



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO

**ESTÁNDARES DE CALIDAD DE ACREDITADORA AXENCIA
PARA A CALIDADE DO SISTEMA UNIVERSITARIO DE GALICIA
(ACSUG) Y PERCEPCIÓN DE MEJORA EN LOS ESTUDIANTES
DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS: 2013 - 2015**

**PRESENTADA POR
JHONATAN JOSUE HERRERA AGUILAR**

**ASESOR
OSCAR RUBÉN SILVA NEYRA**

TESIS

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA**

LIMA – PERÚ

2017



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor solo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN POSGRADO

**ESTÁNDARES DE CALIDAD DE ACREDITADORA AXENCIA PARA
A CALIDADE DO SISTEMA UNIVERSITARIO DE GALICIA
(ACSUG) Y PERCEPCIÓN DE MEJORA EN LOS ESTUDIANTES
DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS: 2013 - 2015**

TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

PRESENTADO POR:
JHONATAN JOSUE HERRERA AGUILAR

ASESOR:
Dr. OSCAR RUBÉN SILVA NEYRA

LIMA, PERÚ

2017

**ESTÁNDARES DE CALIDAD DE ACREDITADORA AXENCIA PARA
A CALIDADE DO SISTEMA UNIVERSITARIO DE GALICIA
(ACSUG) Y PERCEPCIÓN DE MEJORA EN LOS ESTUDIANTES
DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS: 2013 - 2015**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. Oscar Rubén Silva Neyra

PRESIDENTE DEL JURADO

Dr. Carlos Augusto Echaiz Rodas

MIEMBROS DEL JURADO

Dra. Yenncy Petronila Ramírez Maldonado

Dra. Patricia Edith Guillén Aparicio

DEDICATORIA

A mi familia y a todas aquellas personas que con su colaboración pudieron hacer realidad mi meta apoyándome en la culminación de mi investigación, especialmente a mi abuelo Alejandro Aguilar Victoria.

AGRADECIMIENTO

A Dios (sobre todas las cosas), a los docentes y personal administrativo del Instituto para la calidad de la educación (ICED). Además también agradezco al Dr. Santiago Montenegro, el Dr. Oscar Silva, la Dra. Lili Cortez, el Mg (c) Hector Espinoza, la Mg. Mónica Tamayo y a la Lic. (c) Cecilia Laura.

ÍNDICE

	Páginas
Portada	i
Título	ii
Asesor y miembros del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xxi
ABSTRACT	xxii
INTRODUCCIÓN	xxiii
 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3 Objetivos de la investigación	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos	6

1.4	Justificación de la investigación	7
1.5	Limitación de la investigación	8
1.6.	Viabilidad de la investigación	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		
2.1	Antecedentes de la investigación	10
2.2	Bases teóricas	15
2.2.1	Gestión de calidad	15
2.2.1.1	Modelo Deming Prize	17
2.2.1.2	Modelo Malcolm Baldrige	17
2.2.1.3	Modelo Iberoamericano de la excelencia en la gestión	19
2.2.1.4	Modelo de excelencia de la fundación Europea para la gestión de la calidad (EFQM)	19
2.2.1.5	Modelo International Organization for Standardization (ISO)	19
2.2.1.6	Mecanismo para la garantía de la calidad	20
2.2.1.7	Agencia Acreditadora Axencia para a Calidade do sistema Universitario de Galicia (ACSUG)	21
2.2.2	Percepción	25
2.2.2.1.	Teorías de la percepción	26
2.2.2.1.1.	Teoría empirista de la percepción o teoría asociacionista	26
2.2.2.1.2.	Teoría de Gestalt	27

2.2.2.2	Percepción de mejora medida por personal administrativo, enseñanza-aprendizaje e investigación	28
2.2.2.2.1	Personal Administrativo	30
2.2.2.2.2	Enseñanza – Aprendizaje	31
2.3	Definiciones conceptuales	34
2.4.	Formulación de hipótesis	37
2.4.1.	Hipótesis principal	37
2.4.2.	Hipótesis específicas	37
2.4.3.	Variables	38
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO		
3.1	Diseño de la investigación	39
3.2	Población y muestra	40
3.3	Operacionalización de variables	42
3.4	Técnicas para la recolección de datos	45
3.3.1	Descripción de los instrumentos	45
3.3.2.	Validez de los instrumentos	46
3.3.2	Confiabilidad de los instrumentos	47
3.5.	Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	48
3.6.	Aspectos éticos	48
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		
4.1	Resultados de los cuestionarios	49
4.1.1	Resultados de los cuestionarios a los expertos de acreditación	49
4.1.2	Resultados de los cuestionario a Estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras	89
4.1.3	Resultados consolidados	106

4.2	Contrastación de Hipótesis	117
-----	----------------------------	-----

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

5.1.	Discusiones	125
------	-------------	-----

5.2.	Conclusiones	130
------	--------------	-----

5.3	Recomendaciones	131
-----	-----------------	-----

FUENTES BIBLIOGRAFICAS

Referencias bibliográficas	133
----------------------------	-----

Referencias hemerográficas	136
----------------------------	-----

Referencias electrónicas	136
--------------------------	-----

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	139
---------------------------------	-----

Anexo 2. Cuestionario a expertos	141
----------------------------------	-----

Anexo 3. Cuestionario para estudiantes	149
--	-----

Anexo 4: Constancia para la aplicación del cuestionario	153
---	-----

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1: Validación por juicio de expertos del instrumento Cuestionario a expertos de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras sobre ACSUG	46
Tabla 2: Validación por juicio de expertos del instrumento Cuestionario a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras sobre la percepción de mejora	47
Tabla 3: Coeficiente de relación entre los variables estándares de calidad de ACSUG y la mejora en los estudiantes de la facultad	118
Tabla 4: Coeficiente de relación entre los variables estándares de calidad de ACSUG y la mejora en lo administrativo en los estudiantes de la facultad	120
Tabla 5: Coeficiente de relación entre los variables estándares de	

calidad de ACSUG y la mejora en lo académico en los
estudiantes de la facultad 122

Tabla 6: Coeficiente de relación entre los variables estándares de
calidad de ACSUG y la mejora en la investigación en los
estudiantes de la facultad 124

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1: La Facultad cuenta con plan estratégico elaborado por autoridades, representantes estudiantes, docentes, egresados y otros grupos de interés	49
Figura 2: La misión de la facultad es coherente con su campo de acción y la misión de la Universidad	50
Figura 3: El desarrollo del plan estratégico se evalúa periódicamente	50
Figura 4: El plan estratégico se difunde con eficacia	51
Figura 5: El sistema de gestión de la calidad de la facultad es eficaz	51
Figura 6: Existen planificaciones a cargo de los organismos pertinentes (Facultades, Departamentos, etc.) de las carreras, materias y programas	52
Figura 7: Se especifican los perfiles de ingreso y egreso para el proceso enseñanza – aprendizaje	52
Figura 8: Existen mecanismos de coordinación (reuniones que favorezcan las relaciones horizontales y verticales) entre los docentes de las carreras, materias y programas	53
Figura 9: Se ofertan diversas modalidades de enseñanza (presencial, semipresencial, e-learning, etc.) para atender a colectivos y necesidades diversas	53
Figura 10: Existe un mecanismo para la movilidad del alumnado	

	(Intercambio cultural) que mejore el proceso enseñanza - aprendizaje	54
Figura 11:	Existe un proceso para la gestión y evaluación de las prácticas externas con el fin de mejorar el proceso enseñanza – aprendizaje	54
Figura 12:	Participa el profesorado y el alumnado en los procesos de mejora del proceso enseñanza – aprendizaje	55
Figura 13:	Existen programas de orientación académica (Tutorías y asesorías) dentro del proceso enseñanza – aprendizaje.)	55
Figura 14:	Existen criterios que informan sobre cómo la universidad abordaría la eventual suspensión de una carrera y se establecen los mecanismos que garanticen los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes que lo están cursando con el fin de salvaguardar	56
Figura 15:	Los docentes son seleccionados mediante procesos de evaluación	56
Figura 16:	Los docentes tienen derechos y obligaciones	57
Figura 17:	La plantilla del personal docente es apropiada en cantidad, dedicación y formación	57
Figura 18:	Las encuestas sobre el personal docente son atendidas por las autoridades	58
Figura 19:	Existe un sistema de movilidad Internacional para los docentes de la Facultad	58
Figura 20:	Percibes que los docentes usan técnicas adecuadas para impartir sus clases	59

Figura 21:	Los docentes que dictan en la Facultad también dictan en otra institución	59
Figura 22:	El plan de estudios contempla que los docentes deben tener horas teóricas y prácticas	60
Figura 23:	El porcentaje de docentes con grado de doctor en la facultad es el apropiado	60
Figura 24:	Los docentes seleccionados cumplen con las competencias mínimas	61
Figura 25:	Los docentes son evaluados por estudiantes y autoridades	61
Figura 26:	El personal Administrativo es seleccionado mediante procesos de evaluación	62
Figura 27:	El personal Administrativo tiene derechos y obligaciones	62
Figura 28:	La plantilla de personal administrativo es apropiada en cantidad, dedicación y formación	63
Figura 29:	Las encuestas sobre el personal administrativo son atendidas por autoridades	63
Figura 30:	El personal Administrativo cumple con las competencias mínimas	64
Figura 31:	El personal administrativo es evaluado por estudiantes y autoridades	64
Figura 32:	Existen nuevas tecnologías a disposición del estudiantado para el aprendizaje	65
Figura 33:	Existe un plan de apoyo a los estudiantes con los recursos para su aprendizaje	65
Figura 34:	Existe un "campus virtual" operativo y de fácil uso para los	

	docentes y estudiantes	66
Figura 35:	Existe variedad de recursos materiales y funcionales a disposición del profesorado para la docencia y su preparación	66
Figura 36:	Los laboratorios y talleres son adecuados a las carreras impartidas	67
Figura 37:	Las aulas son adecuadas para realizar las actividades de aprendizaje	67
Figura 38:	Hay espacios adecuados para reuniones de grupo, tanto de docentes como de estudiantes	68
Figura 39:	Se cuenta con un sistema de información al estudiantado sobre los recursos y su uso	68
Figura 40:	Se cuenta con una biblioteca en el centro que dispone de los materiales (libros, revistas,...) suficientes para el desarrollo del aprendizaje	69
Figura 41:	Existe un programa sistemático de revisión y mejora de la efectividad y recursos para el aprendizaje puestos a disposición del estudiantado	69
Figura 42:	Existe un sistema de evaluación que permita valorar los resultados de aprendizaje obtenidos por el estudiantado	70
Figura 43:	Existen criterios de evaluación, claramente formulados, de los aprendizajes vinculados con los objetivos y competencias propuestos en las carreras y materias	70
Figura 44:	Existe la posibilidad, por parte del alumnado, de poder revisar los exámenes y las calificaciones	71

Figura 45:	Se hace un seguimiento sistemático del progreso del alumnado, derivando directrices para ayudar al estudiantado que no haya superado las evaluaciones correspondientes. (Tutorías, Asesorías y Consejerías)	71
Figura 46:	Hay una normativa que contempla las posibles incidencias en las evaluaciones (ausencias, enfermedades, etc.)	72
Figura 47:	Hay un reconocimiento del alumnado de alto rendimiento, que obtuvieron calificaciones sobresaliente en las evaluaciones	72
Figura 48:	Existen un programa sistemático que evalué permanentemente el aprendizaje (Sílabos, Planes curriculares, clases). Reuniones con egresados, empresarios, gerentes, autoridades, alumnos y comunidad de la Facultad	73
Figura 49:	La planificación estratégica, política y objetivos de calidad son informaciones públicas y accesibles	73
Figura 50:	Los procesos de admisión son de información pública y accesible	74
Figura 51:	La obtención del bachiller, título, grado de magister y grado de doctor son informaciones públicas y accesibles	74
Figura 52:	Las políticas de orientación a los estudiantes son informaciones públicas y accesibles	75
Figura 53:	Las posibilidades de movilidad internacional son informaciones públicas y accesibles	75
Figura 54:	Los servicios que ofrece y el uso de recursos materiales (Aulas, Instalaciones, infraestructura) son informaciones públicas y accesibles	76

Figura 55:	Existe una comunidad de egresados que es información públicas y accesible	76
Figura 56:	La información sobre becas, cursos, seminarios, conferencias es pública y accesible	77
Figura 57:	Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias son informaciones públicas y accesibles	77
Figura 58:	La información sobre la estructura de gobierno de la Facultad es pública y accesible	78
Figura 59:	El diseño de la página web es interactivo, moderno y se encuentra información sobre la facultad	78
Figura 60:	La Facultad tiene vinculación con organismos sociales extrauniversitarios tales como asociaciones académicas y culturales nacionales e internacionales	79
Figura 61:	La Facultad tiene vinculación con organismos empleadores de sus titulados	79
Figura 62:	La Facultad hace un seguimiento de sus egresados	80
Figura 63:	Existe una bolsa de trabajo al servicio tanto de estudiantes como de titulados	80
Figura 64:	La institución participa en actividades de cariz social: culturales, deportivas, de atención a personas desfavorecidas, etc.	81
Figura 65:	Existe un programa que garantice la igualdad de género y la equidad entre todas las culturas y etnias confluentes	81
Figura 66:	La Facultad tiene un programa activo de prevención de riesgos laborales y de preservación del medio ambiente: ahorro energético, tratamientos de residuos, etc.	82

Figura 67:	La Facultad garantiza la accesibilidad universal para las personas con discapacidad	82
Figura 68:	Se ofrecen programas o cursos extracurriculares para el público en general	83
Figura 69:	Existen planes y estrategias de enseñanza relacionadas con el aprendizaje en el marco de la formación para la investigación	83
Figura 70:	La Facultad fomenta la investigación	84
Figura 71:	Hay un reconocimiento institucional de la investigación realizada	84
Figura 72:	Se participa en proyectos y convenios de investigación con otras instituciones, redes, etc.	85
Figura 73:	Se cuenta con publicaciones en revistas científicas de referencia internacional	85
Figura 74:	La Facultad cuenta con docentes con grado de doctor en una proporción adecuada para realizar investigaciones	86
Figura 75:	Se cuenta con investigadores con reconocimiento nacional/internacional	86
Figura 76:	La Facultad tiene un sistema de gobierno al que se accede de manera pública y transparente	87
Figura 77:	Los cargos de gestión rinden cuentas periódicamente de su actividad	87
Figura 78:	Existe un compromiso por parte de las autoridades con la gestión de la calidad a corto y largo plazo	88
Figura 79:	El estudiantado tiene un papel reconocido en los órganos de gobierno generales de la Facultad	88

Figura 80:	Identificas cambios administrativos importantes en la atención de los alumnos	89
Figura 81:	El personal administrativo es más tolerante que antes al atender	89
Figura 82:	La cantidad de personal administrativo es adecuada para la atención	90
Figura 83:	Se le da seguimiento a sus trámites administrativos	91
Figura 84:	Los trámites se realizan dentro del plazo establecido	92
Figura 85:	Existe un bosquejo de pasos a seguir para realizar los trámites	92
Figura 86:	Encuentras información administrativa precisa en la página web	93
Figura 87:	Encuentras información actualizada en la página web	94
Figura 88:	Consideras que el diseño de la interfaz: estructura, organización, etc., de la página web es adecuada	94
Figura 89:	Aprendes mejor que antes	95
Figura 90:	Tus profesores enseñan mejor que antes	96
Figura 91:	Existe participación de los estudiantes en la mejora del proceso enseñanza – aprendizaje	96
Figura 92:	Percibes que tu currículo es competitivo	97
Figura 93:	Existen diferencias entre el currículo actual y el anterior	98
Figura 94:	La secuencia de asignaturas es la adecuada en la malla curricular	98
Figura 95:	Percibes que tus docentes usan técnicas adecuadas para impartir sus clases	99
Figura 96:	Percibes que los docentes con grado de doctor enseñan mejor	100
Figura 97:	Los docentes están actualizados en sus conocimientos	100

Figura 98:	Percibes que las tesis tratan temas de actualidad	101
Figura 99:	Percibes que las tesis pueden ser publicables en alguna revista contable y económica	102
Figura 100:	Percibes que las tesis desarrolladas promueven la investigación por parte de estudiantes	102
Figura 101:	Percibes que las publicaciones tratan temas de actualidad	103
Figura 102:	Percibes que existe suficiente cantidad de publicaciones	104
Figura 103:	Percibes que las publicaciones pueden consideradas en revistas científicas de referencia mundial	104

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación de los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) con la percepción de mejora en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras. El diseño de investigación fue no experimental, descriptivo y correlacional. La muestra fue de 322 estudiantes de la Facultad donde se les aplicó un cuestionario. Por otro lado también se aplicó un cuestionario a 5 expertos en temas de acreditación de la Facultad. Como resultado se comprobó que existe una relación positiva entre los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) y la percepción de mejora en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad. En conclusión la agencia acreditadora ACSUG ha elevado los estándares de calidad en la Facultad, no obstante se debe seguir trabajando con la misma dedicación para mejorar día tras día

Palabra Clave: ACSUG, Facultad, estándares

ABSTRACT

The goal of the research was to determine the relationship between the quality standards of accreditation (ACSUG) and the perception of improvement in the students of the Professional Schools of the Faculty. The research design was not experimental, descriptive and correlational. The sample was of 322 students of the Faculty of Economic and Financial Accounting Sciences where a questionnaire was applied to them. On the other hand, a questionnaire was also applied to 5 experts on accreditation issues at the Faculty (ACSUG) and the perception of improvement in the students of the Professional Schools of the Faculty. In conclusion, the accrediting agency ACSUG has raised the quality standards in the Faculty, nevertheless one must continue working with the same dedication to improve day after day

Keyword: ACSUG, Faculty, standards

INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación fue establecer la relación que tiene la Agencia Acreditadora ACSUG y la percepción de mejora en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras.

Se seleccionó la agencia acreditadora ACSUG porque fue la más reciente que ha obtenido la Facultad, además también la tienen otras Facultades de la Universidad San Martín de Porres. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre ACSUG y la percepción de mejora de los estudiantes de la Facultad. La Facultad de Ciencias Contables cuenta con acreditaciones aparte de ACSUG, las cuales son ECBE (European Council for Business Education) y la ACBSP (Accreditation Council for Business Schools and Programs) que también elevaron las exigencias y se cumplió con los estándares de calidad impuestos por estas dos agencias, cabe resaltar que ECBE y ACBSP fueron las primeras acreditadoras que nos evaluaron y con las cuales se aprobó de manera satisfactoria la evaluación. Esto permitió que el proceso de evaluación de ACSUG

no sea desconocido para la Facultad por lo cual se pudo obtener la aprobación para obtener la acreditación por parte de ACSUG, esto se ve reflejado en las mejoras que han tenido los estudiantes de la Facultad.

Para ello se ha respetado la siguiente estructura: En el primer capítulo, se desarrolló el planteamiento del problema mediante la descripción de la realidad problemática, formulación de objetivos, formulación de problemas de investigación, justificación y viabilidad. En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico, donde se describen los antecedentes que orientan la investigación, las bases teóricas en la que se apoyó nuestro estudio, las principales definiciones conceptuales y formulación de las hipótesis. En el tercer capítulo, se presentó el diseño metodológico, donde se incluye la población y muestra, así como también presentamos las técnicas para la recolección de datos y aspectos éticos que consideramos. En el cuarto capítulo, se describieron los resultados de la investigación a partir de la recolección de datos y prueba de hipótesis. En el quinto capítulo, se desarrolló la discusión, conclusiones y recomendaciones que se desprenden de los resultados del capítulo anterior. Para terminar, se listaron las referencias bibliográficas, hemerográficas, electrónicas y tesis en los cuáles se basó nuestra investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente la acreditación es uno de los procesos para mejorar la calidad de la educación superior en el mundo. El objetivo es poder cumplir con los estándares de calidad. Esto es para instituciones y programas académicos exigidos por organizaciones extranjeras o nacionales que certifican la calidad educativa.

Los estándares de acreditación según ACSUG (2011): son proceso de enseñanza-aprendizaje, recursos humanos, recursos para el aprendizaje, evaluación de los aprendizajes, información, relaciones de la institución con el entorno y con la sociedad en general, investigación y órganos de gobierno. Además dentro de estos 8 estándares, se encuentran 96 elementos.

Este proceso empieza cuando la institución de acreditación internacional pide información a la institución de educación superior. Una vez que la

información ha sido enviada y revisada por la agencia internacional. La agencia Internacional visita a la Institución para corroborar toda la información recibida.

Además la acreditación es un proceso que permite mejorar en varias áreas de la institución como en la enseñanza-aprendizaje, donde la acreditación permite capacitar permanentemente a los docentes, también permite tomar en cuenta las opiniones de los estudiantes, egresados y grupos de interés para la planificación de la malla curricular entre otras áreas.

Una de las maneras de poder saber el impacto de una agencia acreditadora sobre una institución de educación superior es conocer la percepción que tienen los estudiantes sobre dicha agencia acreditadora. Es muy importante para las agencias acreditadoras la opinión de los estudiantes sobre la propia institución de educación superior porque es la manera real como se puede medir si dicha institución cumple con las expectativas que tienen los estudiantes.

En el mundo la acreditación empezó en Estados Unidos, cuando esta nación post segunda guerra mundial se consolidaba como una de las más fuertes a nivel mundial. Fue en un momento donde Estados Unidos y Japón pugnaban por tener la mejor calidad en todos los sectores de producción.

A raíz de esto Japón presentó el modelo de calidad de Deming, mientras que en Estados Unidos se creó el modelo de calidad de Baldrige, este último se

creó por propio pedido expreso de los líderes de Estados Unidos , quienes querían tener su propio modelo calidad ya que Japón contaba con un modelo propio. Ambos modelos siguen vigentes hasta el día de hoy, años después salieron otros modelos.

Estos modelos fueron los que dieron inicio a las agencias acreditadoras, ya que la preocupación de la UNESCO era que en los países exista educación de calidad y que todos interesados formen parte de ello.

En Perú en julio del 2014 el gobierno creó la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Además el congreso promulgó la nueva ley universitaria N° 30220 Esta ley tiene el fin de *“normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura. Asimismo, establece los principios, fines y funciones que rigen el modelo institucional de la universidad (p.2)”* (Diario El Peruano.)

Dentro de la creación de la nueva ley universitaria surge la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU), la cual reemplazará instituciones como la Asamblea Nacional de Rectores (ANR) y al Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades (CONAFU). La SUNEDU es un organismo público que otorgar el licenciamiento para el servicio educativo superior universitario. El

licenciamiento se otorgara según revisión de la calidad educativa dadas en las bases de calidad propuestas por la SUNEDU.

La Universidad de San Martín de Porres cuenta con alrededor de 200 acreditaciones en todas sus carreras profesionales es por ello que entre sus ventajas competitivas considera las acreditaciones como una de ellas. La Universidad San Martín de Porres es además la única universidad en el Perú con casi todas sus carreras profesionales acreditadas (Está en proceso de acreditación Ciencias Aeronáuticas debido a su reciente creación).

Dentro de la Universidad de San Martín de Porres se encuentra la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras, la cual cuenta con 2500 estudiantes. Esta Facultad posee 3 acreditaciones, las cuales son: ACCREDITATION COUNCIL FOR BUSINESS SCHOOLS AND PROGRAMS (ACBSP), EUROPEAN COUNCIL FOR BUSINESS EDUCATION (ECBE) y AXENCIA para a CALIDADE do SISTEMA UNIVERSITARIO de GALICIA (ACSUG). Se espera además obtener una nueva acreditación en un plazo no mayor a 5 años.

Es en este presente trabajo de investigación se analizó cómo los estándares de AXENCIA para a CALIDADE do SISTEMA UNIVERSITARIO de GALICIA (ACSUG) han sido percibidos en la percepción de mejora de los estudiantes de las Escuelas profesionales de la Facultad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la percepción de mejora de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la percepción de mejora en lo administrativo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras?
- ¿De qué manera los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la percepción de mejora en lo académico en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras?
- ¿De qué manera los estándares de calidad de la acreditadora

Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la percepción de mejora en la investigación en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la percepción de mejora en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar cómo los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la percepción de mejora en lo administrativo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras
- Determinar cómo los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia

(ACSUG) se relaciona con la percepción de mejora en lo académico en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras.

- Determinar cómo los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la percepción de mejora en la investigación en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras.

1.4 Justificación de la investigación

La presente investigación permitirá conocer cómo los estándares de calidad de la agencia acreditadora Axencia para a Calidade se relaciona con la mejora de las Escuelas Profesionales de la Facultad.

La obtención de una acreditación mejora la imagen de una institución educativa, además de aumentar la cantidad de postulantes ya que son cada vez las familias que buscan una educación de calidad.

Realizar esta investigación tiene como importancia el poder ver la relación que tiene cada Facultad con sus estudiantes, y esto a su vez se podría llevar a cabo en las demás Facultades de la Universidad de San Martín de Porres. Además se podría fomentar la obtención de acreditaciones para todas las instituciones de educación superior en el país, para mejorar la calidad

educativa.

Con este estudio se podrán beneficiar los estudiantes, los docentes, personal administrativo y toda la sociedad porque las universidades con una alta calidad educativa permitirán tener mejor mano de obra calificada, lo que acarrea mayor inversión privada en el país.

1.5 Limitaciones de la investigación

El presente trabajo de investigación presentó solo una limitación, la cual fue la coordinación con la Escuelas Profesionales de Economía y Contabilidad para la aplicación de un cuestionario. No obstante se dialogó con el decano de la Facultad para poder aplicar el cuestionario a los estudiantes de ambas Escuelas Profesionales.

1.6 Viabilidad de la investigación

Para esta investigación no fue necesario tener un presupuesto muy elevado. Las únicas herramientas que se necesitaron fueron útiles de escritorio para poder realizar los cuestionarios a las distintas personas implicadas dentro de la investigación.

La investigación fue realizada en la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras de la Universidad de San Martín de Porres, por lo que no hubo problema en acceso a las personas implicadas en la

investigación.

Se contó con el tiempo suficiente para la realización. De la misma manera se tuvo acceso a la información del tema de investigación.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Según Cruz, Y. en 2009 en su investigación *La acreditación como mecanismo para la garantía del compromiso social de las universidades*. Tesis Doctoral, Universitat Politècnica de Catalunya, Cataluña. Este documento de investigación estudió como las agencias acreditadoras tienen una alta importancia en la calidad educativa.

Entre sus objetivos está el de estudiar los mecanismos de la educación superior a nivel internacional y en España

En el año 2006 el estudio Delphi de la GUNI realizó una encuesta sobre si las universidades deberían ser acreditadas por agencias acreditadoras internacionales, donde las respuestas estuvieron divididas. Según Cruz el aproximadamente el 40 % de los expertos encuestados en todo el mundo

considera que la acreditación internacional es necesaria; mientras el 41% cree que es de suma importancia el proceso de acreditación internacional, y el 10% la considera innecesaria. Las respuestas por las distintas partes del mundo fueron las siguientes: En África cerca del 59 % de los expertos le pareció acertada la acreditación internacional; ceca del 50% de los expertos de América Latina se mostró a favor de ella. Para los casos de Europa y Asia fue de 46% y 38% respectivamente, en cuanto a estar a favor de la acreditación internacional.

Entre las conclusiones principales a las que llega Cruz es que cada país debe tener un modelo de calidad para que este modelo funcione de manera correcta. Es por esto que no es adecuado que exista un modelo estándar de calidad para todos los países.

Torres, E. en el 2010 en su investigación: *Acreditación Internacional y Adaptaciones del modelo Universitario en la sociedad del conocimiento. Una caracterización de las Universidades Privadas Chilenas*. Tesis Doctoral, Universidad de Granada, Granada. Explicó como las universidades de Chile empezaron a obtener acreditaciones, que hasta el año 2008 cerca del 85%.

Su objetivo fue Sistematizar y analizar la información oficial contenida en los sitios web de las universidades del sector privado del Área Metropolitana de Santiago, extrayendo las distinciones comunicativas oficiales con las cuales dan a conocer sus principales orientaciones y

directrices institucionales.

El resultado que encontró Torres fue que alrededor del 90% de Universidades tenían sus páginas webs incompletas de acuerdo a lo que pedía la El Consejo Nacional de Acreditación (CNA). Entre las necesidades que pedían los alumnos sus universidades: las opiniones se concentraron en la categoría “mayor acceso a la información” (37,31%), seguido por “evaluación de otros aspectos más académicos” (14,93%), “más transparencia de todos los procesos” (12,69%) y “aumentar los niveles de exigencia” (11,19%).

La conclusión principal a la que llega Torres es que la sistematización de información fue poco dinámica y que a las universidades chilenas les fue complicado realizar el proceso de traspasar la información presencial a las plataformas virtuales. Donde se les recomendó crear un sitio interactivo en la página web para que las universidades puedan interactuar con sus alumnos o público en general.

Corengia, A. en el 2010 en su investigación *Impacto de la política de evaluación y Acreditación de la calidad En universidades de la argentina Estudio de casos*. Tesis Doctoral, Universidad de San Andrés, Argentina. En esta investigación se estudió sobre impacto de la política de evaluación y acreditación universitaria Argentina en las funciones que realiza la universidad, como son: docencia, investigación, extensión y de la percepción de actores involucrados.

Uno de los objetivos fue el de Analizar la opinión que los actores del sistema (universidades estatales y privadas) tienen sobre el impacto de esta política en el mejoramiento (o no) de las funciones universitarias.

El resultado al que llegó Corengia fue que cerca del 95% de los casos estudiados estuvieron de acuerdo con las acreditaciones, no obstante dejaron cerca de 10 sugerencias al sistema educativo argentino y a las universidades estudiadas

Arroyo Yurick en el 2014 en su investigación: "*Percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo*". Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú. Explicó como los docentes perciben los niveles de calidad de la gestión educativa, donde su población estuvo conformada por 150 docentes. Su objetivo principal fue explicar el nivel de percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa que perciben los docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo.

El resultado que obtuvo fue que las respuestas por parte de los docentes encuestados fueron heterogéneos, donde 36% revela que existe poco avance y el 24% revela que hay un avance significativo. El autor concluye que no existe un avance significativo, porque existen diferencias significativas en los resultados. Por lo que se debe implementar más medidas que reflejen en la percepción de los docentes la calidad de la

gestión educativa.

Dawn Darlaston, J. et al. En su investigación *Are they being served? Student expectations of higher education*. Educational Research. Investigaron sobre las expectativas que tienen los estudiantes sobre la educación superior, donde se encuestó a estudiantes del primer, segundo, tercer y cuarto ciclo de la facultad de Psicología de una cierta Universidad.

El principal objetivo del trabajo de investigación fue conocer la satisfacción de los estudiantes sobre su facultad y universidad. Este trabajo empleó la escala de medición SERVQUAL. Los resultados que hallaron fueron que cerca del 70% opina que el personal administrativo y docente está capacitado. Entre otros indicadores los estudiantes confían más en los docentes (75%) que en el personal administrativo (70%).

Las conclusiones fueron que los estudiantes se sienten satisfechos de estar estudiando la carrera de psicología en su facultad, no obstante los estudiantes no conocen todos los servicios que ofrece la universidad, por lo que en algún momento hubo una diferencia entre sus expectativas y la realidad.

Rivera, D y Ruiz, M. en el 2015 en su investigación: *Satisfacción del Estudiantes que Actualmente Cursa Electivas en Bienestar Institucional FESC*, Colombia. Analizaron como se da la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Colombia. El objetivo del trabajo de investigación fue el de conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de educación superior en relación a los cursos electivos que llevarán con ciertos docentes.

Los resultados indican que los estudiantes se sienten satisfechos (80% o 90%) llevando cursos de planeación, organización, divulgación y publicidad con 10 docentes. Mientras que en otro grupo de docentes la percepción es normal (Entre 50 y 60%) con los mismos cursos.

Los resultados indicaron que a nivel general que la percepción que tienen los estudiantes acerca de las variables medidas es moderada. No obstante se puede apreciar que existe cierta inclinación por los estudiantes al momento de elegir un curso dependiendo el docente.

2.2 Bases teóricas

Dado que en la presente investigación se analizó los estándares de calidad de la agencia acreditadora ACSUG y como se relacionó con la percepción de mejora de los estudiantes de la Facultad de ciencias contables Económicas y Financieras, pasaremos a definir la agencia acreditadora ACSUG.

Para explicar las agencias acreditadoras se debe primero explicar los modelos de calidad que surgieron en el mundo, por consiguiente se procederá a explicar estos modelos.

2.2.1. Gestión de Calidad

La calidad siempre ha sido un tema tocado por distintas organizaciones en varios rubros, no obstante calidad no es un tema

nuevo ya que desde, aproximadamente, los años setenta el tema de calidad se dio a conocer debido a que empresas japonesas destacaban sobre otras empresas de otras partes del mundo por sus altos estándares de calidad.

Muchas empresas siempre han buscado los mayores estándares posibles de calidad para poder ser siempre competitivos, por ello muchas de estas organizaciones realizan concursos internos sobre calidad con el fin de que sus áreas internas puedan capacitarse y de esa manera poder obtener éxito en el mercado.

Hoy en día la calidad es un concepto implícito que tienen los clientes en mente ya que cuando ellos piensan adquirir un producto o servicio saben que la calidad de aquel producto o servicio esta implícitamente en ello. Actualmente diversos enfoques y teorías han llegado a plasmar el concepto de “Gestión de Calidad Total”

Actualmente es posible encontrar agencias privadas y públicas que buscan incentivar la calidad en las organizaciones por ello estas organizaciones realizan concursos donde se busca hacer entender a las organizaciones la importancia de la calidad en cualquier ámbito. Es resaltante también mencionar que existen normas mínimas de calidad para que algunas organizaciones puedan ejercer su funcionalidad.

A continuación pasaremos a revisar los modelos, y enfoques de

calidad que han existido alrededor del mundo.

2.2.1.1. Modelo Deming Prize

El modelo Deming según Poblete (2009) empezó en 1951 y hasta el día de hoy ha ejercido un gran impacto en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón. Cuando se crea su objetivo fue de convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas. En la actualidad el premio se otorga a aquellas empresas que contribuyen al desarrollo de calidad en Japón

2.2.1.2. Modelo Malcolm Baldrige

Gaitán, L. en su investigación: *Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos* en el 2007 mencionó que en los años ochenta en Estados Unidos existía un creciente interés por promover la calidad en las organizaciones. En estados Unidos querían tener un modelo similar al de Deming en Japón, y después de varias reuniones fue en 1987 que se aprobó la ley llamada “calidad nacional de Malcolm Bridge. Esta ley se convirtió en ley y habilitaba a los establecimientos del programa del premio nacional Malcolm Baldrige.

Con este modelo también se ayuda a mejorar las prácticas de gestión, comunicación y también es una herramienta de trabajo para la planificación y entrega finalmente oportunidades de aprendizaje.

2.2.1.3. Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión

Camisón, C. en su investigación *Modelos Internacionales de excelencia en la gestión* en el 2010 explicó que la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) promueve la gestión de la calidad mediante el modelo iberoamericano de excelencia en la gestión, creado en 1999. Al igual que los dos modelos anteriores se entregan premios anualmente. FUNDIBEQ es una organización que apoya y que está formada por algunas empresas, sin fines de lucro.

2.2.1.4. Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la gestión de la calidad (E.F.Q.M.)

Gaitán, L. (2007) mencionó que el modelo EFQM se creó en el año 1990 y que sus primeros ganadores fueron recién en el año 1992. En 1999 el modelo evolucionó de tal manera que presentó cambios significativos sobre lo que es innovación y aprendizaje orientados hacia los clientes y los grupos de interés.

2.2.1.5. Model International Organization for Standardization

(ISO)

La creación de la norma ISO fue en 1926, pero se creó bajo otro nombre el cual fue Federación Internacional de Asociaciones de Estandarización Nacionales (ISA). Después de la segunda guerra mundial el Comité Coordinador de Estándares de las Naciones Unidas (UNSCC) e ISA decidieron unir fuerzas para crear la nueva Organización Internacional de Normalización (ISO).

ISO es una Organización Internacional encargada de desarrollar estándares internacionales para que los bienes o servicios cumplan con estándares de calidad.

El uso de estándares facilita la creación de productos y servicios que sean seguros, fiables y de calidad. Los estándares ayudan a los negocios a aumentar la productividad a la vez que minimizan los errores y el gasto.

2.2.1.6. Mecanismo para la garantía de la calidad

Como señaló Cruz existen dos tipos de garantía de calidad, los cuales son: interna y externa. Donde la garantía interna (también llamada auditoría) es aquella que asegura que la institución cumple con sus propios objetivos trazados, mientras que la garantía externa es aquella que evalúa el funcionamiento de la institución a fin de

saber si cumple con sus objetivos, la garantía externa es una organización ajena a la institución.

La garantía de la calidad procede a evaluar tres etapas, que son:

- Institución
- Programa
- Cursos

En cualquiera de estos casos para evaluar cualquiera de ellos se debe interactuar con los grupos de interés, que son: docentes, estudiantes, personal administrativo, egresados, autoridades y demás. Existen tres sistemas para evaluar la garantía de la calidad en la educación, los cuales son:

a. Auditoria de calidad

Es donde la institución o alguna de las partes que la conforma son evaluadas para analizar si tienen un sistema de garantía de calidad y también miden su eficiencia. Estas auditorías son llevadas por personal ajeno a la institución.

b. Evaluación de la calidad

Es un análisis donde se evalúa la calidad década uno de los procesos, prácticas, programas y servicios de la educación superior. Este proceso considera niveles, áreas, contextos, objetivos y los grupos de interés

c. **Acreditación**

Es un proceso por el cual una organización permite la evaluación externa de la garantía de la calidad y mejora continua.

2.2.1.7. Agencia acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG)

Según el manual de ACSUG del 2014, esta agencia se crea el 30 de enero de 2001, bajo la figura jurídica de un consorcio entre la Xunta de Galicia y las tres universidades gallegas. Está compuesta de personas jurídicas y tiene la libertad necesaria de poder desempeñarse sin objeciones para que pueda cumplir sus objetivos con la autoridad correspondiente.

Para la creación de esta Agencia se parte de dos puntos de vista, los cuales son: que las universidades en su planificación financiera tendrán en cuenta la calidad de ellas mismas. Donde se encuentran los recursos para la enseñanza, gestión, entre otras; el segundo es Considerar las experiencias anteriores sobre las evaluaciones de las tendencias a nivel mundial, además de considerar las recomendaciones del Consejo Europeo sobre la calidad en la educación superior.

La agencia acreditadora ACSUG se crea en Enero del 2001, con el propósito de realzar el sistema universitario de Galicia y además de

velar por la calidad educativa de educación superior.

ACSUG se hace miembro de ENQA en el año 2009, que es la agencia encargada de las Escuelas de negocios en Europa.

Actualmente la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras ha revalidado su acreditación con ACSUG el año 2015 con lo cual se está cumpliendo las expectativas trazadas por la Facultad, además anualmente se le envía un informe detallado a ACSUG donde se le menciona todos los cambios que han ocurrido en ese periodo de tiempo. La visita de ACSUG a la Facultad se realiza cada tres años, por lo que la siguiente visita está planeada para el 2018.

Los criterios de evaluación que toma ACSUG según: “Guía de evaluación de los centros universitarios externos al sistema universitario español (2011), son:

1. Proceso de enseñanza-aprendizaje

Es un proceso donde se observa los procedimientos que se dan en las metodologías con referente a los programas, teniendo en cuenta la aprobación, revisión, análisis de los programas y cuál es el accionar en caso algún programa se extinga.

2. Recursos humanos

Se analiza cuáles son las cualidades de los docentes así como del personal administrativo. Ambas partes son fundamentales para los programas de formación que imparte la Facultad.

Se divide en dos subdirectrices:

- Personal docente: Se considera como los docentes ayudan a cumplir con los objetivos que tiene cada programa, además de la formación del docente y se analiza cuáles son sus competencias para el trabajo
- Personal administrativo: Se considera como el personal administrativo ayuda al cumplimiento de los objetivos de cada programa

3. Recursos para el aprendizaje

En esta directriz se considera la infraestructura, como está equipada cada aula y si las instalaciones son las adecuadas para el desarrollo de los programas

4. Evaluación de los aprendizajes

En esta directriz se revisa y analiza como son las evaluaciones de los programas y cuál es su relación con los objetivos y contenidos de los sílabos. Esto se realiza para poder ayudar de la mejor manera a los estudiantes y que ellos salgan

favorecidos.

5. Información

Se considera la información publicada por cada programa formativo. Esta información tiene que ser actualizada y de acceso para los grupos de interés

6. Relaciones de la institución con el entorno y con la Sociedad en general

Se busca que la institución, en este caso la Facultad, busque un mayor acercamiento con la sociedad en general, buscando un desarrollo mutuo de ambos lados.

7. Investigación

Es en esta directriz donde se ven las actividades de investigación que tiene la Facultad, donde las investigaciones deben tener la calidad suficiente para que respalde a la Facultad.

8. Órganos de gobierno

En esta directriz se busca que los órganos de gobierno tengan una activa participación para el fortalecimiento de las actividades realizadas por la Facultad. Además se busca una retroalimentación entre todos los implicados a fin de poder rendir las cuentas a las autoridades correspondientes.

2.2.2. Percepción

Para entender que es percepción nos basaremos en lo que Galindo, C. (2013) en su investigación *Percepción de los estudiantes de enfermería de la Pontificia Universidad Javeriana sobre la simulación clínica como estrategia de aprendizaje* indicó que percepción es la ordenación, clasificación y elaboración de sistemas de categorías con los que se comparan los estímulos que el sujeto recibe.

Según: “Real Academia Española (2011) percepción es: *Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos.*”

Para este trabajo de investigación percepción será las sensaciones que los estudiantes de la Facultad perciben a través de la atención que reciben los alumnos por parte del personal administrativo, a través de lo académico en los docentes, en el currículo y a través de las investigaciones que realiza la Facultad.

2.2.2.1. Teoría de la percepción

2.2.2.1.1. Teoría empirista de la percepción o teoría asociacionista

Según Aznar, J. (2011) en su investigación: *La conciencia: a interfaz polinómica de la subjetividad* indicó que es una teoría indica que primero se percibe las cosas que nos rodean o que observamos de manera aislada, como por ejemplo la luz, la oscuridad, la sensación que tenemos al tocar algún objeto, entre otras. Después de ello el cerebro asocia estas sensaciones entre sí para poder definir de qué objeto se trata.

Un ejemplo que se da es al momento de presentarse un objeto, sea una fruta, uno pasa por las siguientes etapas:

1ra Etapa: Acumulación de sensaciones

En esta etapa el sujeto identifica, mediante las sensaciones, el objeto. Si sería una fruta lo que se identificaría sería el color, tamaño, textura, olor y sabor. Todo en cuanto se puede predecir con los sentidos.

2da Etapa: Fase de asociación y agrupación de dichas sensaciones.

En la segunda etapa el sujeto asocia las sensaciones descritas en la etapa 1, entonces empieza a asociar el color, tamaño, textura olor y sabor.

3ra etapa: Representación Mental:

En esta etapa el sujeto gracias a las 2 primeras etapas ya puede definir de qué objeto se trata. Para este caso el objeto es una fruta. Luego de esta tercera etapa el sujeto puede hacer una comparación del objeto, es decir puede comparar la fruta con otro objeto o con una misma fruta. En esta nueva etapa el sujeto puede notar las diferencias o similitudes entre ambos objetos.

2.2.2.1.2. Teoría de Gestalt

Esta teoría nace a principios del siglo XIX y nos dice que los humanos percibimos las cosas como un todo ya organizado, y este resultado es producto de como nosotros ordenamos y relacionamos los estímulos. Esta teoría nos dice que la mente tiene la capacidad organizativa que permite captar la información exterior agrupada.

A continuación presentaremos una imagen en la cual, se puede percibir 2 gráficos distintos.

En la imagen que esta solo de color negro, se ve un árbol y 2 aves que sobrevuelan encima de él. Pero si solo notamos la imagen en blanco veremos un gorila y un león (tigre) mirándose fijamente.

Ilustración 1



Esto es producto de que los seres humanos perciben un objeto relacionado y esto está relacionado con sus estímulos.

Como se ha observado las dos teorías nos muestran puntos distintos acerca de la percepción, así como que la teoría empirista nos indica que en ese caso el sujeto es pasivo mientras que en la teoría de Gestalt, el sujeto se percibe como activos

2.2.2.2. Percepción de mejora medido por personal administrativo, enseñanza –aprendizaje e investigación

Tal como señala: Buendía, A. (2011) En su investigación: *Aseguramiento de la calidad: políticas públicas y gestión universitaria: ESTUDIO SOBRE IMPACTO DE LOS PROCESOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (AQ) A PARTIR DE INFORMACIÓN PROVISTA POR ACTORES RELEVANTES: EL*

CASO DE SEIS UNIVERSIDADES EN MÉXICO explicó que la estructura del sistema de acreditación está compuesto por once (11) capítulos.

Luego de haber definido los criterios vendrá una etapa de autoevaluación, donde se procederá a realizar una autoevaluación por la propia institución de educación superior, para después ser evaluados por la agencia acreditadora con una visita física. Luego de realizar la evaluación la agencia acreditadora emitirá un resultado.

Para el trabajo de investigación se evaluarán los siguientes aspectos: administrativos, académicos y de investigación. Si es verdad que investigación no está entre los once capítulos mencionados, pero la investigación es y deberá ser siempre una parte fundamental de toda institución de educación superior. Así lo señala la Pontificia Universidad Católica del Perú: *“El desarrollo de una sociedad se mide, en buena parte, por sus niveles de investigación, avance tecnológico y capacidad de innovación. En este sentido, la universidad es un lugar natural para fomentar estos potenciales: un espacio privilegiado para investigar y comprender mejor qué somos, en qué universo vivimos, o en qué medida nuestra cultura y educación, nuestro pasado y presente influyen en nuestro modo de pensar y actuar, mientras el mundo globalizado exige constantes transformaciones e innovaciones de carácter tecnológico. La universidad no es la única, pero debería ser una instancia clave*

que permita a sus docentes y alumnos contribuir, a través de la investigación, en el desarrollo sostenible de la sociedad en la cual está inserta". (Noticia 2011).

2.2.2.2.1. Personal Administrativo

Ansa, P y Acosta A. en su investigación: *La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia* (2008) explicaron que los seres humanos en las organizaciones se ve influenciado por una serie de factores internos, tales como: sentimientos, emociones, percepciones y actitudes, entre otros. Con relación a la actitud de los empleados hacia el trabajo, su discusión en el ámbito laboral es un aspecto relevante en términos de las necesidades de incrementar la eficiencia y productividad de las organizaciones ante los nuevos retos que enfrentan. Ellas indican lo que una persona siente de otras, o los sentimientos que guarda hacia la gente, los objetos, los sucesos o las actividades. Dichas sensaciones pueden ser positivas o negativas y casi siempre se aprenden a lo largo de un tiempo dado.

Tal como indica Ansa y Acosta la labor del personal administrativo termina siendo muy importante, y que de su comportamiento puede influenciar positivamente o negativamente en los clientes (que para este caso son los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables

Económicas y Financieras)

2.2.2.2. Enseñanza-Aprendizaje

Galindo en su investigación: *Percepción de los estudiantes de enfermería de la pontificia Universidad javeriana sobre la simulación clínica como Estrategia de aprendizaje* en el 2013 indicó que el aprendizaje es un término que desde una perspectiva Psicología educativa, que según: Woolfolk A (2011): Se da cuando dentro de la experiencia, incluyendo la práctica, cuando los conocimientos o conductos sufren un cambio. Este cambio puede mejorar o empeorar el comportamiento del individuo.

Esto nos indica que el aprendizaje que imparten los docentes sobre los estudiantes genera en estos últimos un cambio a partir de lo que ellos han aprendido.

a. Docente

Castilla, F. en su investigación: *Calidad docente en el ámbito universitario: Un estudio comparativo de las universidades andaluzas* en el 2011 indicó que la calidad tiene un papel

fundamental en las diferentes normativas que regulan la actividad de las Universidades en España. También explico que uno de los requisitos del tratado de Bolonia se explica que los docentes deben tener capacitación permanente.

Se puede afirmar que los docentes son parte muy importante de la calidad educativa de una universidad o institución de educación superior.

Vizcarro, C. en su investigación *Evaluación de la calidad de la docencia para su mejora* (2003) investigó que existen una serie de características que deben tener los docentes.

b. Currículo

CINDA en su investigación *Currículo universitario basado en Competencias* en el 2005, investigó que las universidades deben tener su currículo basado en competencias esto se da por el estudio de la proyección laboral del sector productivo de las distintos programas formativos que imparte la institución

El currículo según CINDA (2005) explica que se debe incorporar el “saber hacer” como un elemento primordial del currículo. En este caso el actor fundamental pasa a ser el estudiante y ya no el docente, ya que el estudiante pasa a

gestar su propio aprendizaje.

Por lo expresado según CINDA es fundamental que todas las universidades deben realizar sus currículos por competencias y de esa manera poder tener mejores profesionales más competentes y que la enseñanza debe basarse en un pensamiento constructivista, donde los estudiantes deben crear su propio aprendizaje.

c. Investigación

Peña, C en su investigación *La Importancia de la Investigación en la Universidad: Una Reivindicación del Sapere Aude Kantiano* en el 2014 explico que la Investigación es uno de los ejes fundamentales de las Universidades e Instituciones de Educación Superior, no obstante Peña afirma que los estudiantes de los centros de educación superior creen que los cursos de investigación no son tan importantes como otras materias.

Naranjo, R. en su investigación: *El rol de la investigación en la formación profesional* (2013) explico que la investigación es el proceso educativo que enriquece el saber del estudiante, ya que propicia nuevos conocimientos como resultado de la interacción entre vivencias en la profesión y la sumatoria de las teorías adquiridas. Además explico que la investigación

trasciende hacia otros investigadores, por lo cual la investigación debe ser parte de la misión de la Universidad.

2.3. Definición conceptuales

- **Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG)**
La página oficial de ACSUG (2016) define a ACSUG como una agencia acreditadora, que se creó en 2001, bajo la figura jurídica de un consorcio entre la Xunta de Galicia y las tres universidades gallegas.
- **Enseñanza aprendizaje**
Según la Guía de evaluación de los centros universitarios externos al sistema universitario español (2011) es un proceso donde se observa los procedimientos que se dan en las metodologías con referente a los programas, teniendo en cuenta la aprobación, revisión, análisis de los programas y cuál es el accionar en caso algún programa se extinga.
- **Recursos humanos**
Según la Guía de evaluación de los centros universitarios externos al sistema universitario español (2011) Se analiza cuáles son las cualidades de los docentes así como del personal administrativo. Ambas partes son fundamentales para los programas de formación que imparte la Facultad.

- Recursos para el aprendizaje
Según la Guía de evaluación de los centros universitarios externos al sistema universitario español (2011) se considera la infraestructura, como está equipada cada aula y si las instalaciones son las adecuadas para el desarrollo de los programas

- Evaluación de los aprendizajes
Según la Guía de evaluación de los centros universitarios externos al sistema universitario español (2011) se revisa y analiza como son las evaluaciones de los programas y cuál es su relación con los objetivos y contenidos de los sílabos. Esto se realiza para poder ayudar de la mejor manera a los estudiantes y que ellos salgan favorecidos.

- Información
La RAE (2001) define información “Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.”

- Relación de la institución con el entorno y con la sociedad en general
Según la Guía de evaluación de los centros universitarios externos al sistema universitario español. (2011) lo define como la relación que muestra la institución de Educación superior con

la sociedad, de manera que pueda traer beneficios para la sociedad con la ejecución de distintos programas para la sociedad.

- Investigación

La RAE (2001) define Investigación como el fin de ampliar el conocimiento científico.

- Órganos de gobierno

Según la Guía de evaluación de los centros universitarios externos al sistema universitario español. (2011) se busca que los órganos de gobierno tengan una activa participación para el fortalecimiento de las actividades realizadas por la Facultad.

- Percepción

Según la RAE (2001) percepción es la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos

- Administrativo

Según la RAE (2001) administrativo es persona empleada en la administración de alguna entidad

- Académico

Según la RAE (2001) académico es perteneciente o relativo a centros oficiales de enseñanza, especialmente a los superiores.

2.4. Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.4.1. Hipótesis principal

Existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) y la percepción de mejora en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) y la percepción de mejora en lo administrativo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras.
- Existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) y la percepción de mejora en lo académico en los estudiantes de las Escuelas Profesionales

de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras.

- Existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) y la percepción de mejora en la investigación en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras.

2.4.3. Variables

- Estándares de calidad de acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG)
- Percepción de mejora en estudiantes

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Diseño Metodológico

La presente investigación mostró un diseño no experimental, descriptivo y correlacional.

Es no experimental porque se realizó sin manipular las variables planteadas en la cual se muestra una correlación entre las acreditaciones y las variables dependientes mencionadas anteriormente.

El diseño es descriptivo porque está basado en la descripción de un hecho, para este caso las acreditaciones como una herramienta de mejora para la Facultad.

Es correlacional porque se orienta a la determinación de la relación existente entre las variables propuestas, permitiendo así afirmar en qué medida la variación de la variable independiente, incide en la variable dependiente.

3.2 Población y muestra

Para el presente trabajo de investigación se presenta la siguiente población:

	Cantidad
Estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras	2500
TOTAL	2500

Para calcular la muestra se empleó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

Variable	Cantidad
Tamaño de la población (N)	2500
Muestra (n)	322
Proporción de estudiantes mujeres que hay en la facultad (p)	0.6
Proporción de estudiantes hombres que estudian en la facultad (q)	0.4
Valor asociado a un nivel de confianza, y están tabulados en una tabla normal estándar, los valores de confianza para trabajos de investigación varía 90% ≤ Confianza ≤ 99%, para el caso de problema se considera una confianza del 90%, (Z)	1.96
Es el máximo error permisible existente en todo trabajo de investigación, su rango de variación es 1% ≤ ε ≤ 10% (ε)	5%

Sustituyendo:

$$n = \frac{(0.4 * 0.6) * 1.96^2 * 2500}{(0.05)^2 (2500 - 1) + (0.6 * 0.4) * 1.96^2}$$

$$n = 322$$

Siendo 322 el tamaño de muestra necesario para la realización del trabajo de campo.

3.3. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES (ESTANDARES)	INDICADORES (ELEMENTOS)	ITEMS	INSTRUMENTO	
Estándares de calidad de acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG)	Los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG se refieren a los ocho estándares para la evaluación de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras. Estos estándares están en base a los criterios para la garantía de la calidad según ACSUG	Enseñanza de aprendizaje	14 elementos	Desde la pregunta 1 hasta la pregunta 14	Cuestionario de Satisfacción	
		Recursos humanos	22 elementos	Desde la pregunta 15 hasta la pregunta 31		
		Recursos para el aprendizaje	10 elementos	Desde la pregunta 32 hasta la pregunta 41		
		Evaluación de los aprendizajes	7 elementos	Desde la pregunta 42 hasta la pregunta 48		
		Información	15 elementos	Desde la pregunta 49 hasta la pregunta 59		
		Relación de la institución con el entorno y con la sociedad en general	9 elementos	Desde la pregunta 60 hasta la pregunta 68		
		Investigación	7 elementos	Desde la pregunta 69 hasta la pregunta 75		
		Órganos de gobierno	5 elementos	Desde la pregunta 76 hasta la pregunta 79		

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA					
Percepción de mejora en estudiantes	La percepción es el gran desarrollo de las características de la comprensión, que van desde la filosofía oriental hasta la filosofía occidental, así como las artes y las ciencias. En este caso es la percepción de los estudiantes de la Facultad.	Administrativo	Atención	<ul style="list-style-type: none"> ¿Identificas cambios administrativos importantes en la atención de los alumnos? ¿El personal administrativo es más tolerante que antes al atender? ¿La cantidad de personal administrativo es adecuada para la atención? 	Cuestionario de satisfacción	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5				
			Trámites	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se le da seguimiento a sus trámites administrativos? ¿Los trámites se realizan dentro del plazo establecido? ¿Existe un bosquejo de pasos a seguir para realizar los trámites? 	Cuestionario de satisfacción	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5					
		Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ¿Encuentra información administrativa precisa en la página web? ¿Encuentras información actualizada en la página web? ¿Consideras que el diseño de la interfaz: estructura, organización, etc., de la página web son adecuados? 	Cuestionario de satisfacción	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5							
Académico	Enseñanza - aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> ¿Aprendes mejor que antes? ¿Tus profesores enseñan mejor que antes? ¿Existe participación de los estudiantes en la mejora del proceso enseñanza - aprendizaje? 	Cuestionario de satisfacción	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5		
	1	2	3	4	5						
Currículo	<ul style="list-style-type: none"> ¿Percibes que tu currículo es competitivo? ¿Existen mejoras entre el currículo actual y el anterior? ¿La secuencia de asignaturas es la 	Cuestionario de satisfacción	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5							

				adecuada en la malla curricular?							
			Docente	<ul style="list-style-type: none"> ¿Percibes que tus docentes usan técnicas adecuadas para impartir sus clases? ¿Percibes que los docentes con grado de doctor enseñan mejor? ¿Los docentes están actualizados en sus conocimientos? 	Cuestionario de satisfacción	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
		Investigación	Tesis	<ul style="list-style-type: none"> ¿Percibes que las tesis tratan temas de actualidad? ¿Percibes que las tesis pueden ser publicables en alguna revista contable y económica? ¿Percibes que las tesis desarrolladas promueven la investigación por parte de estudiantes? 	Cuestionario de satisfacción	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2		3	4	5						
		Publicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ¿Percibe que las publicaciones tratan temas de actualidad? ¿Percibe que existe suficiente cantidad de publicaciones? ¿Percibes que las publicaciones pueden ser consideradas en revistas científicas de referencia mundial? 	Cuestionario de satisfacción	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5							

3.4. Técnicas para la recolección de datos

3.4.1. Descripción de los instrumentos

Para el presente trabajo de investigación se emplearon cuestionarios de satisfacción, para poder medir la relación de los estándares de calidad de agencia acreditadora ACSUG y la percepción de mejora en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad.

Se realizaron 24 preguntas a los estudiantes de la Facultad, los cuales estuvieron distribuidos entre las Escuelas de Contabilidad y Economía. Estas preguntas fueron relacionadas a las dimensiones, que son: Administrativas, Académico e Investigación. Previó a la realización del cuestionario se les explicó a los estudiantes sobre la acreditación y el beneficio que este implica

Por otro lado se aplicó un cuestionario de alrededor de 80 preguntas a 5 expertos de la Facultad que integran el comité de Sistema de la Garantía de la Calidad. Estas preguntas fueron basadas en las 8 directrices de ACSUG.

Se presentó un bosquejo de cómo será el cuestionario

	Escala				
Indicador	1	2	3	4	5
Pregunta					

Dónde:

1: es Totalmente en desacuerdo,

2: es en desacuerdo,

3: es ni de acuerdo ni en desacuerdo

4: es de acuerdo

5: es Totalmente de acuerdo.

3.4.2. Validez de los instrumentos

La validez del instrumento fue evaluada con la Técnica de Juicio de Expertos y su Instrumento Informe de Juicio de Expertos.

Los resultados obtenidos de la validación se observan en la Tabla 1 y 2.

Tabla 1

Validación por juicio de expertos del instrumento Cuestionario a expertos de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras sobre ACSUG

Experto	Valoración
Dr. Mario Velásquez Milla	80%
Dr. Humberto Sánchez Rodríguez	80%
Dr. Javier Fernández Delgado	80%

Tabla 2

Validación por juicio de expertos del instrumento Cuestionario a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras sobre la percepción de mejora

Experto	Valoración
Dr. Mario Velásquez Milla	80%
Dr. Humberto Sánchez Rodríguez	80%
Dr. Javier Fernández Delgado	80%

3.4.3. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad se refiere a la coherencia y consistencia de los resultados. Para este caso se empleó el Alpha de Cronbach que debe ser mayor a 0.70

Aplicación a Opinión de expertos sobre ACSUG.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	79

Se sabe que en toda investigación es necesario determinar la confiabilidad del instrumento, al calcular la confiabilidad del instrumento de la lista de cotejo, en donde se ha considerado la aplicación del cuestionario a expertos de la Facultad de ciencias

contables Económicas y Financieras sobre ACSUG, se obtuvo 0.787 de confiabilidad, por lo que el instrumento es confiable.

Aplicación a estudiantes sobre la percepción de mejora.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,994	24

Se sabe que en toda investigación es necesario determinar la confiabilidad del instrumento, al calcular la confiabilidad del instrumento, en donde se ha considerado la aplicación del cuestionario a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras sobre la percepción de mejora, se obtuvo 0.994 de confiabilidad, por lo que el instrumento es confiable.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de los cuestionarios se usó el programa EXCEL y SPSS, de esta manera se pudo comprobar las hipótesis. Además se realizaron gráficos según las respuestas dadas, esto ayudó a tener una mejor visión de las respuestas.

3.6. Aspectos éticos

- La presente investigación es original y de elaboración propia.
- No es copia ni transcripción de otros trabajos de investigación.
- Se respeta el espíritu de la investigación y contribución al conocimiento que impulsa la universidad.

CAPITULO IV: RESULTADOS

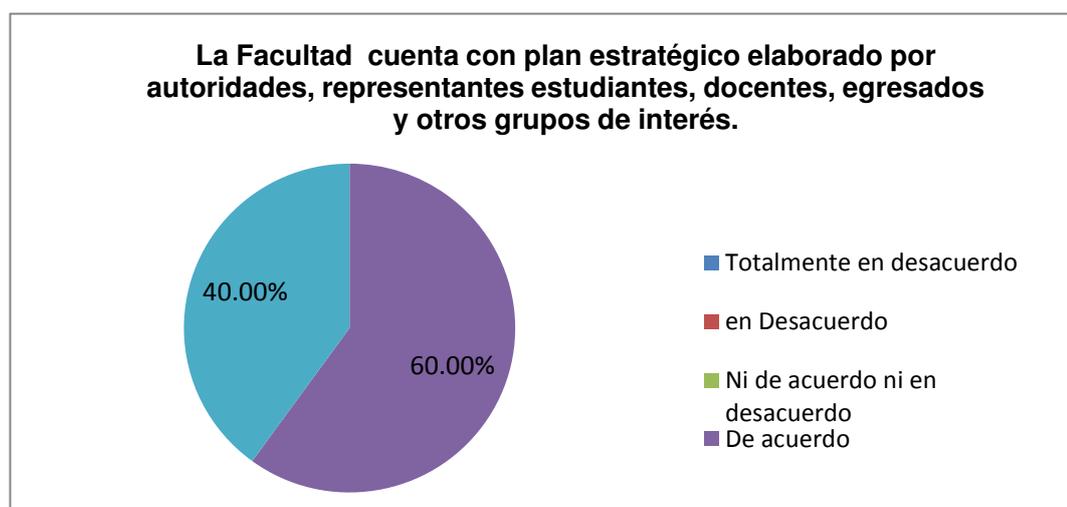
4.1. Resultados de los cuestionarios

4.1.1. Resultados de los cuestionarios a los expertos de acreditación

Después de aplicar los cuestionarios a los expertos de acreditación de la facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras, se obtuvieron los siguientes resultados:

PROCESO DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE

Figura 1:

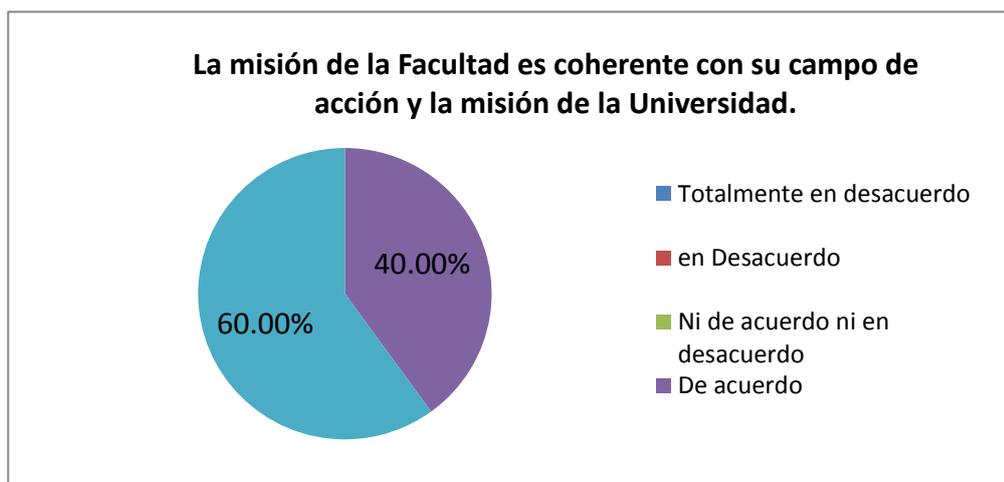


Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según la figura presentada, se tiene que el 60% de expertos encuestados indica que está de acuerdo con el enunciado formulado, mientras que el 40 % de los expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado.

Figura 2:

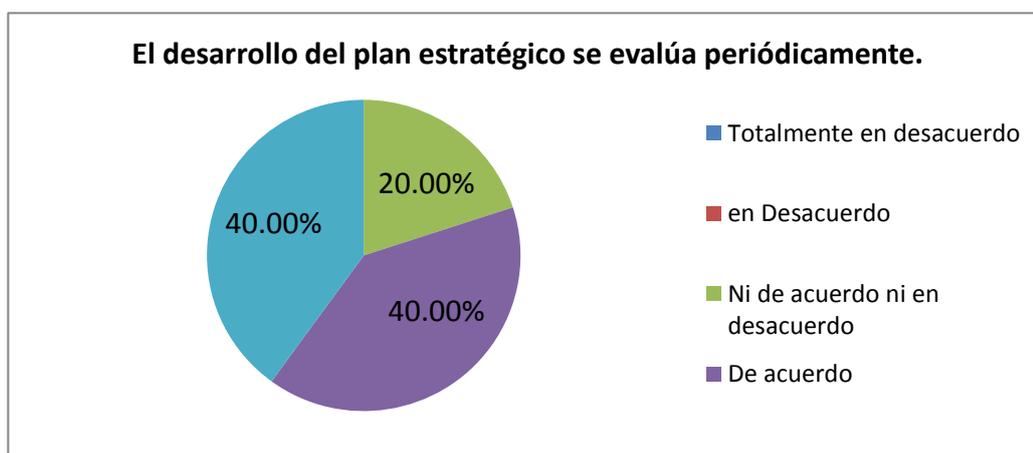


Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con la pregunta formulada, mientras el 60 % de expertos está totalmente de acuerdo con la pregunta indicada.

Figura 3:

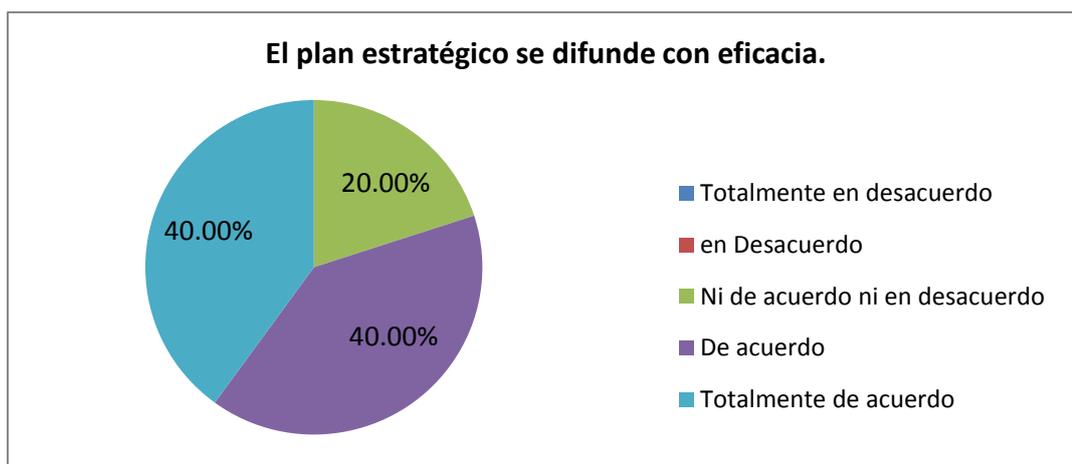


Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según la figura presentada, se tiene que el 20 % de expertos no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% de expertos indica que está de acuerdo y 40 % está totalmente de acuerdo con el enunciado.

Figura 4:

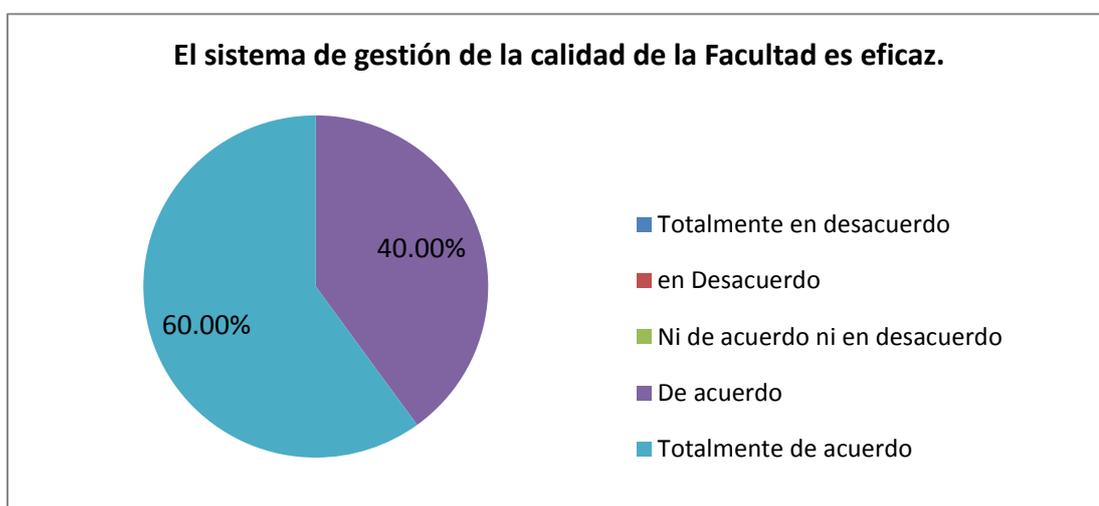


Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según la figura presentada, se tiene que el 20 % de expertos no está de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado, 40% de expertos indica que está de acuerdo y 40 % está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 5:

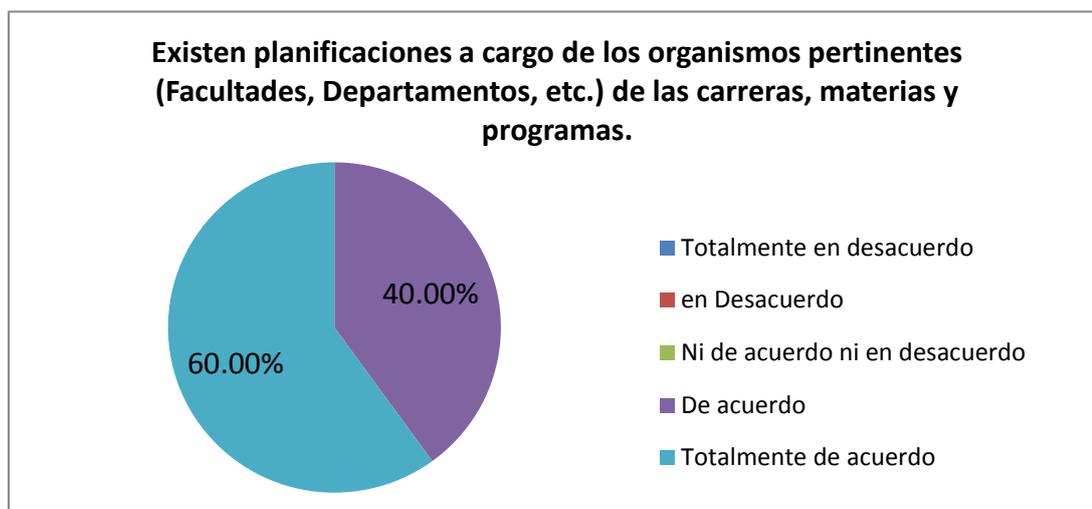


Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y 60 % está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 6:

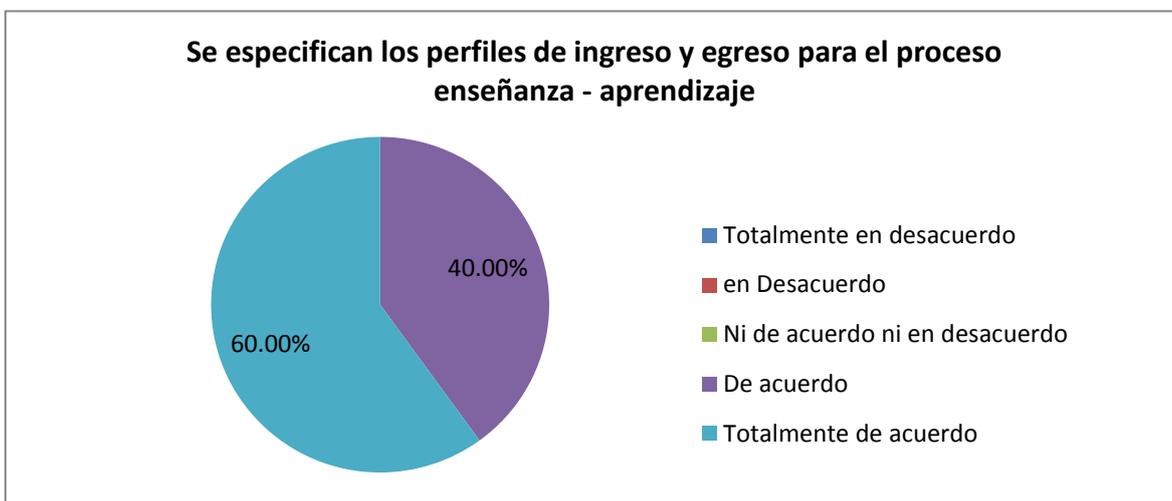


Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado y 60% está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 7:

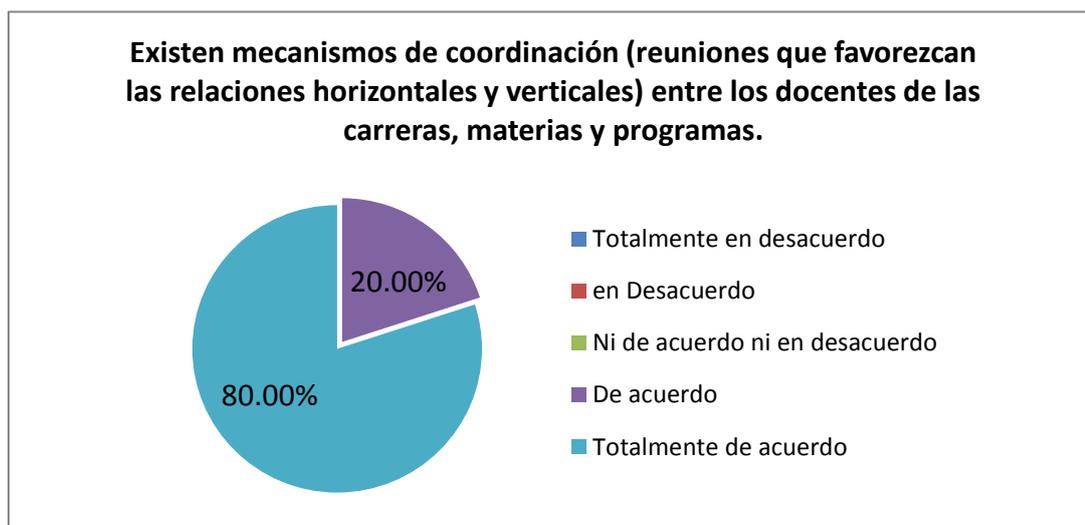


Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y 60 % está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 8:

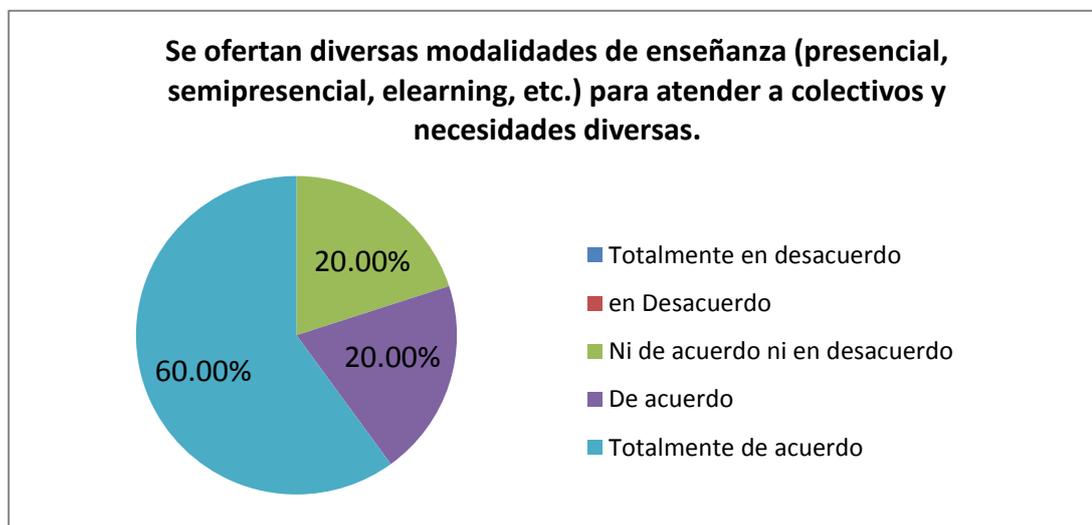


Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según la figura presentada, se tiene que el 20% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado 80 % está totalmente de acuerdo.

Figura 9:

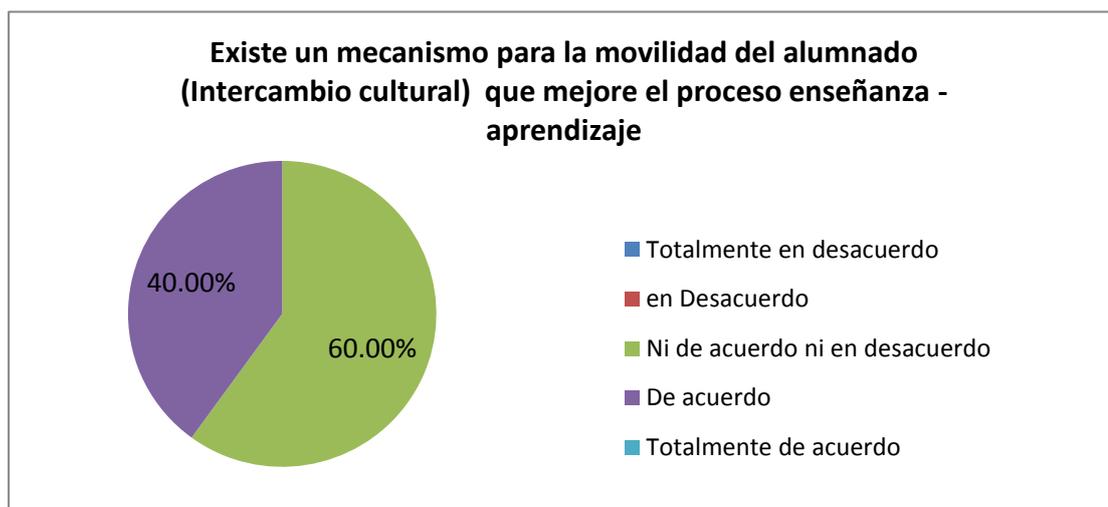


Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según la figura presentado, se tiene que el 20% de expertos indica que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado, el 20% que está de acuerdo y 60 % está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 10:

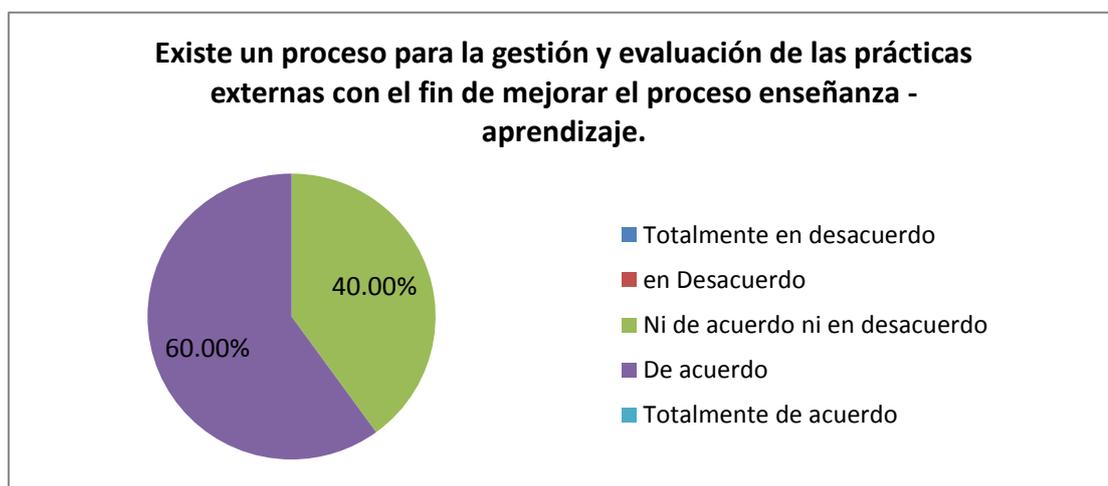


Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según la figura presentado, se tiene que el 40% de expertos está de acuerdo con el enunciado mostrado y el 60% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 11:

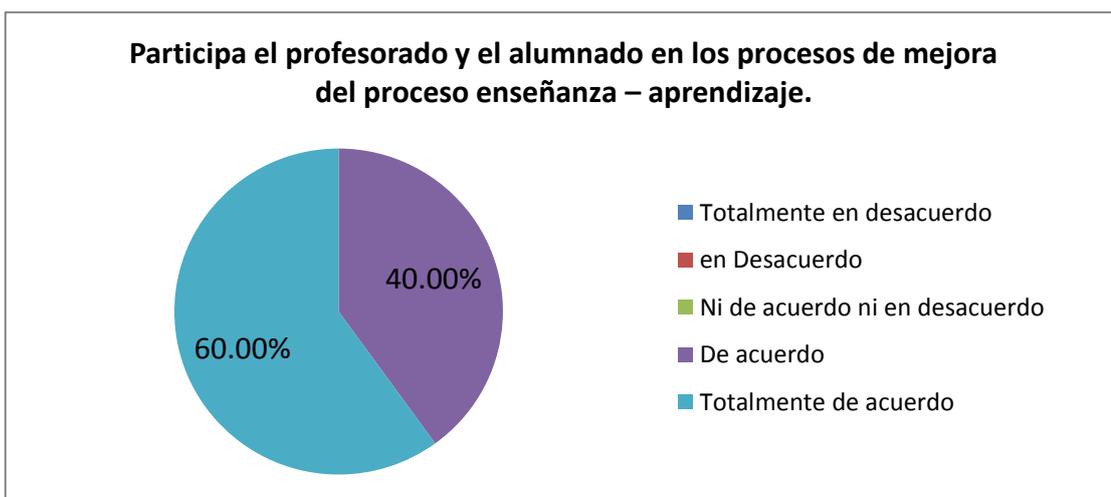


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado mostrado y el 60% está de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 12:

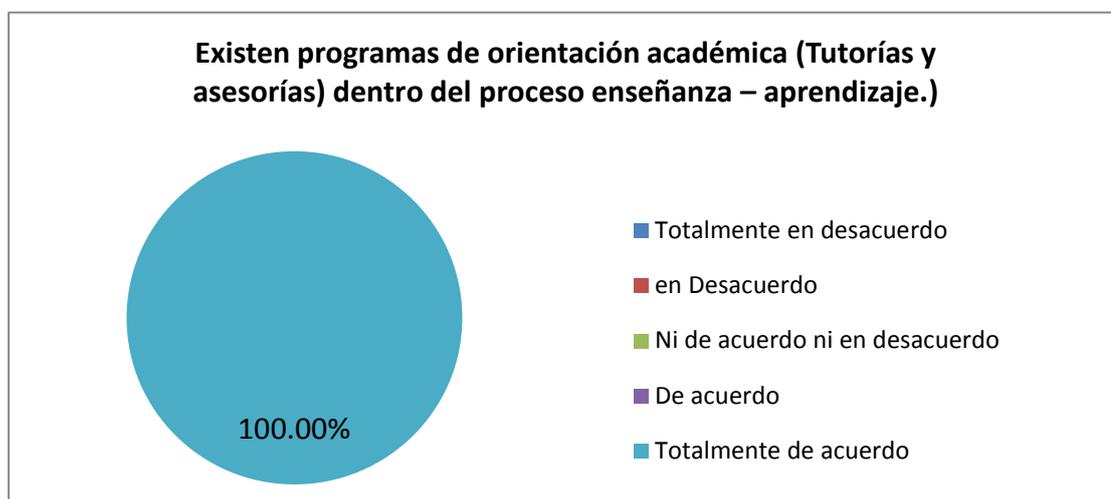


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado y 60 % está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 13:

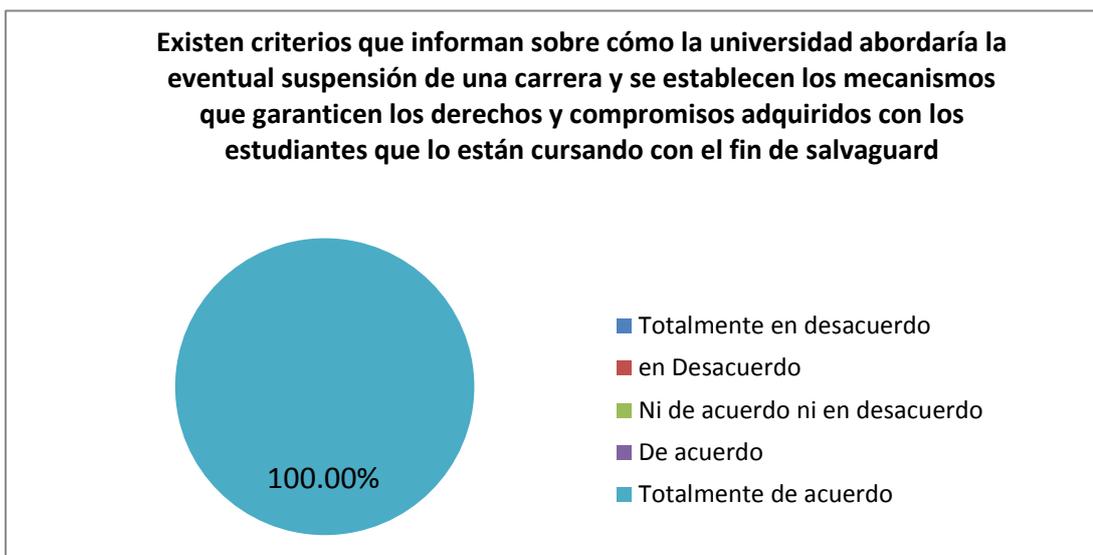


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

Figura 14:



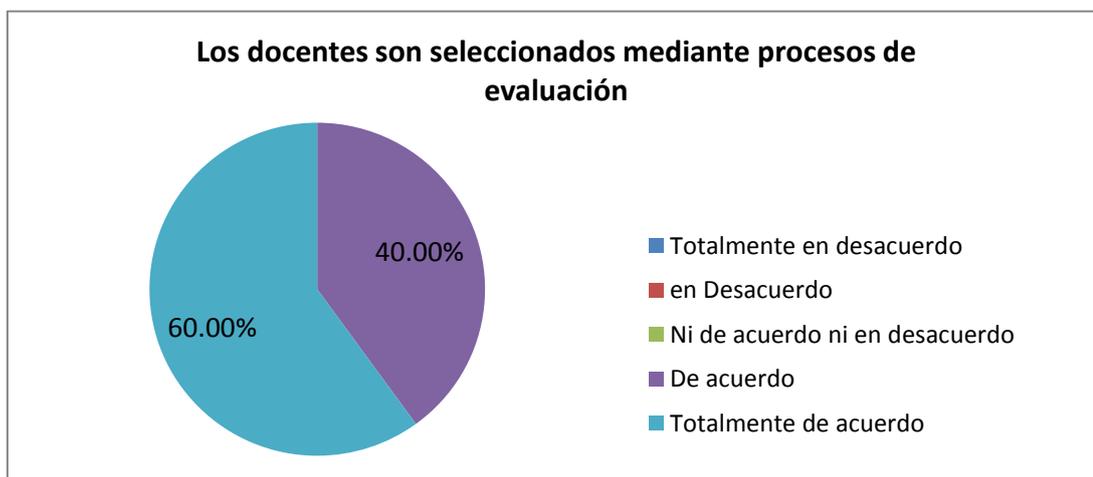
Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

RECURSOS HUMANOS – DOCENTES

Figura 15:

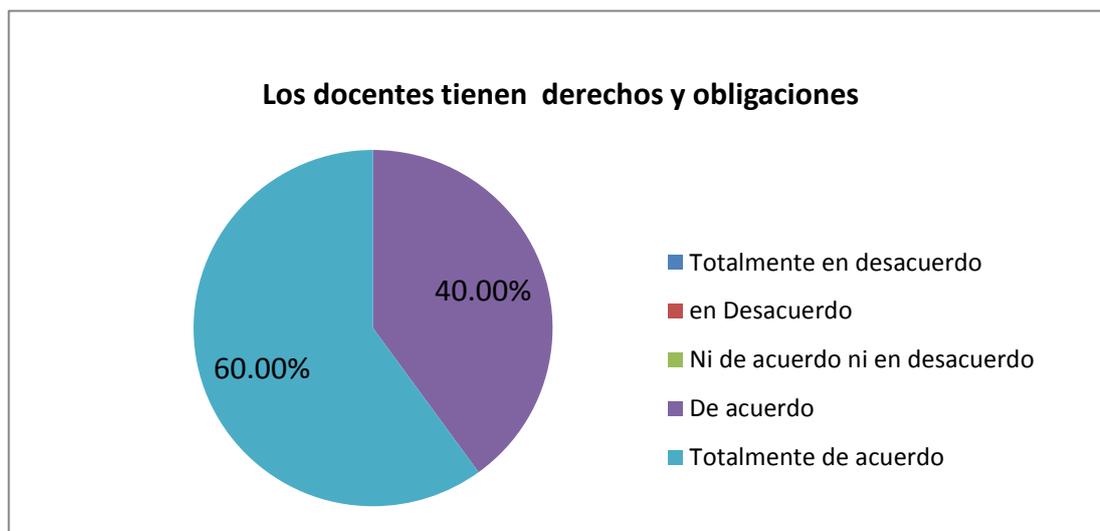


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y 60 % está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 16:

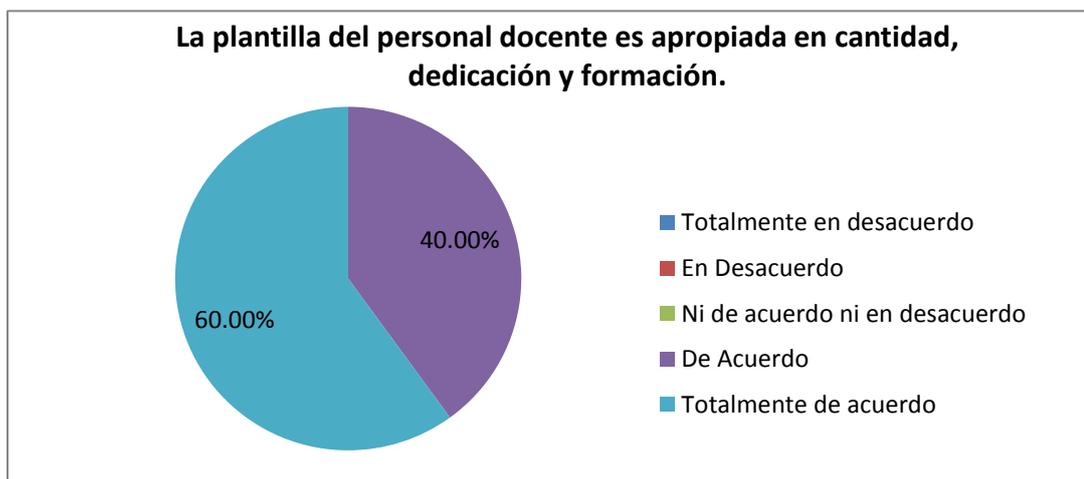


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y 60 % está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 17:

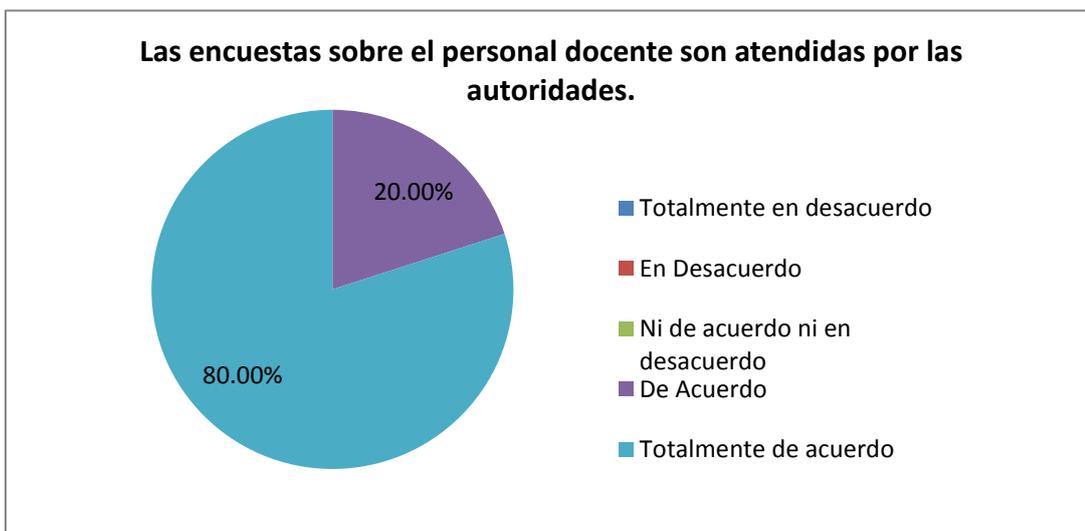


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y 60 % está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 18:

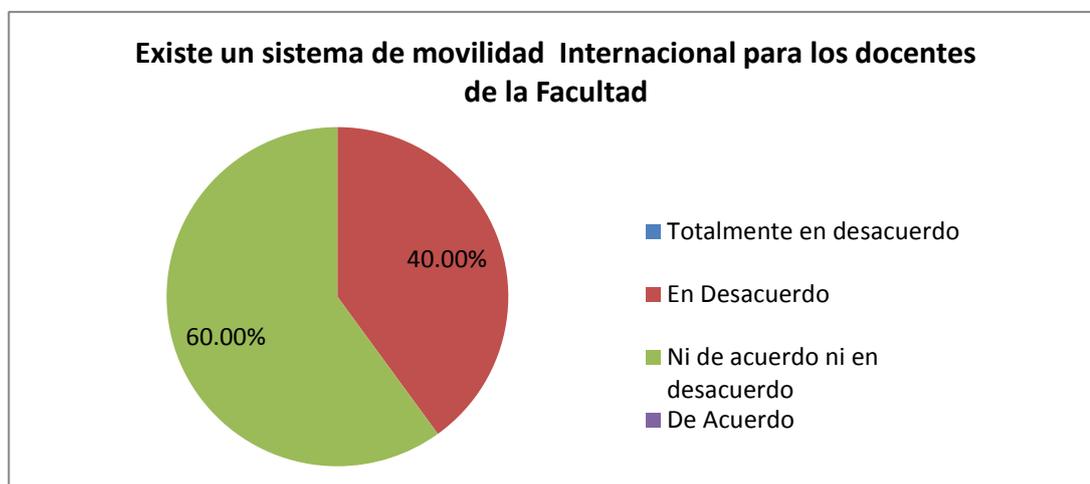


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 20% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y 80 % está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 19:

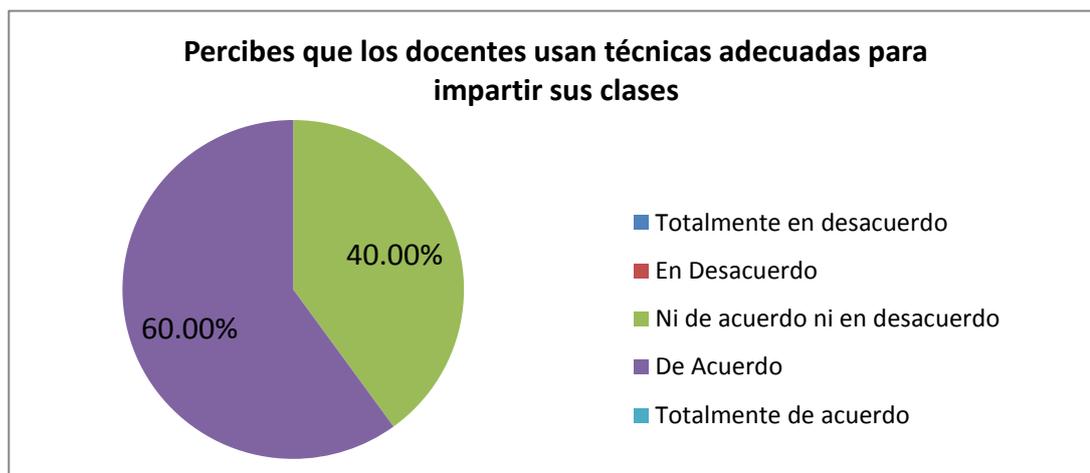


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% está en desacuerdo con el enunciado formulado y el 60% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 20:

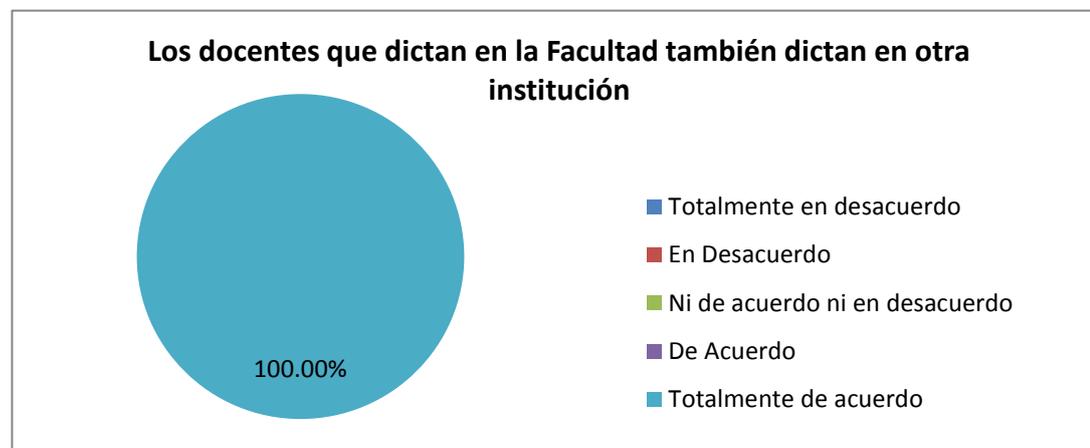


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado mostrado y el 60% está de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 21:

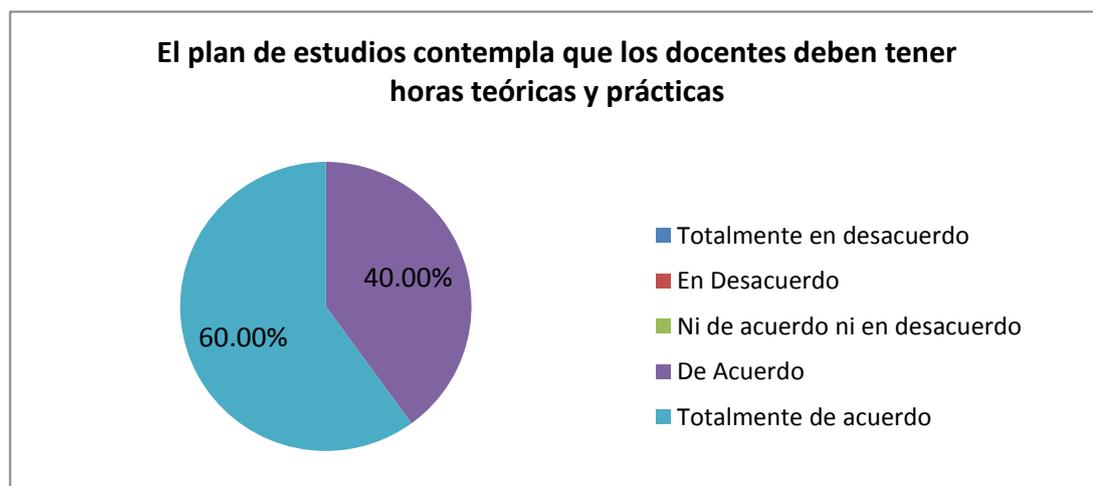


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado mostrado.

Figura 22:

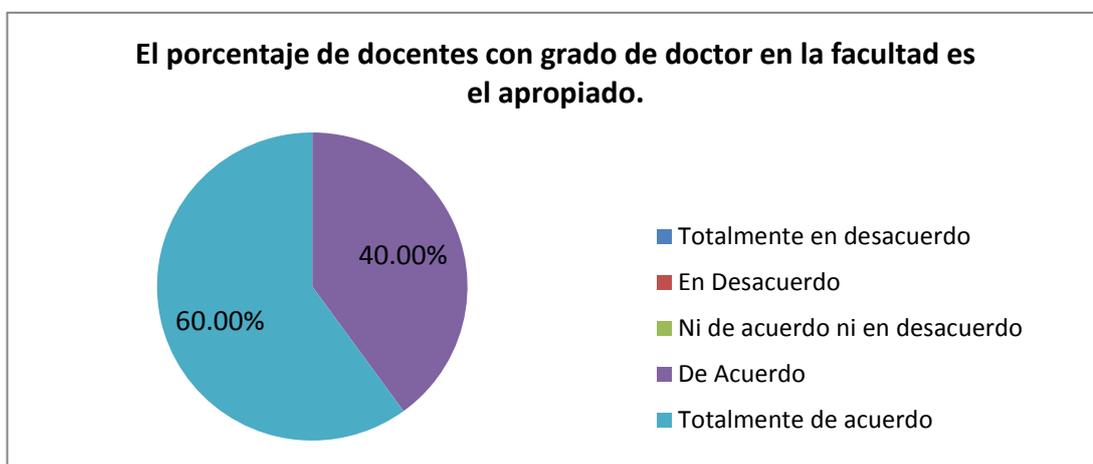


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y 60 % está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 23:

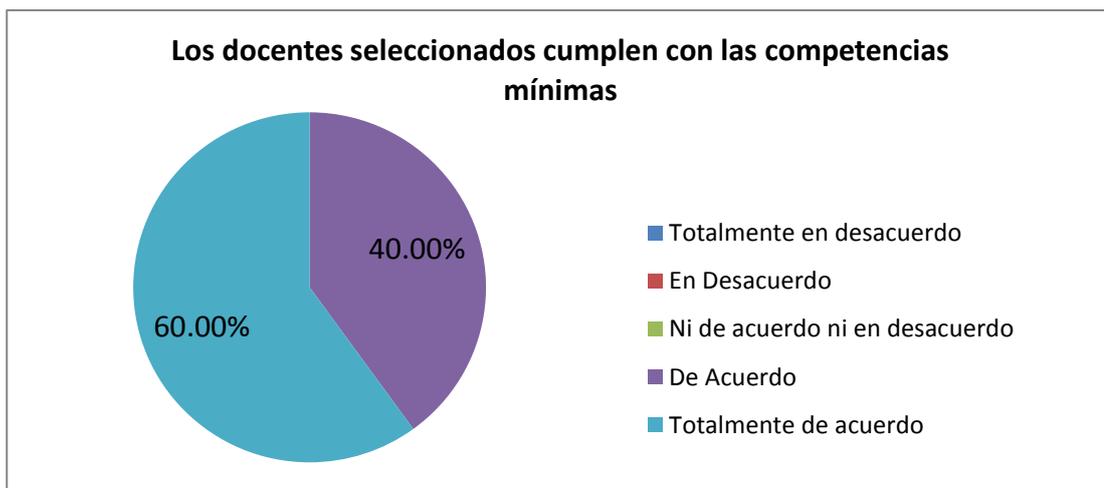


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y 60 % está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 24:

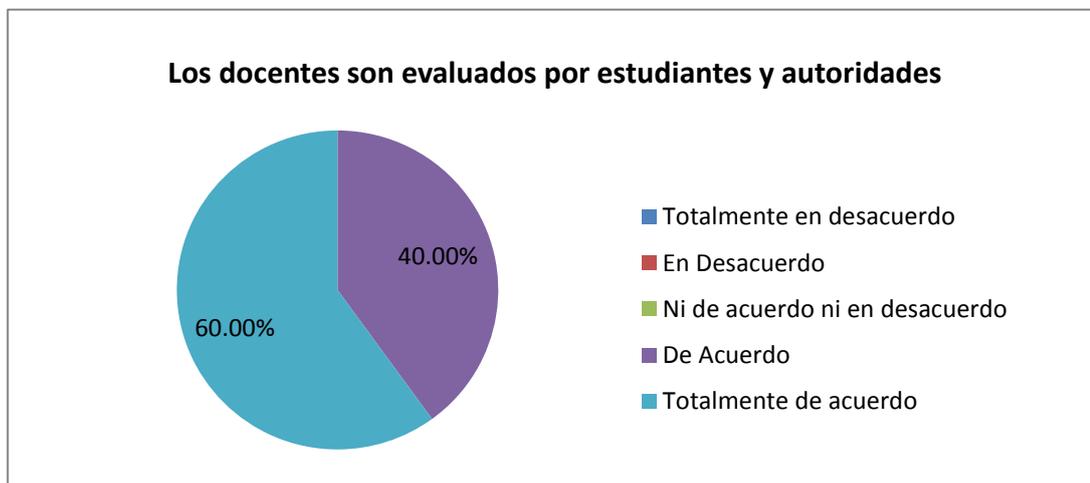


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y 60 % está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 25:

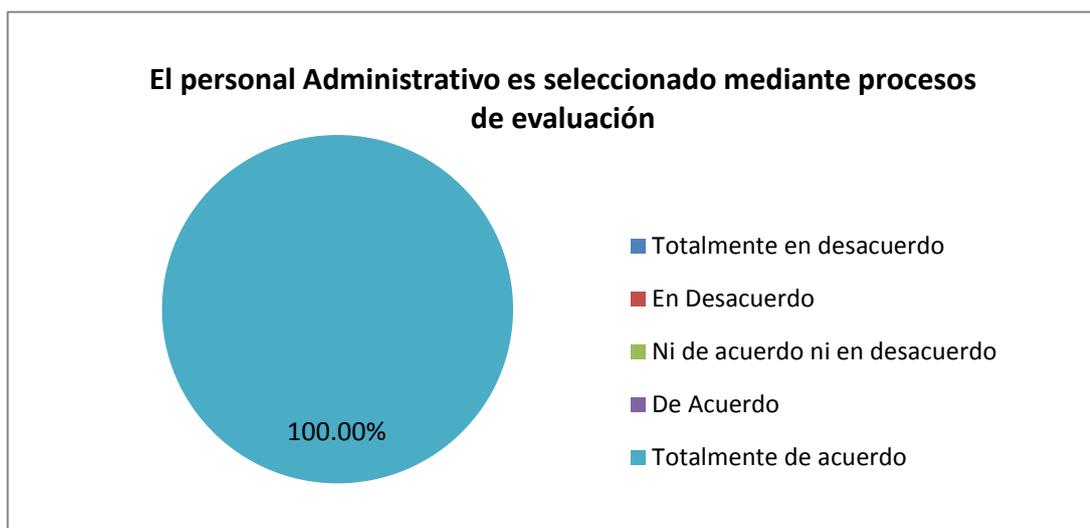


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y 60 % está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 26:



Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

RECURSOS HUMANOS – PERSONAL ADMINISTRATIVO

Figura 27:

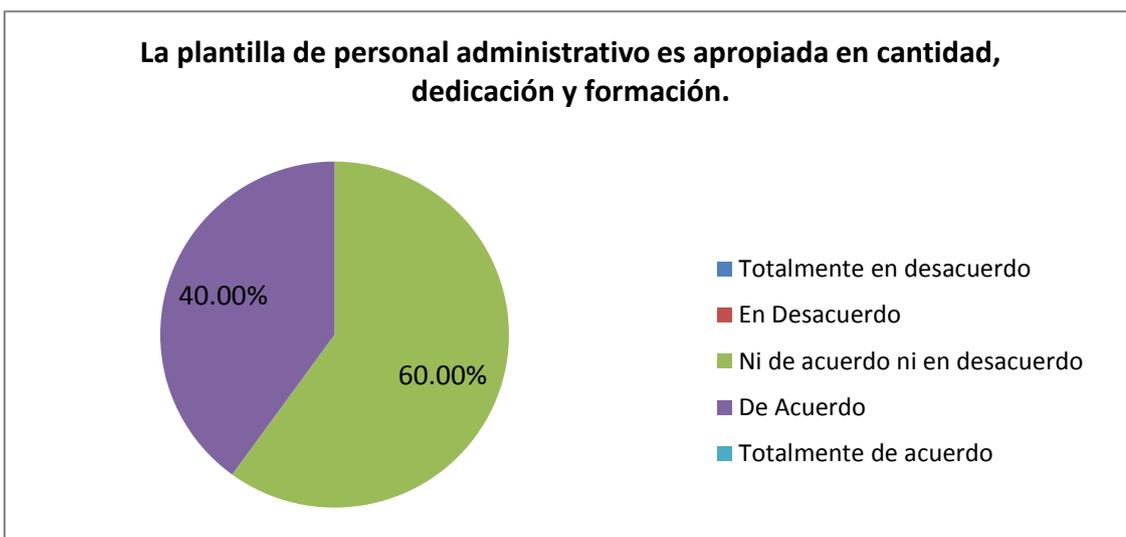


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

Figura 28:

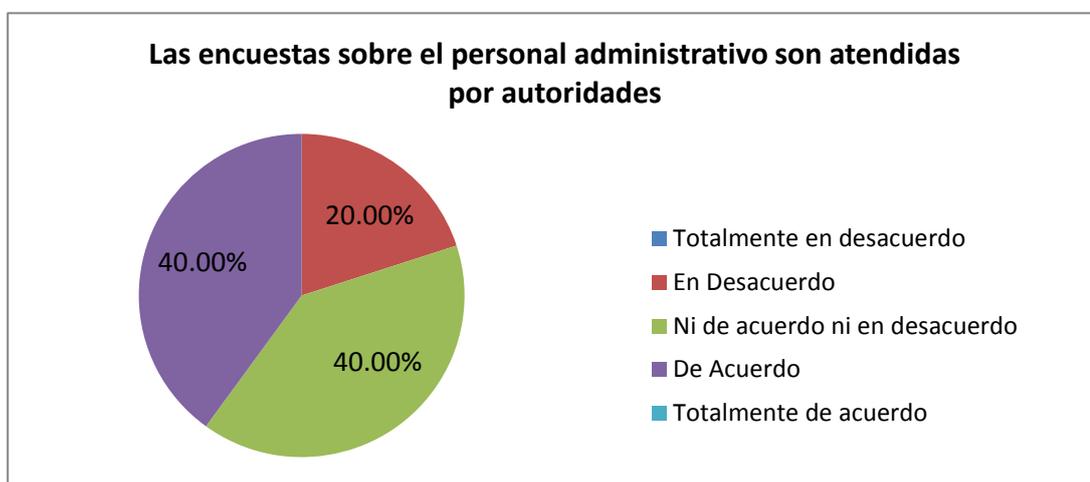


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y 60 % está ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 29:

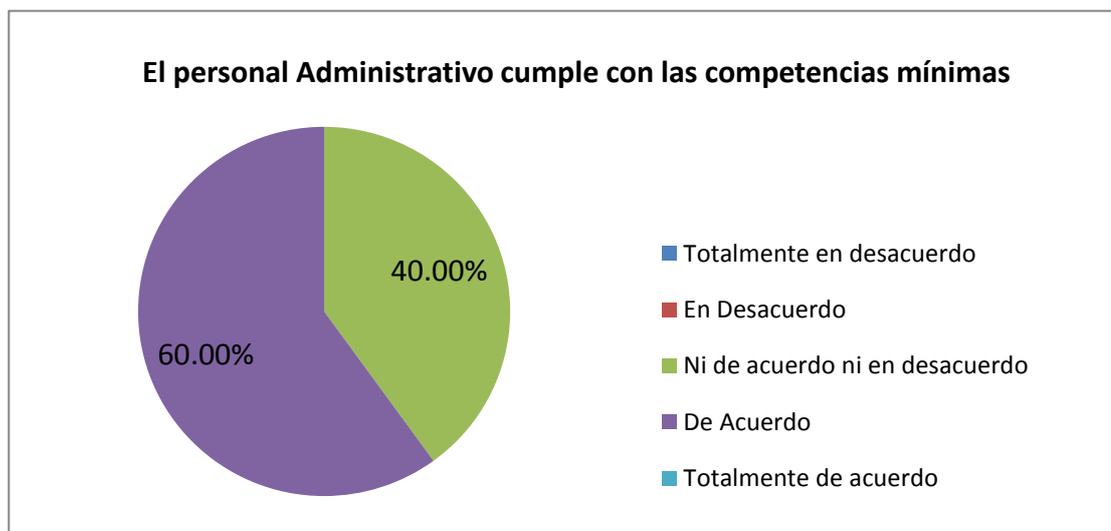


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 20% de expertos está en desacuerdo con el enunciado formulado, el 40% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 40% está de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 30:

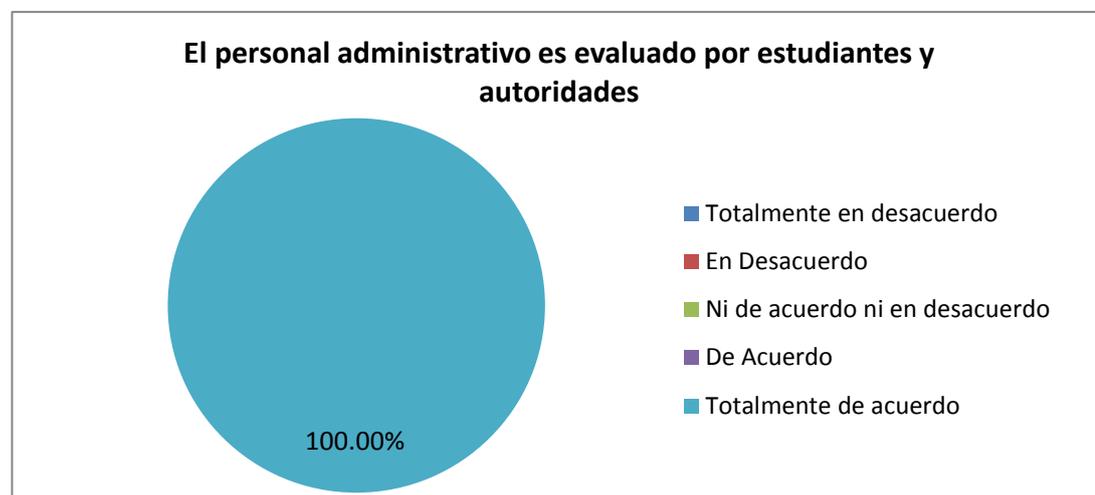


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado y 60 % está de acuerdo con dicho enunciado

Figura 31:

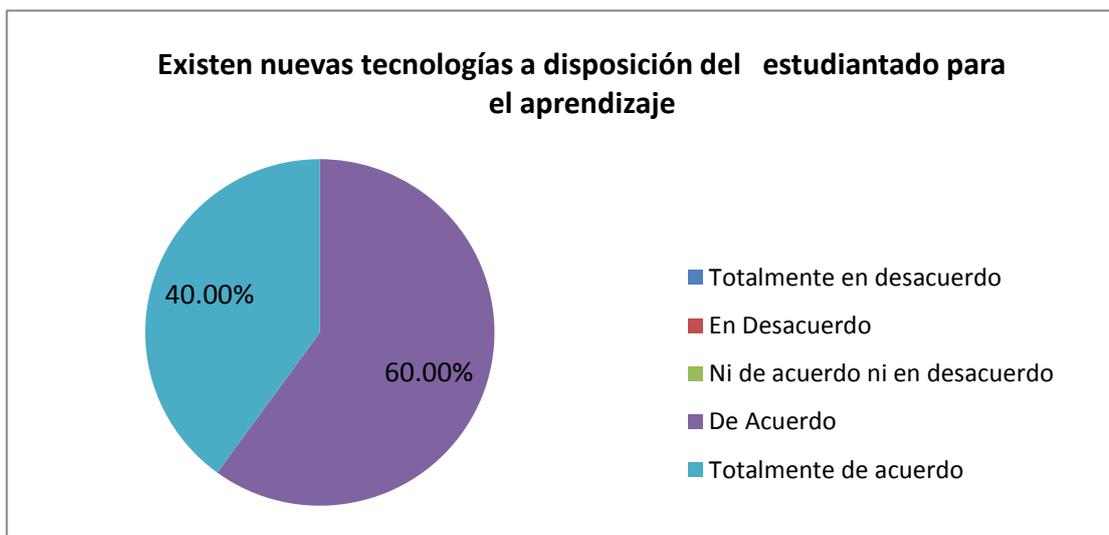


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

Figura 32:



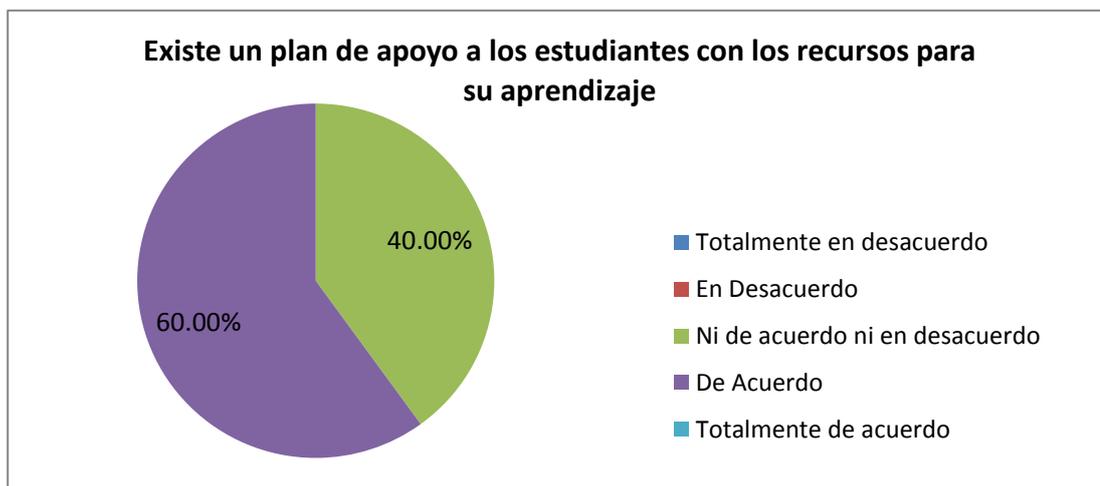
Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado y 60% está de acuerdo con dicho enunciado.

RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Figura 33:

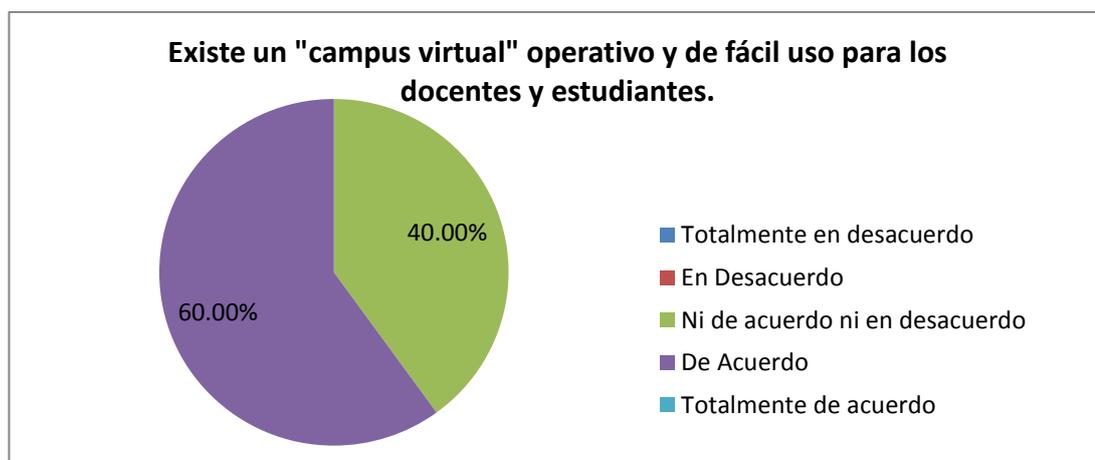


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado y el 60% está de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 34:

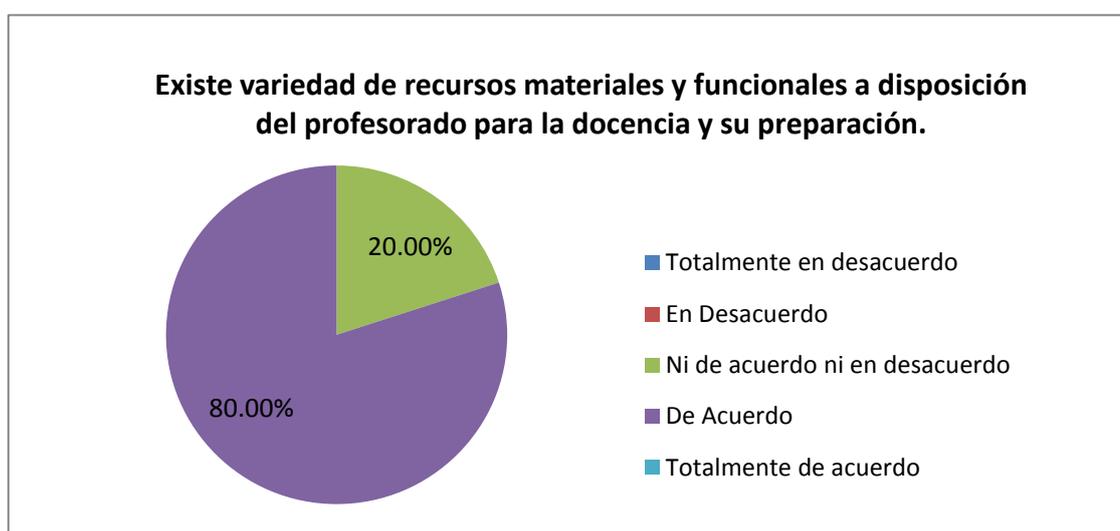


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado y el 60% está de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 35:

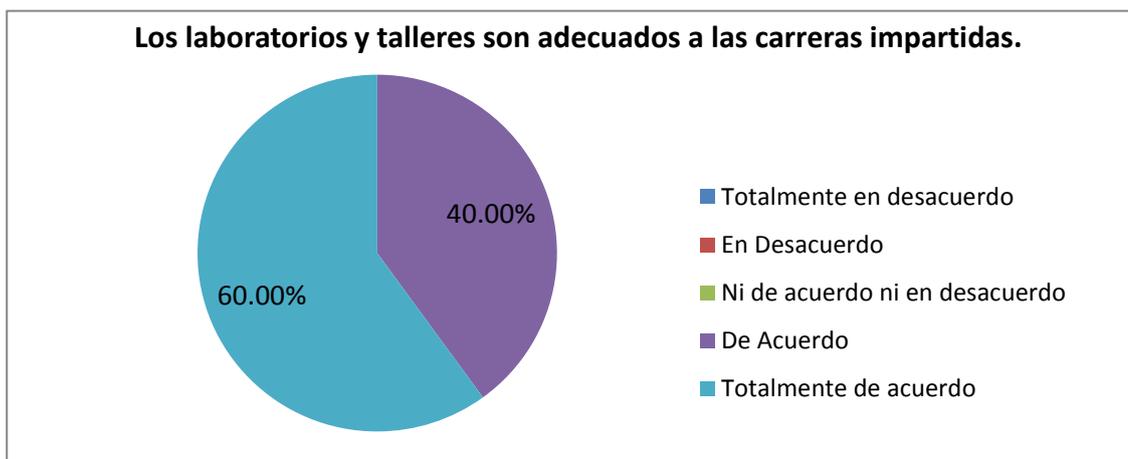


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 20% de expertos indica que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado y el 80% está de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 36:

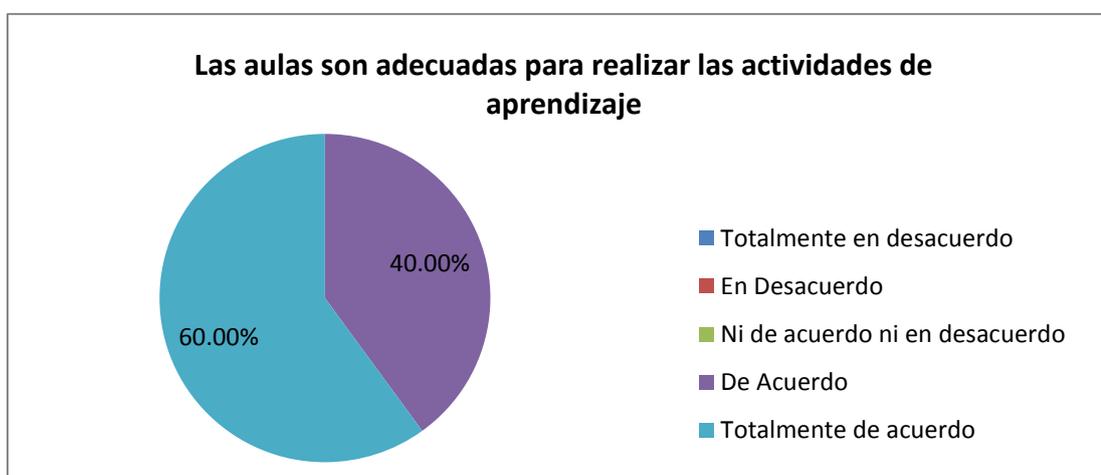


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y el 60% está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 37:

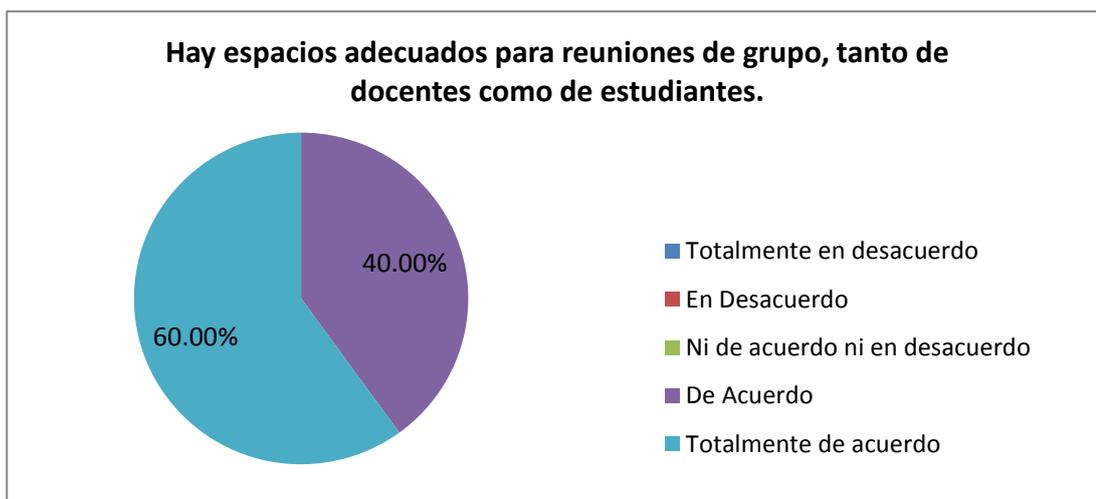


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y el 60% está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 38:

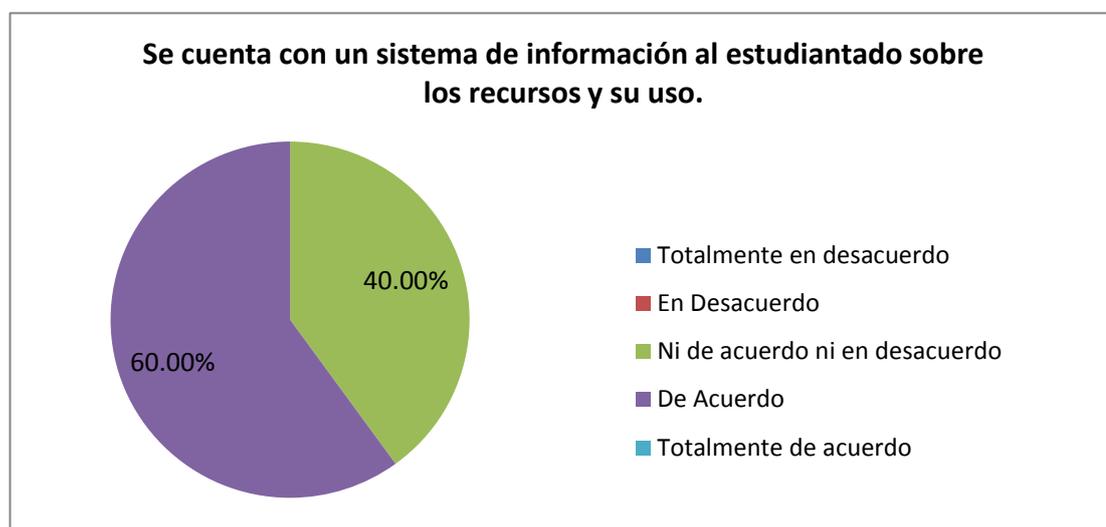


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y el 60% está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 39:

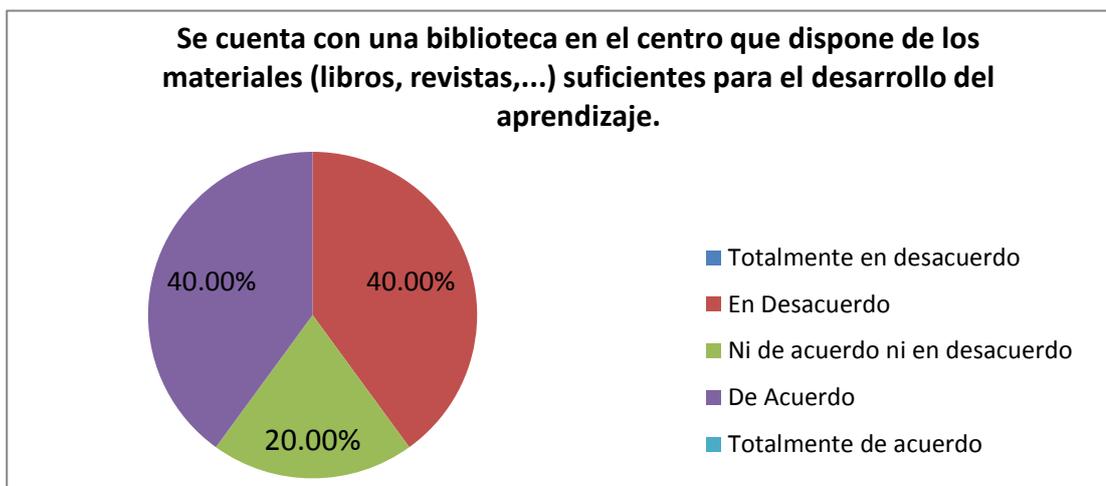


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado y el 60% está de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 40:

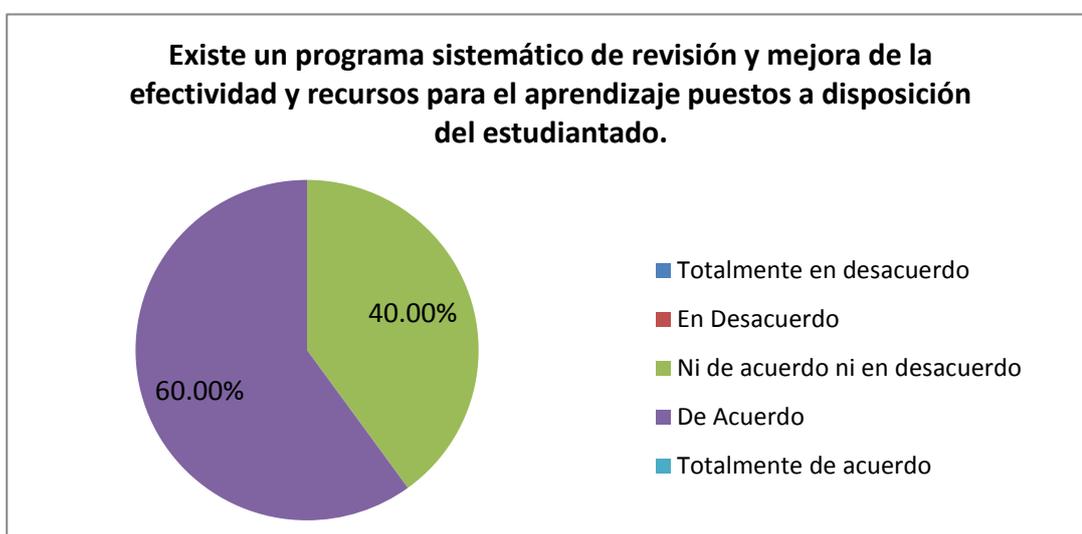


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 20% de expertos indica que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado, el 40% está de acuerdo y 40% está en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 41:

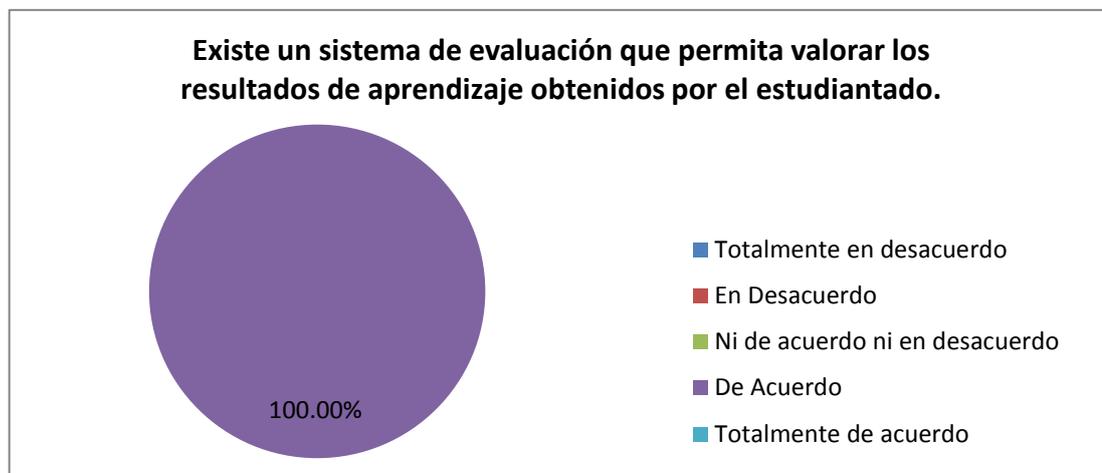


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado y el 60% está de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 42:



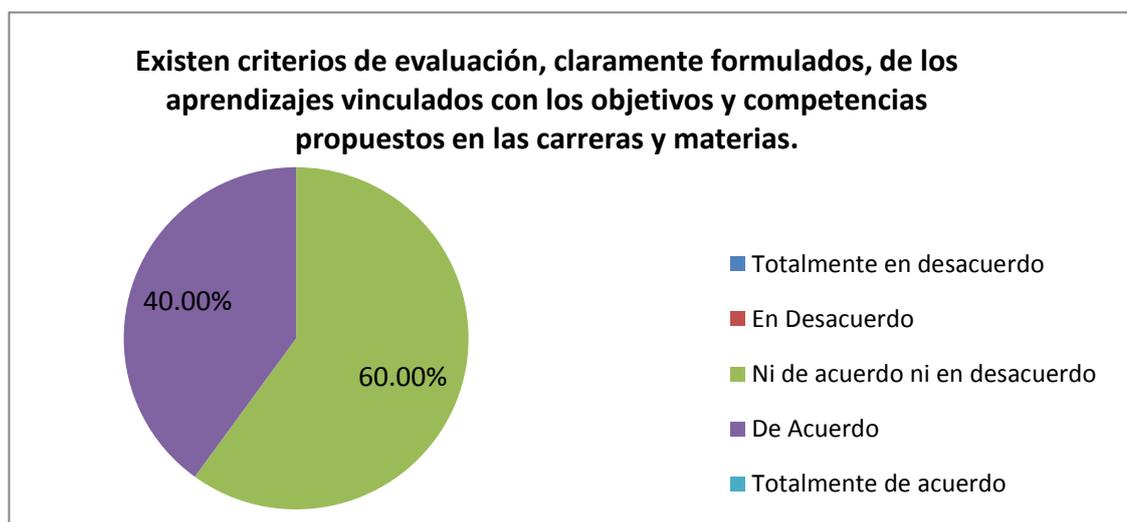
Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado mostrado.

EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

Figura 43:

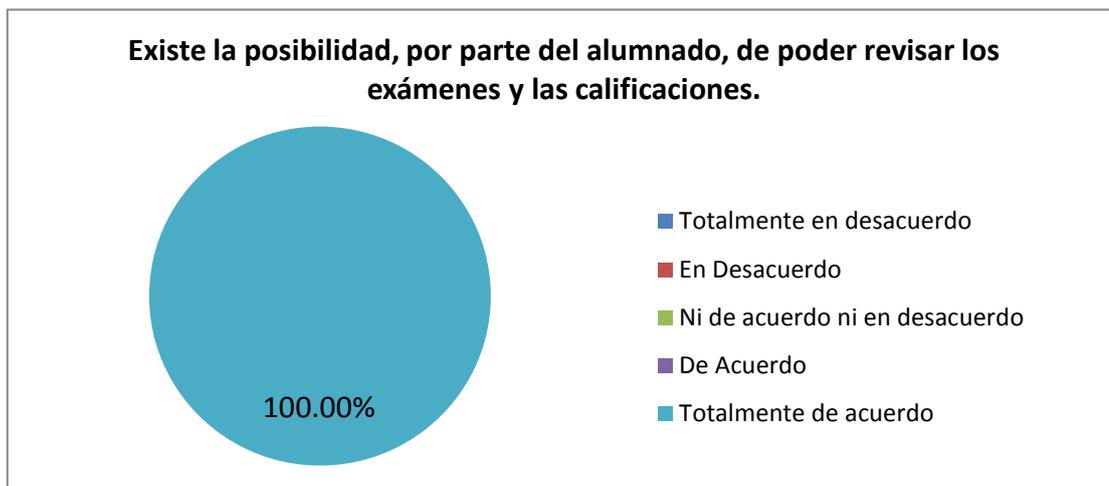


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos indica que está de acuerdo con el enunciado formulado y el 60% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 44:

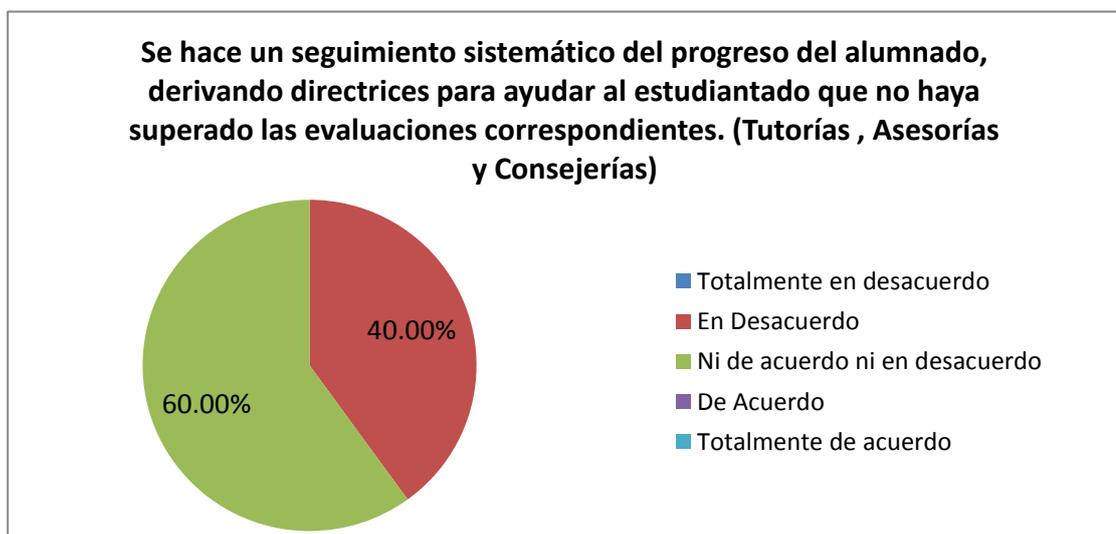


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos indica que está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

Figura 45:

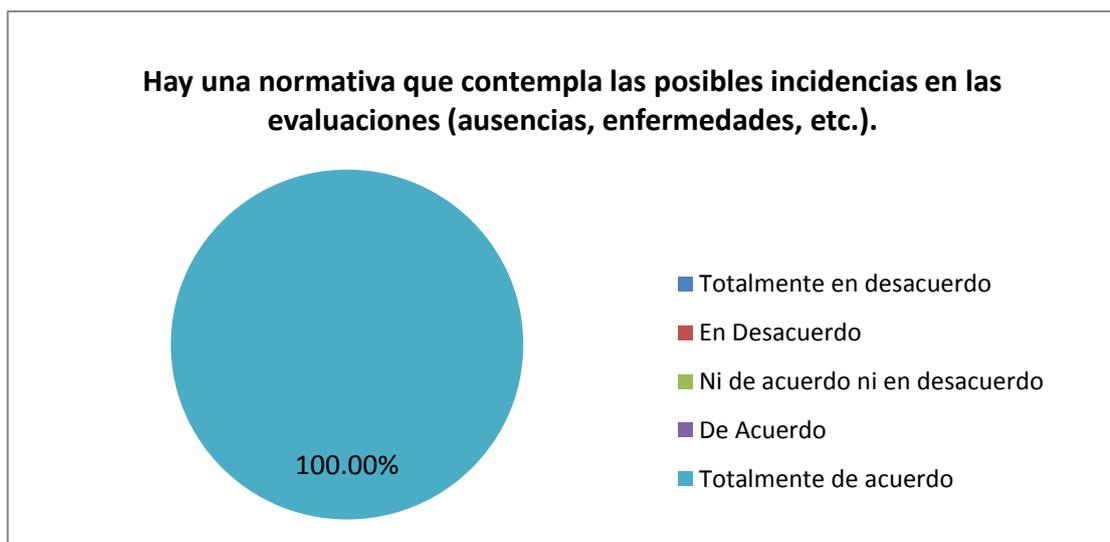


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos está en desacuerdo con el enunciado formulado y el 60% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 46:



Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

Figura 47:

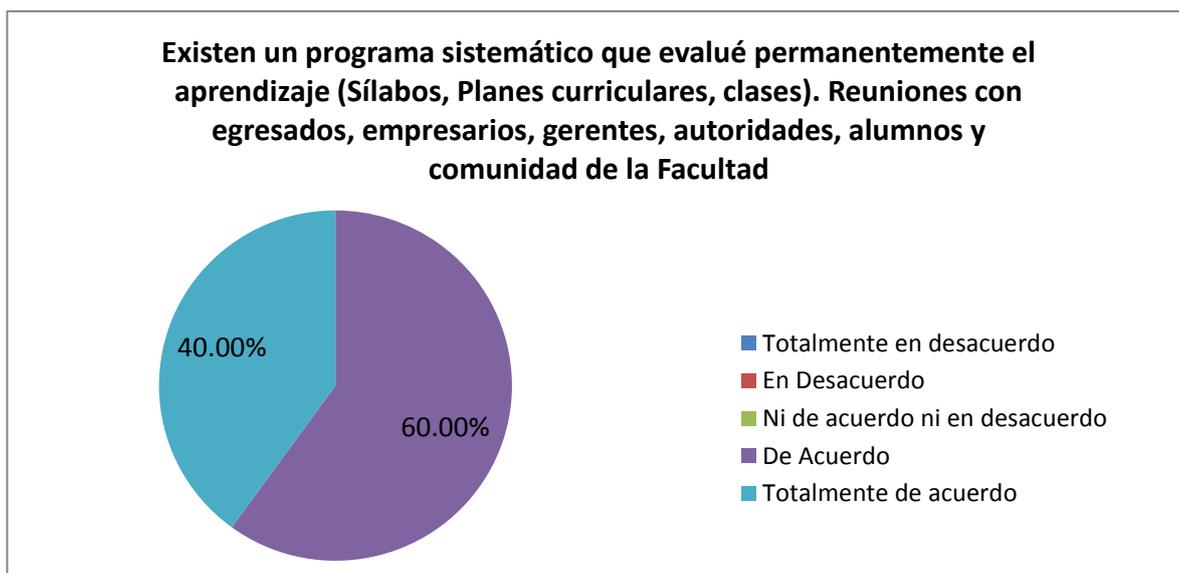


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

Figura 48:

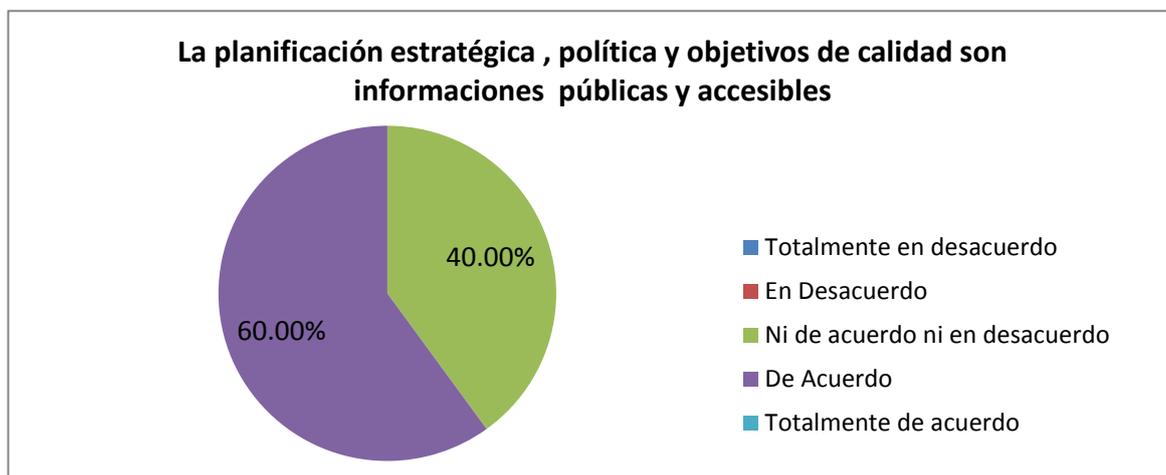


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado y el 60% está de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 49:



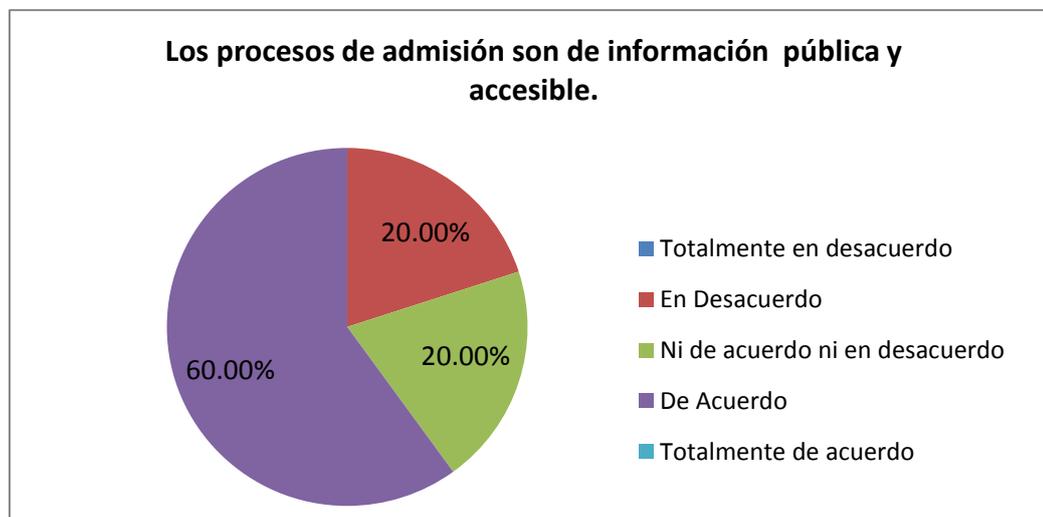
Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado mostrado y el 60% está de acuerdo.

INFORMACION

Figura 50:

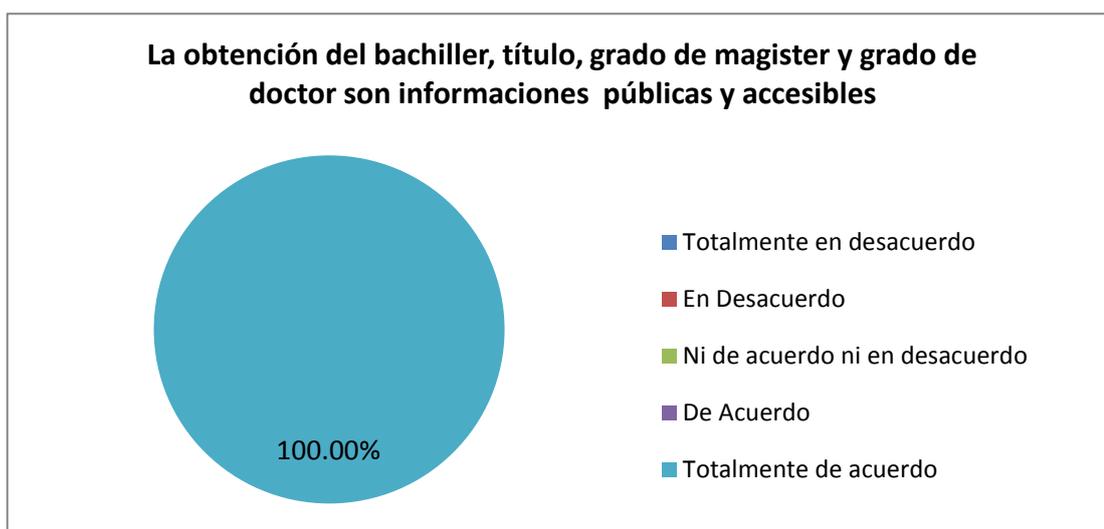


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 20% de expertos está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado, el 20% en desacuerdo y el 60% está de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 51:

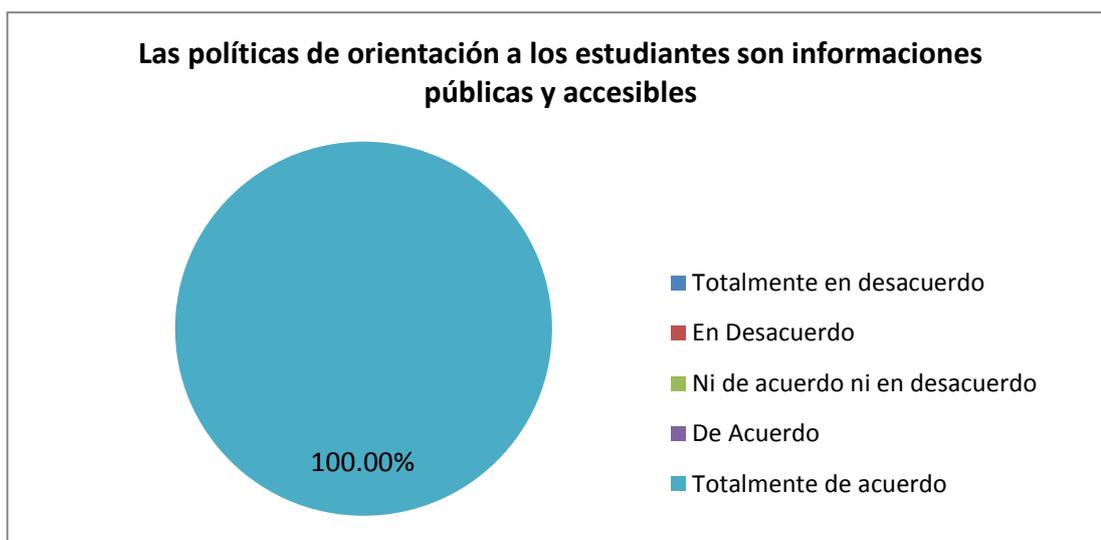


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

Figura 52:

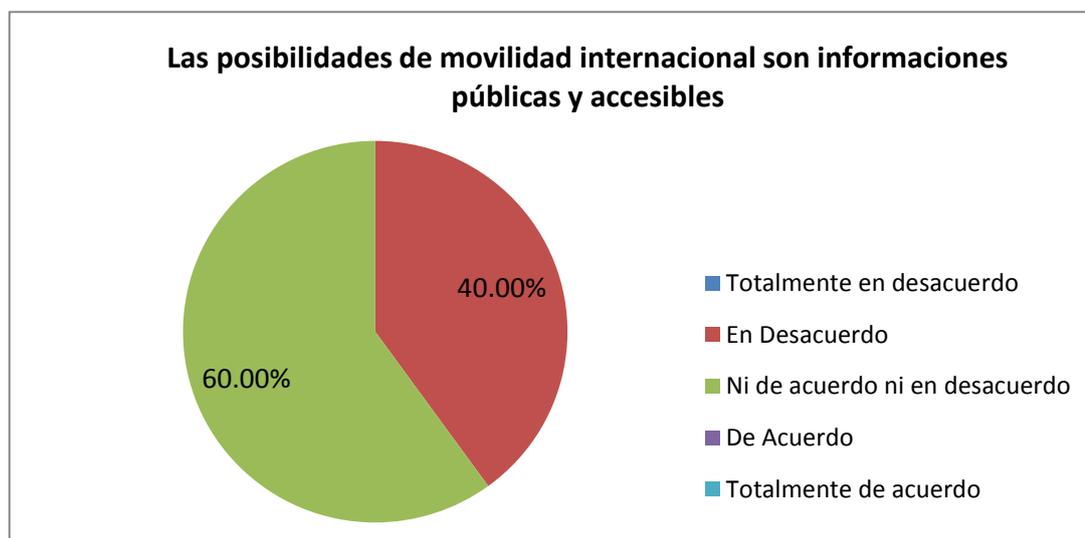


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

Figura 53:

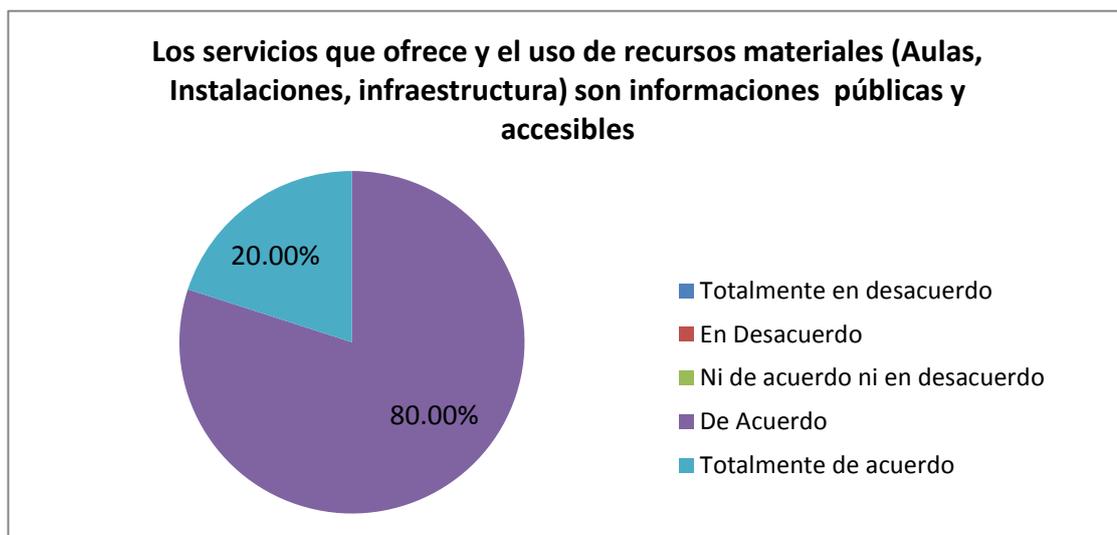


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos está en desacuerdo con el enunciado formulado y el 60% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicho enunciado.

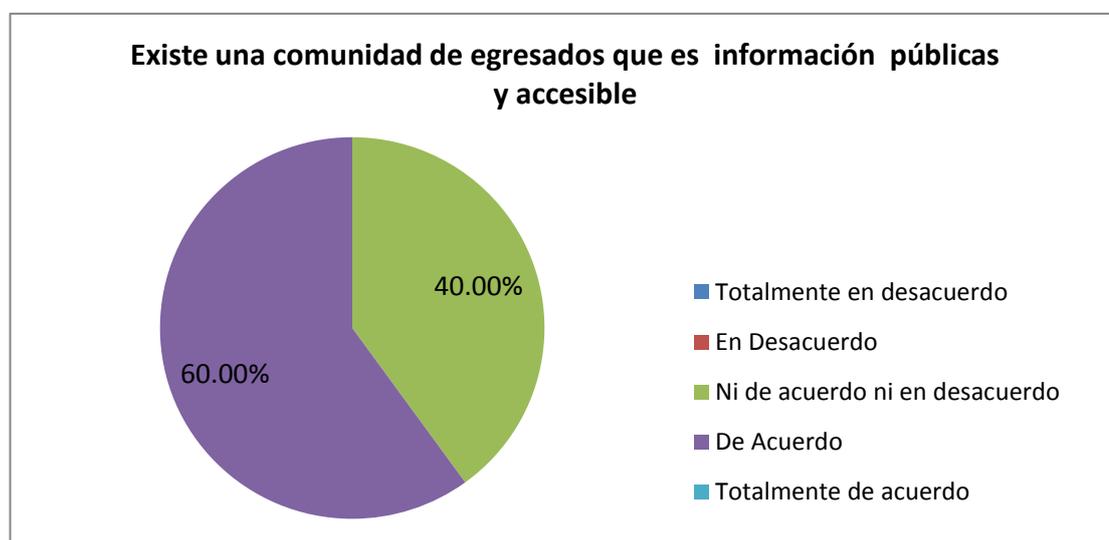
Figura 54:



Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 20% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado y el 80% está de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 55:

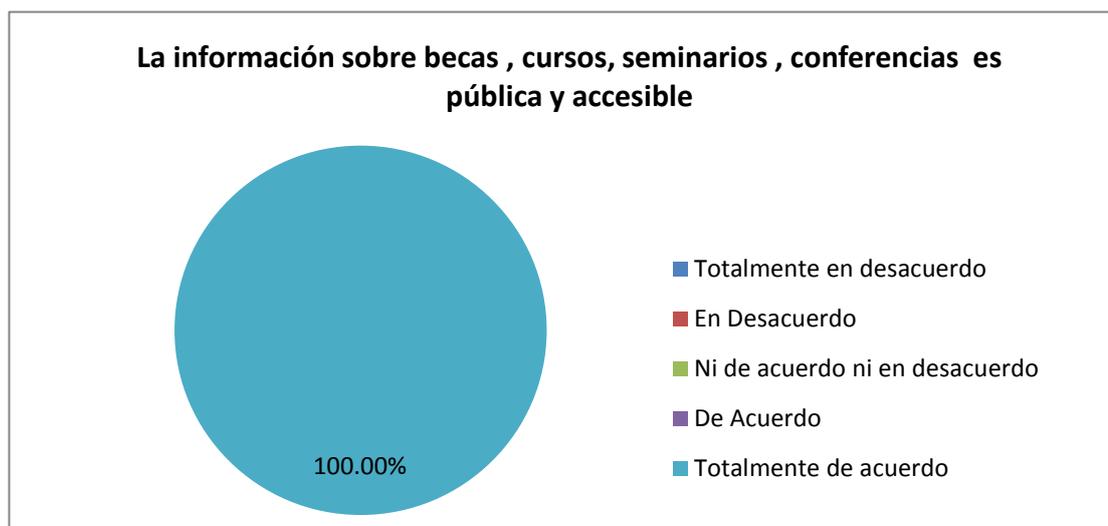


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado y el 60% está de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 56:

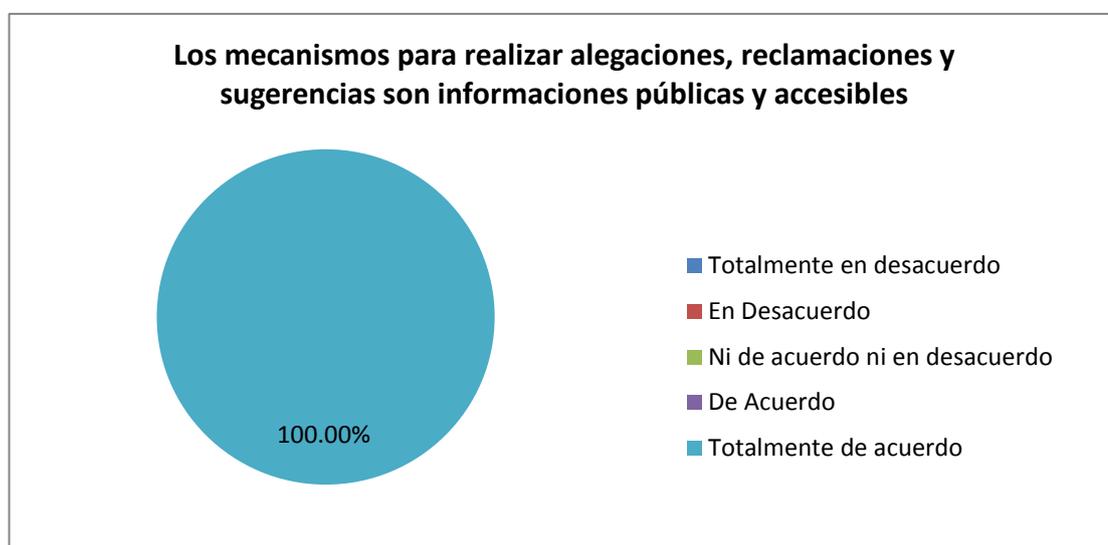


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

Figura 57:

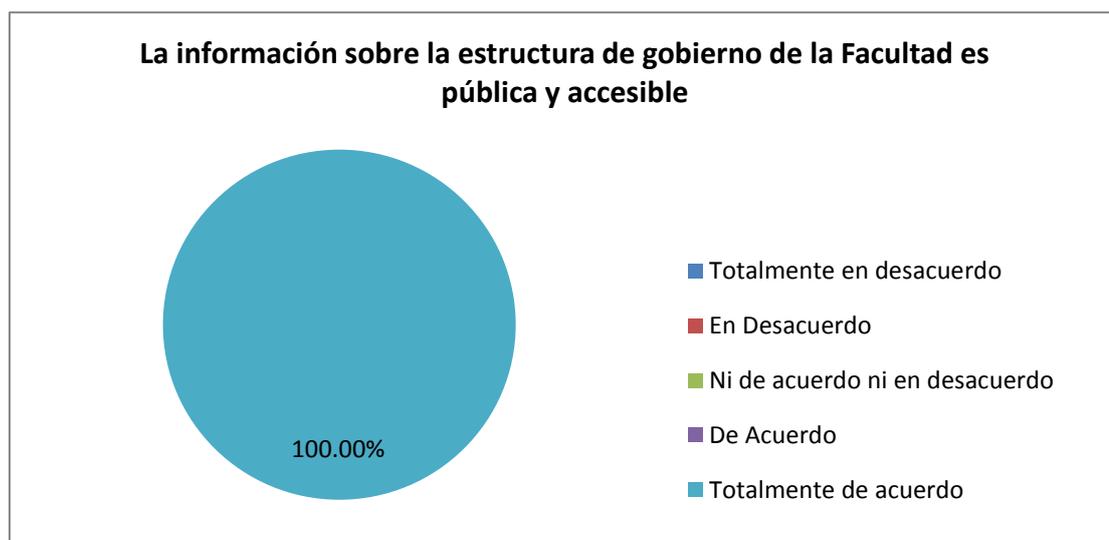


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo de acuerdo al enunciado formulado.

Figura 58:

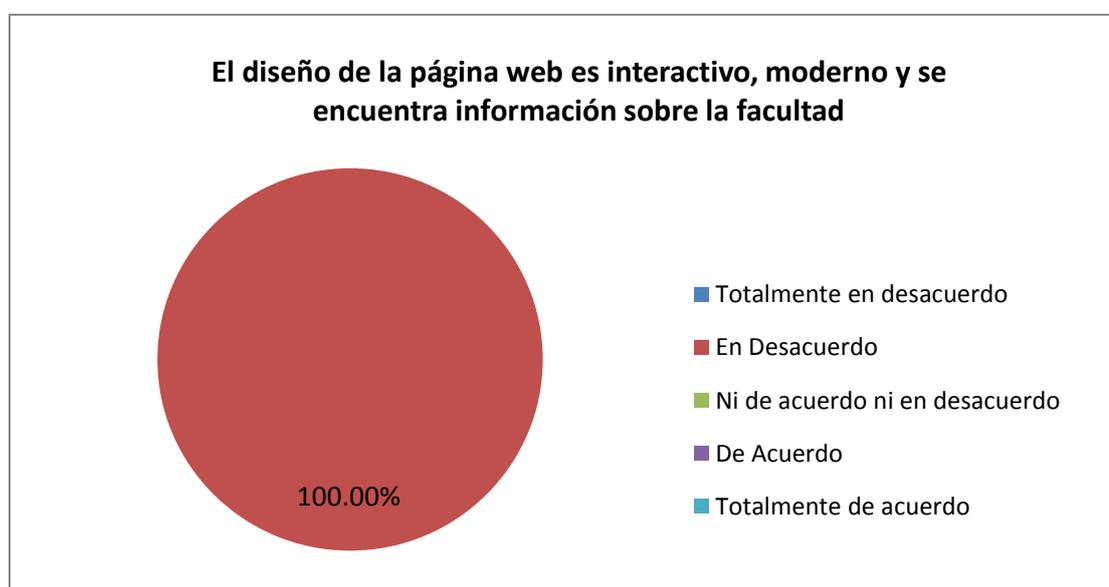


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado

Figura 59:



Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está en desacuerdo con el enunciado formulado.

RELACIONES DE LA INSTITUCIÓN CON EL ENTORNO Y CON LA SOCIEDAD EN GENERAL

Figura 60:



Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 20% de expertos está totalmente en desacuerdo con el enunciado formulado y el 80% en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 61:

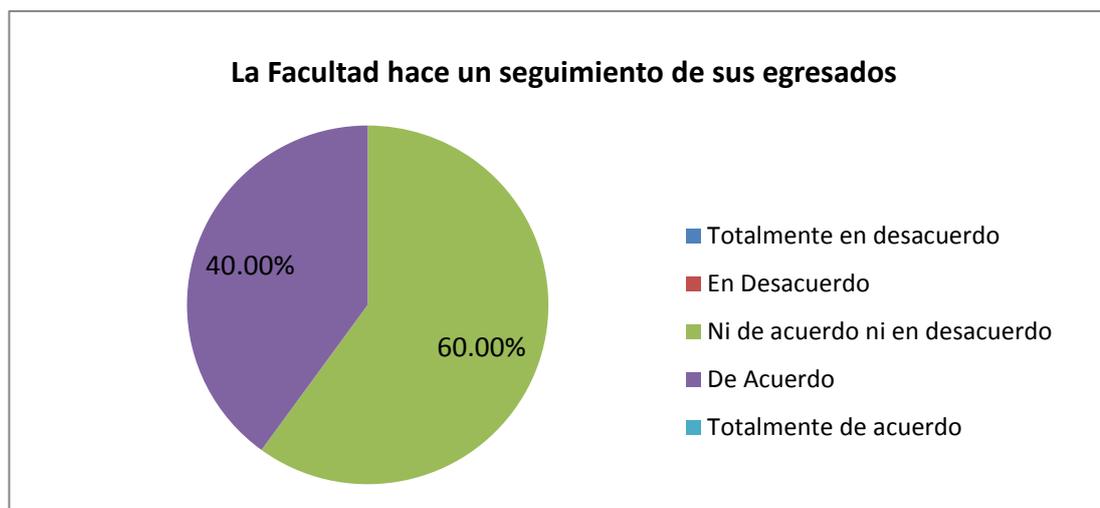


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 20% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado y el 80% de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 62:



Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos está de acuerdo con el enunciado formulado y el 60% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 63:



Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 20% de expertos está en desacuerdo con el enunciado formulado y el 80% está de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 64:



Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 20% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado y el 80% de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 65:



Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

Figura 66:

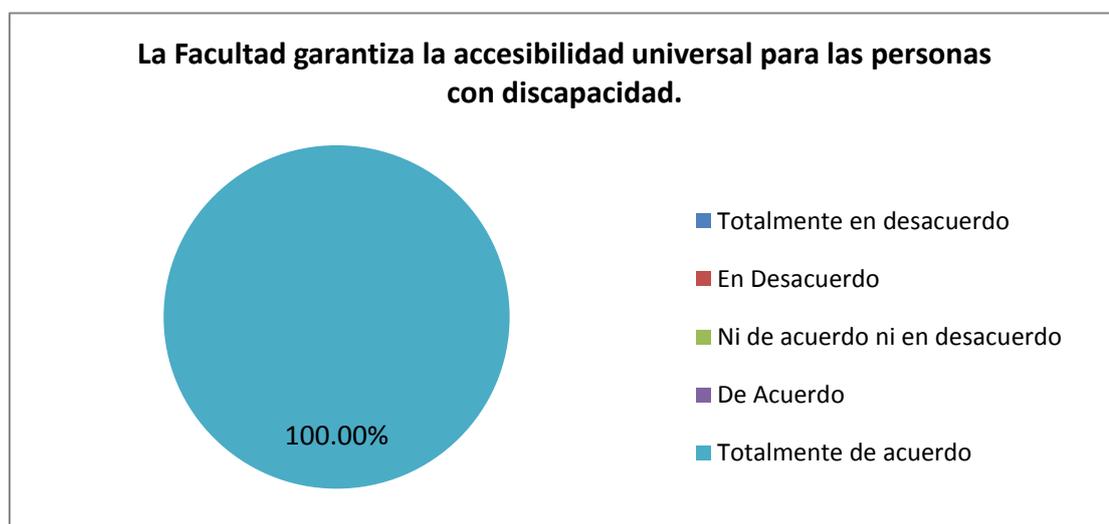


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

Figura 67:



Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

Figura 68:



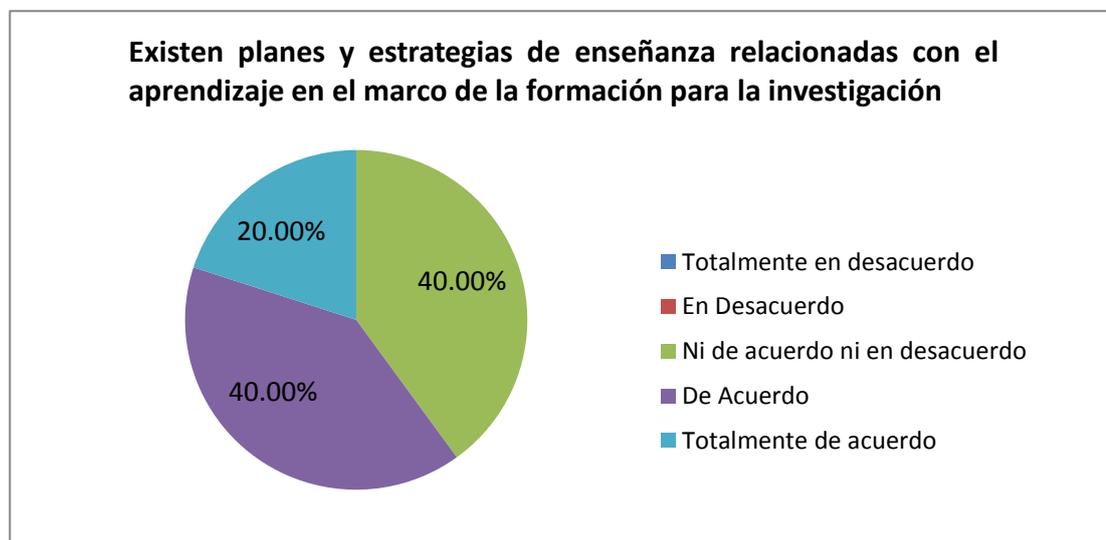
Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado.

INVESTIGACIÓN

Figura 69:

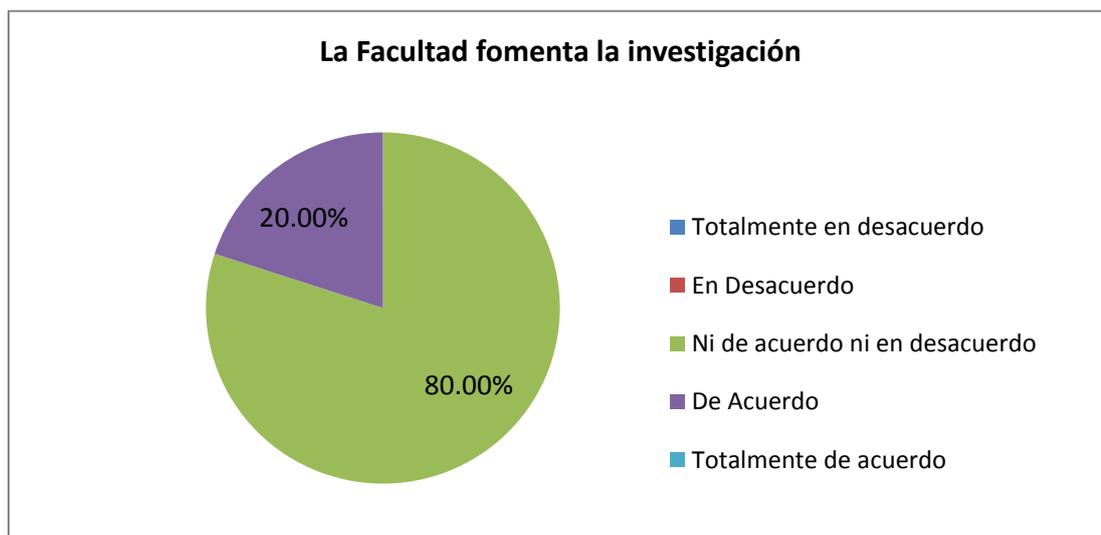


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 20% de expertos está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado, el 40% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 40% está de acuerdo con el enunciado formulado.

Figura 70:

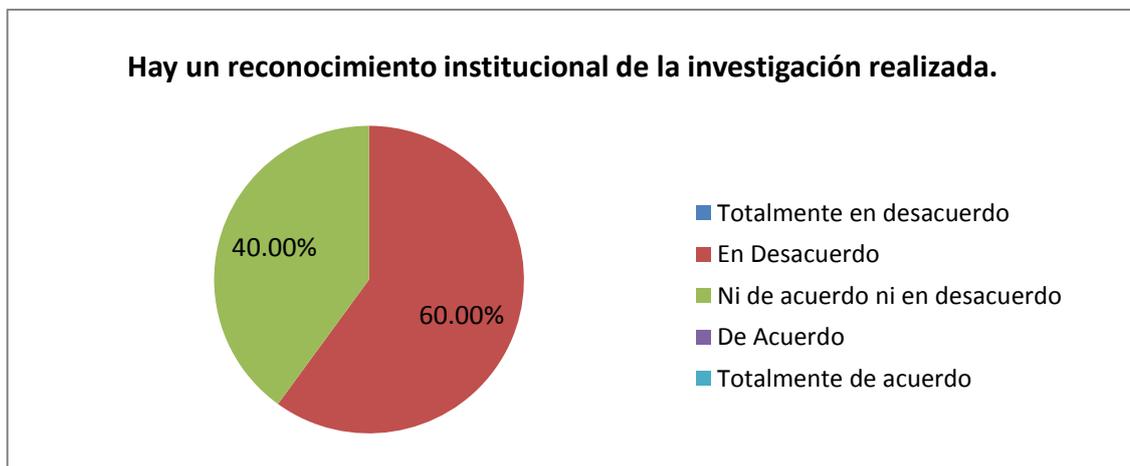


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 20% de expertos está de acuerdo con el enunciado formulado y el 80% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 71:

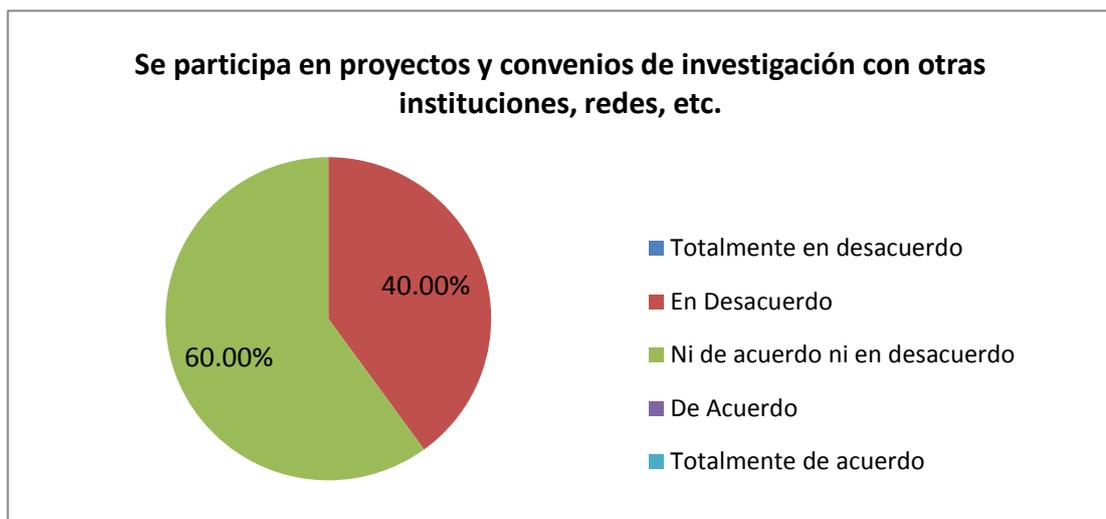


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado y el 60% está en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 72:

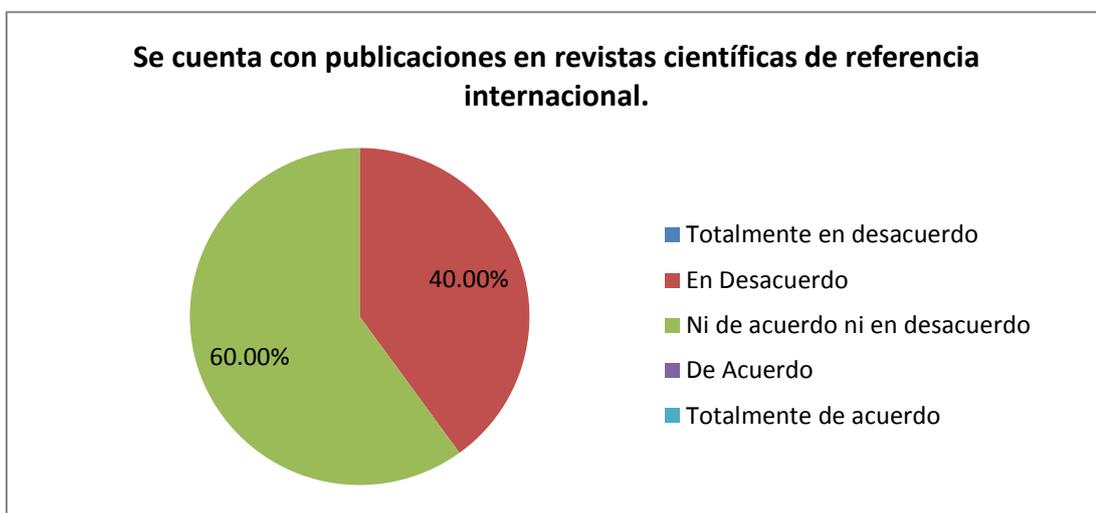


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos está en desacuerdo con el enunciado formulado y el 60% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 73:

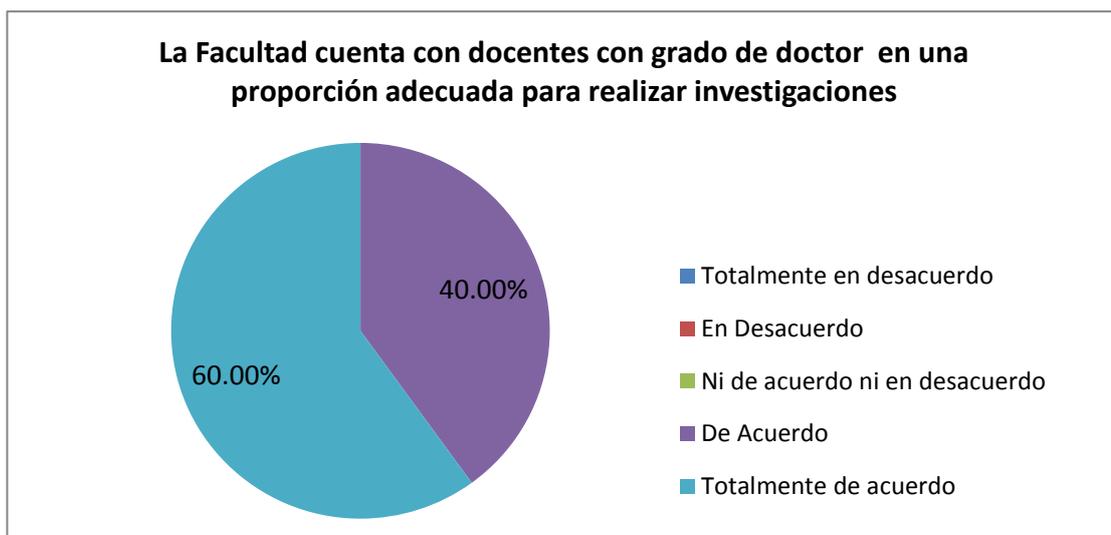


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos está en desacuerdo con el enunciado formulado y el 60% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 74:



Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos está de acuerdo con el enunciado formulado y el 60% está totalmente de acuerdo.

Figura 75:



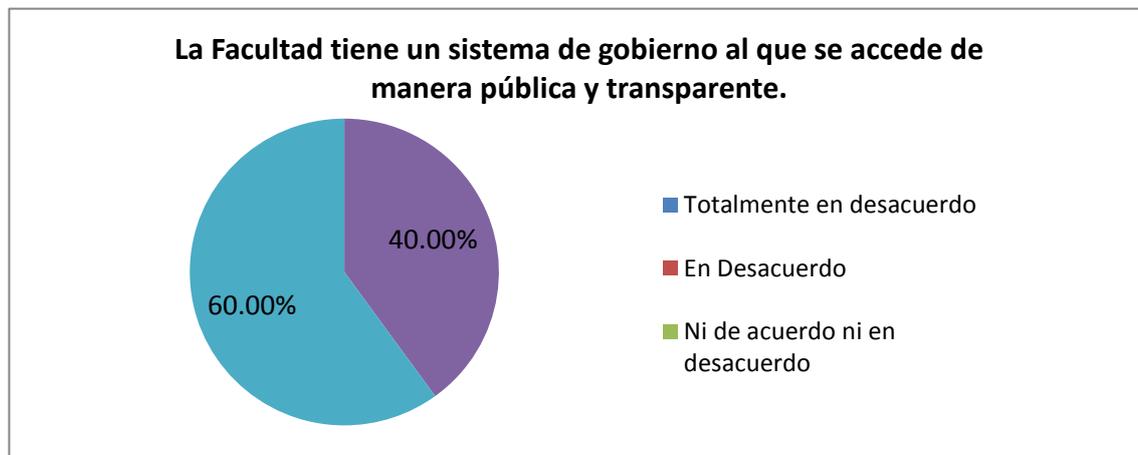
Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado y el 60% está de acuerdo con dicho enunciado.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Figura 76:

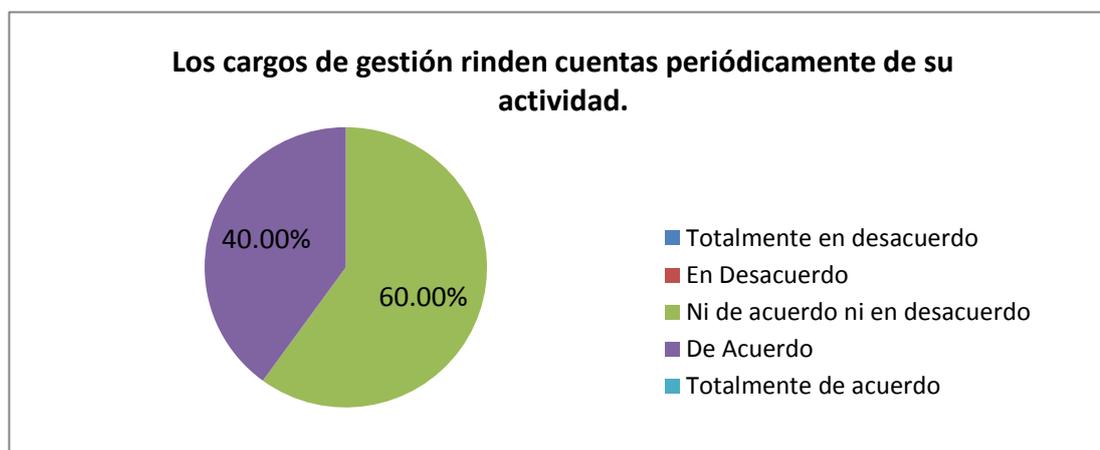


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos está de acuerdo con el enunciado formulado y el 60% está totalmente de acuerdo con dicho enunciado.

Figura 77:

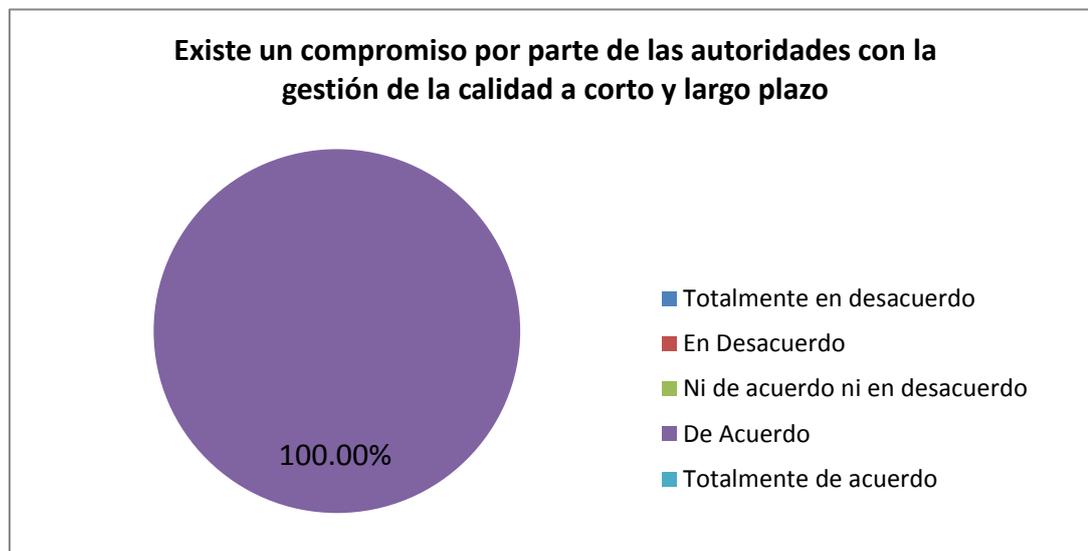


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de expertos está de acuerdo con el enunciado formulado y el 60% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 78:

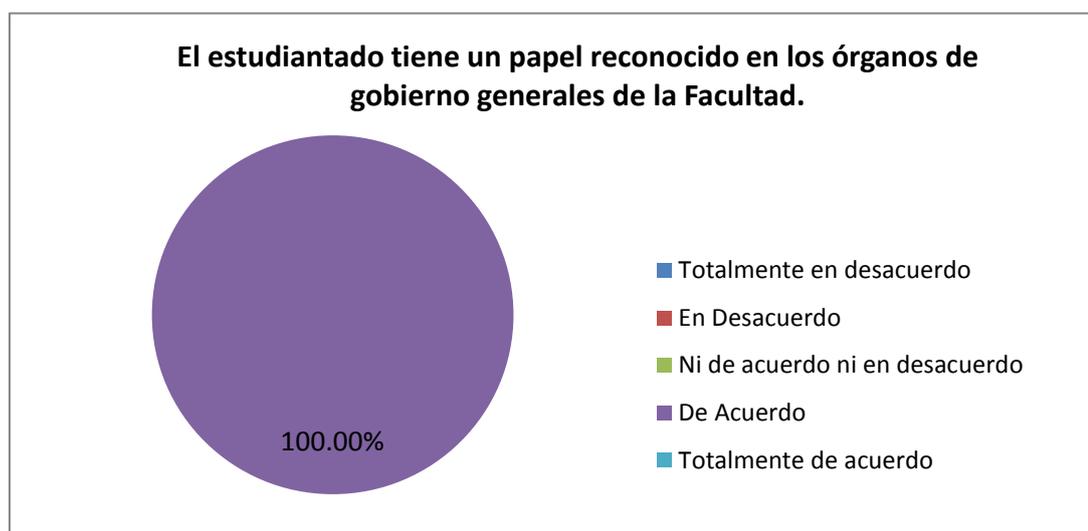


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está de acuerdo con el enunciado formulado.

Figura 79:



Fuente: Elaboración Propia

Análisis

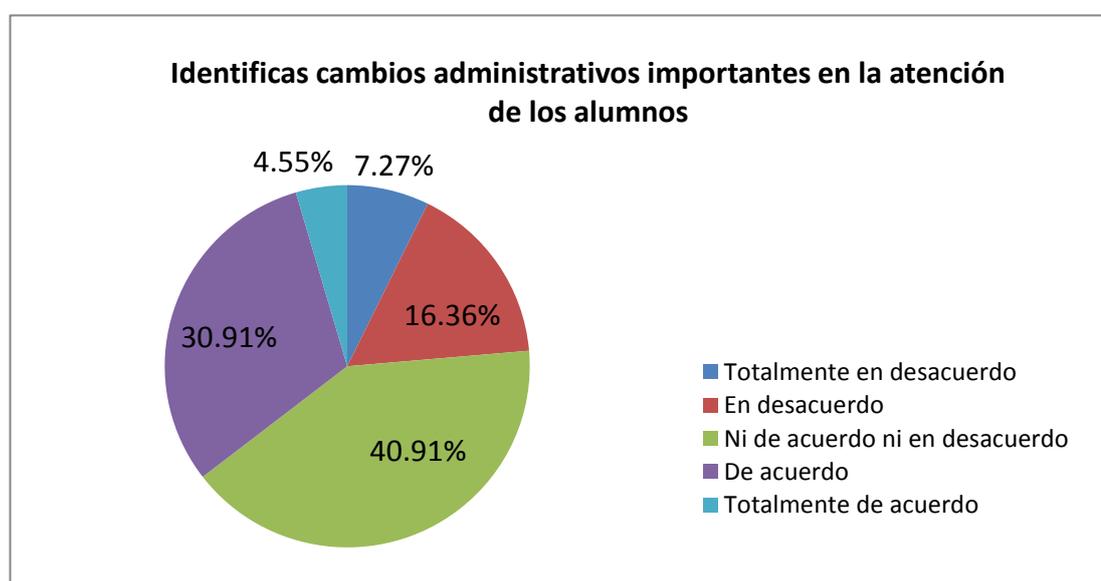
Según la figura presentada, se tiene que el 100% de expertos está de acuerdo con el enunciado formulado.

4.1.2. Resultados de cuestionario a Estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras

Después de aplicar los cuestionarios a los estudiantes de la facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras, se obtuvieron los siguientes resultados:

Administrativo – Atención

Figura 80:

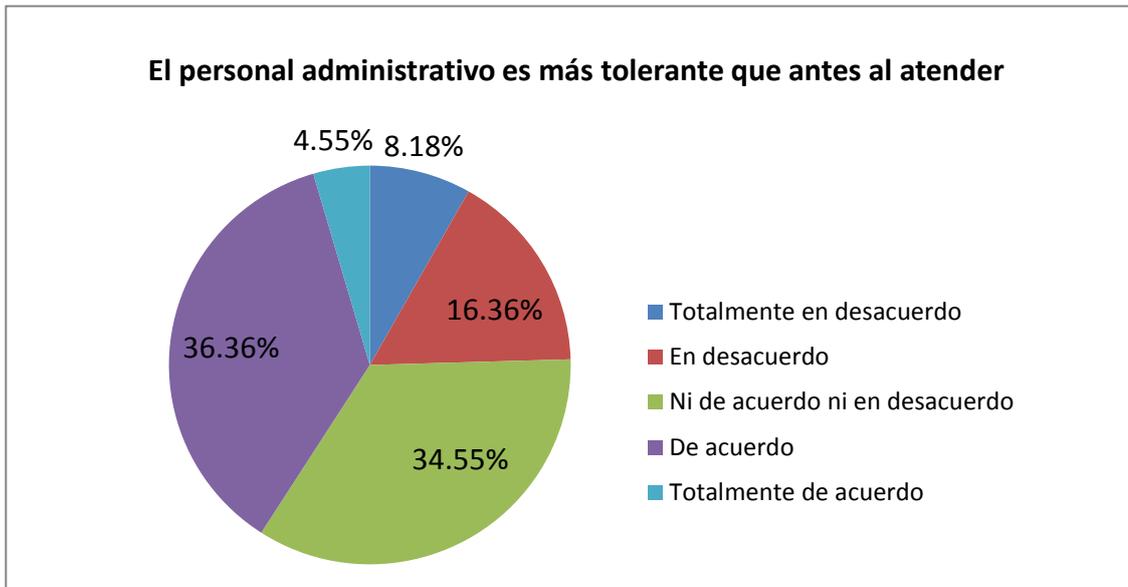


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40.91% de los estudiantes de la Facultad respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado, el 30.91% respondió que está de acuerdo, el 16.36% en desacuerdo, el 7.27% está totalmente en desacuerdo y el 4.55% está totalmente de acuerdo con dicho enunciado

Figura 81:

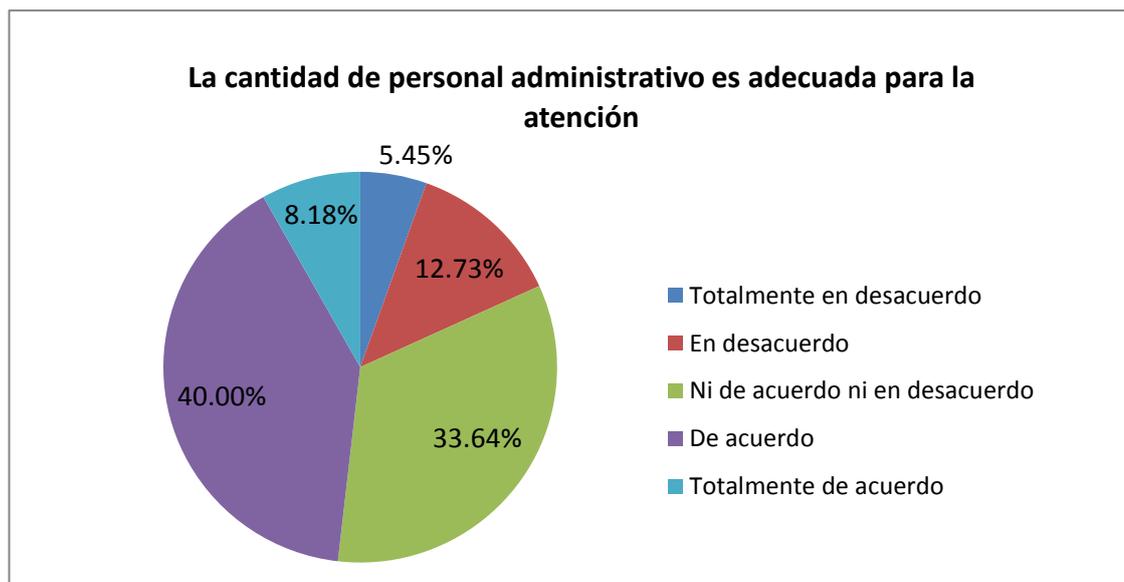


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 36.36% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo, el 34.55% con el enunciado formulado no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.36% respondió que está en desacuerdo, el 8.18% Totalmente en desacuerdo y el 4.55% está totalmente de acuerdo con dicho enunciado

Figura 82:



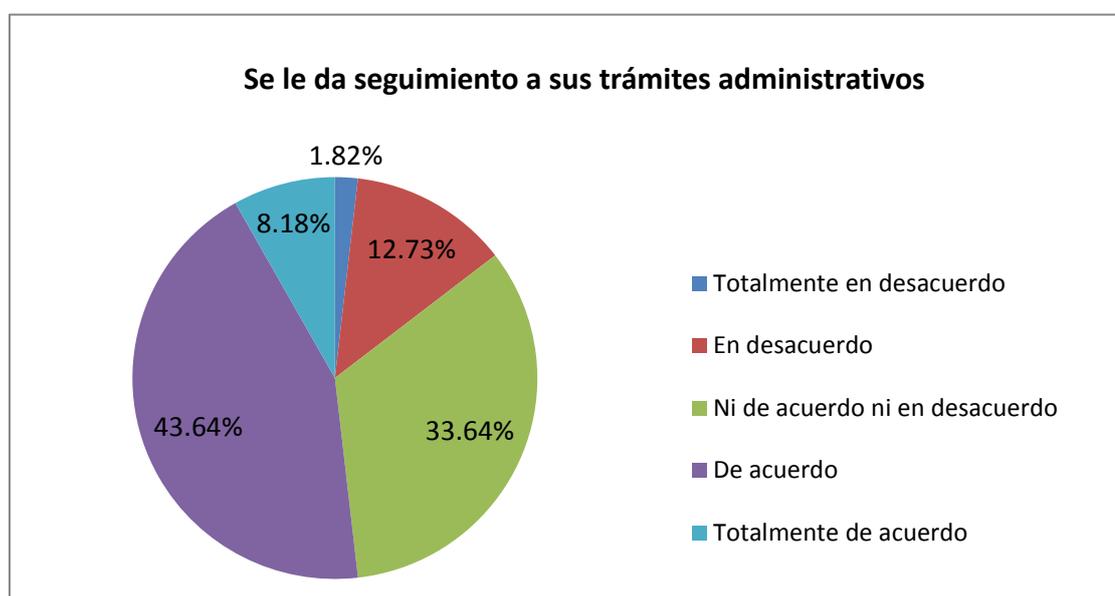
Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 33.64% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.73% respondió que está en desacuerdo, el 8.18% Totalmente de acuerdo y el 5.45% está totalmente en desacuerdo.

Administrativo – trámites

Figura 83:

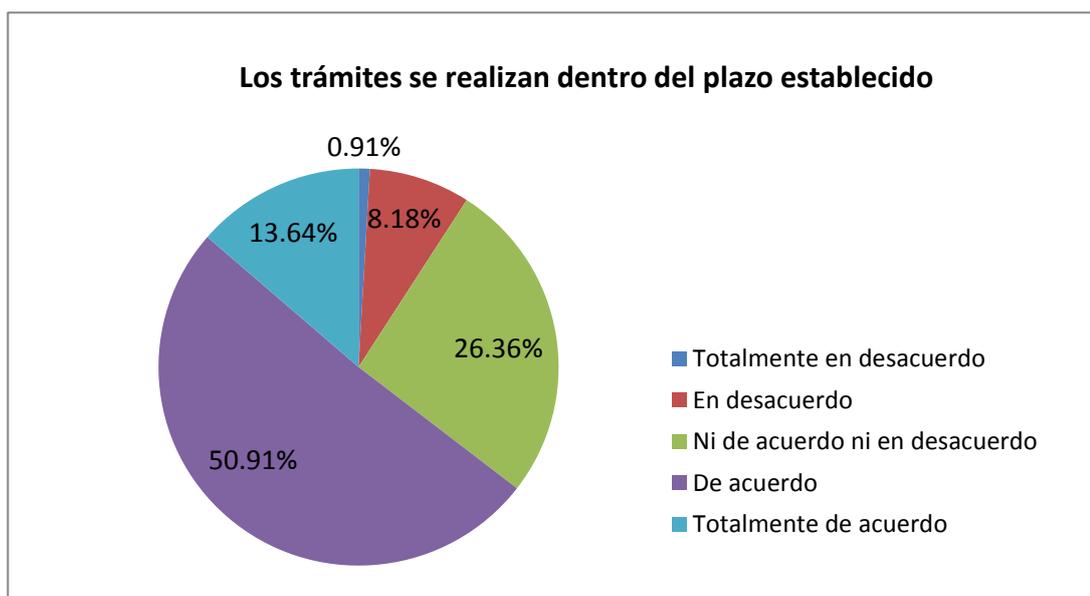


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 43.64% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo, el 33.64% con el enunciado formulado no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.73% respondió que está en desacuerdo, el 8.18% Totalmente de acuerdo y el 1.82% está totalmente en desacuerdo con dicho enunciado

Figura 84:

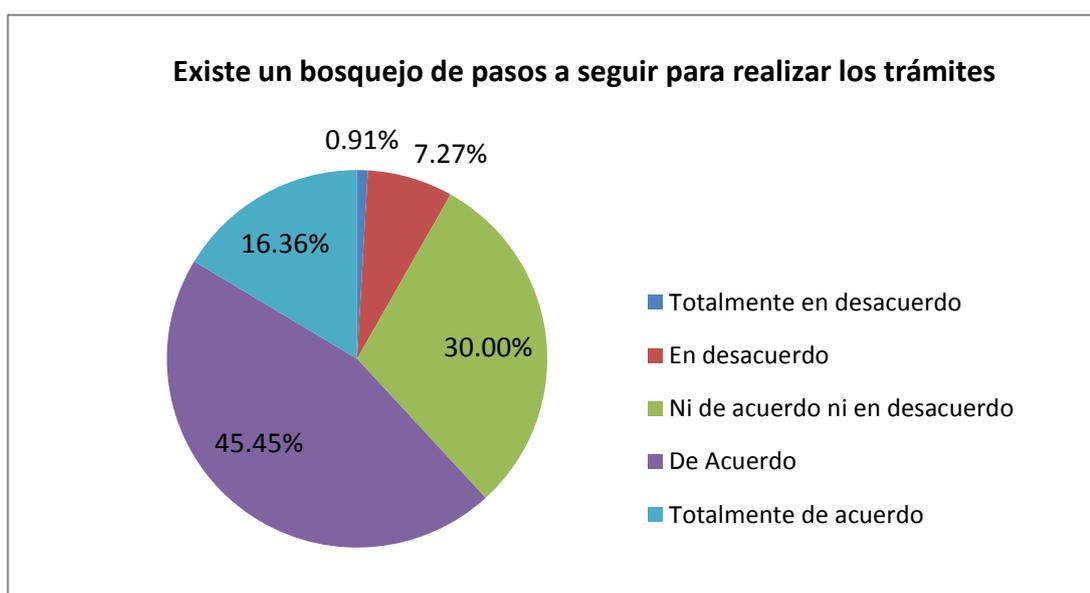


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 50.91% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 26.36% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.64% respondió que está totalmente de acuerdo, el 8.18% en desacuerdo y el 0.91% está totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 85:



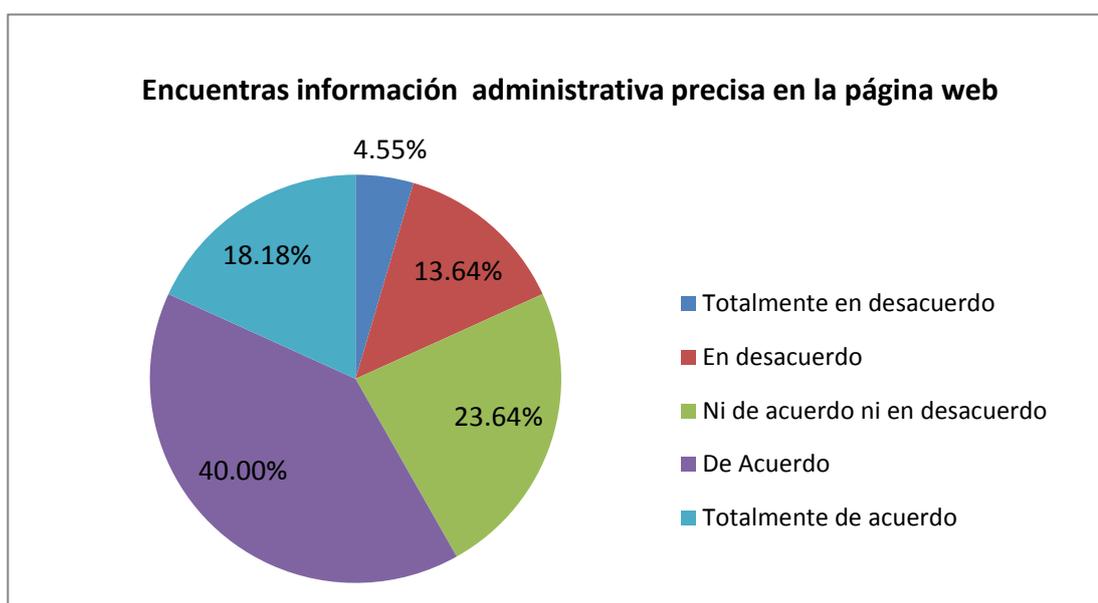
Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 45.45% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 30% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.36% respondió que está totalmente de acuerdo, el 7.27% en desacuerdo y el 0.91% está totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Administrativo – Transparencia

Figura 86:

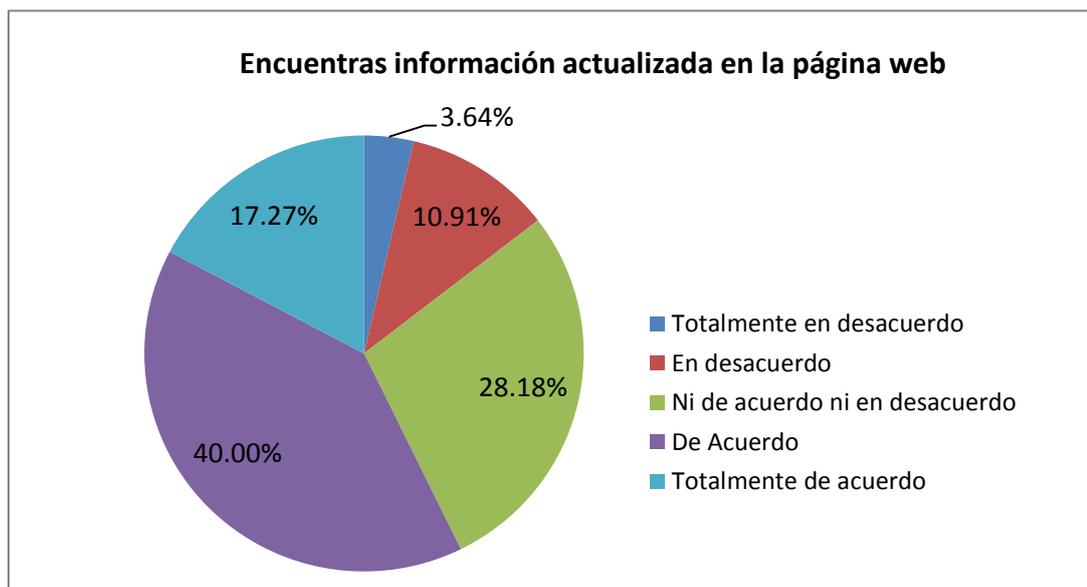


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciador formulado, el 23.64% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.18% respondió que está totalmente de acuerdo, el 13.64% en desacuerdo y el 4.55% está totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 87:

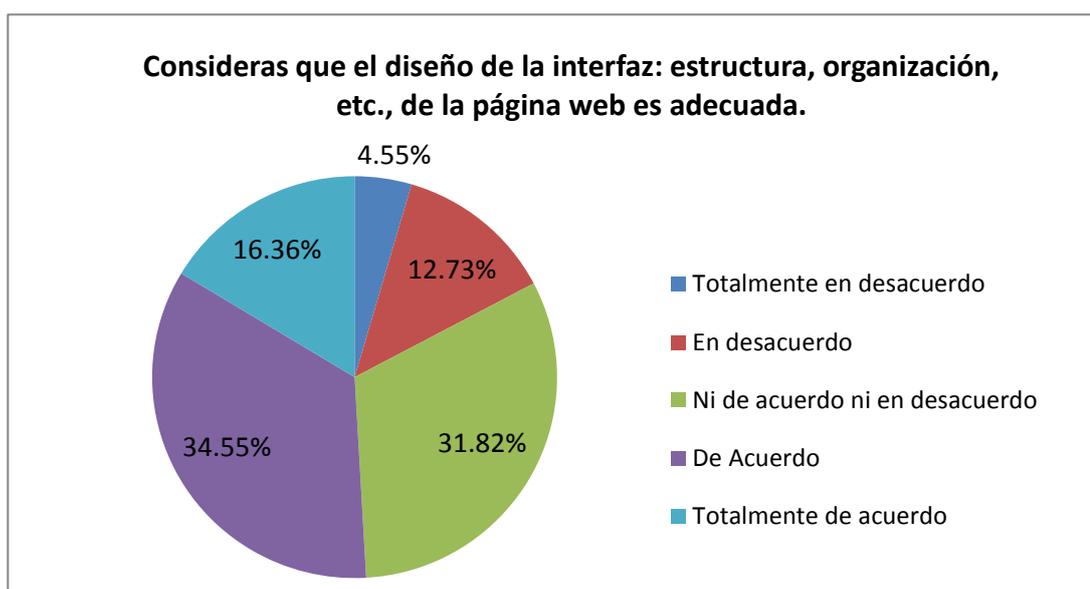


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 40% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 28.18% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.27% respondió que está totalmente de acuerdo, el 10.91% en desacuerdo y el 3.64% está totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 88:



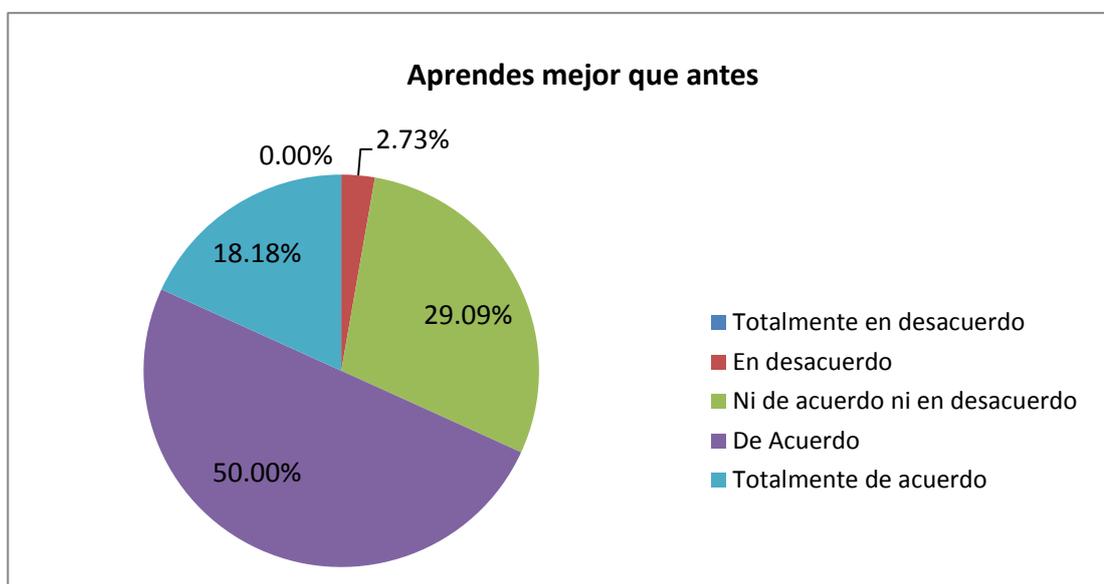
Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 34.55% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 31.82% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.36% respondió que está totalmente de acuerdo, el 12.73% en desacuerdo y el 4.55% está totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Académico – Enseñanza Aprendizaje

Figura 89:

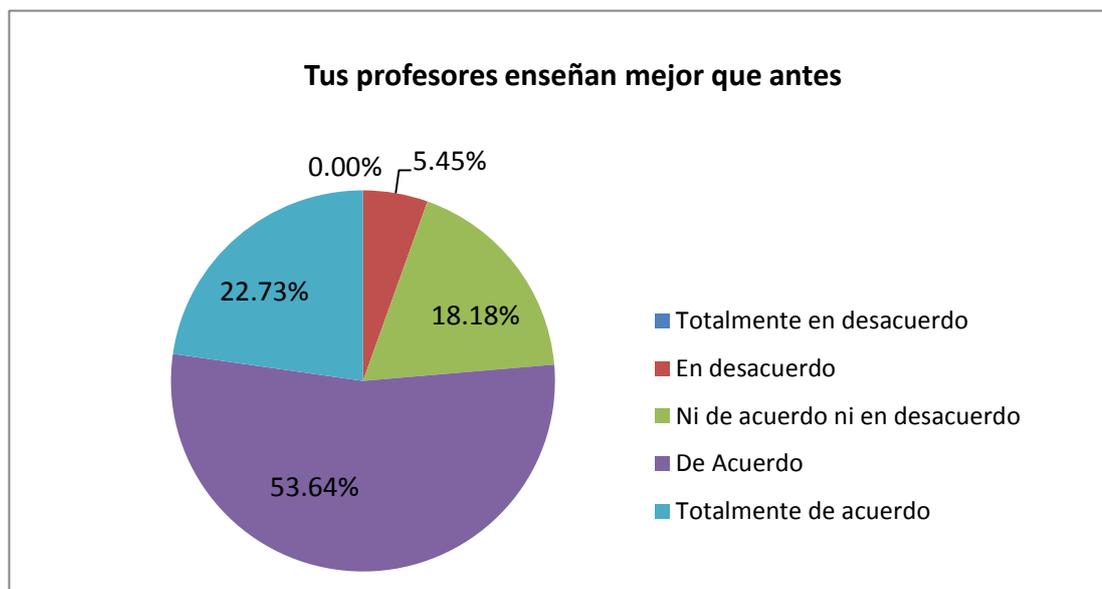


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 50% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 29.09% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.18% respondió que está totalmente de acuerdo, el 2.73% en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 90:

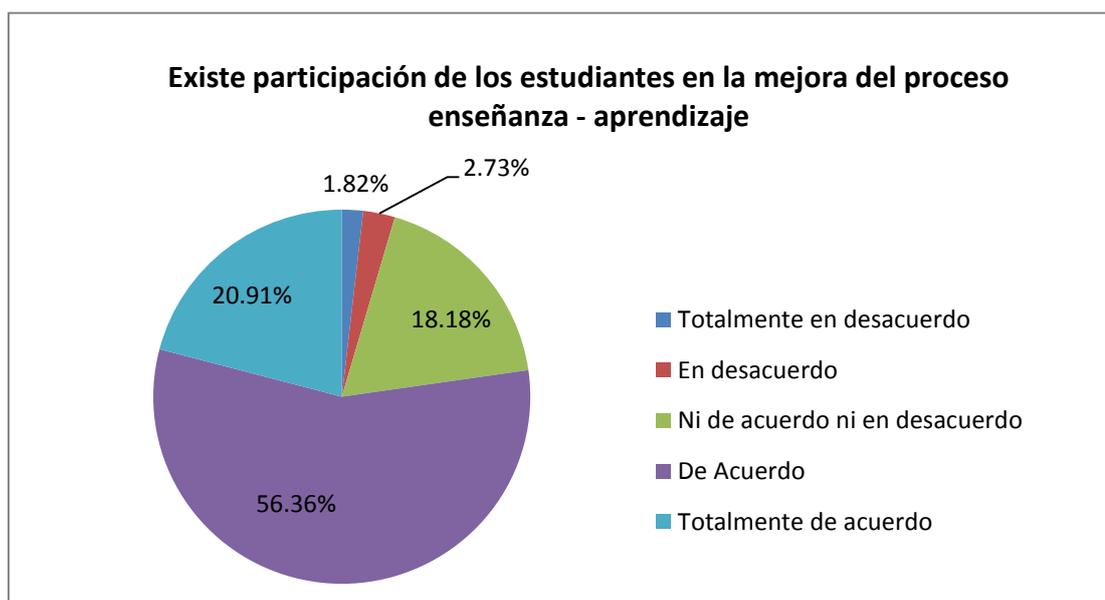


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 53.64% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 22.73% está totalmente de acuerdo, el 18.18% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.45% en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 91:



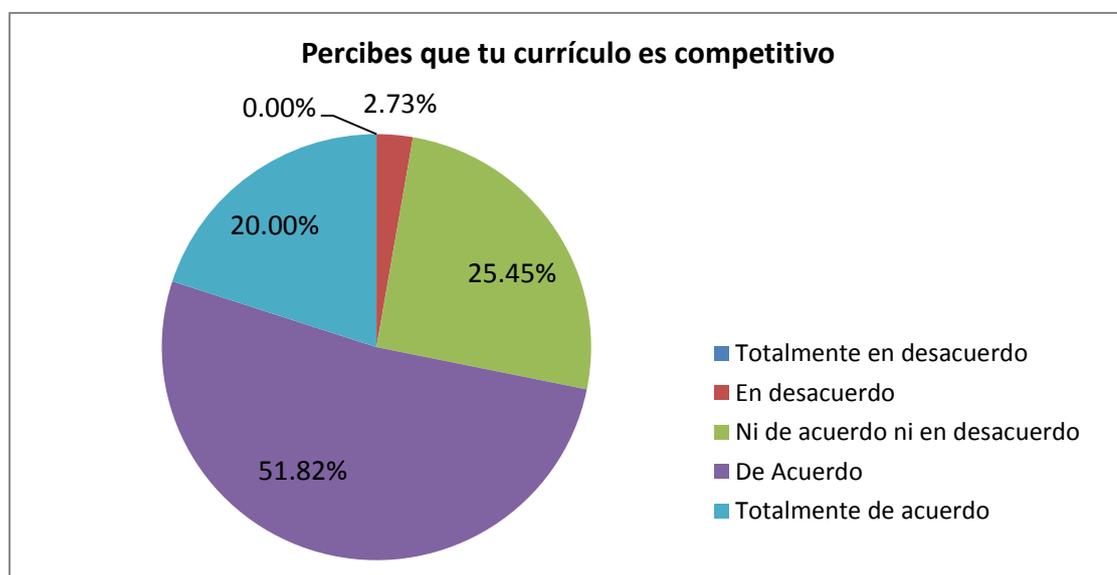
Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 20.91% de los estudiantes de la Facultad está totalmente de acuerdo con el enunciado formulado, el 18.18% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.73% en desacuerdo y el 1.82% está totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Académico – Currículo

Figura 92:

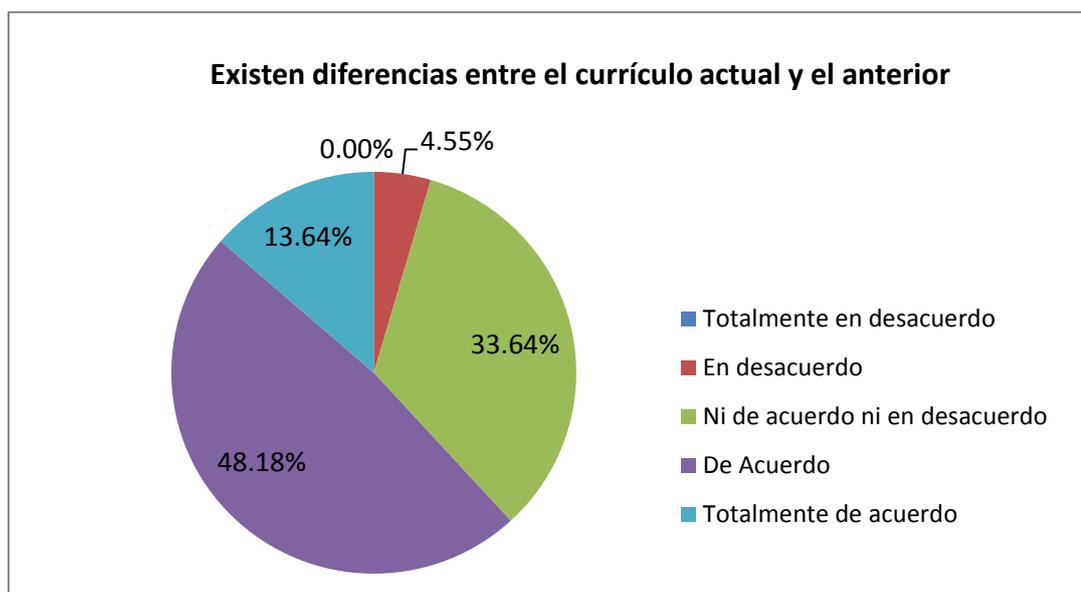


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 25.45% de los estudiantes de la Facultad respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado formulado, el 20% está totalmente de acuerdo, el 2.73% en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 93:

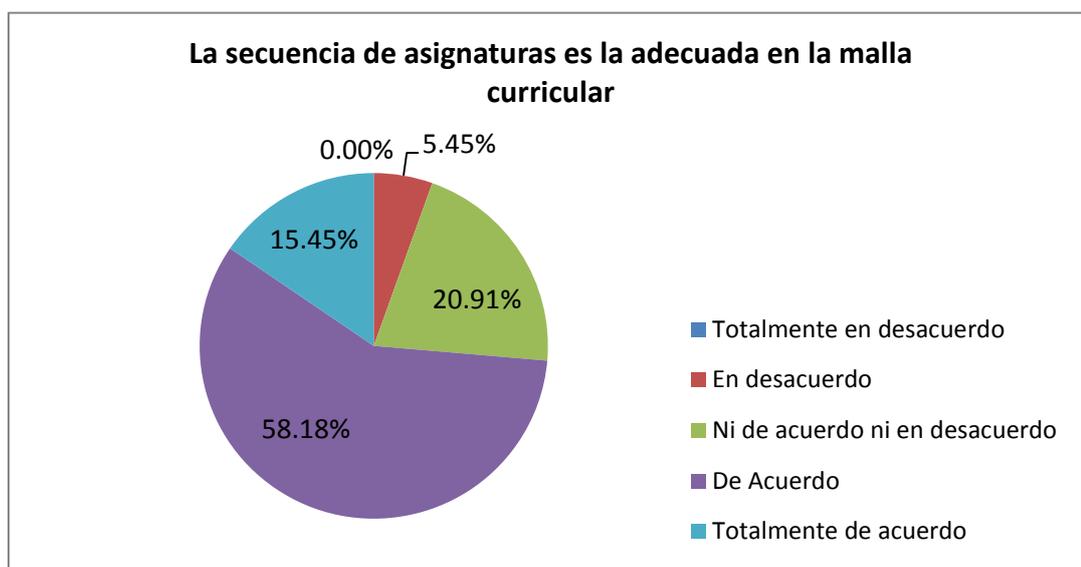


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 48.18% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 33.64% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.64% está totalmente de acuerdo, el 4.55% en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 94:



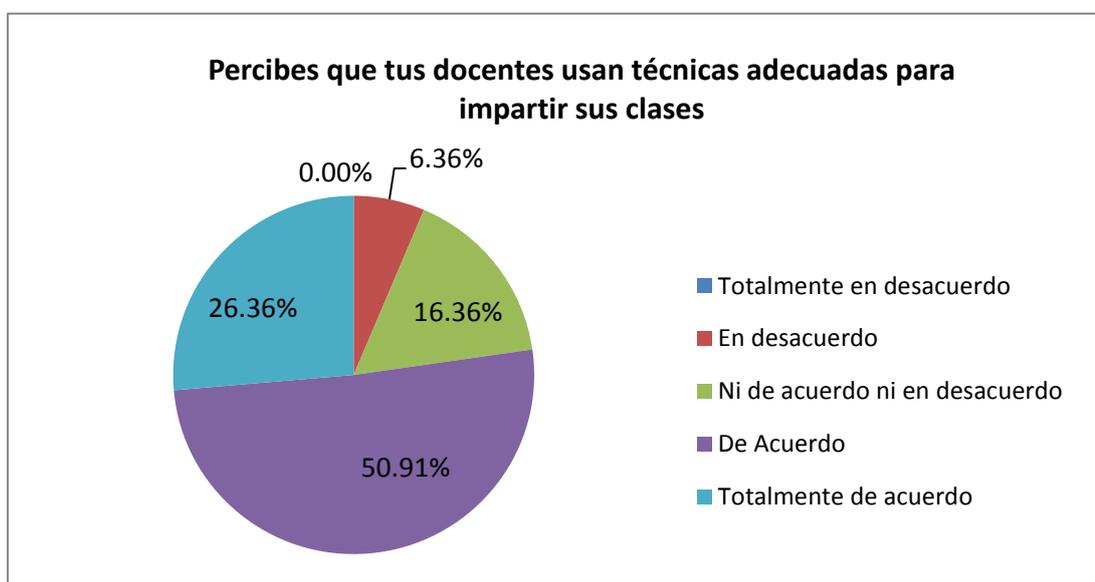
Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 58.18% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 20.91% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.45% está totalmente de acuerdo, el 5.45% en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Académico – Docente

Figura 95:

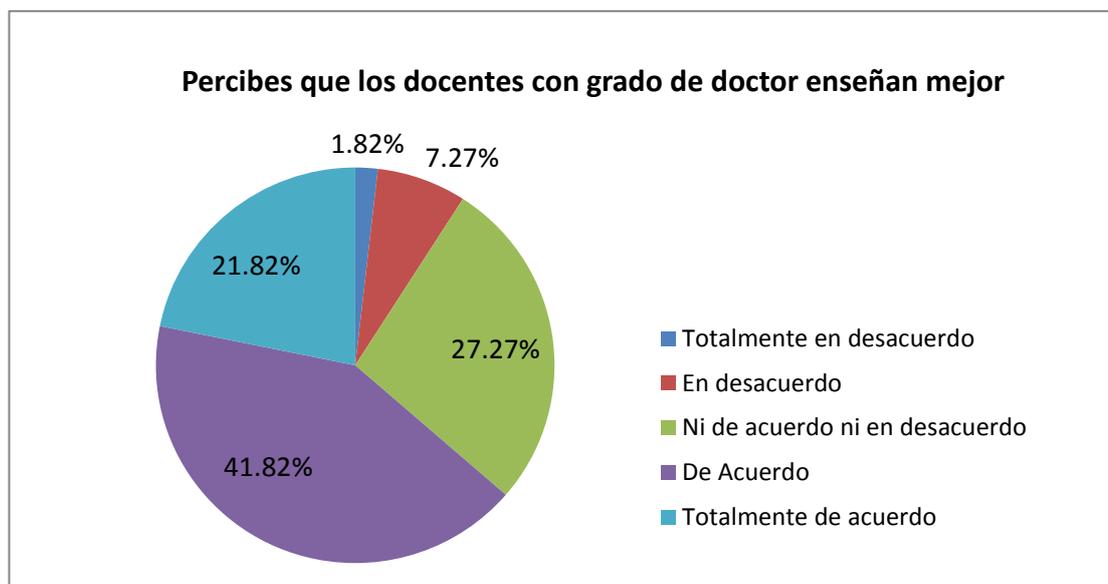


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 50.91% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 26.36% está totalmente de acuerdo, el 16.36% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.36% en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 96:

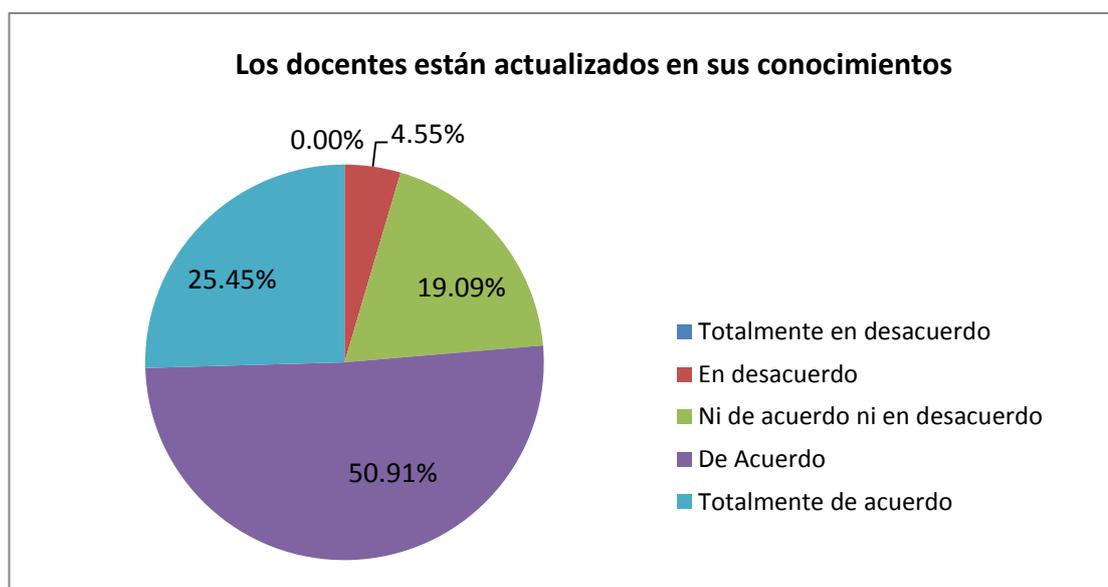


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 41.82% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 27.27% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.82% está totalmente de acuerdo, el 7.27% en desacuerdo y el 1.82% totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 97:



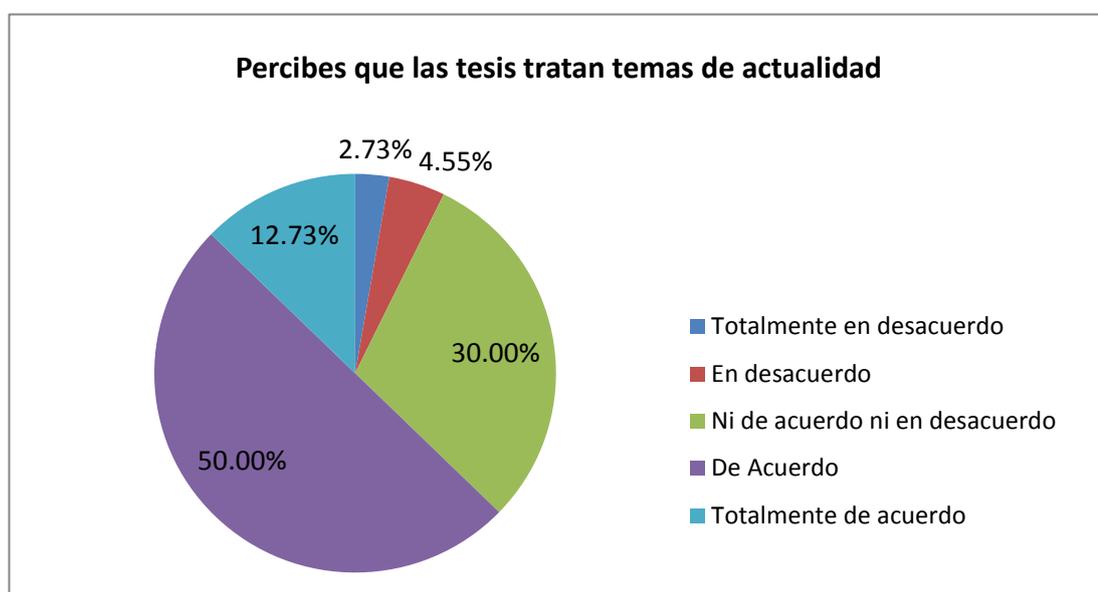
Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, el 50.91% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 25.45% está totalmente de acuerdo, el 19.09% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4.55% en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Investigación – Tesis

Figura 98:

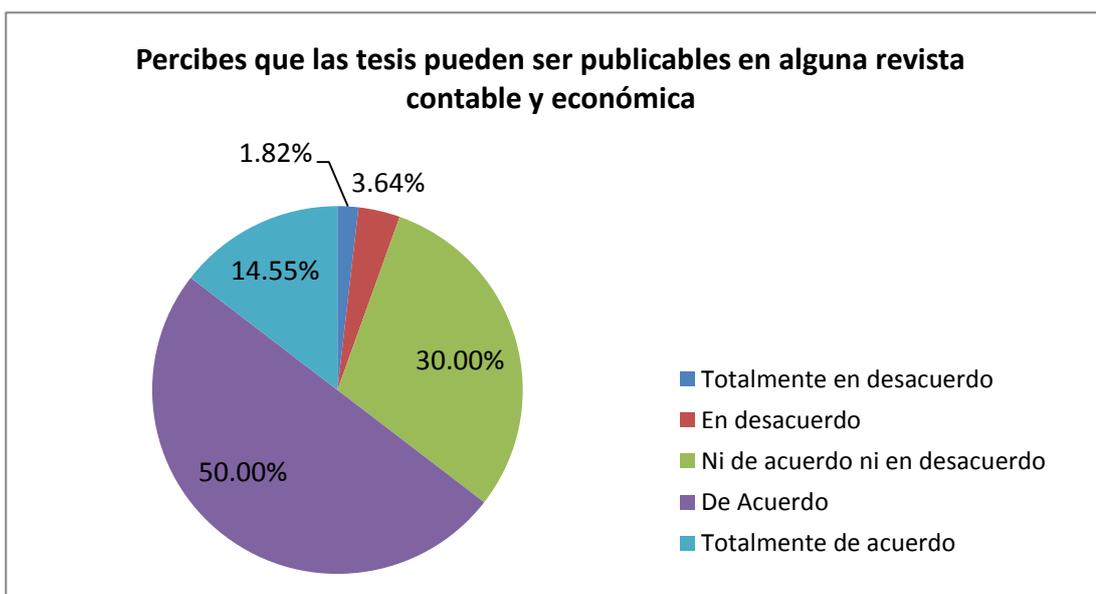


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 50 % de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.73% totalmente de acuerdo, el 4.55% en desacuerdo y el 2.73% totalmente en desacuerdo con dicho enunciado

Figura 99:

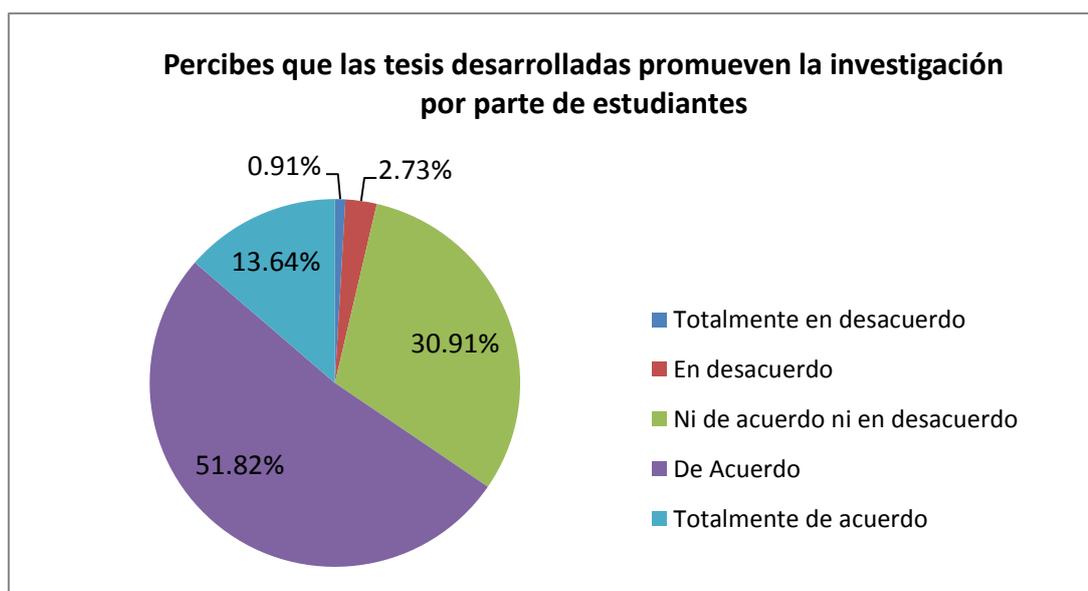


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 50 % de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14.55% totalmente de acuerdo, el 3.64% en desacuerdo y el 1.82% totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 100:



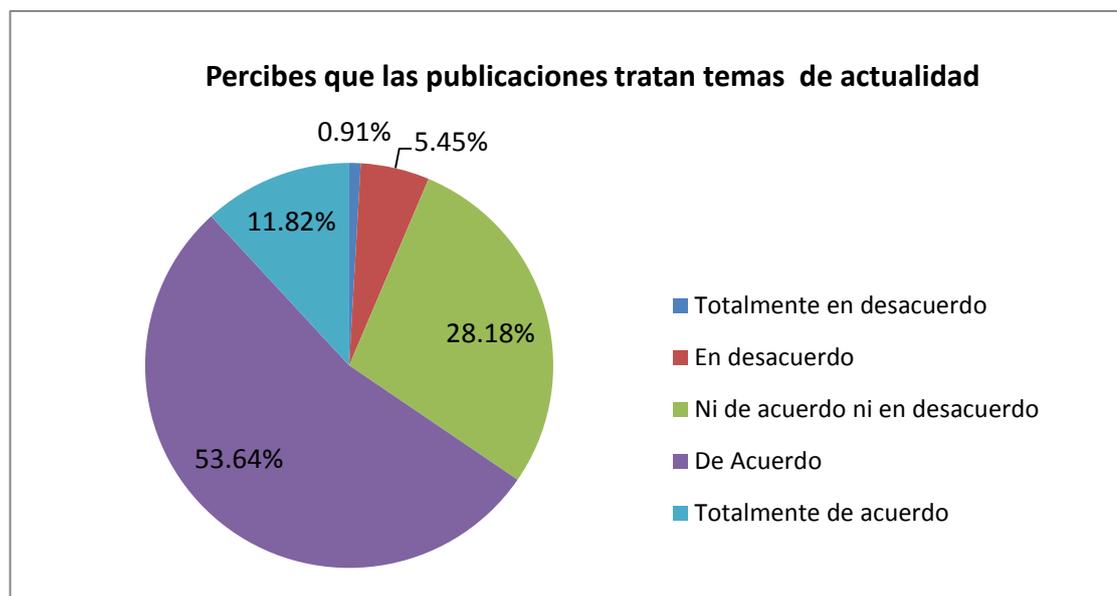
Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Los estudiantes de la facultad respondieron de la siguiente manera: el 51.82 % respondió que está de acuerdo, el 30.91% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.64% totalmente de acuerdo, el 2.73% en desacuerdo y el 0.91% totalmente en desacuerdo.

Investigación – Publicaciones

Figura 101:

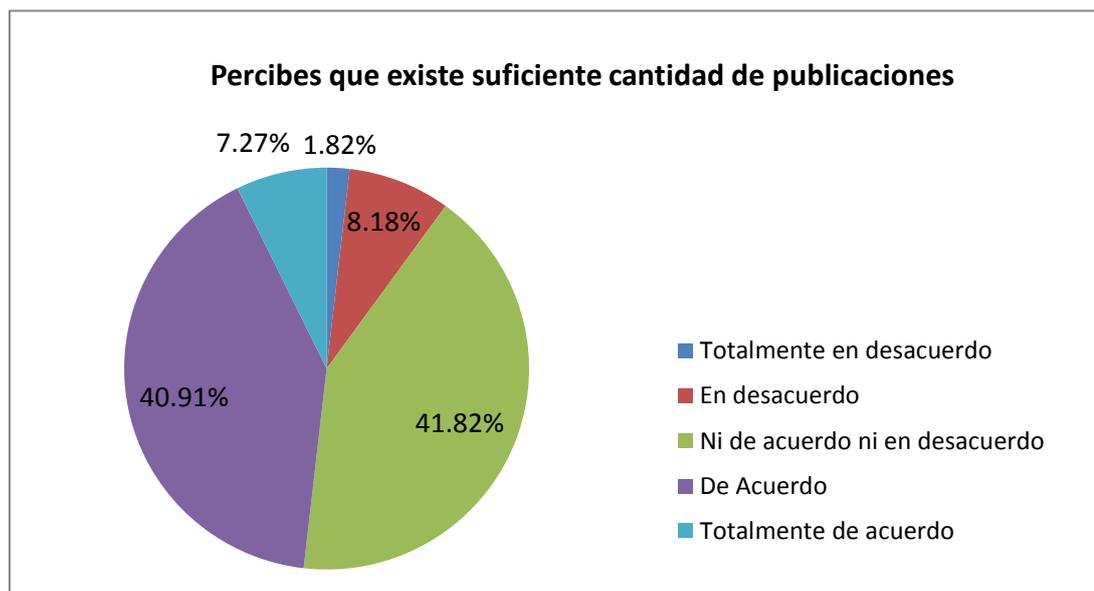


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Los estudiantes de la facultad respondieron de la siguiente manera: el 53.64% respondió que está de acuerdo, el 28.18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.82% totalmente de acuerdo, el 5.45% en desacuerdo y el 0.91% totalmente en desacuerdo.

Figura 102:

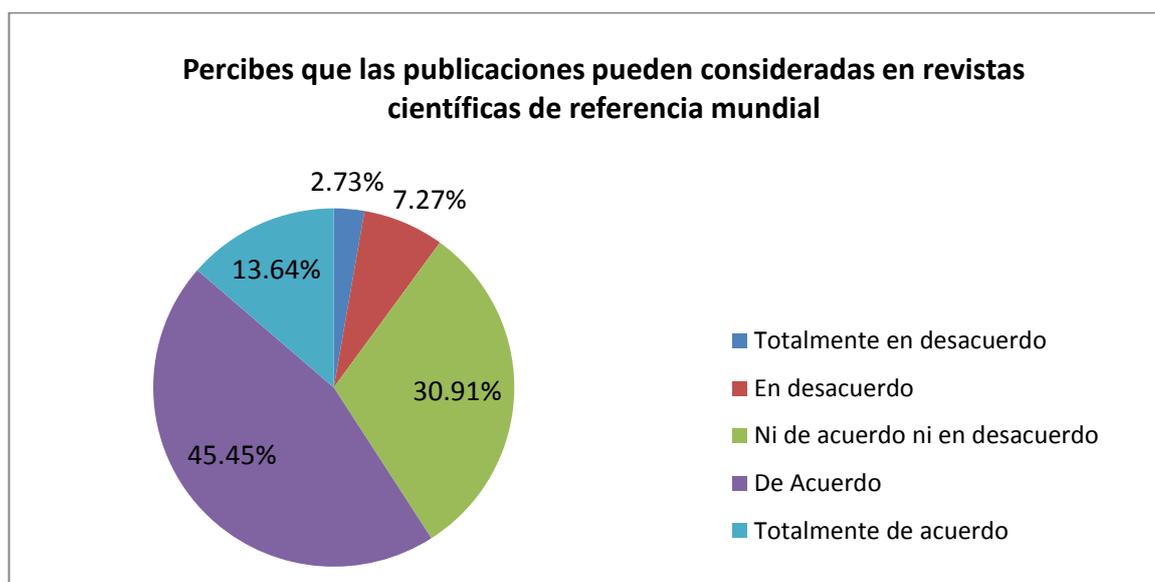


Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que los estudiantes 40.91% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo, el 41.82% con el enunciado formulado ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8.18% en desacuerdo, 7.27% totalmente de acuerdo y el 1.82% totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

Figura 103:



Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Según la figura presentada, se tiene que el 45.45% de los estudiantes de la Facultad respondió que está de acuerdo con el enunciado formulado, el 30.91% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.64% está totalmente de acuerdo, el 7.27% en desacuerdo y el 2.73% totalmente en desacuerdo con dicho enunciado

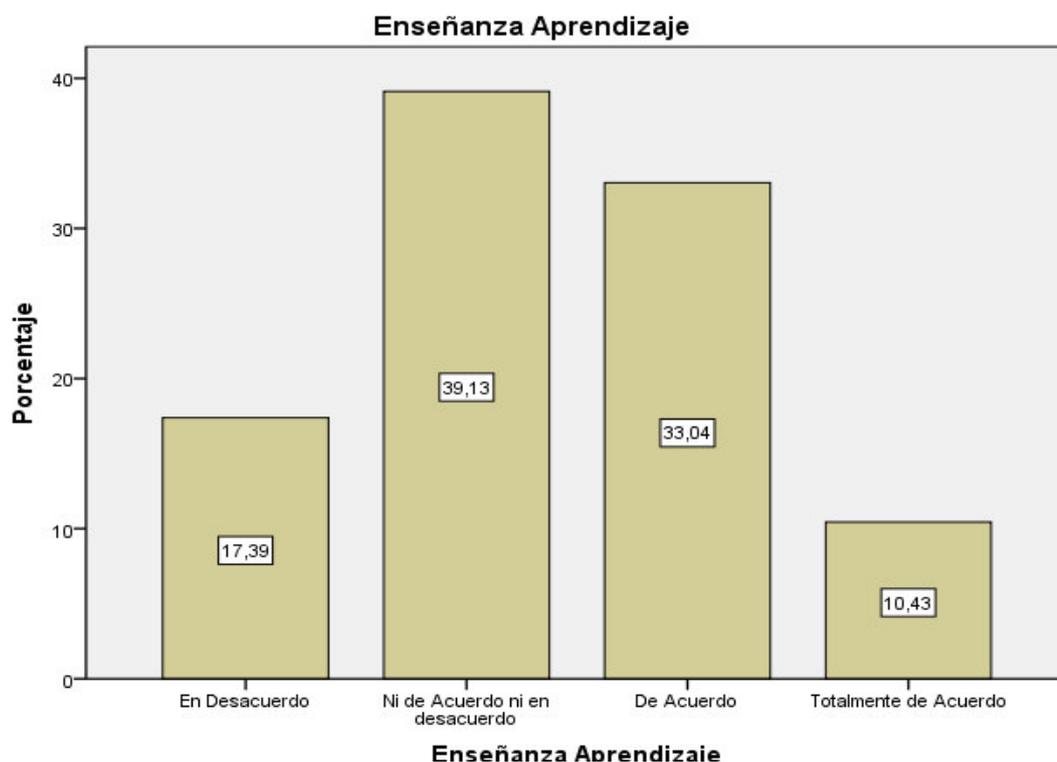
4.1.3. Resultados consolidados

A continuación pasaremos a mostrar los gráficos de los resultados consolidados por cada dimensión de las variables.

4.1.3.1 Resultados consolidados de la variable Estándares de Calidad de acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG)

Dimensión 1: Enseñanza-Aprendizaje

Gráfico 1



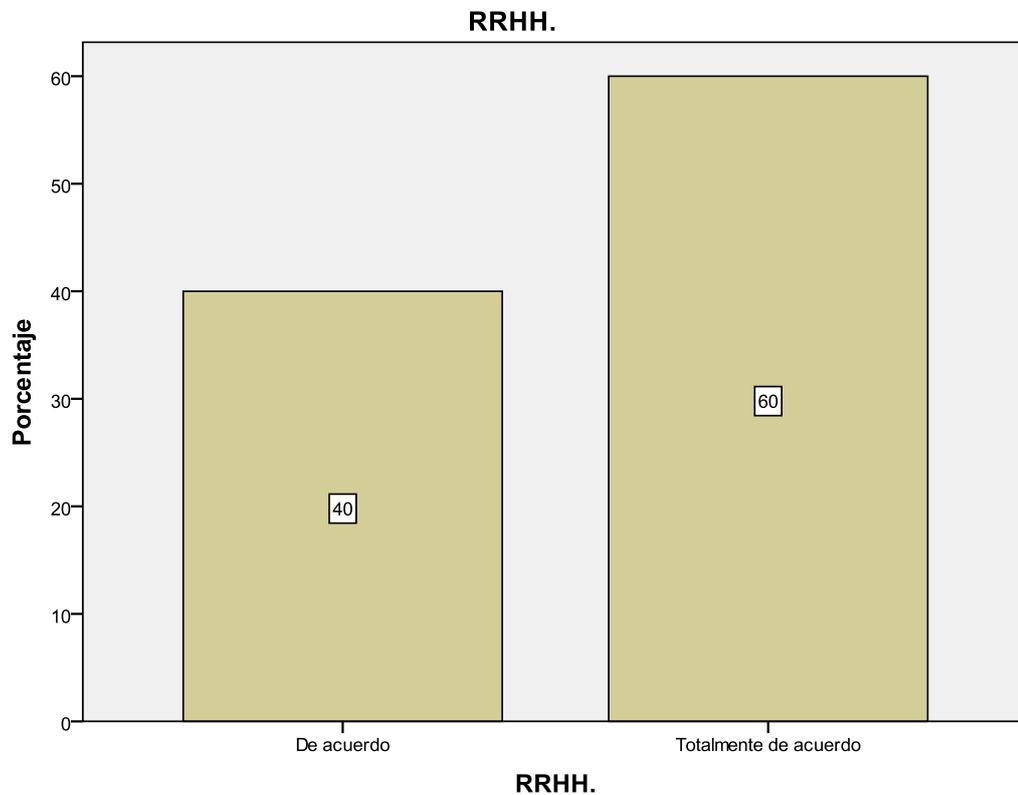
Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según el gráfico 1, de la dimensión 1 se puede observar que el 17.39% está en desacuerdo, el 39.12% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33.04% está de acuerdo y el 10.43% está totalmente de acuerdo con la dimensión enseñanza – aprendizaje.

Dimensión 2: Recursos Humanos

Gráfico 2



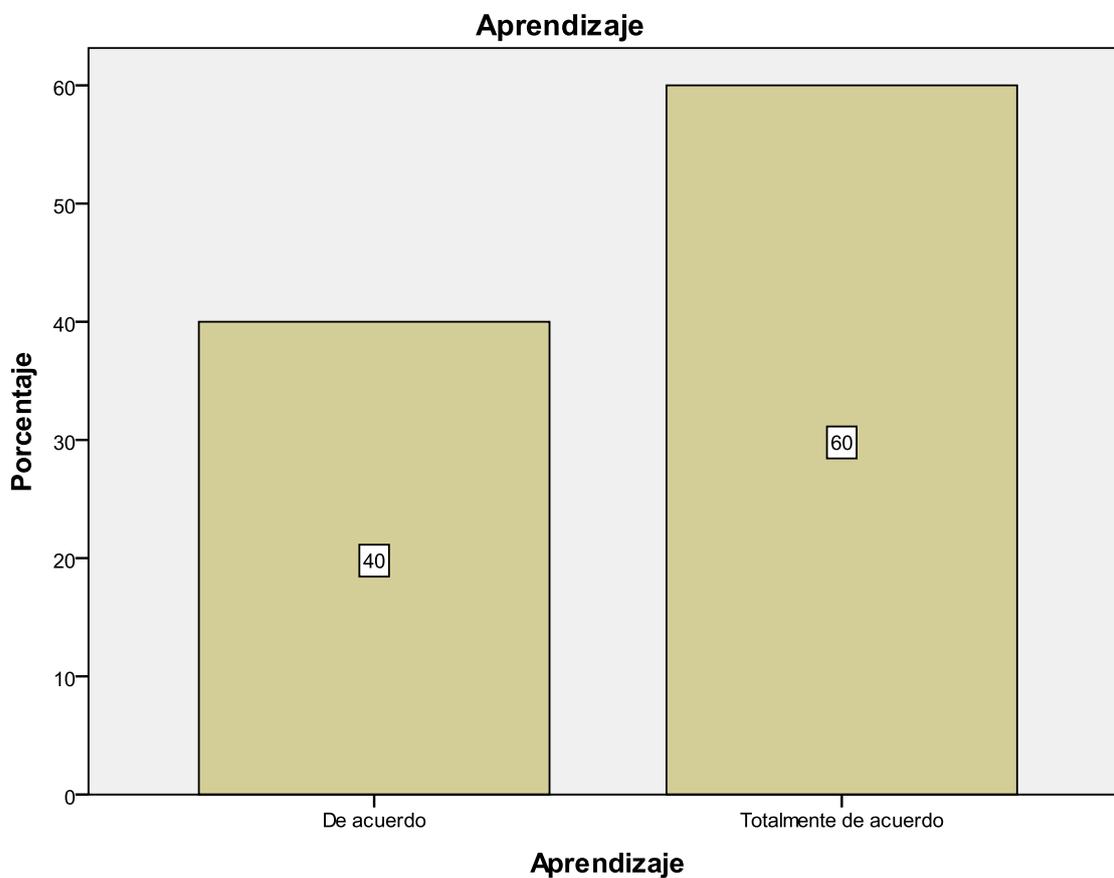
Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según el gráfico 2, de la dimensión 2 se puede observar que el 40% está de acuerdo y el 60% está totalmente de acuerdo con la dimensión recursos humanos.

Dimensión 3: Recursos para el aprendizaje

Gráfico 3



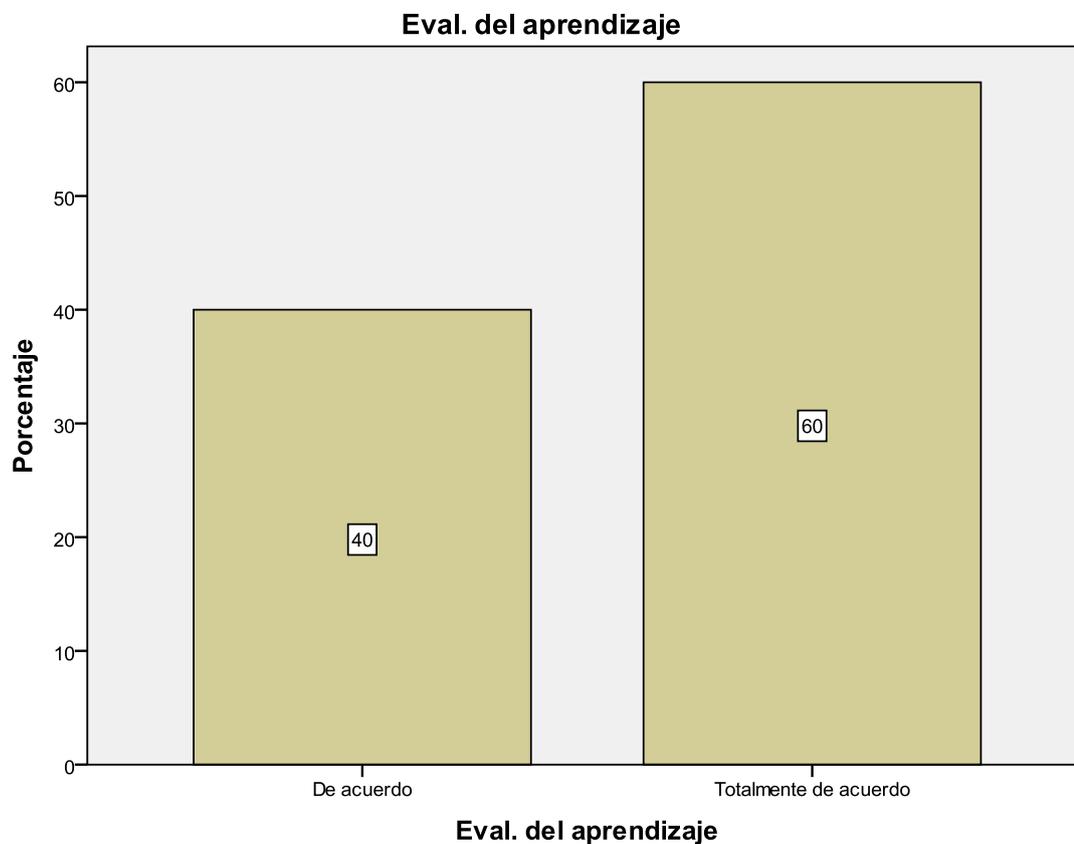
Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según el gráfico 3, de la dimensión 3 se puede observar que el 40% está de acuerdo y el 60% está totalmente de acuerdo con la dimensión recursos para el aprendizaje

Dimensión 4: Evaluación del aprendizaje

Grafico 4



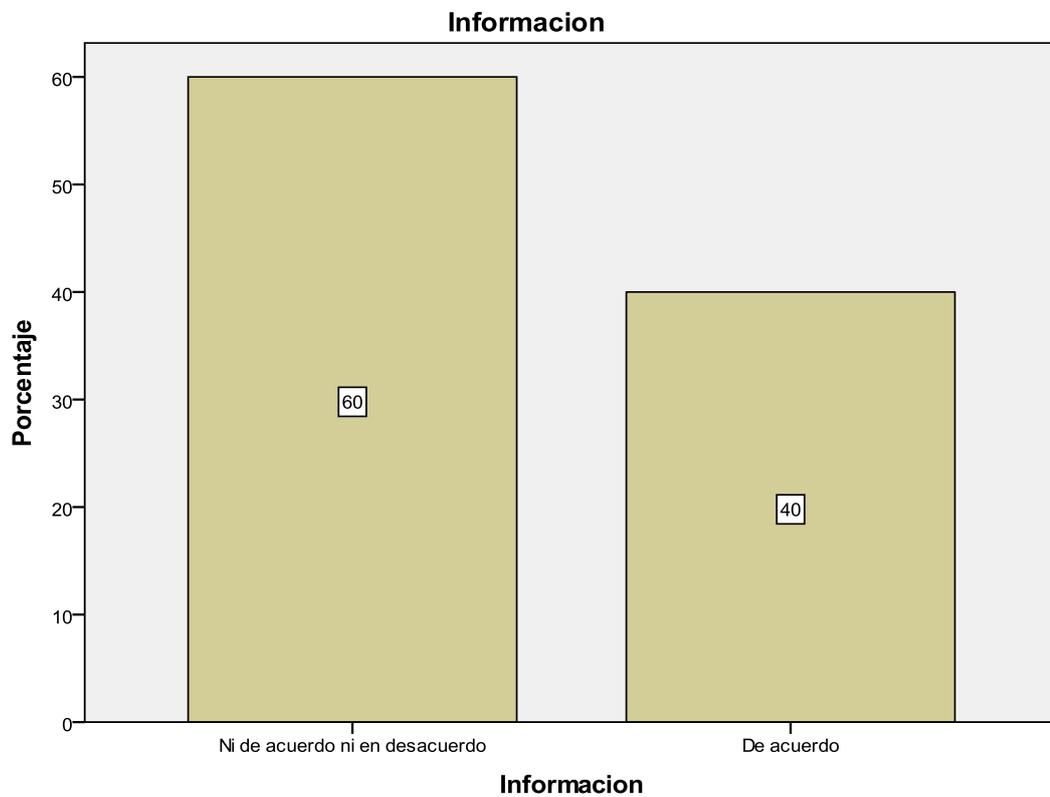
Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según el gráfico 4, de la dimensión 4 se puede observar que el 40% está de acuerdo y el 60% está totalmente de acuerdo con la dimensión evaluación del aprendizaje.

Dimensión 5: Información

Grafico 5



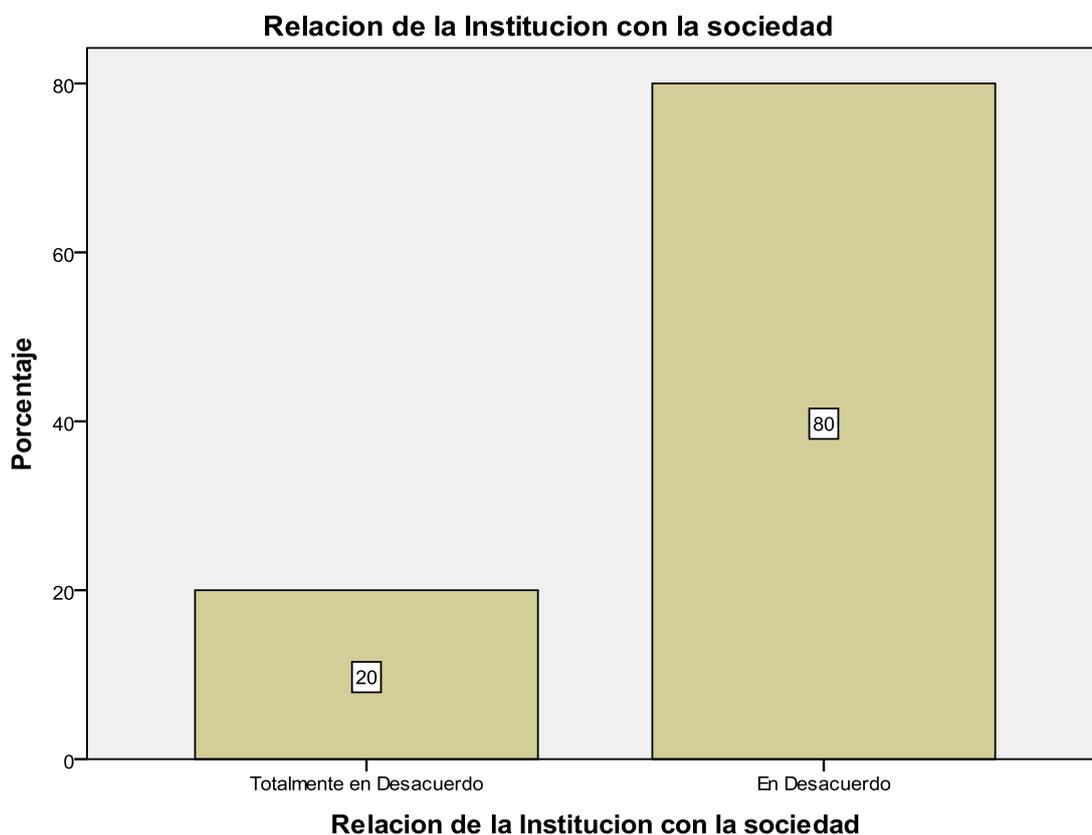
Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según el grafico 5, de la dimensión 5 se puede observar que el 60% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 40% está de acuerdo con la dimensión información.

Dimensión 6: Relación de la institución con el entorno y con la sociedad en general

Gráfico 6



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según el gráfico 6, de la dimensión 6 se puede observar que el 20% está totalmente en desacuerdo y el 80% está de acuerdo con la dimensión Relación de la institución con el entorno y con la sociedad en general.

Dimensión 7: Investigación

Gráfico 7



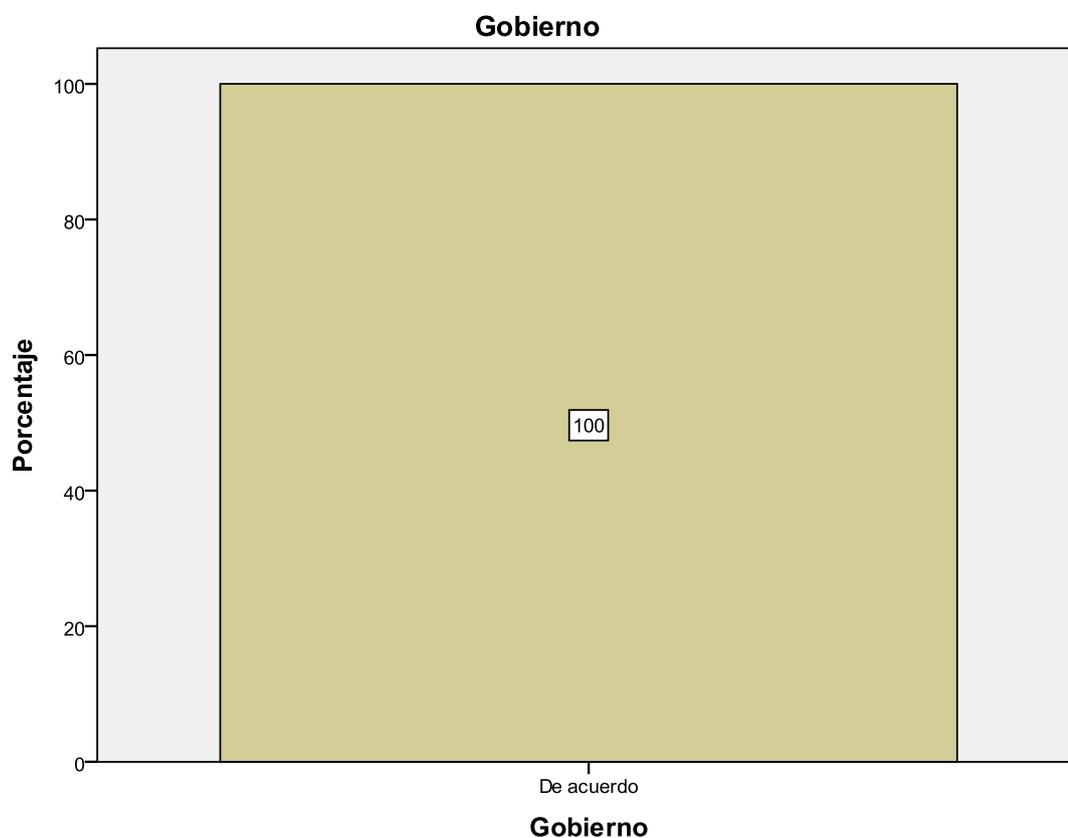
Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según el gráfico 7, de la dimensión 7 se puede observar que el 40% está en desacuerdo y el 60% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión investigación.

Dimensión 8: Órganos de gobierno

Gráfico 8



Fuente: Elaboración Propia

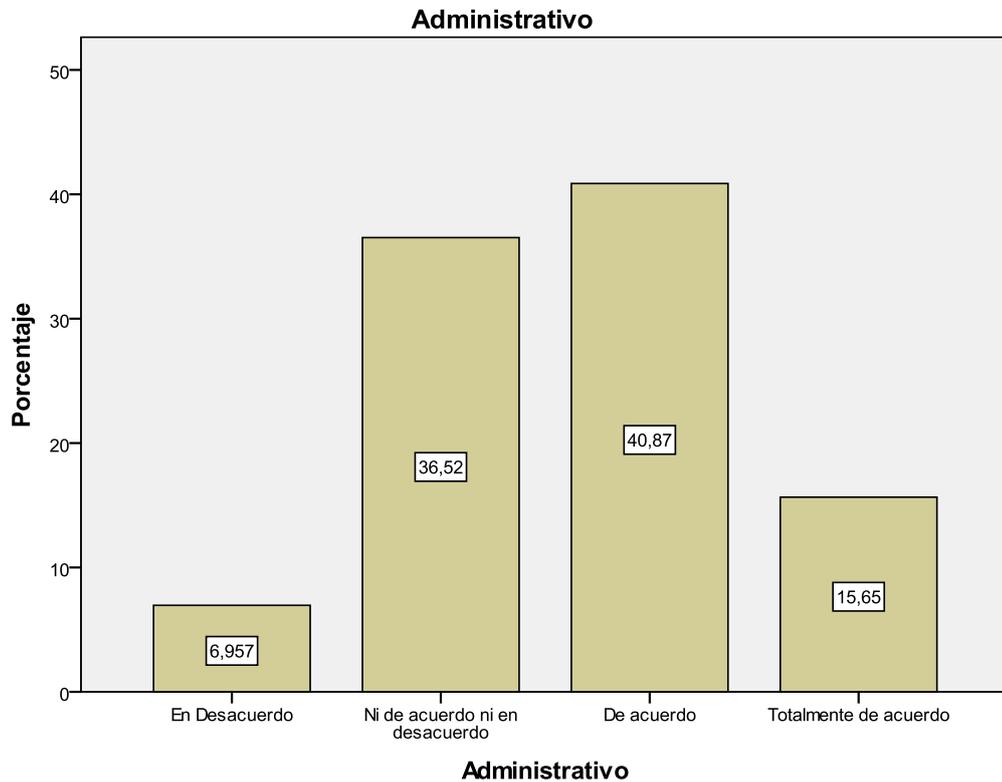
Análisis:

Según el gráfico 8 de la dimensión 8, se puede observar el 100 % está de acuerdo con la dimensión Órganos de Gobierno

4.1.3.2 Resultados consolidados de la variable Percepción de mejora

Dimensión 1: Administrativo

Gráfico 9



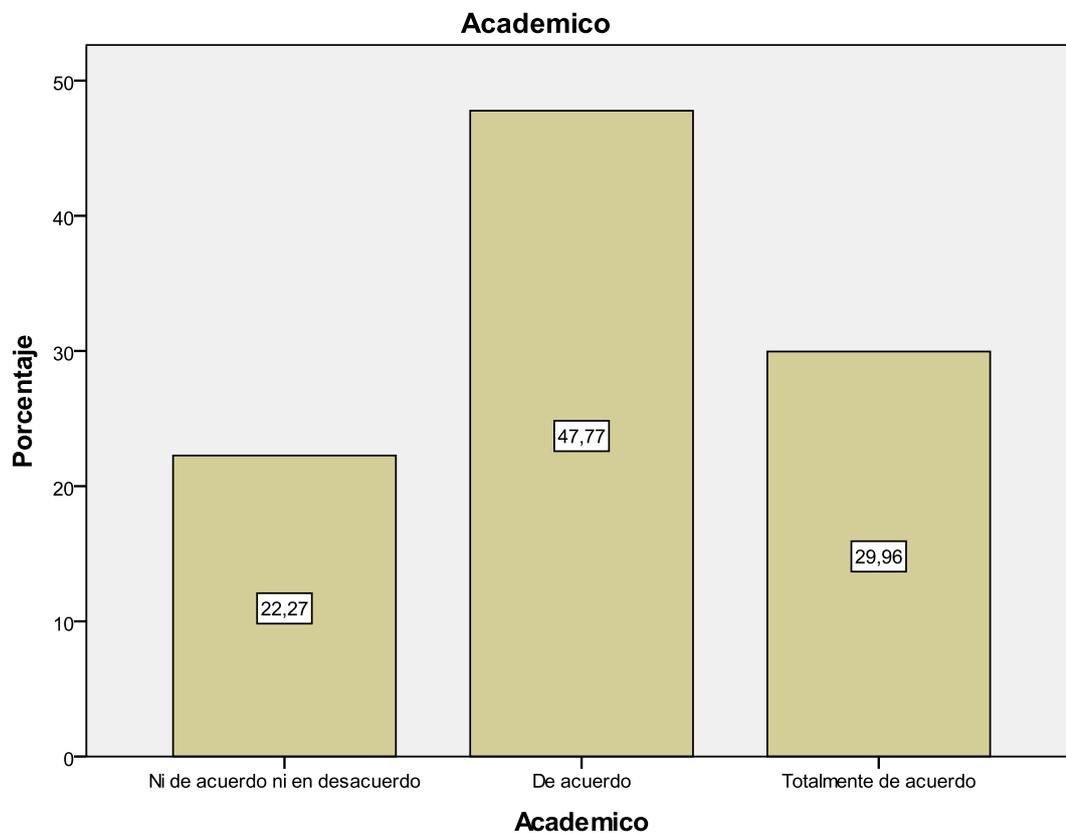
Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según el gráfico 9 de la dimensión 1, se puede observar que el 6.96% está en desacuerdo, el 35.52% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40.57% está de acuerdo y el 15.65% está totalmente de acuerdo con la dimensión Administrativo.

Dimensión 2: Académico

Gráfico 10



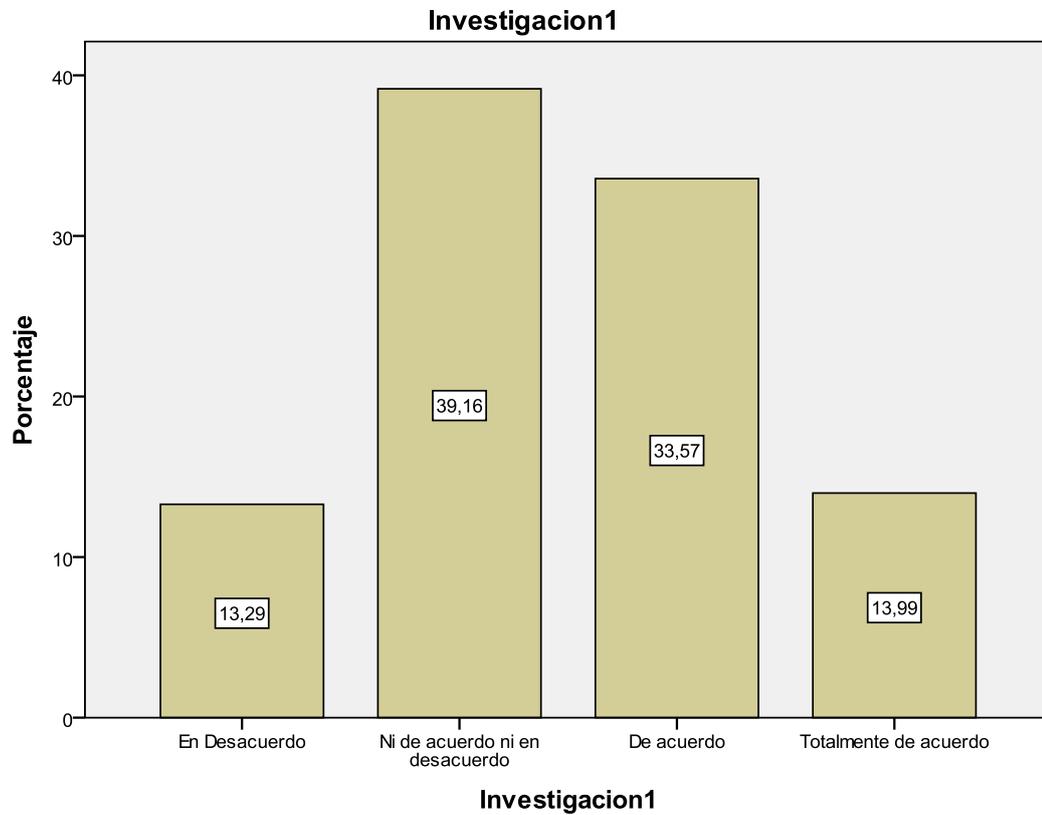
Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según el gráfico 10 de la dimensión 2, se puede observar que el 22.27% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 47.77% está de acuerdo y el 29.96% está totalmente de acuerdo con la dimensión Académico.

Dimensión 3: Investigación

Grafico 11



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

Según el grafico 11 de la dimensión 3, se puede observar que el 13.29% está en desacuerdo, 39.16% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33.57% está de acuerdo y el 13.99% está totalmente de acuerdo con la dimensión Investigación

4.2 Contrastación de hipótesis

Para la contratación de hipótesis se empleó el test de Pearson, para esto se usó el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

En la contrastación de las hipótesis se formulan las hipótesis nulas por cada hipótesis de la investigación. La hipótesis nula (H_0) significa que no existe una relación positiva entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en los estudiantes de la Facultad de ciencias Contables Económicas y Financieras mientras hipótesis alterna (H_1) es el caso contrario .El propósito de la prueba de hipótesis es evaluar la posibilidad de rechazar o aceptar la hipótesis nula; si es rechazada, entonces se acepta la hipótesis alterna.

4.2.1 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

H_0 : No existe relación una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras.

H_1 : Existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad.

Nivel de confianza: 95%

α : 5%

Regla de decisión: si $\rho \geq \alpha$, se acepta H_0 ; $\rho < \alpha$, se rechaza H_0 .

Prueba Estadística: Pearson

Tabla 3:

Coeficiente de relación entre los variables estándares de calidad de ACSUG y la mejora en los estudiantes de la Facultad

Correlaciones

		Mejora de Estudiantes	Opinión de Expertos
Mejora de Estudiantes	Correlación de Pearson	1	,941 [*]
	Sig. (bilateral)		,002
	N	322	5
Opinión de Expertos	Correlación de Pearson	,941 [*]	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	5	5

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Conclusión:

En la tabla 3 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general. De este modo, sí existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad. Se obtuvo un coeficiente $r= 0.941$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se debe aceptar la hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 1

H₀: No existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en lo administrativo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad.

H₁: Existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en lo administrativo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad

+Nivel de confianza: 95%

α : 5%

Regla de decisión: si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; $p < \alpha$, se rechaza H_0 .

Prueba Estadística: Pearson

Tabla 4:

Coeficiente de relación entre los variables estándares de calidad de ACSUG y la mejora en lo administrativo en los estudiantes de la Facultad

Correlaciones

		Expertos administrativo	Estudiantes administrativo
Expertos administrativo	Correlación de Pearson	1	,756*
	Sig. (bilateral)		,004
	N	5	5
Estudiantes administrativo	Correlación de Pearson	,756*	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	5	322

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Conclusión:

En la tabla 4 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1. De este modo, sí existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en lo administrativo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad. Se obtuvo un coeficiente $r = 0.756$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se debe aceptar la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en lo académico en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad.

H₁: Existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en lo académico en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad.

Nivel de confianza: 95%

α : 5%

Regla de decisión: si $\rho \geq \alpha$, se acepta H_0 ; $\rho < \alpha$, se rechaza H_0 .

Prueba Estadística: Pearson

Tabla 5:

Coeficiente de relación entre los variables estándares de calidad de ACSUG y la mejora en lo académico en los estudiantes de la Facultad.

Correlaciones

		Estudiantes Académico	Expertos Académico
Estudiantes Académico	Correlación de Pearson	1	,650*
	Sig. (bilateral)		,001
	N	322	5
Expertos Académico	Correlación de Pearson	,650*	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	5	5

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Conclusión:

En la tabla 5 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2. De este modo, sí existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en lo académico en los estudiantes de las Escuelas Profesionales. Se obtuvo un coeficiente $r = 0.650$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se debe aceptar la hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 3

H₀: No existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en la investigación en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad.

H₁: Existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en la investigación en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad

Nivel de confianza: 95%

α : 5%

Regla de decisión: si $\rho \geq \alpha$, se acepta H_0 ; $\rho < \alpha$, se rechaza H_0 .

Prueba Estadística: Pearson

Tabla 6:

Coeficiente de relación entre los variables estándares de calidad de ACSUG y la mejora en la investigación en los estudiantes de la Facultad.

Correlaciones

		Estudiantes Investigación	Expertos Investigación
Estudiantes Investigación	Correlación de Pearson	1	-,076*
	Sig. (bilateral)		,903
	N	322	5
Expertos Investigación	Correlación de Pearson	-,076*	1
	Sig. (bilateral)	,903	
	N	5	5

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Conclusión:

En la tabla 6 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3. De este modo, no existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en lo académico en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad. Se obtuvo un coeficiente $r = -0.76$, con lo cual se acepta la hipótesis nula.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Se aplicó un cuestionario de 24 preguntas a estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras con el fin de poder determinar la relación que tiene la agencia acreditadora ACSUG con la mejora en los estudiantes de la Facultad. Para este caso se les explicó a los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía y la Escuela Profesional de Contabilidad que es acreditación y que significa para la Facultad obtener una acreditación internacional. Luego de haberles explicado se procedió a aplicar el cuestionario de 24 preguntas. Las dimensiones del cuestionario fueron: administrativo, académico e investigación. En la dimensión administrativo se emplearon los siguientes indicadores: Atención, trámites y transparencia, esto con el fin de poder observar cual es la percepción que tienen los estudiantes sobre la atención que reciben en la facultad.

En la dimensión académico se emplearon los indicadores: Enseñanza – aprendizaje, currículo y docente, con el objetivo de entender como los estudiantes perciben que son sus docentes, clases y planes curriculares.

Por último en la dimensión Investigación se evaluaron los indicadores: Tesis y publicaciones, este tema es bien importante actualmente ya que todas las instituciones de educación superior deben contribuir al desarrollo de las investigación y desarrollo en el país.

Por otro lado se aplicó un cuestionario a 5 personas expertas en temas de acreditación de la Facultad a fin de ver la relación de ACSUG con la mejora en los estudiantes de la Facultad. Este cuestionario a expertos conto con 80 preguntas. Para este caso las dimensiones fueron los mismos estándares que considera ACSUG al momento de realizar una evaluación. Estos fueron Proceso enseñanza – aprendizaje, Recursos Humanos –Docente, Recursos Humanos- Personal Administrativo, Recursos para el aprendizaje, Evaluación del aprendizaje, Información, Relaciones de la institución con el entorno y con la sociedad en general, investigación y órganos de gobierno.

De acuerdo a los resultados de investigación se ha confirmado que existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad, esto se debe a los esfuerzos que ha venido realizando la Universidad de San Martín de Porres en su búsqueda de poder garantizar sus carreras profesionales con estándares de calidad altamente

reconocidos en el mundo. La Facultad de Ciencias contables Económicas y Financieras es parte de todo el esfuerzo empleado por la Universidad de San Martín de Porres.

Tal como lo señaló Cruz, Y. en el 2009 en su investigación *La acreditación como mecanismo para la garantía del compromiso social de las universidades*. Tesis Doctoral, Universitat Politècnica de Catalunya, Cataluña, el 40 % de expertos en temas de acreditación señalaron que la acreditación internacional es necesaria y como observamos en esta investigación, la acreditación acarrea mejoras importantes.

En cuanto a los resultados mostrados sobre si existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en lo administrativo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad se cuenta con que los resultados mostrados en las figuras 81, 82 y 83 que muestran el enorme progreso que ha habido en todo lo referente a temas administrativos. Por ejemplo en la figura 83, los estudiantes señalan que están de acuerdo en un 40% con la cantidad de personal administrativo que trabaja en cada área diferente.

En este caso Torres E. en el 2010 en su investigación: *Acreditación Internacional y Adaptaciones del modelo Universitario en la sociedad del conocimiento. Una caracterización de las Universidades Privadas Chilenas*. Tesis Doctoral, Universidad de Granada, Granada. Encontró que acreditarse significa un proceso de mejora que toma tiempo en alinearse a lo que pide la agencia acreditadora. Esto se ve reflejado en el personal administrativo que

ha venido mejorando cada periodo, En la figura 80 se observa que más del 30% de los estudiantes indica que ha notado cambios importantes en la atención del personal administrativo, esto debe mejorar cada periodo.

En cuanto a los resultados mostrados sobre si existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en lo académico en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad entre las figuras sobresalientes se observaron las figuras 97 y 98, que indican que el 41% de estudiantes indico que los docentes con grado de doctor enseñan mejor y el 50% de estudiantes considera que los docentes están actualizados en sus conocimientos. Esto muestra el gran avance que tiene la Facultad por aumentar la cantidad y calidad de docentes con grado de doctor. Esto es uno de lo que la acreditadora ACSUG toma en cuenta al momento de calificar.

Dawn Darlaston, J. et al. En su investigación *Are they being served? Student expectations of higher education*. Educational Research. Encontraron que cerca del 70% de los estudiantes opina que el personal administrativo y docente está capacitado. La meta es llegar a niveles como el de la investigación de Dawn Darlaston.

Por otro lado en los resultados mostrados sobre si existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en la investigación en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad, se observó entre las figuras más sobresalientes, la cual es la figura 104, que el 45% de estudiantes considera

que las publicaciones pueden consideradas en revistas científicas de referencia mundial. No obstante aún la facultad está en proceso de poder implementar mejores herramientas para la investigación al mismo tiempo que se está formando un equipo de investigación que responda a las exigencias de los más altos estándares de calidad.

Corengia, A. en el 2010 en su investigación *Impacto de la política de evaluación y Acreditación de la calidad En universidades de la argentina Estudio de casos*. Tesis Doctoral, Universidad de San Andrés, Argentina. Explicó que el 95% estaba de acuerdo con las acreditaciones, pero se dejaron observaciones donde una de ellas era el de mejorar la investigación dentro de las universidades. En este caso se está avanzando y coordinando de manera más eficiente con el área de investigación.

5.2. Conclusiones

- En la tabla 3 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general. De este modo, sí existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad. Se obtuvo un coeficiente $r= 0.941$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se debe aceptar la hipótesis alterna.
- En la tabla 4 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1. De este modo, sí existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en lo administrativo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad. Se obtuvo un coeficiente $r= 0.756$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se debe aceptar la hipótesis alterna.
- En la tabla 5 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2. De este modo, sí existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la mejora en lo académico en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad. Se obtuvo un coeficiente $r= 0.650$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se debe aceptar la hipótesis alterna.
- En la tabla 6 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3. De este modo, no existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora ACSUG y la

mejora en lo académico en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad. Se obtuvo un coeficiente $r = -0.76$, con lo cual se acepta la hipótesis nula.

5.3. Recomendaciones

- Se recomienda que la Facultad de Ciencias contables Económicas y Financieras junto con la Universidad de San Martín de Porres sigan fortaleciendo su calidad educativa a través del cumplimiento y exigencias de las agencias acreditadoras. Se debe seguir evolucionando en este proceso de obtención de acreditadoras ya que permitiría tener los más altos estándares de calidad en el país y esto acarrearía más postulantes a la Facultad y Universidad.
- Se recomienda que el personal administrativo siga teniendo más capacitaciones, como ha venido ocurriendo en la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras. El personal administrativo es una pieza fundamental para los estudiantes de la Facultad, aún queda un porcentaje de estudiantes que no se encuentran satisfechos con la atención del personal administrativo.
- La agencia acreditadora ACSUG recomienda tener un porcentaje alto de docentes con grado de doctores en la Facultad, esto también va de la mano con lo que pide la ley universitaria N° 30220. No obstante para tener un gran nivel académico también se necesita una adecuada

infraestructura. La Universidad de San Martín de Porres tiene pensado para el 2020 tener una infraestructura que estará a la vanguardia de las exigencias que existirán en ese periodo, donde habrán laboratorios únicos en el Perú e incluso en Sudamérica.

- Se recomienda que la investigación sea uno de los pilares a futuro por parte de la Facultad, para ello se debería incentivar a los estudiantes a realizar trabajos de investigación, los cuales deberían estar incluidos en los syllabus. Además otra medida es incentivar a los estudiantes a realizar la sustentación de tesis para obtener el grado académico de Licenciado.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias Bibliográficas

- Gaitán, L. (2007). *Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos*. Universidad del Norte, Colombia.
- Camisón, C., Cruz, S., González, T. (2006) *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Fondo Editorial PEARSON.
- Buendía, A. (2011) *Aseguramiento de la calidad: políticas públicas y gestión universitaria*. Laboratorio de Análisis Institucional del Sistema Universitario Mexicano. México.
- Dawn Darlaston. J. et al (2012) Are they being served? Student expectations of higher education. Educational Research. Estados Unidos.
- Rivera, D. Ruiz, M. (2015) *Satisfacción del Estudiantes que Actualmente Cursa Electivas en Bienestar Institucional FESC*. Colombia.
- Poblete, L. (2009). *Modelos de gestión de la calidad total*. Universidad de Lleida. Madrid – España

- Fernández, N. (2003). *Los procesos de evaluación y acreditación universitaria en América Latina La experiencia en el MERCOSUR*. Argentina
- Aznar, A. (2008) *Psicología Básica*. Universidad de Barcelona. España
- Ansa, P y Acosta A. (2008). *La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia*. Venezuela.
- Castilla, F, (2011) *Calidad docente en el ámbito universitario: Un estudio comparativo de las universidades andaluzas en el 2011*. España
- Vizcarro, C. (2003) *Evaluación de la calidad de la docencia para su mejora*. Universidad de Barcelona. España. Recuperado de:
- Peña, C (2014). *La Importancia de la Investigación en la Universidad: Una Reivindicación del Sapere Aude Kantiano*. Universidad del Atlántico. Barraquilla, Colombia.
- Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) (2011). *Guía de evaluación de los centros universitarios externos al sistema universitario español*. Galicia, España.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española (22.a ed.)*. Madrid, España: Autor.

TESIS

- Cruz, Y (2009). *La acreditación como mecanismo para la garantía del compromiso social de las universidades Propuesta de criterios e indicadores cualitativos*. Tesis Doctoral. Universitat Politècnica de Catalunya, España.
- Torres R., E. (2010). *Acreditación institucional y adaptaciones del sistema universitario en la sociedad del conocimiento. Una caracterización en universidades privadas chilenas*. Tesis Doctoral. Universidad de Granada, España.
- Corengia, A. (2010). *Impacto de la política de evaluación y acreditación de la calidad en universidades de la Argentina: Estudio de casos*. Tesis doctoral. Universidad de San Andrés, Argentina.
- Arroyo, Y. (2014) *Percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo*. Universidad del Centro, Perú.
- GALINDO, C. (2013) *Percepción de los estudiantes de enfermería de la Pontificia Universidad Javeriana sobre la simulación clínica como estrategia de aprendizaje*. Tesis de Segunda Especialidad. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia.

Referencias hemerográficas

- ORLEDO, G. (2004). *La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt*. Revista de Estudios Sociales. 18. 89-96.
- DUQUE, O., EDISON, J. y CHAPARRO, C. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Criterio Libre, 10 (16) ,159-192.
- DIAS. J (2007). *Acreditación de la educación superior en América Latina y el Caribe*. Revista: *La educación superior en el mundo*. 18. 282-295.

Referencias electrónicas

- Naranjo, R. (2013) *El rol de la investigación en la formación profesional*. Recuperado de: <https://rudanasa.wordpress.com/2013/02/19/el-rol-de-la-investigacion-en-la-formacion-profesional/>
- CINDA (2005). *Currículo basado en competencias*. Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia. Recuperado de: <http://www.cinda.cl/download/libros/Curr%C3%ADculo%20Universitario%20Basado%20en%20Competencias.pdf>
- Colmenares, A. y Saavedra, J. (2007) *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Técnica Administrativa – Buenos

Aires. Recuperado de : <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>

- Korniejczuk, V. (2003). *La acreditación de la educación superior presencial y a distancia en Estados Unidos y México*. Universidad de Montemorelos. México. Recuperado de : <http://www.redalyc.org/pdf/547/54700702.pdf>
- Camisón, C. (2012) *Modelos internacionales de excelencia en gestión*. Universidad de Cataluña. España. Recuperado de : [https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Administracion_y_direccion_de_empresa/Excelencia_en_la_gestion/Excelencia_en_la_gestion_\(Modulo_3\).pdf](https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Administracion_y_direccion_de_empresa/Excelencia_en_la_gestion/Excelencia_en_la_gestion_(Modulo_3).pdf)
- The Deming Prize Committee Union of Japanese Scientists and Engineers. (2015) *The application Guide for The Deming Prize*. Japón. Recuperado de : https://www.juse.or.jp/upload/files/Deming_prize_EN/download/Application_Guide.pdf

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL
¿De qué manera la los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la mejora de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras?	Determinar cómo los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la mejora en lo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras	Existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) y la mejora en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS
¿De qué manera los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la mejora en lo administrativo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables	Determinar cómo los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la de mejora en lo administrativo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias	Existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) y la mejora en lo administrativo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias

Económicas y Financieras?	Contables Económicas y Financieras	Contables Económicas y Financieras.
¿De qué manera los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la mejora en lo académico en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras?	Determinar cómo los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la mejora en lo académico en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras.	Existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) y la mejora en lo académico en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras.
¿De qué manera los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la mejora en la investigación en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras?	Determinar cómo los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se relaciona con la mejora en la investigación en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras.	Existe una relación positiva significativa entre los estándares de calidad de la acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) y la mejora en la investigación en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras.

ANEXO 2.

El cuestionario a expertos de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras es el siguiente:

CUESTIONARIO GESTIÓN DE LA CALIDAD POR ESTÁNDARES DE AXENCIA PARA A CALIDADE DO SISTEMA UNIVERSITARIO DE GALICIA (ACSUG) PARA EXPERTOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

Fecha de aplicación del cuestionario _____ / _____ / _____
Día mes año

El presente cuestionario busca conocer cuál es la percepción que tiene Ud. Como un experto, sobre temas de calidad, gestión y acreditación universitaria, de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la Universidad de San Martín de Porres sobre los estándares de la Calidad de la agencia acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG). Por este motivo, le solicitamos responder este cuestionario, que será anónimo. Su opinión es de la mayor importancia para el buen desarrollo de este proceso.

Ahora usted encontrará un conjunto de afirmaciones respecto a las cuales podrá expresar su grado de satisfacción.

El 1 Totalmente en desacuerdo, el 2 en desacuerdo, el número 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir sin opinión, el número 4 de acuerdo y el número 5 Totalmente de acuerdo. Marcar con una X su decisión.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	1	2	3	4	5
1	La Facultad cuenta con plan estratégico elaborado por autoridades, representantes estudiantes, docentes, egresados y otros grupos de interés.					
2	La misión de la Facultad es coherente con su campo de acción y la misión de la Universidad dentro de la planificación.					
3	El desarrollo del plan estratégico se evalúa periódicamente.					
4	La planificación estratégica se difunde con eficacia.					
5	El sistema de gestión de la calidad de la Facultad es eficaz.					
6	Existen planificaciones a cargo de los organismos pertinentes (Facultades, Departamentos, etc.) de las carreras, materias y programas.					
7	Se especifican los perfiles de ingreso y egreso para el proceso enseñanza - aprendizaje					
8	Existen mecanismos de coordinación (reuniones que favorezcan las relaciones horizontales y verticales) entre los docentes de las carreras, materias y programas.					
9	Se ofertan diversas modalidades de enseñanza (presencial, semipresencial, e-learning, etc.) para atender a colectivos y necesidades diversas.					
10	Existe un mecanismo para la movilidad del alumnado (Intercambio cultural) que mejore el proceso enseñanza - aprendizaje					
11	Existe un proceso para la gestión y evaluación de las prácticas externas con el fin de mejorar el proceso enseñanza - aprendizaje.					
12	Participa el profesorado y el alumnado en los procesos de mejora del proceso enseñanza -					

	aprendizaje.					
13	Existen programas de orientación académica (Tutorías y asesorías) dentro del proceso enseñanza – aprendizaje.					
14	Existen criterios que informan sobre cómo la universidad abordaría la eventual suspensión de una carrera y se establecen los mecanismos que garanticen los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes que lo están cursando con el fin de salvaguardar el proceso enseñanza – aprendizaje.					
	RECURSOS HUMANOS - DOCENTES					
15	Los docentes pasan son seleccionados mediante procesos de evaluación					
16	Los docentes tienen derechos y obligaciones					
17	La plantilla del personal docente es apropiada en cantidad, dedicación y formación.					
18	Las encuestas sobre el personal docente son atendidas por las autoridades.					
19	Existe un sistema de movilidad Internacional para los docentes de la Facultad					
20	Los docentes usan técnicas adecuadas para impartir sus clases					
21	Los docentes que dictan en la Facultad también dictan en otra institución					
22	El plan de estudios contempla que los docentes deben tener horas teóricas y prácticas					
23	El porcentaje de docentes con grado de doctor en la facultad es el apropiado.					
24	Los docentes seleccionados cumplen con las competencias mínimas					

25	Los docentes son evaluados por estudiantes y autoridades					
	RECURSOS HUMANOS – PERSONAL ADMINISTRATIVO					
26	El personal Administrativo es seleccionado mediante procesos de evaluación					
27	El personal Administrativo tiene derechos y obligaciones					
28	La plantilla de personal administrativo es apropiada en cantidad, dedicación y formación.					
29	Las encuestas sobre el personal administrativo son atendidas por autoridades					
30	El personal Administrativo cumple con las competencias mínimas					
31	El personal administrativo es evaluado por estudiantes y autoridades					
	RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE					
32	Existen nuevas tecnologías a disposición del estudiantado para el aprendizaje					
33	Existe un plan de apoyo a los estudiantes sobre los recursos para el aprendizaje					
34	Existe un "campus virtual" operativo y de fácil uso para los docentes y estudiantes.					
35	Existe variedad de recursos materiales y funcionales a disposición del profesorado para la docencia y su preparación, así como para los estudiantes.					
36	Los laboratorios y talleres son adecuados a las carreras impartidas.					
37	Las aulas son adecuadas para realizar las actividades de aprendizaje					
38	Hay espacios adecuados para reuniones de grupo, tanto de docentes como de estudiantes.					

39	Se cuenta con un sistema de información al estudiantado sobre los recursos y su uso.					
40	Se cuenta con una biblioteca en el centro que dispone de los materiales (libros, revistas,...) suficientes para el desarrollo del aprendizaje.					
41	Existe un programa sistemático de revisión y mejora de la efectividad y recursos para el aprendizaje puestos a disposición del estudiantado.					
EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES						
42	Existe un sistema de evaluación que permita valorar los resultados de aprendizaje obtenidos por el estudiantado.					
43	Existen criterios de evaluación, claramente formulados, de los aprendizajes vinculados con los objetivos y competencias propuestos en las carreras y materias.					
44	Existe la posibilidad, por parte del alumnado, de poder revisar los exámenes y las calificaciones.					
45	Se hace un seguimiento sistemático del progreso del alumnado, derivando directrices para ayudar al estudiantado que no haya superado las evaluaciones correspondientes. (Tutorías , Asesorías y Consejerías)					
46	Hay una normativa que contempla las posibles incidencias en las evaluaciones (ausencias, enfermedades, etc.).					
47	Hay un reconocimiento del alumnado de alto rendimiento, que obtuvieron calificaciones sobresaliente en las evaluaciones					
48	Existen un programa sistemático que evalúe permanentemente el aprendizaje (Sílabos, Planes curriculares, clases). Reuniones con egresados,					

	empresarios, gerentes, autoridades, alumnos y comunidad de la Facultad					
	INFORMACIÓN					
49	La planificación estratégica , política y objetivos de calidad son informaciones públicas y accesibles					
50	Los procesos de admisión son de información pública y accesible.					
51	La obtención del bachiller, título, grado de magister y grado de doctor son informaciones públicas y accesibles					
52	Las políticas de orientación a los estudiantes son informaciones públicas y accesibles					
53	Las posibilidades de movilidad internacional son informaciones públicas y accesibles					
54	Los servicios que ofrece y el uso de recursos materiales (Aulas, Instalaciones, infraestructura) son informaciones públicas y accesibles					
55	Existe una comunidad de egresados que es información públicas y accesible					
56	La información sobre becas , cursos, seminarios , conferencias es pública y accesible					
57	Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias son informaciones públicas y accesibles					
58	La información sobre la estructura de gobierno de la Facultad es pública y accesible					
59	El diseño de la página web es interactivo, moderno y se encuentra información sobre la facultad					
	RELACIONES DE LA INSTITUCIÓN CON EL ENTORNO Y CON LA SOCIEDAD EN GENERAL					

60	La Facultad tiene vinculación con organismos sociales extrauniversitarios tales como asociaciones académicas y culturales nacionales e internacionales.					
61	La Facultad tiene vinculación con organismos empleadores de sus titulados					
62	La Facultad hace un seguimiento de sus egresados					
63	Existe una bolsa de trabajo al servicio tanto de estudiantes como de egresados.					
64	La institución participa en actividades de cariz social: culturales, deportivas, de atención a personas desfavorecidas, etc.					
65	Existe un programa que garantice la igualdad de género y la equidad entre todas las culturas y etnias confluentes.					
66	La Facultad tiene un programa activo de prevención de riesgos laborales y de preservación del medio ambiente: ahorro energético, tratamientos de residuos, etc.					
67	La Facultad garantiza la accesibilidad universal para las personas con discapacidad.					
68	Se ofrecen programas o cursos extracurriculares para el público en general.					
	INVESTIGACIÓN					
69	Existen planes y estrategias de enseñanza relacionadas con el aprendizaje en el marco de la formación para la investigación					
70	La Facultad fomenta la investigación					
71	Hay un reconocimiento institucional de la investigación realizada.					

72	Se participa en proyectos y convenios de investigación con otras instituciones, redes, etc.					
73	Se cuenta con publicaciones en revistas científicas de referencia internacional.					
74	La Facultad cuenta con docentes con grado de doctor en una proporción adecuada para realizar investigaciones					
75	Se cuenta con investigadores con reconocimiento nacional/internacional.					
	ÓRGANOS DE GOBIERNO					
76	La Facultad tiene un sistema de gobierno al que se accede de manera pública y transparente.					
77	Los cargos de gestión rinden cuentas periódicamente de su actividad.					
78	Existe un compromiso por parte de las autoridades con la gestión de la calidad a corto y largo plazo					
79	El estudiantado tiene un papel reconocido en los órganos de gobierno generales de la Facultad.					

El cuestionario para estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras será el siguiente:

CUESTIONARIO GESTIÓN DE LA CALIDAD POR ESTÁNDARES DE AXENCIA PARA A CALIDADE DO SISTEMA UNIVERSITARIO DE GALICIA (ACSUG) PARA ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

Fecha de aplicación del cuestionario _____ / _____ / _____
Día mes año

El presente cuestionario busca conocer cuál es la percepción que tienen los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la Universidad de San Martín de Porres sobre los estándares de la Calidad de la agencia acreditadora Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG).

Por este motivo, le solicitamos responder este cuestionario, que será anónimo. Su opinión es de la mayor importancia para el buen desarrollo de este proceso. Ahora usted encontrará un conjunto de afirmaciones respecto a las cuales podrá expresar su grado de satisfacción.

El 1 Totalmente en desacuerdo, el 2 en desacuerdo, el número 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir sin opinión, el número 4 de acuerdo y el número 5 Totalmente de acuerdo. Marcar con una X su decisión.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Administrativo		1	2	3	4	5
Administrativo - Atención						
1	Identificas cambios administrativos importantes en la atención de los alumnos					
2	El personal administrativo es más tolerante que antes al atender					
3	La cantidad de personal administrativo es adecuada para la atención					
Administrativo - Trámites						
4	Se le da seguimiento a sus trámites administrativos					
5	Los trámites se realizan dentro del plazo establecido					
6	Existe un bosquejo de pasos a seguir para realizar los trámites					
Administrativo - Transparencia						
7	Encuentras información administrativa precisa en la página web					
8	Encuentras información actualizada en la página web					
9	Consideras que el diseño de la interfaz: estructura, organización, etc., de la página web es adecuada.					
Académico						
Académico – Enseñanza y aprendizaje						
10	Aprendes mejor que antes					
11	Tus profesores enseñan mejor que antes					

12	Existe participación de los estudiantes en la mejora del proceso enseñanza - aprendizaje					
	Académico - Currículo					
13	Percibes que tu currículo es competitivo					
14	Existen diferencias entre el currículo actual y el anterior					
15	La secuencia de asignaturas es la adecuada en la malla curricular					
	Académico - Docente					
16	Percibes que tus docentes usan técnicas adecuadas para impartir sus clases					
17	Percibes que los docentes con grado de doctor enseñan mejor					
18	Los docentes están actualizados en sus conocimientos					
	Investigación					
	Investigación - Tesis					
19	Percibes que las tesis tratan temas de actualidad					
20	Percibes que las tesis pueden ser publicables en alguna revista contable y económica					
21	Percibes que las tesis desarrolladas promueven la investigación por parte de estudiantes					
	Investigación - Publicaciones					
22	Percibes que las publicaciones tratan temas de actualidad					
23	Percibes que existe suficiente cantidad de publicaciones					

24	Percibes que las publicaciones pueden consideradas en revistas científicas de referencia mundial					
----	--	--	--	--	--	--

CONSTANCIA

El Decano de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la Universidad San Martín de Porres que suscribe:

Hace Constar:

Que el Economista **JHONATAN JOSUE HERRERA AGUILAR**, ha realizado un cuestionario aplicado a estudiantes y a 5 docentes expertos en Acreditación de la Facultad para su Investigación: *“Estándares de Calidad de Acreditadora Agencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) y Percepción de Mejora en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras: 2013 -2015”*.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines que considere conveniente.

Santa Anita, 20 de Octubre de 2016



USMP FACULTAD DE
CIENCIAS CONTABLES
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
Dr. Juan Amadeo Alva Gómez
DECANO