	0	2	10	26	38
	%	0%	0%	5%	26%	68%	100%
2° CICLO	Q	0	0	10	17	21	48
	%	0%	0%	21%	35%	44%	100%
3° CICLO	Q	0	0	6	15	19	40
	%	0%	0%	15%	38%	48%	100%
4° CICLO	Q	0	1	9	14	15	39
	%	0%	3%	23%	36%	38%	100%
5° CICLO	Q	0	2	14	10	5	31
	%	0%	6%	45%	32%	16%	100%
6° CICLO	Q	0	11	17	2	0	30
	%	0%	37%	57%	7%	0%	100%
7° CICLO	Q	3	14	4	0	0	21
	%	14%	67%	19%	0%	0%	100%
8° CICLO	Q	8	18	1	0	0	27
	%	30%	67%	4%	0%	0%	100%
9° CICLO	Q	14	7	2	0	0	23
	%	61%	30%	9%	0%	0%	100%
10° CICLO	Q	15	7	0	0	0	22
	%	68%	32%	0%	0%	0%	100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

El nivel de comprensión de la información mostrada por el sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje es baja para los alumnos de primeros ciclos pero al contrario para alumnos de ciclos finales.

Gráfico 4.8.

Nivel de comprensión respecto a la información mostrada en el sistema.



Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Tabla N°4.9.

Modelo y diseño de este sistema.

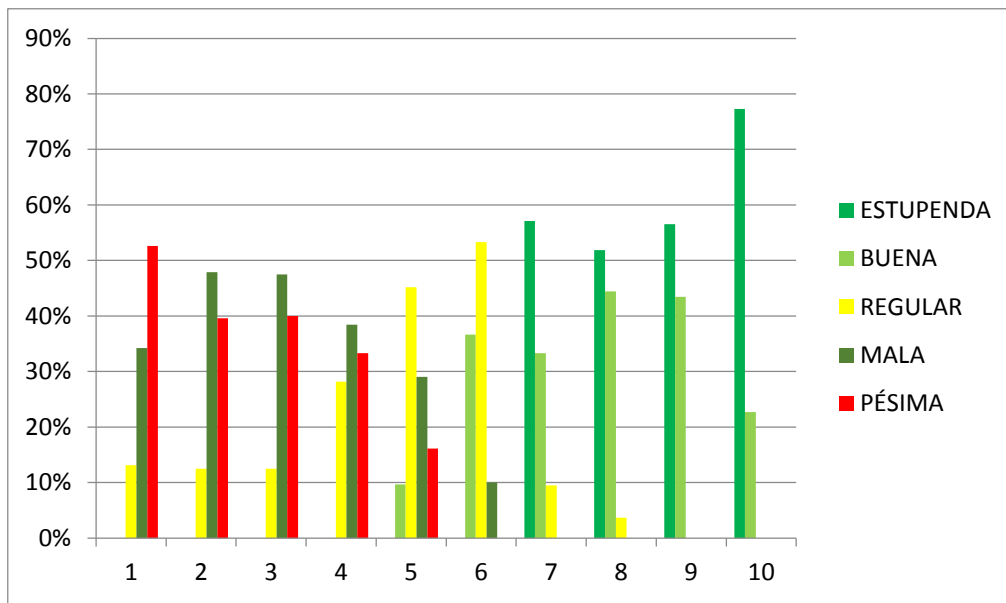
ITEM		E.	B.	R.	M.	P.	TOTALES
1° CICLO	Q	0	0	5	13	20	38
	%	0%	0%	13%	34%	53%	100%
2° CICLO	Q	0	0	6	23	19	48
	%	0%	0%	13%	48%	40%	100%
3° CICLO	Q	0	0	5	19	16	40
	%	0%	0%	13%	48%	40%	100%
4° CICLO	Q	0	0	11	15	13	39
	%	0%	0%	28%	38%	33%	100%
5° CICLO	Q	0	3	14	9	5	31
	%	0%	10%	45%	29%	16%	100%
6° CICLO	Q	0	11	16	3	0	30
	%	0%	37%	53%	10%	0%	100%
7° CICLO	Q	12	7	2	0	0	21
	%	57%	33%	10%	0%	0%	100%
8° CICLO	Q	14	12	1	0	0	27
	%	52%	44%	4%	0%	0%	100%
9° CICLO	Q	13	10	0	0	0	23
	%	57%	43%	0%	0%	0%	100%
10° CICLO	Q	17	5	0	0	0	22
	%	77%	23%	0%	0%	0%	100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

El sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje es calificado como regular por los primeros ciclos por no tener una buena estructura de los módulos. Los ciclos superiores en cambio califican como buena dicha estructura.

Gráfico 4.9.

Modelo y diseño de este sistema.



Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Tabla N°4.10.**Seguridad del sistema.**

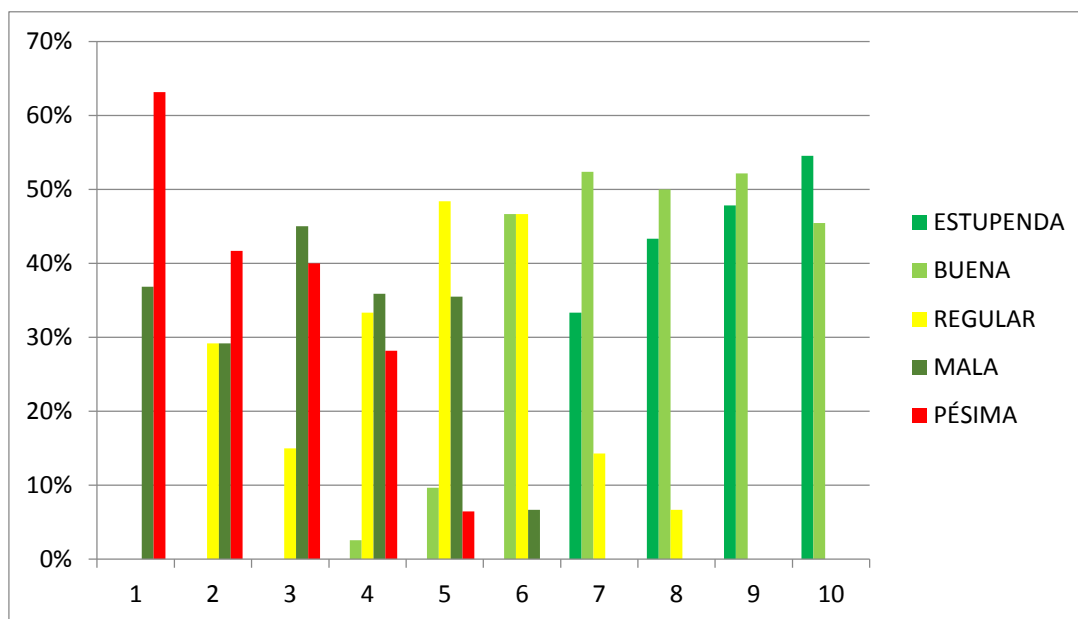
ITEM		E.	B.	R.	M.	P.	TOTALES
1° CICLO	Q	0	0	0	14	24	38
	%	0%	0%	0%	37%	63%	100%
2° CICLO	Q	0	0	14	14	20	48
	%	0%	0%	29%	29%	42%	100%
3° CICLO	Q	0	0	6	18	16	40
	%	0%	0%	15%	45%	40%	100%
4° CICLO	Q	0	1	13	14	11	39
	%	0%	3%	33%	36%	28%	100%
5° CICLO	Q	0	3	15	11	2	31
	%	0%	10%	48%	35%	6%	100%
6° CICLO	Q	0	14	14	2	0	30
	%	0%	47%	47%	7%	0%	100%
7° CICLO	Q	7	11	3	0	0	21
	%	33%	52%	14%	0%	0%	100%
8° CICLO	Q	13	15	2	0	0	30
	%	43%	50%	7%	0%	0%	100%
9° CICLO	Q	11	12	0	0	0	23
	%	48%	52%	0%	0%	0%	100%
10° CICLO	Q	12	10	0	0	0	22
	%	55%	45%	0%	0%	0%	100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Alumnos de ciclos superiores confían en la seguridad del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje, por otro lado los alumnos de ciclos iniciales lo califican como regular.

Gráfico 4.10.

Seguridad del sistema.



Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Tabla N°4.11.**Administración del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje.**

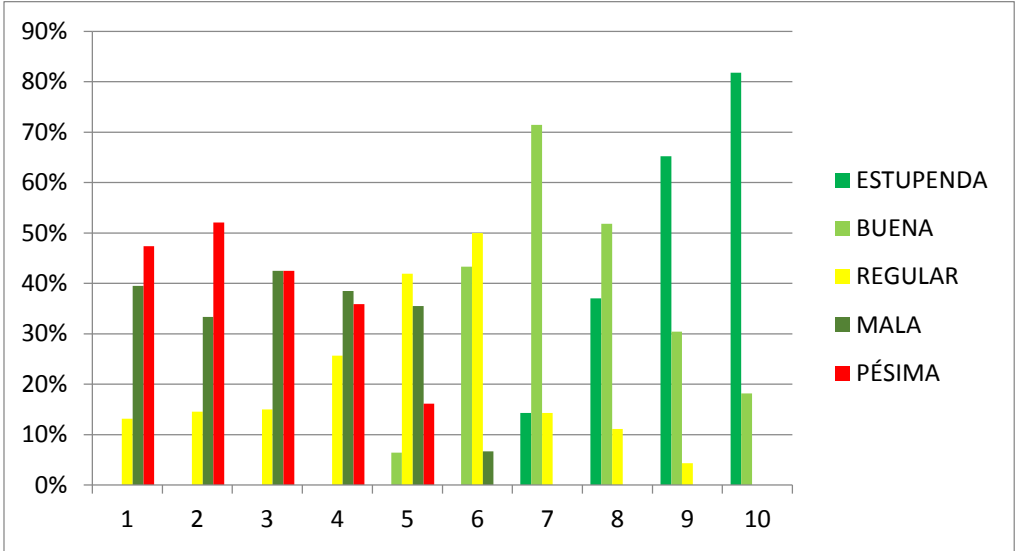
ITEM		E.	B.	R.	M.	P.	TOTALES
1° CICLO	Q	0	0	5	15	18	38
	%	0%	0%	13%	39%	47%	100%
2° CICLO	Q	0	0	7	16	25	48
	%	0%	0%	15%	33%	52%	100%
3° CICLO	Q	0	0	6	17	17	40
	%	0%	0%	15%	43%	43%	100%
4° CICLO	Q	0	0	10	15	14	39
	%	0%	0%	26%	38%	36%	100%
5° CICLO	Q	0	2	13	11	5	31
	%	0%	6%	42%	35%	16%	100%
6° CICLO	Q	0	13	15	2	0	30
	%	0%	43%	50%	7%	0%	100%
7° CICLO	Q	3	15	3	0	0	21
	%	14%	71%	14%	0%	0%	100%
8° CICLO	Q	10	14	3	0	0	27
	%	37%	52%	11%	0%	0%	100%
9° CICLO	Q	15	7	1	0	0	23
	%	65%	30%	4%	0%	0%	100%
10° CICLO	Q	18	4	0	0	0	22
	%	82%	18%	0%	0%	0%	100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

La administración del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje es calificada como regular por ciclos inferiores, por el contrario los alumnos de ciclos superiores o intermedios lo califican como buena.

Gráfico 4.11.

Administración del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje.



Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

Tabla N°4.12.

Importancia del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje.

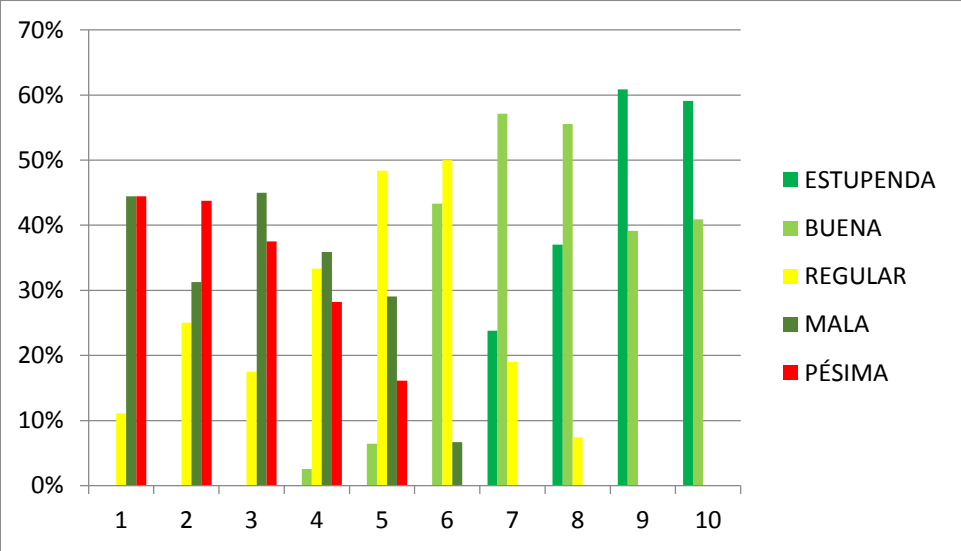
ITEM		E.	B.	R.	M.	P.	TOTALES
1° CICLO	Q	0	0	4	16	16	36
	%	0%	0%	11%	44%	44%	100%
2° CICLO	Q	0	0	12	15	21	48
	%	0%	0%	25%	31%	44%	100%
3° CICLO	Q	0	0	7	18	15	40
	%	0%	0%	18%	45%	38%	100%
4° CICLO	Q	0	1	13	14	11	39
	%	0%	3%	33%	36%	28%	100%
5° CICLO	Q	0	2	15	9	5	31
	%	0%	6%	48%	29%	16%	100%
6° CICLO	Q	0	13	15	2	0	30
	%	0%	43%	50%	7%	0%	100%
7° CICLO	Q	5	12	4	0	0	21
	%	24%	57%	19%	0%	0%	100%
8° CICLO	Q	10	15	2	0	0	27
	%	37%	56%	7%	0%	0%	100%
9° CICLO	Q	14	9	0	0	0	23
	%	61%	39%	0%	0%	0%	100%
10° CICLO	Q	13	9	0	0	0	22
	%	59%	41%	0%	0%	0%	100%

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

La importancia que le dan los alumnos de primeros ciclos al sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje es pésima y mala; en cambio los alumnos de ciclos superiores le dan más importancia.

Gráfico 4.12.

Importancia del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje.



Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

4.2. DISCUSION DE RESULTADOS

Según el objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción que tienen los alumnos de la escuela profesional de administración de la Universidad Privada Antenor Orrego con respecto al sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje. En la tabla N°4.6. se aprecia que un 53% de los alumnos de 1° ciclo dice que es pésima, un 48% del 5° ciclo dieron como respuesta que es regular mientras que un 64% de los alumnos del 10° ciclo dieron como respuesta que es estupenda, con lo cual queda demostrada la hipótesis al sostener que el nivel de satisfacción de los alumnos es medio.

Según Kotler (1989), considera que la satisfacción del cliente se puede entender como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Esto podemos ver en la Tabla N° 4.6. que los alumnos no se sienten satisfechos con este servicio.

Por tanto, el nivel medio de satisfacción de los alumnos con respecto al sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje se debe fundamentalmente, a que algunos alumnos no están informados del sistema; así como también la universidad no hace un plan para mejorar la satisfacción de los alumnos, siendo necesario que la UPAO tome las medidas necesarias para mejorar el nivel de satisfacción.

De acuerdo a objetivo específico: Conocer el nivel de información que tienen los alumnos de la escuela de administración de la UPAO del sistema de evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje. Se puede apreciar a través de la Tabla N°4.1. que un 52% de los alumnos del 2° ciclo nos dice que es mala, un 42% de los alumnos del 5° ciclo respondieron que es regular mientras que un 57% de los alumnos de 9° ciclo dieron como respuesta que es estupenda. Así se concluye que los primeros ciclos piensan en su mayoría que es entre pésima y regular la información recibida mientras que los alumnos de ciclos avanzados nos reflejan que para ellos es buena y estupenda.

En consecuencia los alumnos de la Universidad Privada Antenor Orrego consideran que la información dada por sus profesores o un tutorial colgado en internet no basta;

por lo que se establece que existe poca información sobre este sistema lo que influye como resultado un nivel medio.

En consecuencia es importante dar a conocer este sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje, por lo tanto la UPAO debe desarrollar un curso en el que puedan enseñar todo sobre este sistema.

De acuerdo a objetivo específico: Conocer el nivel de comprensión que tienen los alumnos de la escuela de Administración de la UPAO del sistema de evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje, se aprecia en la tabla N° 4.8. que un 38% de los alumnos del 3° ciclo dieron como respuesta que es mala; mientras que en su 67% de los alumnos del 7° ciclo concluyeron que es buena . Así se concluye que hay un nivel medio ya que no hay una buena comprensión de los alumnos en cuánto al sistema de evaluación de proceso enseñanza aprendizaje.

Para Quiroga (2008), los Métodos de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje presentan una confusión teórica sobre la evaluación, calificación y medición, debido al poco conocimiento sobre el proceso que involucra a la evaluación.

Por lo anterior, puede considerarse que si no hay un buen nivel de comprensión no se obtendrá buenos resultados.

De acuerdo a objetivo específico: Conocer el grado de adaptación que tienen los alumnos de la escuela de Administración de la UPAO al sistema de evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje. Según la tabla N°4.7. nos muestra como resultado que el grado de adaptación que han tenido los alumnos usando el sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje es medio, como podemos ver alumnos del 2° ciclo es mala en un 46%; mientras que en 6° ciclo un 57% es regular y en 9° ciclo el 57% es estupenda.

Según la tabla N°4.2. podemos apreciar que el nivel de usabilidad de los alumnos de administración respecto al sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje es medio; ya que los alumnos del 1° ciclo dieron como respuesta un 53% que es pésima, en cambio los ciclos superiores como en el 8° ciclo un 59% respondieron

que es buena ya que se les hace más fácil usar el sistema por el tiempo en que lo llevan usando.

De acuerdo a objetivo específico: Determinar el nivel de satisfacción que tienen los alumnos de la escuela de Administración de la UPAO con el sistema de evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje; se aprecia en la tabla N°4.6. que es de nivel medio ya que muestra por ejemplo en el 5° ciclo un 48% que es regular mientras que en el 9° ciclo un 57% nos dice que es estupenda.

Para Valenzuela (2006), el grado de satisfacción que perciben los estudiantes, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad; es desfavorable, ya que existen algunas deficiencias en cada aspecto mencionado.

Para Díaz (2013), el nivel de satisfacción de los estudiantes dice que en su mayoría es bajo, por lo que se podría deducir que se estaría limitando la adquisición de conocimientos y el desarrollo oportuno de habilidades y destrezas lo que generaría déficit en el logro de las competencias así como la desmotivación.

Por lo anterior, puede considerarse que los alumnos no están satisfechos con el sistema de evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje; por lo que la UPAO debe de mejorar este sistema en su estructura.

Todo lo anterior con respecto a los resultados que se presentan y el análisis respectivo se ha demostrado que el nivel de satisfacción que tienen los alumnos de la escuela de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego con respecto al sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje es medio, por lo que la hipótesis planteada queda plenamente demostrada.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción que tienen los alumnos de la escuela profesional de administración de la Universidad Privada Antenor Orrego con respecto al sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje es medio, por cuanto existe un nivel medio de satisfacción con el sistema; con lo cual queda demostrada la hipótesis. Por lo que los alumnos no se sienten tan satisfechos con el método de evaluación de este sistema.
2. Existe un nivel medio de información que tienen los alumnos de la escuela de Administración de la UPAO del sistema de evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje; quienes consideran que no se les brinda la información necesaria.
3. Existe un nivel medio de comprensión que tienen los alumnos de la escuela de Administración de la UPAO, porque no tienen una clara información del sistema de evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje.
4. Existe un grado medio de adaptación que tienen los alumnos de la escuela de Administración de la UPAO ya que a los alumnos de los primeros ciclos se les hace difícil poder adaptarse al sistema de evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje.

RECOMENDACIONES

1. Incluir en el programa de la socialización de la UPAO aspectos generales del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje que tiene.
2. Que la unidad encargada diseñe una estrategia de comunicación adecuada que permita mostrar este sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje implementado por la UPAO a partir del 2013-20 en la ciudad de Trujillo para que los alumnos se puedan adaptar.
3. Capacitar a los alumnos para que comprendan el sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje implementado por la UPAO a partir del 2013-20 en la ciudad de Trujillo y así no puedan tener complicaciones o dudas.
4. Colgar en la página web más tutorial, videos, para que los alumnos se puedan informar y saber paso a paso para qué sirve el sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje implementado por la UPAO a partir del 2013-20 en la ciudad de Trujillo y así ellos puedan acceder de forma fácil a este sistema.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Libros

- Grönroos, C. (1994). De Marketing Mix de Marketing Relacional: Hacia un cambio de paradigma en la comercialización, la Decisión de Gestión, vol. 32 Iss: 2, pp.4– 20.
- Henz (1976). Tratado de pedagogía sistemática. (pp.39) Eder. Barna.
- Kotler, P. (1989). Mercadotecnia. Edt. Prentice Hall 3ra. Edi.
- Mallart, J. (2001). Capítulo 1 Didáctica: concepto, objeto y finalidad. En: Sepúlveda, F. y N. Rajadell. Didáctica General.
- Monereo. C. (Coord.) (1994). Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Formación del profesorado y aplicación en la escuela. Barcelona: Graó.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1988). "Comunicación y Control de Procesos en la Entrega de Servicio de Calidad". Diario de comercialización (pp. 35–48).
- Rodríguez Diéguez, J. L. (1998), Diagnostico General del Sistema Educativo 1997. La escuela Secundaria Obligatoria. Vol. 3: Planes de estudio y métodos de enseñanza, Madrid.
- Weinstein, CE y MAYER, RE (1986) La enseñanza de aprendizaje estrategias, baño MC Wittrock (Ed) Manual de investigación sobre la enseñanza, (3ª ed.). Nueva York: McMillian Publishing Compan.

Revista

- Cáceres, M., Bravo, G. (2006). El proceso de enseñanza-aprendizaje desde una perspectiva comunicativa. Revista Iberoamericana de Educación ISSN-e 1681-5653, Vol. 38, N°. 7, 2006
- González Pérez, M; (2001). La evaluación del aprendizaje: tendencias y reflexión crítica. Revista Cubana de Educación Superior.
- Pérez Juste, R. (2006). Evaluación de programas educativos. Madrid: La Muralla.
- Sacristán, G. (1987). El currículo: una reflexión sobre la práctica. 4.ª ed., Morata, Madrid.

Tesis

- Aredo Alvarado, M. A. (2012). Modelo metodológico, en el marco de algunas teorías constructivistas, para la enseñanza – aprendizaje de funciones reales del curso de matemática básica en la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Piura. Tesis para optar el grado de Magíster en Enseñanza de las Matemáticas, Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Post Grado.
- Díaz González, M. (2013). Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano de la E.A.P.E. de la UNMSM. Lima-Perú 2013. Tesis optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana.
- Mendoza Torres, M. CH.; Regalado Casquero, C. E. (2013). Propuesta y validación de instrumentos de un sistema de evaluación del aprendizaje estudiantil y evaluación del desempeño docente en la escuela de ingeniería agroindustrial – UNT. Tesis de Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ingeniería.
- Quiroga García, M.A. (2008). Métodos de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje utilizados por los docentes en la Facultad de Odontología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Tesis doctoral, Universidad de Granada, Facultad de Odontología.
- Romero Esteban, J. B. (2012). Propuesta de un sistema de evaluación de la investigación formativa y de trabajo final de la carrera de agroindustrial – UNT. Tesis de Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ingeniería.
- Romero Esteban, J. B. (2012). Propuesta de un sistema de evaluación de la investigación formativa y de trabajo final de la carrera de agroindustrial – UNT. Tesis de Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ingeniería.
- Valenzuela Rettig, A.C. (2006). Grado De Satisfacción Que Perciben Los Estudiantes De Pregrado De La Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas De La Universidad Austral De Chile, Respecto A Los Métodos De Enseñanza Y Aprendizaje Utilizados, Evaluaciones, Organización De Carreras, Equipo Docente E Infraestructura De Dicha Facultad. Tesina presentada como requisito para optar al Grado de Licenciado en Administración. Valdivia: Universidad Austral de Chile.

ANEXOS

ANEXO N° 01 – VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS.

A. EXPERTO 01.

1. PLANILLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Tabla N° A.1. Plantilla de Validación del Instrumento – Experto 01.

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
Presentación del instrumento		✓		
Claridad en la redacción de los ítems		✓		
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓			
Relevancia del contenido		✓		
Factibilidad de la aplicación		✓		

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

APRECIACIÓN CUALITATIVA: Falta objetivo de la encuesta e instrucciones muy resumidas.

OBSERVACIONES: Clarifique las instrucciones de la encuesta.

2. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

VALIDADO POR: Fernando Camacho Alcántara

DNI: 18034080.

PROFESIÓN: Economista.

LUGAR DE TRABAJO: Universidad Privada Antenor Orrego.

CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente.

DIRECCIÓN: Universidad Privada Antenor Orrego.

TELÉFONO MÓVIL: 942095429.

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: fcamachoa@upao.edu.pe

FECHA: 04/12/15.

3. JUICIO DE EXPERTOS:

- En líneas generales, considera que los indicadores de las variables están inmersos en su contexto teórico de forma:

✓ SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
--------------	----------------------------	--------------

OBSERVACIÓN: Ninguna.

- Considera que los reactivos del cuestionario miden los indicadores seleccionados para la variable de manera:

SUFICIENTE	✓ MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
------------	------------------------------	--------------

OBSERVACIÓN: Alinear a los indicadores de los objetivos específicos.

- El instrumento diseñado mide la variable de manera:

SUFICIENTE	✓ MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
------------	------------------------------	--------------

OBSERVACIÓN: Mejorar de acuerdo a lo indicado.

- El instrumento diseñado es: Bueno, porque se elaboró con 12 preguntas.

4. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Tabla N°A.2. Validación del Instrumento – Experto 01.

ÍTEMS	ESCALA				OBSERVACIONES
	DEJAR	MODIFICAR	ELIMINAR	INCLUIR	
01	✓				
02	✓				
03	✓				
04	✓				
05	✓				
06	✓				
07	✓				
08	✓				

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

B. EXPERTO 02

1. PLANILLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Tabla N°A.3 Plantilla de Validación del Instrumento – Experto 02.

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
Presentación del instrumento	✓			
Claridad en la redacción de los ítems	✓			
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de la aplicación	✓			

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

APRECIACIÓN CUALITATIVA: El instrumento recibe de manera concisa la información requerida.

OBSERVACIONES: Ninguna.

2. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

VALIDADO POR: Jenry Alex Hidalgo Lama.

DNI: 17893908.

PROFESIÓN: Economista.

LUGAR DE TRABAJO: Universidad Privada Antenor Orrego.

CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente.

DIRECCIÓN: Monserrate - Trujillo.

TELÉFONO MÓVIL: 949040786.

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: jhidalgol@upao.edu.pe.

FECHA: 04/12/15.

3. JUICIO DE EXPERTOS:

- En líneas generales, considera que los indicadores de las variables están inmersos en su contexto teórico de forma:

✓ SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
--------------	----------------------------	--------------

OBSERVACIÓN: Ninguna.

- Considera que los reactivos del cuestionario miden los indicadores seleccionados para la variable de manera:

✓ SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
--------------	----------------------------	--------------

OBSERVACIÓN: Ninguna.

- El instrumento diseñado mide la variable de manera:

✓ SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
--------------	----------------------------	--------------

OBSERVACIÓN: Ninguna.

- El instrumento diseñado es: Bueno.

4. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Tabla N°A.4. Validación del Instrumento – Experto 02.

ÍTEMS	ESCALA				OBSERVACIONES
	DEJAR	MODIFICAR	ELIMINAR	INCLUIR	
01	✓				
02	✓				
03	✓				
04	✓				
05	✓				
06	✓				
07	✓				
08	✓				

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

C. EXPERTO 03.

1. PLANILLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Tabla N° A.5. Plantilla de Validación del Instrumento – Experto 03.

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
Presentación del instrumento		✓		
Claridad en la redacción de los ítems		✓		
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓			
Relevancia del contenido		✓		
Factibilidad de la aplicación		✓		

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

APRECIACIÓN CUALITATIVA: Coherente, de acuerdo a la investigación.

OBSERVACIONES: Ninguna.

2. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

VALIDADO POR: Heyner Marquez Yauri.

DNI: 33335378

PROFESIÓN: Licenciado en Administración.

LUGAR DE TRABAJO: Universidad Privada Antenor Orrego.

CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente.

DIRECCIÓN: Av. Las palmeras 224 - Huanchaco.

TELÉFONO MÓVIL: 949648748

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: hmarquezy@upao.edu.pe

FECHA: 04/12/15.

3. JUICIO DE EXPERTOS:

- En líneas generales, considera que los indicadores de las variables están inmersos en su contexto teórico de forma:

✓ SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
--------------	----------------------------	--------------

OBSERVACIÓN: Ninguna.

- Considera que los reactivos del cuestionario miden los indicadores seleccionados para la variable de manera:

✓ SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
--------------	----------------------------	--------------

OBSERVACIÓN: Ninguna.

- El instrumento diseñado mide la variable de manera:

✓ SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
--------------	----------------------------	--------------

OBSERVACIÓN: Ninguna.

- El instrumento diseñado es: Coherente.

4. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Tabla N°A.6. Validación del Instrumento – Experto 03.

ÍTEMS	ESCALA				OBSERVACIONES
	DEJAR	MODIFICAR	ELIMINAR	INCLUIR	
01	✓				
02	✓				
03	✓				
04	✓				
05	✓				
06	✓				
07	✓				
08	✓				

Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

ANEXO N° 02 – ENCUESTA PARA VALIDACIÓN DE ENCUESTA.

1. ¿Cómo califica usted la calidad de información del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje implementado desde el 2013 -20 (sistema banner)?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

2. ¿Cómo califica la usabilidad del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

3. ¿Cómo califica el funcionamiento y facilidad del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

4. ¿Cómo califica la gestión de notas del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

5. ¿Cómo califica la rapidez de tiempo en que son subidas las notas al banner?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

6. ¿Cómo califica el nivel de satisfacción que tiene usted respecto al sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

7. ¿Cuál es el grado de adaptación que ha tenido usted usando el sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

8. ¿Cómo califica el nivel comprensión que tiene usted respecto a la información mostrada en el sistema?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

9. ¿Cómo califica el modelo y diseño de este sistema?

Estupenda

- Buena
- Regular
- Mala
- Pésima

10. ¿Cómo calificaría la seguridad que hay en este sistema?

- Estupenda
- Buena
- Regular
- Mala
- Pésima

11. ¿Cómo calificaría la administración del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje?

- Estupenda
- Buena
- Regular
- Mala
- Pésima

12. ¿Cómo calificaría la importancia que usted brinda al sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

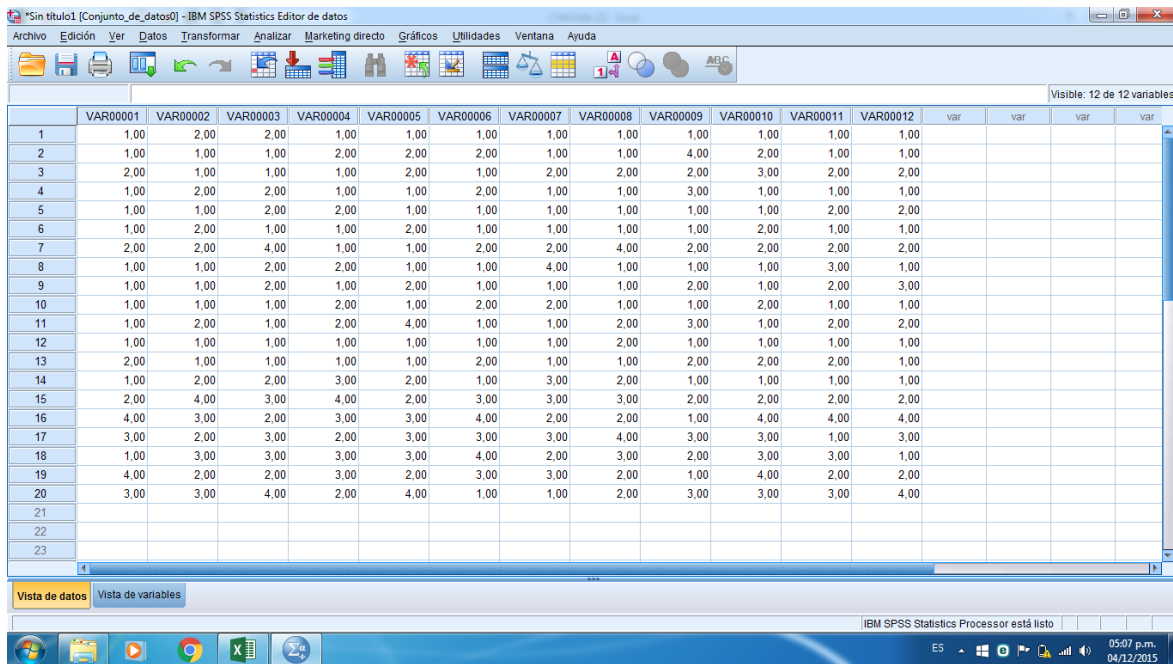


Figura N°A.1. Análisis de Procedimiento de Alpha de Cronbach Utilizando SPSS.
Parte 1 de 4.
Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

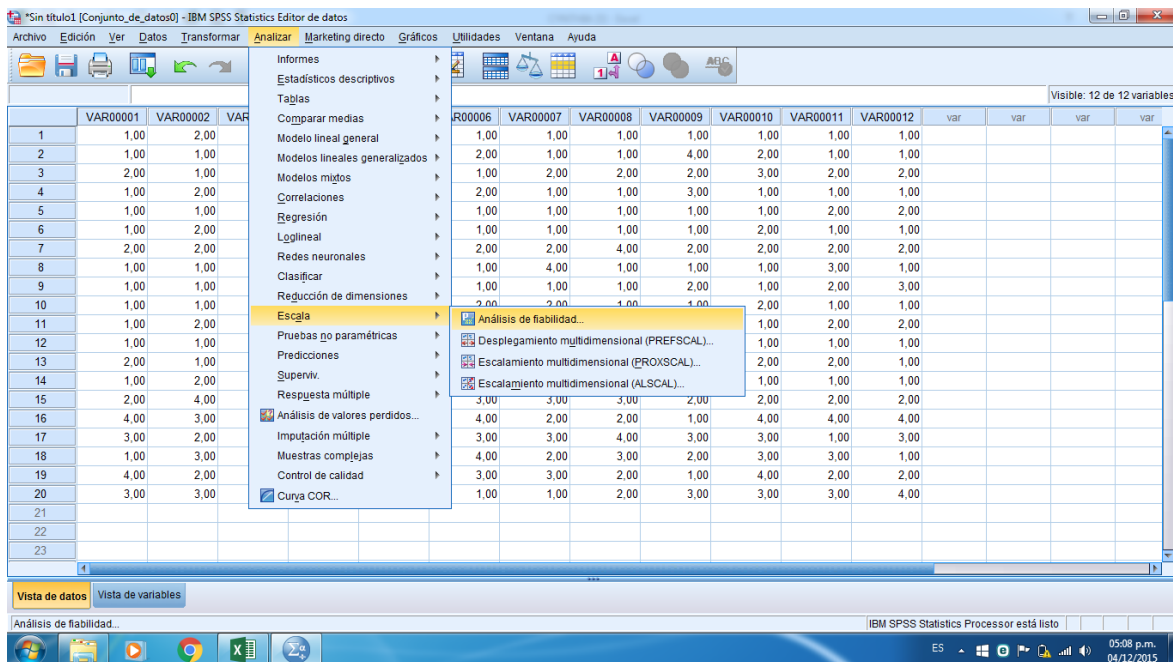


Figura N°A.2. Análisis de Procedimiento de Alpha de Cronbach Utilizando SPSS.
Parte 2 de 4.
Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

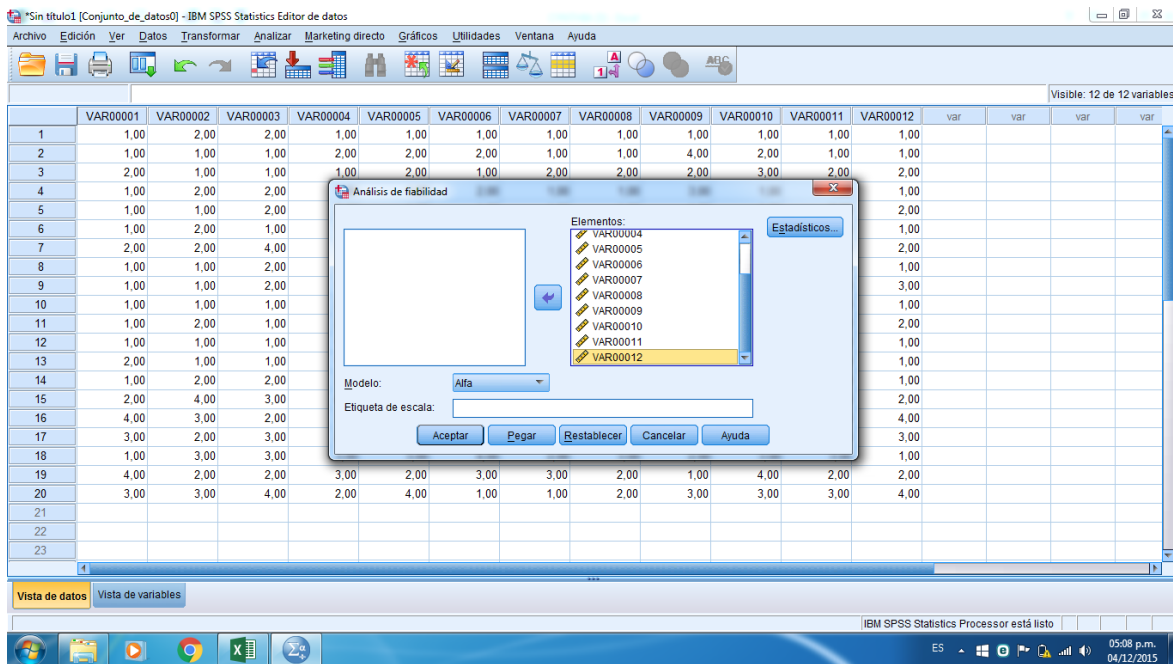


Figura N°A.3. Análisis de Procedimiento de Alpha de Cronbach Utilizando SPSS.
Parte 3 de 4.
Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

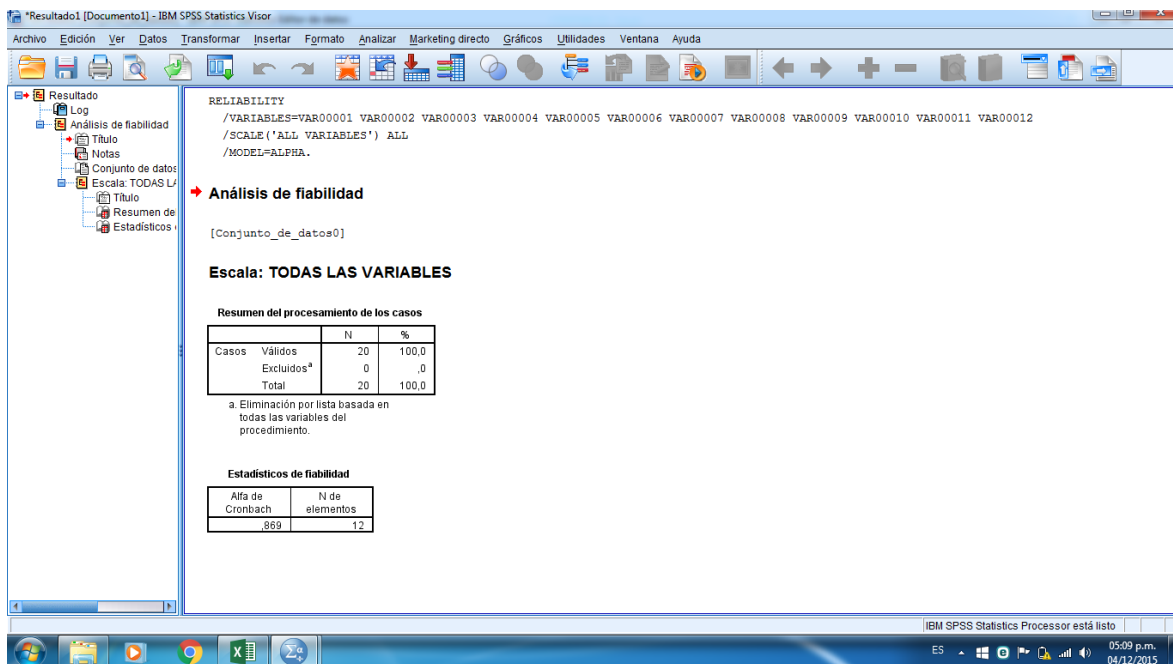


Figura N°A.4. Análisis de Procedimiento de Alpha de Cronbach Utilizando SPSS.
Parte 4 de 4.
Fuente: (Elaboración Propia, 2015).

El valor obtenido es de 0.86. Por lo que se concluye que el instrumento es confiable, validando su uso para la recolección de datos.

**ANEXO N° 03 – ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE
PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE**

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una (X) la alternativa que crea correspondiente.

1. ¿Cómo califica usted la calidad de información del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje implementado desde el 2013 -20 (sistema banner)?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

2. ¿Cómo califica la usabilidad del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

3. ¿Cómo califica el funcionamiento y facilidad del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

4. ¿Cómo califica la gestión de notas del sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

5. ¿Cómo califica la rapidez de tiempo en que son subidas las notas al banner?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

6. ¿Cómo califica el nivel de satisfacción que tiene usted respecto al sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

7. ¿Cuál es el grado de adaptación que ha tenido usted usando el sistema de evaluación del proceso enseñanza aprendizaje?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

8. ¿Cómo califica el nivel comprensión que tiene usted respecto a la información mostrada en el sistema?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

9. ¿Cómo califica el modelo y diseño de este sistema?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

10. ¿Cómo calificaría la seguridad que hay en este sistema?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

11. ¿Cómo calificaría la administración del sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

12. ¿Cómo calificaría la importancia que usted brinda al sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje?

Estupenda

Buena

Regular

Mala

Pésima

**ANEXO N° 04 – CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES EN
RELACIÓN CON LOS ÍTEMS EVALUADOS POR LOS EXPERTOS**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Instrumento
Nivel de Satisfacción de los alumnos de la Escuela de Administración	Es la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.	Apreciación que hacen los alumnos en cuanto a los resultados de su educación.	<ul style="list-style-type: none"> * Seguridad * Calidad * Eficiencia 	<ul style="list-style-type: none"> * Cómo califica la seguridad de este sistema banner. * Cómo Califica la seguridad del sistema banner implementado por UPAO. * Qué tan eficiente es este sistema banner. 	Encuesta
Sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje	Es un proceso permanente de información y reflexión sobre el proceso de producción de los aprendizajes	Proceso de información sobre su aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> * Nivel de Comprensión * Nivel de adaptación * Nivel de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> * Ud. Cree que la UPAO toma en cuenta las necesidades de los alumnos. * Cómo califica la actual forma de calificación de UPAO. * Se siente satisfecho con la atención brindada. 	Encuesta

PRÓRROGA DEL CARNÉ UNIVERSITARIO

Los carnés del ciclo regular 2014 vencerán el 30 de abril de 2016.

Se comunica a los alumnos que la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria ha aprobado la prórroga de la vigencia del carné universitario de los estudiantes del ciclo regular 2014 hasta el 30 de abril de 2016. Los carnés del ciclo regular 2015 vencerán la misma fecha.

* Resolución de Superintendencia N° 0067-2015-SUNEDU.

Setiembre de 2015

Vicerrectorado Académico

bienvenidos al
Campus Virtual

usuario

contraseña

No soy un robot



reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

[¿Olvidé mi contraseña?](#)

Iniciar sesión

NUEVO

Ahora puedes conectarte con tu cuenta de Facebook



Conectar con Facebook

¿No eres parte de campus virtual UPAO?

Si no eres alumno, exalumno, docente, administrativo y quieres postular a la UPAO, ¿qué esperas?...
Regístrate.

Registrarse ahora

000097337



- ▶ Directorio
- ▶ Cronogramas
- ▶ Sugerencias

ESCUELAS PROFESIONALES

FACEBOOK UPAO

Vincularon su cuenta



General Calidad Reportes y Consultas

Aula Virtual Mi espacio Personalización Sistema Ayuda Tarjeta de Coordinadas Trámite Documentario

Mis Encuestas Mi Escuela Mensajes

No tienes encuestas / cuestionarios pendientes.

Bibliotecas Virtuales

ScienceDirect Scopus v|lex HINARI multilegis

09 - 13 / NOV

PRIMER CONGRESO INTERNACIONAL DE INGENIERÍA

APORTE DE LA INGENIERÍA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PERÚ

ÁREAS TEMÁTICAS

- > Base de Datos
- > Ingeniería de Software
- > Sistemas de Información
- > Tecnología de Información
- > Automatización y Control
- > Redes de Radiodifusión
- > Robótica
- > Telecomunicaciones
- > Diseño y Tecnología Industrial
- > Producción y Gestión Industrial
- > Seguridad y Gestión Ambiental
- > Sostenibilidad
- > Estructuras
- > Gestión Empresarial en la Construcción
- > Hidráulica
- > Ingeniería de Transportes

¡Hola Tatiana Silva!

Alumno

Aula Virtual es una herramienta de uso académico para Alumnos, Docentes, Directores de escuela, y cuya funcionalidad es parte de la Aplicación Campus Virtual con la que cuenta la Universidad.
En Aula Virtual podrá ingresar a sus diferentes niveles:

- Pregrado
- Postgrado
- Carrera para Gente que Trabaja
- Centro de Idiomas

Regresar

Pregrado
Lista de cursos

Postgrado
Lista de cursos

Carreras para Gente que Trabaja
Lista de cursos

Centro de Idiomas
Lista de cursos

Bandeja de Entrada

Mensajes recibidos



Usuario dice:
Tienes una nueva actualización de Notas en Sub-Componentes para el curso ADMI-125



Usuario dice:
Tienes una nueva actualización de Notas en Sub-Componentes para el curso ADMI-125



Usuario dice:
Tienes una nueva actualización de Notas en Sub-Componentes para el curso ADMI-125



Usuario dice:
Tienes una nueva actualización de Notas en Sub-Componentes para el curso ADMI-125

¡Hola Tatiana Silva! Alumno

Aula Virtual es una herramienta de uso académico para Alumnos, Docentes, Directores de escuela, y cuya funcionalidad es parte de la Aplicación Campus Virtual con la que cuenta la Universidad.
En Aula Virtual podrá ingresar a sus diferentes niveles:

Pregrado | Postgrado | Carrera para Gente que Trabaja | Centro de Idiomas

 Asistencias	 Ficha Matricula	 Mi Horario	 Material Clase
 Notas por componente	 Reporte Notas	 Estado cuenta	 Mis silabos

 FOROS Participa activamente en cada	 TRABAJOS Envía tus trabajos grupales o	 EXAMENES Tu profesor puede elaborar	 HISTORIAL Necesitas tu silabo del semestre anterior, quisiera ver
--	---	---	--

Bandeja de Entrada

Mensajes recibidos

-  Usuario dice:
Tienes una nueva actualización de Notas en Sub-Componentes para el curso ADMI-125
-  Usuario dice:
Tienes una nueva actualización de Notas en Sub-Componentes para el curso ADMI-125
-  Usuario dice:
Tienes una nueva actualización de Notas en Sub-Componentes para el curso ADMI-125
-  Usuario dice:
Tienes una nueva actualización de Notas en Sub-Componentes para el curso ADMI-125

Forma de Lista de asistencias

Formas para consulta y registro de contenido, puedes acceder a tus aplicaciones más utilizadas desde estos enlaces también puedes ingresar desde Opciones de inicio.

Inicio Notas Asistencia Foros Trabajos

Alumno

Pregrado | Postgrado | Carrera para Gente que Trabaja | Centro de Idiomas

PREGRADO | 201520 | Octubre

- Opciones de Inicio
- Pregrado
- Postgrado
- Carreras Gente que Trabaja
- Centro de Idiomas

ADMI-125 GENERACION DE EMPRESAS II
 Porcentaje de asistencias y faltas del curso

94,12% Asistencias Faltas

94,12% Asistencia

No inhabilitado

ADMI-370 NEGOCIOS INTERNACIONALES
 Porcentaje de asistencias y faltas del curso

98,04% Asistencias Faltas

98,04% Asistencia

No inhabilitado

ADMI-127 GERENCIA ESTRATEGICA
 Porcentaje de asistencias y faltas del curso

91,18% Asistencias Faltas

91,18% Asistencia

No inhabilitado

ADMI-460 TESIS I
 Porcentaje de asistencias y faltas del curso

88,24% Asistencias Faltas

88,24% Asistencia

No inhabilitado

ADMI-463 TESIS II
 Porcentaje de asistencias y faltas del curso

91,18% Asistencias Faltas

91,18% Asistencia

Forma de Ficha Matricula

Formas para consulta y registro de contenido, puedes acceder a tus aplicaciones más utilizadas desde estos enlaces también puedes ingresar desde Opciones de inicio.

Alumno

[Inicio](#) [Notas](#) [Asistencia](#) [Foros](#) [Trabajos](#) [...](#)

[Pregrado](#) | [Postgrado](#) | [Carrera para Gente que Trabaja](#) | [Centro de Idiomas](#) |

[Parametros Búsqueda](#) | [Imprimir](#) | [Enviar](#) |

[Opiones de Inicio](#)

[Pregrado](#)

[Postgrado](#)

[Carreras Gente que Trabaja](#)

[Centro de Idiomas](#)

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO FICHA DE MATRICULA

FACULTAD : CE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA : ADMI ADMINISTRACION
ESTUDIANTE : 000097337 SILVA PEREZ, TATIANA LEONOR

PERIODO: 201520
FECHA: 13/10/2015

*Documento no oficial para trámites.

VEZ	TIP	NRC	SECC	CURSO	NOMBRE CURSO	CRE	TPLA	ESTADO
1	R	7080	A05	ADMI - 125	GENERACION DE EMPRESAS II	4	T	REGISTRADO POR WEB
1	R	7081	A06	ADMI - 125	GENERACION DE EMPRESAS II	0	P	REGISTRADO POR WEB
1	R	3417	A05	ADMI - 127	GERENCIA ESTRATEGICA	4	T	REGISTRADO POR WEB
1	R	3418	A06	ADMI - 127	GERENCIA ESTRATEGICA	0	P	REGISTRADO POR WEB
1	R	3405	A03	ADMI - 370	NEGOCIOS INTERNACIONALES	4	T	REGISTRADO POR WEB
1	R	3406	A04	ADMI - 370	NEGOCIOS INTERNACIONALES	0	P	REGISTRADO POR WEB
1	R	3388	A07	ADMI - 480	TESIS I	3	T	REGISTRADO POR WEB
1	R	3389	A08	ADMI - 480	TESIS I	0	P	REGISTRADO POR WEB
1	R	3407	A01	ADMI - 483	TESIS II	2	T	REGISTRADO POR WEB
1	R	3409	A02	ADMI - 483	TESIS II	0	P	REGISTRADO POR WEB

Total Creditos:17

*Documento no oficial para trámites.

Forma de Horario

Formas para consulta y registro de contenido, puedes acceder a tus aplicaciones más utilizadas desde estos enlaces también puedes ingresar desde Opciones de inicio.

Alumno

Inicio Notas Asistencia Foros Trabajos

Pregrado Postgrado Carrera para Gente que Trabaja Centro de Idiomas

Opciones de Inicio

Pregrado

Postgrado

Carreras Gente que Trabaja

Centro de Idiomas

Hoy << >> 13/10/2015 Buscar Imprimir Semana de octubre 12, 2015

MI HORARIO

FACULTAD : CE CIENCIAS ECONÓMICAS
 CARRERA : ADMI ADMINISTRACION
 ESTUDIANTE : 000097337 SILVA PEREZ, TATIANA LEONOR
 NIVEL: PREGRADO
 PERIODO: 201520
 FECHA: 13/10/2015

*Documento no oficial para trámites.

	LUNES 12/10/2015	MARTES 13/10/2015	MIÉRCOLES 14/10/2015	JUEVES 15/10/2015	VIERNES 16/10/2015	SÁBADO 17/10/2015	DOMINGO 18/10/2015
07:00 a.m.						NEGOCIOS INTERNACIONALES (ADMI-370) - TEORIA - NRC:3405 - K204	
08:45 a.m.		NEGOCIOS INTERNACIONALES (ADMI-370) - PRÁCTICA - NRC:3406 - K303					
08:50 a.m.	TESIS II (ADMI-463) - TEORIA - NRC:3407 - K503		GENERACION DE EMPRESAS II (ADMI-125) - TEORIA - NRC:7080 - K503			NEGOCIOS INTERNACIONALES (ADMI-370) - PRÁCTICA - NRC:3406 - K204	
09:40 a.m.				GENERACION DE EMPRESAS II (ADMI-125) - PRÁCTICA - NRC:7081 - K206			
09:45 a.m.	TESIS II (ADMI-463) - PRÁCTICA - NRC:3409 - K503						
10:35 a.m.							
11:30 a.m.							
12:25 p.m.							
02:20 p.m.				TESIS I (ADMI-460) - TEORIA - NRC:3388 - H305			
04:05 p.m.							
04:10 p.m.				TESIS I (ADMI-460) - PRÁCTICA - NRC:3389 - H305			
05:55 p.m.							
06:00 p.m.					GERENCIA ESTRATEGICA (ADMI-127)		

Forma de Reporte de Notas

Formas para consulta y registro de contenido, puedes acceder a tus aplicaciones más utilizadas desde estos enlaces también puedes ingresar desde Opciones de inicio.

Alumno

Inicio Notas Asistencia Foros Trabajos

Pregrado Postgrado Carrera para Gente que Trabaja Centro de Idiomas

Opiones de Inicio

Pregrado

Postgrado

Carreras Gente que Trabaja

Centro de Idiomas

Parametros Búsqueda

Seleccione los siguientes valores para generar su Reportes de Notas Según tu Historial Académico.

Nivel Programa

Ciclo	Curso	Descripción	Créditos	Semestre	Tipo	Nota Final	APL	PPA	PPS
01	ADMI - 339	INTRODUCC.A LOS NEGOCIOS	3	201110	OE	15			
01	CIEN - 467	MATEMATICA I	4	201110	OE	11			
01	HUMA - 587	SOCIOLOGIA	3	201110	OE	12			
01	HUMA - 755	ACTIV.FORMATIVA I: DESARR.PERS	1	201110	OE	15			
01	HUMA - 756	LENGUAJE I	4	201110	OE	12			
01	HUMA - 757	FILOSOFIA DE LA CIENCIA	2	201110	OE	12			
01	HUMA - 758	PSICOLOGIA GENERAL	3	201110	OE	14			
02	ADMI - 272	TEORIA ADMINISTRATIVA	4	201120	OE	17			
02	ADMI - 341	REALIDAD NACIONAL Y REGIONAL	3	201120	OE	12			
02	CIEN - 471	MATEMATICA II	4	201120	OE	11			
02	CONT - 220	CONTABILIDAD GENERAL	4	201120	OE	11			
02	ECON - 260	ECONOMIA GENERAL	3	201120	OE	11			
02	HUMA - 766	LENGUAJE II	4	201120	OE	14			
02	HUMA - 767	ACTIV.FORMAT.II: APREC.MUSIC.	1	201120	OE	15			
03	ADMI - 244	PLANEAMIENTO Y CONTROL	4	201210	OE	11			
03	ADMI - 342	PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL	3	201210	OE	15			
03	ADMI - 343	MATEMÁTICA APLIC.A LOS NEGOC.	4	201210	OE	11			
03	CIEN - 472	ESTADISTICA APLICADA I	4	201210	OE	11			
03	CONT - 221	COSTOS	3	201210	OE	12			

Forma de Lista de notas

Formas para consulta y registro de contenido, puedes acceder a tus aplicaciones más utilizadas desde estos enlaces también puedes ingresar desde Opciones de inicio.

Alumno

Inicio Notas Asistencia Foros Trabajos

Pregrado | Postgrado | Carrera para Gente que Trabaja | Centro de Idiomas

PREGRADO 201520 Octubre

Componentes Sub-Componentes

PERIODO	CODIGO	CURSO	COMPONENTE	DESCRIPCION COMPONENTE	NOTA
201520	ADMI-125	GENERACION DE EMPRESAS II	COMP1 (5%)	PRIMER COMPONENTE	14
			COMP2 (10%)	SEGUNDO COMPONENTE	15
			EP (20%)	EXAMEN DE MEDIO CICLO	
			COMP3 (15%)	TERCER COMPONENTE	
			COMP4 (25%)	CUARTO COMPONENTE	
			EF (25%)	EXAMEN DE FIN DE CICLO	
			PROMOCIONAL		2
	APLAZADO				
	FINAL				
201520	ADMI-127	GERENCIA ESTRATEGICA	COMP1 (5%)	PRIMER COMPONENTE	
			COMP2 (10%)	SEGUNDO COMPONENTE	
			EP (20%)	EXAMEN DE MEDIO CICLO	
			COMP3 (15%)	TERCER COMPONENTE	
			COMP4 (25%)	CUARTO COMPONENTE	
			EF (25%)	EXAMEN DE FIN DE CICLO	
			PROMOCIONAL		0
	APLAZADO				
	FINAL				
201520	ADMI-370	NEGOCIOS INTERNACIONALES	COMP1 (5%)	PRIMER COMPONENTE	
			COMP2 (10%)	SEGUNDO COMPONENTE	
			EP (20%)	EXAMEN DE MEDIO CICLO	
			COMP3 (15%)	TERCER COMPONENTE	
			COMP4 (25%)	CUARTO COMPONENTE	
			EF (25%)	EXAMEN DE FIN DE CICLO	
			PROMOCIONAL		0

Opiones de Inicio

Pregrado

Postgrado

Carreras Gente que Trabaja

Centro de Idiomas

Forma de Estado de Cuenta

Formas para consulta y registro de contenido, puedes acceder a tus aplicaciones más utilizadas desde estos enlaces también puedes ingresar desde Opciones de inicio.

Alumno

Inicio Notas Asistencia Foros Trabajos

- Pregrado
- Postgrado
- Carrera para Gente que Trabaja
- Centro de Idiomas

Opiones de Inicio

Pregrado

Postgrado

Carreras Gente que Trabaja

Centro de Idiomas

Recibo	Periodo	Concepto Cargo	Descripción	Concepto Pago	Fecha	Cargo (S/.)	Pago (S/.)	Saldo (S/.)	Interés (S/.)
6534729	201110	0203	EXAMEN DE ADMISION I	BCOC	28-12-2010	100.00	100.00	0.00	0.00
6560735	201110	0023	PRIMERA CUOTA D	CAJ1	08-02-2011	331.00	331.00	0.00	0.00
6560736	201110	0125	CARNET UNIVERSITARIO	CAJ3	08-02-2011	25.00	25.00	0.00	0.00
6560737	201110	0523	CARNE UNICO BIBLIOTECA-ESTUDIA	CAJ3	08-02-2011	5.00	5.00	0.00	0.00
6560738	201110	0001	MATRICULA PREGRADO	CAJ1	08-02-2011	180.00	180.00	0.00	0.00
6636768	201110	0024	SEGUNDA CUOTA D	CAJ1	14-04-2011	331.00	331.00	0.00	0.00
6724199	201110	0025	TERCERA CUOTA D	BCR1	17-05-2011	331.00	331.00	0.00	0.00
6733027	201110	0026	CUARTA CUOTA D	BCR1	12-07-2011	331.00	331.00	0.00	0.00
6777758	201110	0027	QUINTA CUOTA D	BCR1	12-07-2011	331.00	331.00	0.00	0.00
6816422	201110	0178	INTERES MORATORIO	BCR1	12-07-2011	0.89	0.89	0.00	0.00
6816423	201110	0178	INTERES MORATORIO	BCR1	12-07-2011	3.87	3.87	0.00	0.00
6832443	201110	0178	INTERES MORATORIO	BCR1	19-07-2011	0.40	0.40	0.00	0.00
	201110	0324	DEV.EXC.DE/570-011-154186	BCR1	12-07-2011	0.40	0.40	0.00	0.00
6583520	201120	0160	DERECHO DE TRAMITE	CAJ3	21-07-2011	5.00	5.00	0.00	0.00
6886641	201120	0023	PRIMERA CUOTA D	BCR1	22-08-2011	331.00	331.00	0.00	0.00
6886642	201120	0523	CARNE UNICO BIBLIOTECA-ESTUDIA	BCR1	22-08-2011	5.00	5.00	0.00	0.00
6886643	201120	0936	RENOVACION CARNET UNIVERSITAR	BCR1	22-08-2011	20.00	20.00	0.00	0.00
6886644	201120	0001	MATRICULA PREGRADO	BCR1	22-08-2011	180.00	180.00	0.00	0.00
6903429	201120	0178	INTERES MORATORIO	BCR1	22-08-2011	0.38	0.38	0.00	0.00
6903430	201120	0178	INTERES MORATORIO	BCR1	22-08-2011	0.70	0.70	0.00	0.00
6903431	201120	0178	INTERES MORATORIO	BCR1	22-08-2011	0.01	0.01	0.00	0.00
6903432	201120	0178	INTERES MORATORIO	BCR1	22-08-2011	0.04	0.04	0.00	0.00
6966406	201120	0024	SEGUNDA CUOTA D	BCR1	22-09-2011	331.00	331.00	0.00	0.00
7013012	201120	0135	CONST. MATRICULA	CAJ3	21-09-2011	15.00	15.00	0.00	0.00