



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

Factores que influyen en la pertinencia del modelo de calidad para la acreditación de la Carrera profesional de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la
Educación

AUTOR

Mary Elizabeth ZAPANA HUAMANÍ

ASESOR

Dra. Francis DÍAZ FLORES

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Zapana, M. (2023). *Factores que influyen en la pertinencia del modelo de calidad para la acreditación de la Carrera Profesional de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Mary Elizabeth Zapana Huamani
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29294462
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2360-7695
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Francis Díaz Flores
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40675304
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9272-9995
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Edgar Froilán Damián Núñez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08056163
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Ofelia Carmen Santos Jiménez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	25454259
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Elías Jesús Mejía Mejía
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08765345
Datos de investigación	

Línea de investigación	E.3.5.2. Calidad de la Educación
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Facultad de Filosofía y Humanidades, Escuela Profesional de Literatura y Lingüística País: Perú Departamento: Arequipa Provincia: Arequipa Distrito: Arequipa Avenida: Independencia S/N Latitud: -16.40276 Longitud: -71.52435
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Obligatorio. Ejemplo: Marzo 2018 – noviembre 2020
URL de disciplinas OCDE	Educación general Nota: Comprende capacitación, pedagogía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América
Facultad de Educación
Vicedecanato de Investigación y Posgrado – Unidad de Posgrado

Acta de Sustentación de Tesis para Optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Siendo las 09:00 horas del día 06 de diciembre de dos mil veintitrés, en la sala grados, el Jurado de Tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente : Dr. Edgar Froilán Damián Núñez
Miembro : Dra. Ofelia Carmen Santos Jiménez
Miembro : Dr. Elías Jesús Mejía Mejía
Asesor(a) : Dra. Francis Díaz Flores

Se reunieron para la sustentación de la tesis titulada **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERTINENCIA DEL MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE LITERATURA Y LINGÜÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA**, presentada por la bachiller **MARY ELIZABETH ZAPANA HUAMANÍ** egresada del programa de Maestría en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

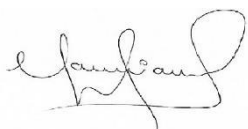
Concluida la sustentación, los miembros del Jurado de Tesis procedieron a formular sus preguntas las que fueron absueltas por la graduanda; acto seguido se procedió con la evaluación correspondiente. En forma colegiada, el jurado asignó el calificativo:

Diecisiete (17), aprobado por logro

Aprobada la sustentación de la tesis, el jurado evaluador recomienda al Consejo de Facultad que se apruebe el otorgamiento de Grado Académico de Magister en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación a doña **MARY ELIZABETH ZAPANA HUAMANÍ**.

Siendo las **09:50** horas, se levantó la sesión.

Se deja constancia del acto mediante las firmas del jurado de sustentación y asesora de la tesis en la presente acta:



Dr. Edgar Froilán Damián Núñez
Presidente



Dra. Ofelia Carmen Santos Jiménez
Jurado Informante



Dr. Elías Jesús Mejía Mejía
Jurado Informante



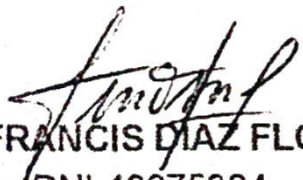
Dra. Francis Díaz Flores
Asesora



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Francis Díaz Flores. en mi condición de asesora acreditado con el Dictamen Virtual N° 1026-DUPG-FE-2021-TR, del 15 de noviembre del 2021 de la tesis, cuyo título es **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERTINENCIA DEL MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE LITERATURA Y LINGÜÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA**, presentado por la Bach. **ZAPANA HUAMANÍ MARY ELIZABETH** para optar el grado académico de Magister en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 20 % de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado/ título/ especialidad correspondiente.


Dra. FRANCIS DÍAZ FLORES
DNI 40675304



DEDICATORIA

Dedico a Dios, el autor de lo que hizo, hace y hará en vida, y por permitirme llegar hasta este momento de suma importancia en mi formación académica.

A mis padres Jorge y María, quienes fueron mi mayor fortaleza y amor, ahora ausentes, pero presentes en mi corazón.

A mi amiga, Katherin, por compartir los momentos más significativos conmigo y estar allí siempre para dibujar más de una sonrisa en la tristeza.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, mi creador, por darme sabiduría y fortaleza en medio de tantas dificultades que se presentaron en mi vida y por ayudarme llegar hasta aquí a concluir lo que inicié.

A mis padres Jorge y María por su apoyo constante de quienes aprendí a mantenerme en pie y perseverar en la adversidad.

A la Dra. Francis Díaz, asesora de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
CARÁTULA	01
DEDICATORIA	02
AGRADECIMIENTOS	03
ÍNDICE GENERAL	04
ÍNDICE DE TABLAS	06
ÍNDICE DE GRÁFICAS	07
RESUMEN	08
ABSTRACT	09
INTRODUCCIÓN	10
 CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	 12
1. Fundamentación del problema de investigación	12
2. Formulación del problema	13
2.1. Problema general	13
2.2. Problemas específicos	14
3. Objetivos	14
3.1. Objetivo general	14
3.2. Objetivos específicos	14
4. Justificación del estudio	15
5. Formulación de hipótesis	16
5.1. Hipótesis general	16
5.2. Hipótesis específicas	16
6. Identificación de las variables	16
6.1. Variable independiente	17
6.2. Variable dependiente	17
 CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	 18
1. Antecedentes de la investigación	18
2. Bases teóricas	18
2.1. Ley Universitaria	21
2.2. Modelo educativo	23
2.3. Modelo CONEAU de acreditación en el Perú	26
2.4. Modelo educativo de la UNAS	27
2.5. Modelo educativo de la Escuela Profesional de Literatura y Lingüística	30
2.6. Modelo basado en competencias y la formación universitaria	31
2.7. Desarrollo curricular por competencias	33
2.8. El perfil de egreso y modelo educativo basado en competencias	35
2.9. Competencias del plan curricular de la Escuela Profesional de Literatura y Lingüística	36
2.10. Responsabilidad social universitaria	38

2.11. La investigación	44
2.12. Red de investigación, desarrollo e innovación	46
2.13. Proceso de enseñanza y de aprendizaje	47
3. Concepto de satisfacción	49
4. Teoría de la calidad atractiva	50
4.1. Requerimientos básicos	51
4.2. Requerimientos de desempeño	51
4.3. Requerimientos atractivos	52
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	53
1. Enfoque de la investigación	53
2. Tipo de investigación	53
3. Modalidad de investigación	53
4. Método de investigación: hipotético – deductivo	54
5. Diseño de investigación	54
6. Población y muestra	55
6.1. Población	55
6.2. Muestra	55
7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	55
7.1. Técnicas	55
7.2. Instrumentos	56
8. Procesamiento y análisis de la información	57
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
1. Presentación, análisis e interpretación de los datos	59
1.1. Factor desarrollo de la competencia	59
1.2. Factor responsabilidad social	62
1.3. Factor investigación	62
1.4. Factor enseñanza aprendizaje	63
2. Proceso de prueba de hipótesis	63
3. Discusión de los resultados	69
3.1. Factor desarrollo de las competencias	70
3.2. Factor responsabilidad social	71
3.3. Factor investigación	71
3.4. Factor procesos de enseñanza y aprendizaje	72
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Conocimiento del perfil de egreso	59
Tabla 2: Plan de estudios	60
Tabla 3: Satisfacción de los servicios que brinda la biblioteca	60
Tabla 4: Políticas de flexibilidad curricular que maneja la Escuela Profesional	61
Tabla 5: Conocimiento de los requisitos para la obtención del bachillerato y la titulación	61
Tabla 6: Actividades de responsabilidad social de la Escuela Profesional y/o Facultad	62
Tabla 7: Actividades para realizar proyectos de investigación	62
Tabla 8: Herramientas tecnológicas de apoyo a la enseñanza	63
Tabla 9: Actualización y capacitación de docentes	64
Tabla 10: Materiales de apoyo académico	94
Tabla 11: Forma de evaluación de los cursos	65
Tabla 12: Espacios y estrategias de aprendizaje	66
Tabla 13: Distribución del número de estudiantes por aula	66
Tabla 14: Factores de satisfacción y dominios por grados	67
Tabla 15: Dimensiones con resultados mayores por factor	68
Tabla 16: Prueba de Chi-Cuadrado	69

ÍNDICE DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1: Conocimiento del perfil de egreso	59
Gráfica 2: Plan de estudios	60
Gráfica 3: Satisfacción de los servicios que brinda la biblioteca	60
Gráfica 4: Políticas de flexibilidad curricular que maneja la Escuela Profesional	61
Gráfica 5: Conocimiento de los requisitos para la obtención del bachillerato y la titulación	61
Gráfica 6: Actividades de responsabilidad social de la Escuela Profesional y/o Facultad	62
Gráfica 7: Actividades para realizar proyectos de investigación	63
Gráfica 8: Herramientas tecnológicas de apoyo a la enseñanza	63
Gráfica 9: Actualización y capacitación de docentes	64
Gráfica 10: Materiales de apoyo académico	65
Gráfica 11: Forma de evaluación de los cursos	65
Gráfica 12: Espacios y estrategias de aprendizaje	66
Gráfica 13: Distribución del número de estudiantes por aula	66

RESUMEN

El trabajo de investigación presenta los resultados de la tesis: Factores que influyen en la pertinencia del modelo de calidad para la acreditación de la carrera profesional de Literatura y Lingüística de La Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (UNSA).

En el trabajo de investigación se describen los Factores del modelo de calidad de la Escuela Profesional de Literatura y Lingüística de la UNSA y se presenta la influencia de los factores en la satisfacción de los estudiantes, lo que permite determinar la importancia y pertinencia del modelo de calidad propuesto para la mejora en la Escuela Profesional de Literatura y Lingüística.

La investigación presenta al desarrollo de la competencia, la investigación, la responsabilidad social y los procesos de enseñanza-aprendizaje y sus respectivas dimensiones; como los factores que se desarrollan en el modelo educativo de la Escuela Profesional de Literatura y Lingüística de la UNSA y como sus dimensiones actúan en la satisfacción que tienen los estudiantes respecto al progreso de su carrera.

Palabras clave: modelo educativo, satisfacción, investigación, responsabilidad social; proceso enseñanza- aprendizaje.

ABSTRACT

The research work presents the results of the thesis: Factors that influence the relevance of the quality model for the accreditation of the professional career of Literature and Linguistics of the National University of San Agustín de Arequipa (UNSA).

In the research work, the factors of the quality model of the Professional School of Literature and Linguistics of the UNSA are described and the influence of the factors on student satisfaction is presented, which allows determining the importance and relevance of the model of quality proposed for improvement in the Professional School of Literature and Linguistics.

The research presents the development of competence, research, social responsibility and teaching-learning processes and their respective dimensions; such as the factors that are developed in the educational model of the Professional School of Literature and Linguistics of the UNSA and as its dimensions act on the satisfaction that students have regarding the progress of their career.

Keywords: educational model, satisfaction, research, social responsibility; Teaching learning process.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación desarrollado estudia los factores del modelo de calidad aplicado en la formación los estudiantes de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa en la Escuela Profesional de Literatura y Lingüística y su influencia en la calidad de la formación profesional.

Debemos entender que los modelos educativos son las pautas conceptuales que permiten esbozar de forma clara y sintética las partes y los elementos de un programa de estudios, o bien los componentes de una de sus partes. El modelo educativo de cualquier universidad deberá desarrollar habilidades y destrezas, actitudes y valores; es así, que la investigación tiene como principal objetivo determinar la influencia que tienen el desarrollo de la competencia, la investigación, la responsabilidad social y el proceso enseñanza-aprendizaje como factores pertinentes en el modelo de calidad para la satisfacción de la formación profesional de estudiantes de Literatura y Lingüística y que responda a las exigencias de una acreditación.

La tesis está compuesta por cinco capítulos. El primer capítulo presenta el planteamiento del estudio, comenzando con la fundamentación y el planteamiento del problema de investigación, especificando los objetivos y justificando los objetivos de la investigación. Para implementar los procedimientos y argumentos metodológicos que se siguieron en la investigación en el marco operativo del trabajo, es igualmente necesario definir la hipótesis y sus variables.

El marco teórico del estudio se presenta en el capítulo dos. Para contextualizar el estudio, se introduce el tema de investigación, el marco normativo, los modelos educativos aplicados en la educación superior y las definiciones conceptuales pertinentes.

En el capítulo tres se presenta, la metodología de la investigación.

En el capítulo cuatro se presenta, analiza e interpreta los resultados del

trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El perfeccionamiento de la labor universitaria, se centra en la aplicación de modelos educativos, que permitan alcanzar los objetivos educacionales establecidos a través de los planes de desarrollo institucional, que se convierten en los modelos educativos que se deben aplicar en cada una de los estamentos de la universidad.

La Universidad hoy enfrenta el reto de mejorar su capacidad de respuesta frente a las exigencias actuales de la sociedad peruana, la atención a estas exigencias se plasma en la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), que dio origen al Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU) como órgano operador, que establece los estándares que deberán cumplir las instituciones educativas para ofrecer el servicio educativo; asimismo, establece criterios e indicadores nacionales y regionales de evaluación y acreditación de los aprendizajes, de los procesos pedagógicos y de la gestión que desarrollan las universidades. Por tanto, si en el Perú se busca evaluar algún aspecto referido a la calidad del trabajo universitario, este deberá ser contrastado con el proceso de evaluación institucional regulado por el CONEAU-SINEACE con fines de acreditación (Guía para Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias - CONEAU, 2009).

La carrera de Literatura y Lingüística de la Universidad de San Agustín de Arequipa, enfrenta un gran reto en el proceso del desarrollo académico de sus estudiantes, ya que durante un período de cinco años busca alcanzar y transmitir la formación profesional de la especialidad, la misma que se puede ver afectada por la falta de oportunidades en el

mercado laboral, inexperiencia en la aplicación de sus conocimientos o poco dominio en las habilidades necesarias para su inserción en el trabajo; por lo que un modelo de calidad es fundamental en toda su formación.

En ese sentido el SINEACE en octubre del 2016 presentó el modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria entre el 2010 y el 2016 se han registrado 1558 comités de calidad de programas de estudios universitarios de los cuales están en proceso de autoevaluación, 100 en evaluación externa y 89 han logrado la acreditación.

El modelo de calidad aplicado en la formación de los estudiantes de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa de la Escuela Profesional de Literatura y Lingüística busca ser gestionado adecuadamente para que en el momento en el que el egresado enfrente su realidad no vea frustrado su desenvolvimiento profesional. Para realizar este estudio nos hemos basado en el modelo educativo de la UNSA y el Modelo de Calidad de la Escuela Profesional de Literatura Y Lingüística, el mismo que evalúa los factores propuestos por el comité que encabezamos que son: El desarrollo de la competencia, la investigación, la responsabilidad social universitaria y el proceso enseñanza-aprendizaje.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Dado en contexto y realidad expuesta en anteriores líneas, y en concordancia con el proceso de acreditación que enfrenta la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa y sus facultades, es conveniente determinar con mayor certeza la influencia de la propuesta del modelo de calidad y la satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Literatura y Lingüística.

2.1. Problema general

En tal sentido, el problema en la presente investigación queda formulado de la siguiente manera:

¿Cuál es la influencia y pertinencia de los factores del modelo de calidad en la satisfacción de la formación profesional de los estudiantes de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa?

2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la influencia del **Desarrollo de la competencia** como factor del modelo de calidad en la satisfacción de la formación profesional de los estudiantes de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa?
- ¿Cuál es la influencia de la **Investigación** como factor del modelo de calidad en la satisfacción de la formación profesional de los estudiantes de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa?
- ¿Cuál es la influencia de la **Responsabilidad Social** como factor del modelo de calidad en la satisfacción de la formación profesional de los estudiantes de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa?
- ¿Cuál es la influencia de los **Procesos de Enseñanza-Aprendizaje** como factor del modelo de calidad en la satisfacción de la formación profesional de los estudiantes de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la influencia y pertinencia de los factores del modelo de calidad en la satisfacción de la formación profesional de los estudiantes de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

3.2. Objetivos específicos

- Precisar cuál es la influencia del desarrollo de la competencia como factor del modelo de calidad en la satisfacción de la formación

profesional de los estudiantes de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

- Identificar cuál es la influencia de la investigación como factor del modelo de calidad en la satisfacción de la formación profesional de los estudiantes de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Establecer cuál es la influencia de la responsabilidad social como factor del modelo de calidad en la satisfacción de la formación profesional de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Determinar cuál es la influencia de los procesos de enseñanza-aprendizaje como factor del modelo de calidad en de la formación profesional en la satisfacción de la formación profesional de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En el trabajo de investigación se examina la relación existente el Desarrollo de la competencia, la Investigación, la Responsabilidad Social y el Proceso Enseñanza-Aprendizaje como Factores del Modelo de Calidad desarrollado para la acreditación de la Escuela de Literatura y Lingüística, así como la pertinencia que tienen para la satisfacción y por consiguiente para la promoción de la escuela profesional mencionada como un centro de formación de calidad para que sus estudiantes donde ellos satisfagan sus necesidades profesionales y personales durante el proceso de la formación profesional y alcancen el perfil deseable. La pertinencia de los componentes se valora en tanto permitan afianzar su formación profesional a través de la correcta relación entre los componentes analizados en el presente estudio y su reconocimiento por los estudiantes.

Consideramos por ello que los resultados presentados son de suma relevancia dado que la investigación es un aporte importante para la validación del modelo de calidad propuesto, ya que registra la pertinencia y mejora de formación en la carrera, la satisfacción de este y su relación entre los

componentes propuestos por la comisión académica. Por lo que se busca que este estudio sirva como base teórica para futuras investigaciones referidas al campo de la acreditación, estableciendo experiencias y lineamientos generales; así como también para la mejora constante de nuestra escuela y universidad.

5. FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

5.1. Hipótesis general

Si los modelos educativos están vinculados con la preparación de profesionales; entonces el modelo educativo de calidad de la escuela de Literatura y Lingüística influye de manera pertinente con la satisfacción de los estudiantes de la carrera profesional de Literatura y Lingüística. UNSA 2019

5.2. Hipótesis específicas

- El desarrollo de capacidades como factor del modelo de calidad, influye para la satisfacción de la formación profesional de los de los estudiantes de la carrera profesional de Literatura y Lingüística.
- El factor investigación como parte del modelo de calidad contribuye para la satisfacción de la formación profesional en los estudiantes de la carrera profesional de Literatura y Lingüística.
- La responsabilidad social como componente del modelo de calidad, influye para la satisfacción de la formación profesional en los estudiantes de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Los procesos de enseñanza y de aprendizaje como factor del modelo de calidad influye para la satisfacción de la formación profesional en los estudiantes de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

6. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables con las que se desarrolla el trabajo de investigación son las siguientes:

6.1. Variable Independiente

Factores del Modelo de Calidad de la escuela de Literatura y Lingüística

Definición operacional: Elementos guías para el desarrollo de paradigmas propuestos por la comisión de acreditación y autoridades universitarias conducentes a lograr el perfil deseable.

6.2. Variable dependiente

Satisfacción de la formación profesional

Definición Operacional: Percepción positiva de los procesos, actividades, y recursos que responden a las necesidades sociales y personales para el desarrollo profesional.

Variable: Modelo de calidad

FACTORES	INDICADORES
Desarrollo de competencias	Perfil de egreso Plan de estudios Políticas de flexibilidad curricular Requisitos para el Bachillerato Requisitos de titulación
Responsabilidad social	Proyección social
Investigación	Proyectos de investigación
Proceso de enseñanza aprendizaje	Herramientas de apoyo a la enseñanza Actualización y capacitación docente Materiales de apoyo Evaluación de cursos Espacio y estrategias de aprendizaje Distribución de estudiantes por aula

Variable: satisfacción con la formación profesional

FACTORES	INDICADORES
Grado de satisfacción	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la revisión realizada acerca del tema de investigación se encontraron los siguientes antecedentes que guardan relación con el estudio planteado y que sirvieron de análisis y orientación para el mismo. Señalaremos algunos de estos estudios:

Norma Alarcón Torres & Yvette Criado Dávila (2014) en la tesis titulada *Análisis comparativo de los criterios de evaluación del factor investigación docente, confines de acreditación, en la carrera profesional de educación en Perú y Colombia*, presentada en la Escuela de Posgrado de Educación en la Pontificia Universidad Católica del Perú, por la formación para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación, entre sus conclusiones afirma lo siguiente:

- Las investigaciones que se dan en el país no solo son realizadas en espacios de estudios superiores y por estudiantes, sino al contrario esta es asumida en muchos contextos por los docentes. Por ello, la valoración de las mismas o estadísticas al respecto solo cuentan con publicaciones de estudio parcializadas, enfocadas sobre todo en los trabajos de profesores. En Colombia, por ejemplo y según este estudio, no se presentaría esta dificultad porque los criterios de recojo de información toma en cuenta la producción intelectual dada como consecuencia de las actividades institucionales. Tanto la investigación como las diversas actividades de los recintos de estudio se articulan en busca de objetivos o propósitos en común.
- Por el contrario, en el Perú los instrumentos de evaluación parcializan el recojo de información lo que dificulta conocer cómo se da, qué características tiene y qué validez en contextos internos y externos tienen las investigaciones realizadas en espacios de

estudios superiores. Asimismo, el interés de realizarlo no es por motivaciones propias o intrínsecas, sino por una necesidad de cubrir con esto alguna documentación que valide la culminación de algún estudio y no por un compromiso e interés por la investigación en sí. En cambio, Colombia sí mide el interés, los motivos, la valoración que tiene la actividad de investigación, que se proyecta en la calidad y acreditación de la casa de estudios de acuerdo con su clima investigativo.

- Asimismo, la viabilidad de la investigación en el Perú está condicionado al financiamiento que este cuente en la misma institución o a través de convenios, lo que dificulta la realización de muchos estudios. Al contrario, en Colombia, se conoce de una partida económica para la realización de investigaciones, apoya el rol investigativo del docente ya que esta se proyecta luego en los estudiantes. Para ellos, no es que haya recursos, sino que hagan un uso adecuado del mismo.

Del mismo modo se toma en cuenta el aporte de Efraín Ticona Aguilar. (2014) en la tesis titulada *Evaluación de la gestión académica y competencias docentes en la formación profesional desde la percepción de los estudiantes del décimo semestre de la Facultad de Educación – UNMSM*, presentado en la UPG de la Facultad de Educación en la UNMSM, para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en: Medición, Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación, entre sus conclusiones refiere lo siguiente:

- Se establece que hay una correlación significativa (fuerte y positiva) entre la evaluación de la Gestión Académico y las Competencias Docentes respecto a la Formación Profesional, desde la percepción de los estudiantes del décimo semestre en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - 2013.
- Se afirma que existe una correlación significativa (fuerte y positiva) entre la evaluación de las Competencias Docentes y Formación

Profesional, desde la percepción de los estudiantes del décimo semestre en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - 2013.

Barreda, B. (2007) contribuyó con su tesis titulada La calidad academia y su relación con la gestión académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, que fue presentada en la UPG de la Facultad de Educación de la UNMSM. Sus conclusiones incluyen lo siguiente:

- Que la calidad académica se ve significativamente afectada por la gestión académica, lo que se acepta como hipótesis general.
- La Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca tiene un nivel de gestión académica bajo con un puntaje de 22.91 y se encuentra en el rango de 20-26, lo que indica un nivel bajo.
- La Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca tiene un nivel de calidad académica bajo con un puntaje de 24.21, que se encuentra en el rango de 20 a 26.

Además, se examinó el trabajo de Sánchez, R (2013) en la tesis titulada Percepción de los alumnos sobre la calidad educativa de la formación profesional de la Facultad de Educación de la UNMSM, que se presentó en la UPG de la Facultad de Educación de la UNMSM, y sus hallazgos incluyeron lo siguiente:

- La mayoría de los estudiantes (92 %) consideran que su educación profesional es buena. En la Facultad de Educación de la UNMSM, existe una relación estadística directa entre la percepción de los estudiantes de ser buenos estudiantes y su formación profesional.
- Existe una relación estadística entre el rendimiento académico de un estudiante y su percepción de la calidad de su capacitación profesional.
- No existe una correlación estadística entre el nivel de educación de

los padres y la calidad de la capacitación profesional de los estudiantes. Cualquiera que sea el nivel de educación del padre, el estudiante cree que su formación profesional es buena.

- No existe una correlación estadística entre el nivel económico de los padres y la educación profesional de los estudiantes. Cualquiera que sea el nivel económico de los padres, el alumno cree que su formación profesional es buena.

De manera similar, Carrasco, S. (2002) presentó su tesis titulada "Gestión educativa y calidad de formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión" en la UPG de la Facultad de Educación de la UNMSM para obtener el título de Doctor. En su presentación, mencionó lo siguiente:

- UNSACA, 2002, encontró una correlación directa y positiva entre la gestión institucional y la formación profesional en la facultad de educación, con un índice de correlación del 68,4%. - Se ha encontrado una correlación directa entre la gestión administrativa y la calidad de la formación profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA en 2002, con un índice de correlación de 81,8%, lo que indica una relación alta y positiva.
- Según la UNSACA de 2002, la gestión curricular tiene una relación directa y positiva con la calidad de la formación profesional en la Facultad de Educación, con un índice de correlación del 71,1%, lo que indica una relación muy positiva. - La investigación concluye que en la Facultad de Educación de la UNSACA, 2002, existe una relación directa entre la gestión educativa y la calidad de la formación profesional, con un índice de correlación de 73,1%, lo que indica una relación alta directa y positiva.

2. BASES TEÓRICAS

2.1. Ley Universitaria

Durante la segunda mitad del año 2013 el proyecto de una nueva ley

universitaria, que reemplazó a la ley de 1983. En este contexto el 9 de julio de 2014 se publica la nueva Ley Universitaria N° 30220 en la que se decreta un conjunto de disposiciones en las que todos los actores que participan del sistema educativo universitario deben iniciar con sus propios procesos institucionales para el aseguramiento de la calidad. La ley Universitaria 30220 fue aprobada en el Congreso de la República, esta cuenta con 133 artículos y atiende tres dimensiones del sistema universitario con especial énfasis:

- El Estado está a cargo de la política educativa; por lo tanto, vela por el cumplimiento del mismo para asegurarse que todos los niveles articulen para el logro de perfiles de cada uno para cumplir con la calidad educativa que se brinda al ciudadano. Asimismo, el ente gubernamental realiza los mecanismos necesarios para cumplir con los propósitos marcados en un plan nacional a corto y largo plazo de acuerdo a la proyección de la sociedad a través del crecimiento y desarrollo a futuro como nación.
- Por otro lado, también el Estado regula la actividad educativa en el aspecto del servicio que se brinda y que favorezca al educando. A través de la normativa gubernamental se asegura una propuesta que ofrezca satisfacción y beneficio a los involucrados en el servicio (estudiante, familia, personal docente, administrativo, etc.). En el país, SUNEDU es una de las instancias que tiene la función de regular y licenciar a aquellas instituciones superiores que cumplan con la calidad educativa de su servicio en la formación de profesionales. Para ello, se le ha dotado de autonomía para lograr que su labor se cumple a cabalidad y emita licencias que aseguren la calidad de lo que se está realizando. Otro ente que también se encarga de velar y evaluar los procesos de acreditación de acuerdo a la efectividad de la propuesta formadora es el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), que va orientado los reajustes que deban hacerse para la obtención de un licenciamiento para seguir brindado el servicio educativo.
- Por último, la normativa gubernamental vela porque la universidad sea el espacio en el que se construya conocimiento contextualizado a través de

una rígida sistematización científica que brinda posibilidades de desarrollo intelectual a sus estudiantes en mejora de sus contextos sociales de interacción; de ahí la necesidad de que se evalúe permanentemente las instituciones que se encargan de esta tarea a través de la evaluación de su personal docente y administrativo, el modo cómo se obtienen las certificaciones de grado, la actualización de las mallas curriculares de acuerdo a las necesidades laborales, etc.

2.2. Modelo educativo

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española (2014), competencia significa “incumbencia, pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado. Debemos considerar que un modelo educativo puede ser percibido como un esquema para orientar un proceso, programa o proyecto de estudios. Dada nuestra realidad cambiante y más en los últimos tiempos, este varía en cuanta vigencia y utilidad. Cuando una universidad define su modelo educativo debe comprometerse con un determinado paradigma educativo, esta decisión es relevante, pues el modelo proyectará su visión en todas las funciones básicas de la universidad: docencia, investigación, extensión, vinculación y servicios. Los modelos educativos entonces como se manifestó deben considerarse como los patrones conceptuales que permiten esquematizar de forma clara y sintética las partes y los elementos de un plan de estudios, o bien los componentes de una de sus partes.

También los modelos educativos son, como señala Antonio Gago Huguet (2002), una representación arquetípica o ejemplar del proceso de enseñanza- aprendizaje, en la que se exhibe la distribución de funciones y la secuencia de operaciones en la forma ideal que resulta de las experiencias recogidas al ejecutar una teoría del aprendizaje. Tünnermann (2005) por su parte, señala que un modelo educativo es sólo (o debiera ser) una fase de un proceso de transformación institucional.

Por lo mencionado debemos entender que un modelo educativo busca que sus egresados adquieran las habilidades que propone la UNESCO en la

"Declaración Mundial sobre la educación para el siglo XXI": "El aprendizaje permanente, el desarrollo autónomo, el trabajo en equipo, la comunicación con diversas audiencias, la creatividad y la innovación en la producción de conocimiento y en el desarrollo de tecnología, la destreza en la solución de problemas, el desarrollo de un espíritu emprendedor, la sensibilidad social y la diversidad de culturas"

Debemos de entender que el modelo no es estático y se circunscribe a al contexto que lo rodea como se afirma en el modelo del Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica de México (SNEST): "El modelo se retroalimenta para su continua mejora con las evaluaciones, observaciones y acercamientos de la sociedad [...] [...] en principios, y con los diversos sectores de la sociedad global que se benefician o interactúan con el modelo o sus frutos". Apreciación que compartimos ya que en la formación de profesionales la sociedad se beneficia del futuro especialista, pero este al interactuar con la sociedad mejora su competencia.

En la actualidad, se vive una experiencia que rompe cada vez más límites en sociedades con tecnología actualizada y renovada constantemente. En estos espacios la educación se torna esencial porque canaliza los desenvolvimientos de los ciudadanos a espacios cada vez más cambiantes a nuevas formas de desarrollo. Por ello, la política educativa tiene el propósito de contar con perfiles de egresado de sus diferentes niveles que cumplan con la expectativa de la demanda socioeconómica. Es necesario contar con alianzas de los diversos entes formadoras de profesionales que respondan a un mercado que demanda perfiles de empleados para el pertinente avance de una economía y sociedad solvente que cubre mínimamente necesidades básicas. Los contextos de interacción deben estar acorde a los nuevos tiempos globalizados para mantener una línea recíproca de beneficio de las diferentes sociedades.

Se pervive en espacios competitivos, como señala Chomsky (1970) la competencia para que se dé debe tener procesos para lograr objetivos claros y acorde a las necesidades del momento de la acción y en el que se evidencia

solvencia en el actuar. A esto suma Le Boterf (1997) señalando que las competencias ayudan a crear recursos diversos, entre ellos el de construcción y desarrollo del conocimiento:

- a. El mismo que para construirlo necesita de habilidades y actitudes que permitan hacerse de nueva información que conlleven a mejorar la resolución de diversas interrogantes.
- b. El sujeto no es un ser aislado de su entorno; por lo que su cultura, su espiritualidad, sus esquemas sociales y su forma de reflexión coadyuvarán a que se realice en un espacio determinado con las características propias de su ser alimentado de su grupo social.
- c. Lo competente no es innato, se va construyendo según cómo se desarrolla el sujeto en el espacio que lo acuna en su crecimiento y posterior desenvolvimiento ciudadano, que se va alimentado de las experiencias que se le van presentando.

Perrenoud (2008) expresa que la competencia se logra al asumir actividades y experiencias que evidencian la construcción del sujeto en diversos aspectos tanto actitudinales como aptitudinales que se muestran en el manejo que tenga sobre alguna especialidad o materia en el ámbito de la practicidad.

Para el desarrollo de lo anteriormente mencionado es necesario que quien brinda la formación educativa esté en constante actualización para responder a las nuevas demandas; es decir, también debe demostrar competencia para lograr espacios de enseñanza y aprendizaje que rete a los estudiantes a demostrar habilidades frente a contextos propuestos por el docente. El rol que cumple el profesional en educación es de mediar para que el sujeto construya su propia formación académica, que repercutirá en su desenvolvimiento social. De ahí que la política educativa se basa en competencias para que el estudiante sea el protagonista en su proceso formativo y no solo un receptor del mismo. De este modo, se garantiza un ser con conocimientos, resolutivo, creativo, interdisciplinario con un gran compromiso moral con su entorno. Pérez & Ángel (2007) acotan que el conjunto

de características del individuo logrará el éxito del mismo en un espacio que demanda un ser integral que demuestra habilidades, ética, seguridad emocional, motivación por lo que hace, conocimiento de lo que desarrolla en un contexto de interacción que busca la solución de demandas propuestas en ese espacio (p.13).

Después de hacer una lectura de los autores mencionados, se concluye sobre la competencia en la educación es una propuesta que canaliza las acciones del estudiante para la construcción de su propio aprendizaje que es funcional porque exige el desarrollo del mismo en contextos definidos. De ahí que la calidad educativa se reflejará en el dominio que demuestra el estudiante en su quehacer de interacción social. Es decir, será valorado según la competencia que demuestre en el desarrollo de tareas diversas en las que se ha preparado en entornos educativos.

2.3. Modelo de CONEAU de acreditación en Perú

A través de la globalización se evidencia como es la educación superior en diferentes partes y eso lleva comparaciones en qué tiempo real están unas de otras con respecto a la calidad de servicio que brindan. La universidad peruana vive una dinámica educativa superior a la que tenían en 1998 en París, según señala la Declaración Mundial sobre la Educación Superior del siglo XXI. Entre los problemas que vive la educación superior en el Perú están la financiación de las carreras, el proceso de admisión y las vacantes de las mismas, la actualización constante de personal administrativo y docente. Asimismo, el currículum desfasado que no involucra al egresado en un campo laboral con oportunidades por sus competencias. Por otro lado, hay poco incentivo para el desarrollo de investigaciones del entorno social de la universidad, falta de cooperación entre la universidad y su comunidad, acceso restringido a la tecnología de avanzada y a la conectividad del Internet, lo que limita el campo de interacción con sus pares en su contexto y en otros espacios. Por ello, es necesario pensar un servicio educativo de calidad, que brinda las condiciones necesarias para su desarrollo y de eso se encarga el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE (2015).

La Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria ha diseñado un modelo de acreditación que ha tomado como referencia instrumentos normativos, técnicos, reglamentos, otros modelos de evaluación, libros, artículos, etc. para la propuesta que maneja para la evaluación de las entidades de nivel superior. Asimismo, ha tenido como referencia contextos parecidos para tomar sus modos de evaluación, certificación y licenciamiento acorde a nuestra realidad.

Cabe resaltar que todos los antecedentes que se manejaron para los instrumentos de evaluación y calificación de la calidad de ser vicio educativo fueron cruzados y articulados con la política educativa y con el Proyecto Educativo Nacional. Para ello, se ha tomado el proceso histórico de la educación oficial del nivel superior, los criterios de valoración como la competitividad del estudiante, su compromiso y responsabilidad con la sociedad, la coherencia de lo estipulado en las instituciones superiores y la normativa en general. En tal sentido, se proyecta que las mallas curriculares contemplen el desarrollo de áreas como la investigación en los estudiantes, así como la forma de enseñanza – aprendizaje, la extensión y proyección de la universidad hacia la comunidad para que el futuro profesional interactúe con su contexto desde su rol laboral que contribuya de manera beneficiosa a su sociedad.

2.4. Modelo Educativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

La Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (UNSA), en su modelo educativo, precisa las características de la dinámica del servicio educativo que brinda. En él se señala las acciones a realizar teniendo en cuenta las características de las especialidades profesionales, las escuelas y las facultades a las que pertenecen. Asimismo, toma en cuenta el entorno en el que se desarrolla el servicio y los compromisos que la universidad ha asumido en la sociedad en la que desarrolla su actividad académica.

La Universidad San Agustín se identifica como una institución que impulsa la investigación y que sus docentes brindan un servicio con ética, actualizado en el conocimiento y en lo tecnológico teniendo en cuenta la diversidad cultural del entorno (Estatuto de la Universidad Nacional de San Agustín). Asimismo, señala la

educación como un derecho fundamental y de servicio. Conscientes de los cambios constantes en el entorno de la globalización, asume una actitud de transformación de acuerdo a los desafíos de los nuevos tiempos; por ello, su proyecto tiene como objetivo una educación general que servirá de orientación a las especialidades que cada estudiante decida tomar como carrera profesional.

Principios generales

Son las premisas en las que se establecen el modo cómo se convive en una determinada comunidad. Estos principios deben ser asumidos con compromiso, en este caso, por la comunidad universitaria ya que guiarán y orientarán las dinámicas y actividades académicas e institucionales. Modelo Educativo de la UNAS (2016). Estos se tratan de:

- Búsqueda y difusión de la verdad.
- Compromiso por valorar y preservar la vida y la dignidad humana
- Ética pública y profesional.
- Respeto a las diversidades culturales, así como la búsqueda del diálogo constante e incluyente.
- Aversión a todo acto violento, discriminatorio e intolerante.

Asimismo, esto se materializarán en una comunidad académica superior mediante:

- Normativas de fácil entendimiento para toda la comunidad universitaria.
- Una vida en comunidad universitaria bajo el amparo de un clima positivo en el que se evidencia el respeto, las manifestaciones culturales diversas, el diálogo constante entre los integrantes de la comunidad y la tolerancia entre unos y otros.
- Un organismo que vele por los derechos de los integrantes de la comunidad universitaria (defensoría)
- La implementación y motivación de actividades relacionadas al campo de la investigación científica, a la difusión de los resultados y a publicaciones de los mismos en diferentes medios especializados para el conocimiento de la

comunidad científica, así como el intercambio en diversos eventos de la índole mencionada.

En el currículo:

- Manejo y tratativa de conocimiento que permite el entendimiento del entorno, así como la sensibilización a la práctica de derechos humanos, de respeto común y a la diversidad.
- Dinámicas educativas del nivel superior que promuevan la competencia, la reflexión, la investigación, el debate y la argumentación sobre temas académicos científicos.
- Búsqueda y desarrollo de estrategias de enseñanza – aprendizaje que aseguren competencias en los estudiantes en su formación profesional.

Compromiso con la sociedad

La universidad debe desarrollar actividades que involucren la sociedad en la que convive y se encuentra su casa de estudios. Para ello, debe tener un plan de difusión y proyección a la comunidad. En este debe tener en cuenta:

- Eficacia y responsabilidad comprometida con el desarrollo del país.
- Compromiso con el medio ambiente y con la sostenibilidad económica social.
- El permanente compromiso formador del estudiante.
- Responsabilidad social universitaria y proyección social

Criterios de gestión

La gestión es el modo cómo se lograrán los planes, proyectos y objetivos de la universidad. Para ello, debe respetar procesos que regulan y organizar las actividades y dinámicas internas. Asimismo, vela y toma como guía las normas, las funciones de cada quien y las características de la comunidad universitaria para el desarrollo de actividades.

Los criterios de gestión deben involucrar el desarrollo de la autonomía, el cuidado de la calidad académica y de la gestión misma, la convivencia en democracia institucional, el reconocimiento del mérito y la motivación del mismo, la comunicación transparente y fluida del desarrollo de actividades diversas y la

difusión del desarrollo institucional, así como de los resultados de sus investigaciones.

Enseñanza e investigación

La razón de ser de la universidad es el promover la investigación; por ello, promueve espacios de intercambio académicos y actividades que generen reflexión constante en el estudiante sobre su rol de investigador.

La universidad propicia los espacios y condiciones para que el estudiante se desarrolle en un clima donde se ejerza la libertad de pensamiento y de cátedra. Asimismo, se fomenta el pensamiento crítico, creativo e innovador y se promueve la investigación tanto de docentes como estudiantes. Se evalúa constantemente las dinámicas de enseñanza y aprendizaje para ser innovadas frente a los nuevos retos sociales y laborales. Desde el lado formativo conductual, se motiva la cooperación, liderazgo, competitividad para mejores resultados de emprendimiento. Por último, es necesario dar a conocer y difundir los estudios hechos en la universidad para crear espacios de diálogos internacionales en los que se tenga intereses comunes de estudio.

2.5. Modelo Educativo de la Escuela Profesional de Literatura y Lingüística

La Escuela Profesional de Literatura y Lingüística presenta los componentes filosóficos esenciales del Modelo Educativo de la Universidad de San Agustín (ME-UNSA):

- a. Componente ontológico: El proceso de formación profesional basado en el desarrollo de competencias es el objeto de trabajo. Factor: Desarrollo de competencias
- b. Componente teleológico: La finalidad de la formación que se brinda es que el titulado sea una persona – profesional competente. Factor: Responsabilidad social
- c. Componente epistemológico: El estudiante es el actor principal de su formación, la cual realiza en constante interacción con los docentes. Factor: Investigación. Componente metodológico: El proceso formativo resulta de la adecuada complementación entre las estrategias de enseñanza y las

estrategias de aprendizaje.

d. Componente: Procesos enseñanza aprendizaje

Cabe precisar que los cuatro componentes mencionados con sus respectivos factores forman parte del modelo de calidad propuesto por la comisión de acreditación para la Escuela profesional de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

2.6. Modelo basado en competencias y la formación universitaria

Las instituciones de formación profesional en el Perú deben cumplir con los estándares fijados por la SUNEDU para lograr la licencia de funcionamiento como universidad. En los últimos años, muchas de ellas se encuentran subsanando observaciones o ya definitivamente se les ha negado el permiso para seguir brindando su servicio formador de profesionales por no reunir con los estándares, así como otras han sido reconocidas por la calidad educativa brindada y cuentan ya con licencia.

Las universidades deben contemplar en su servicio cumplir con los lineamientos del Proyecto Educativo Nacional al 2021, la Ley Universitaria.32220, el modelo de acreditación del Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y el modelo de licenciamiento establecido por la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU).

La universidad debe responder a la demanda social que está en busca de profesionales que cubran necesidades de servicio para el desarrollo económico social. Padrón (1994) en su modelo de universidad colectivista señala que las investigaciones promovidas en la universidad responden a problemas del entorno social; por lo tanto, los egresados se encuentran preparados para realizar su carrera profesional en busca de soluciones de acuerdo a su especialidad.

Así como se promueve el aprendizaje significativo en la educación básica, en la superior también debe enfatizarse teniendo en cuenta el contexto del mismo. Como lo señala la Conferencia Mundial sobre la Educación

Superior, la UNESCO (1998), se necesita este tipo de aprendizaje porque tiene como eje la competencia, lo que es vital en el desarrollo de la sociedad para mejorar aspectos diversos, entre ellos el económico al contar con profesionales preparados para brindar un servicio pertinente, proactivo e innovador en la solución de problema de acuerdo a su campo de acción.

De ahí la necesidad de también contar con la actualización constante del conocimiento de acuerdo a la especialidad para una mejor construcción de ideas en contextos específicos de campo de acción, de ahí la relevancia de la investigación docentes y estudiantil. García (2013) precisa porque la necesidad de una educación universitaria basada en competencias:

- a. Se tiene la necesidad de cubrir demandas de perfiles profesionales en una sociedad que necesita de servidores preparados y capacitados.
- b. Las mallas curriculares deben ser adecuadas a las nuevas necesidades de conocimientos y habilidades según los nuevos tiempos acorde con el desarrollo de la tecnología y dinámicas laborales. Es decir, adecuar las nuevas formas de enseñanza – aprendizaje para los nuevos retos laborales a enfrentar; por ello se direcciona a tener un estudiante más autónomo de su aprendizaje y resolutivo para que pueda desenvolverse con pertinencia en nuevos espacios o cambiantes espacios de trabajo.

El aprendizaje significativo por ello es relevante en la educación superior ya que genera un proceso en el que el educando se apropia, construye, se vuelve más independiente en su rol de estudiante. Asimismo, genera climas de trabajo cooperativo lo que también en la actualidad es un modo de empleabilidad en empresas o instituciones que manejan este tipo de enfoque por la forma articulada y globalizadas de desarrollo de sus negocios en el contexto económico. De este modo se articula la práctica educativa de la universidad al espacio de las prácticas laborales, lo que pone en valor una educación formativa profesional de calidad.

Inciarte y Canquiz (2008) afirman que la formación humanística y la formación científico-tecnológica deben realizarse prestando atención al ser social y profesional. Por ello la formación en los saberes fundamentales: el

conocer, el hacer, el ser, el sentir, el convivir, entre otros puedan considerarse esenciales. A ello consideramos que se debe proponer un currículo flexible, abierto a las oportunidades del entorno con su responsabilidad social y la investigación en su ámbito.

2.7. Desarrollo curricular por competencias

La elaboración de un currículo basado en competencias debe contribuir a la mejora de los niveles de dominio de las competencias, manteniendo las estructuras que se consideren funcionales ya trabajadas en el transcurso de la carrera y se debe propiciar la incorporación de nuevas estrategias de actuación en nuestro ejercicio a medida que los tiempos avanzan. El currículo es el núcleo o centro de la educación en tanto constituye el factor normativo y regulador de los procesos educativos (Ibáñez, 2006).

Frade (2009), considera que el desarrollo curricular es el proceso de organización sistemática que permite convertir los principios de aprendizaje y mediación en planes de trabajo, actividades, recursos de información y evaluación, basados en consideraciones filosóficas, psicológicas, socio-históricas, culturales, pedagógicas, administrativas, financieras y de recursos humanos.

Para lograr el desarrollo curricular es importante una dinámica práctica más que teórica en las universidades; por eso se debe tener en cuenta la creación de climas de convivencias estudiantil y docente que generen estas actividades en el que a su vez evidencien líderes y pertinencia en los trabajos en equipo (Tobón, 2007). Yanes (2005), por su parte, señala que los lineamientos formativos profesional no pueden estar disociados de la realidad social, de la ciencia, de la cultura, de las características propias del estudiante, quien va a formarse sobre la base que tiene como persona. Es decir, el currículum debe tomar en cuenta también las características del estudiante que recibe en sus aulas para formarse como profesional, de ahí a tener en cuenta la enseñanza de áreas que contribuyan al reconocimiento de aspectos éticos, filosóficos, formativos, de conocimiento, etc.

SUNEDU promueve un estudiante del nivel superior integral tanto en

aspectos de conocimiento como de actitudes con vocación de carrera y de servicio, que le permita emprender acciones autónomas y de control (Rial, 2007). Lo que obtenga de la universidad debe ir articulado con su esencia como persona, a sus motivaciones, a sus intereses (Frade, 2009). Los nuevos contextos socio laborales no solo requieren de ejecutantes, sino de personas integrales (Tobón, 2007) que formen un equipo de trabajo idóneo, un clima laboral que propicie la motivación, incentivo y desarrollo del grupo, que resultará en un mejor servicio.

Estas características de nuevas formas laborales deben darse a modo de laboratorio en las aulas de clase, en las sesiones de enseñanza-aprendizaje. El docente debe ser un mediador del desarrollo del conocimiento autónomo, debe motivar la investigación a través de diversos métodos que posibiliten resultados acordes a cubrir necesidades de respuestas o soluciones. Debe impulsar el conocimiento cimentado en conceptos de dominio básico a complejos, en los que valore la relevancia y funcionalidad de los mismos. Es decir, no debe quedarse en un dominio teórico del conocimiento, se debe apostar por la praxis del mismo, así como la contextualización y funcionalidad de lo aprendido dentro de su espacio de interacción social y posteriormente laboral.

A diferencia del diseño curricular tradicional, donde los conocimientos se apilan unos sobre otros (Núñez, 2013), en el caso de las competencias el desempeño es el reflejo de cómo se han logrado articular los saberes, las actitudes y las aptitudes del individuo para que éste logre dar un salto cualitativo donde el todo es algo totalmente diferente a la suma de las partes, puesto que la capacidad de respuesta del individuo está determinada a través del perfil de salida, no en el resultado de una suma parcial de “pequeños desempeños”.

El modelo curricular debe estar orientada a formación de especialidad y de conocimiento básico de soporte a la praxis, mas no de conocimientos generales. Lo que se proyecta en la malla curricular debe estar articulado con el perfil del egresado, deben ser equipo de trabajo los docentes para que a través de temáticas en común de tratamiento de todas las áreas se desarrollen

actividades más integrales que aborden desde diferentes perspectivas asuntos concernientes a su formación profesional. De este modo, se trabaja con un mismo criterio para lograr mayor eficacia en los resultados ya que se emplea de manera holística la dinámica de enseñar y aprender. La contextualización es el eje de esta nueva formación profesional.

Dado que el desempeño en una tarea implica conocimientos, habilidades, actitudes y valores, esto es indicativo de que el logro de la tarea conlleva a cambios en cualesquiera de los elementos constitutivos y, a su vez, el cambio en cualesquiera de los elementos constitutivos de la tarea afecta en su desempeño (Núñez,2013), es decir, la modificación de uno sólo de los elementos con que se pueda describir una competencia o manifestarse su desempeño, afectarán irremediabilmente a todos los componentes de la misma, de ahí el carácter complejo de éstas.

2.8. El perfil de egreso y el modelo educativo basado en competencias

Desde 1997, el Informe Delors (Delors, 1997) planteó como requerimientos de la educación del Siglo XXI, cuatro aprendizajes fundamentales, que en el transcurso de la vida de cada individuo, deberán constituirse en los pilares del conocimiento: aprender a conocer, es decir, aprender los instrumentos de la comprensión, aprender a hacer, para influir en el propio entorno, aprender a vivir juntos, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas, y aprender a ser, que es un proceso fundamental que recoge elementos de los tres anteriores.

Lo anteriormente, debe tener en cuenta que las dinámicas en clase deben ser planteadas desde casuísticas o problemas que retan a una respuesta o solución de la misma a través del dominio del conocimiento, de la comprensión y reflexión de lo planteado. Se debe incidir de lo básico a lo más complejo en la dinámica de estudio, que ya no es solo conceptual, sino es procedimental y concluyente frente a lo planteado y que genera a su vez nuevas experiencias en el educando que son significativas porque son concretas en su espacio de interacción, visibles, reales, que se relacionan con lo anteriormente

aprendido (Ausubel, 1983).

El docente ya no imparte conocimiento, ahora regula, media y monitorea el modo cómo va aprendiendo el estudiante. Debe ir observando las competencias autónomas que va desarrollando el alumno (Frade, 2009), debe exponer situaciones diversas en las que el estudiante debe evaluar cómo enfrentarlas a través de su experiencia, conocimientos previos e investigación nueva por el reto alcanzado (Delors, 1997, p. 164).

Esto implica que el educador o docente debe aprender a aprender, de manera tal que se vea a sí mismo como una construcción continua y permanente, ya que la producción de conocimientos es constante y cada vez más acelerada y cambiante (Frade, 2009). Debe innovar y preparar nuevamente y constantemente su dinámica de trabajo en sesión, ya que la realidad de un grupo de estudiantes a otro cambia en el espacio y en el tiempo de interacción. No se puede enseñar del mismo modo a generaciones que van creciendo en contextos distintos.

Por ello consideramos que un modelo educativo requiere de una estructura curricular, que potencie el desarrollo de las competencias tanto a nivel individual como colectivo, sin que ello conlleve a forzar a los sujetos a realizar o asumir tareas para las que no estén aptos. Por ello consideramos importante la responsabilidad social universitaria y el fomento de la investigación. Es claro que se debe potenciar competencias generales, pero, también apuntar a que cada estudiante desarrolle su individualidad, la cual debe ser respetada, por lo que se deberán desarrollar competencias particulares en su especialidad. En tanto el diseño curricular deberá estar contextualizado en tiempo y en espacio, ya que a través del mismo se procurará responder a los problemas, dilemas y demandas que irá planteando la nueva realidad que se irá conformando. Por su parte, el desarrollo curricular por competencias no es una colección de eventos y componentes que no se relacionan, sino elementos de un sistema.

2.9. Competencias del plan curricular de la Escuela Profesional de Literatura y Lingüística

El perfil de la escuela profesional de Literatura y Lingüística es un perfil amplio con perfiles terminales; es decir que cuando el titulado tiene competencias desarrolladas en nivel básico para cumplir con la mayoría de funciones consideradas propias de su campo de acción profesional, pero también tiene competencias intermedias y específicas desarrolladas a mayor nivel para desempeñar funciones de una determinada subespecialidad de su profesión; sea como especialista en Lingüística o especialista en Literatura. (Plan Curricular Escuela de Literatura y Lingüística).

Competencias generales

La Escuela Profesional de Literatura y Lingüística considera como competencias generales las mismas de los módulos de las asignaturas obligatorias definidas por el Vicerrectorado Académico, con sus respectivas competencias básicas; sustentadas, además, en el modelo educativo de la Universidad Nacional de San Agustín. .(Plan Curricular Escuela de Literatura y Lingüística)

Competencias intermedias

El egresado de la carrera de literatura y lingüística desarrolla sus competencias que serán susceptibles de certificación intermedia.

ESFERA 1 (PRIMER, SEGUNDO Y TERCER AÑO DE LA CARRERA)	ESFERA 2 (CUARTO, QUINTO AÑO DE LA CARRERA)
Tecnologías de la Lengua y la Literatura	Hermenéutica de la Lengua y la Literatura
Resuelve conflictos culturales de carácter lingüístico y literario mediante la aplicación de metodología científica y humanística con actitud de respeto a la diversidad sociocultural.	Interpreta discursos de manera creativa y crítica utilizando principios y teorías de las ciencias sociales y de los estudios literarios para argumentar lógicamente y con solvencia.
Resuelve conflictos pedagógicos derivados de la enseñanza aprendizaje de la Literatura y Lingüística mediante aplicando metodología científica y humanística de manera creativa y propiciando el cultivo del pensamiento crítico en los estudiantes.	Produce discursos lingüísticos y literarios coherentes y cohesivos con actitud crítica y honestidad intelectual.

Competencias específicas y de especialidad

El egresado de la carrera de literatura y lingüística desarrolla sus competencias en dos esferas con campos específicos:

TECNOLOGÍA DE LA LENGUA Y LA LITERATURA	
COMPETENCIA ESPECÍFICA	
DOCENCIA	Distingue corrientes pedagógicas de enseñanza-aprendizaje para la elaboración, diagnóstico de programas y material educativo de lengua y literatura, así como de alfabetización con pensamiento autónomo y crítico en la toma de decisiones.
GERENCIA, PROMOCIÓN CULTURAL, LITERARIA Y LINGÜÍSTICA	Diferencia modelos teóricos de gestión y administración institucional para formular y desarrollar proyectos de gerencia y promoción cultural literaria y lingüística con liderazgo respetando los derechos de los demás.
PRODUCCIÓN DE TEXTOS	Conoce la tipología de las secuencias textuales existentes y la redacción académica y sus estándares de redacción para componer diversos textos de manera reflexiva.
TERAPIA DE LENGUAJE	Identifica las principales formas de intervención en la terapia de lenguaje, para elaborar material de intervención para la terapia en trastornos del lenguaje de forma empática.
ALFABETIZACIÓN Y ENSEÑANZAS DE CASTELLANO COMO L2	Conoce y describe fonética, fonológica y sintáctica y morfológicamente el español estándar para adaptar material educativo para la alfabetización y enseñanzas de castellano como L2(segunda lengua) asume una actitud asertiva en su interacción con el entorno.
HERMENÉUTICA DE LA LENGUA Y LA LITERATURA	
ASESORIA LITERARIA Y LINGÜÍSTICA	Explica las principales teorías que describen el proceso de la comunicación en uso para elaborar informes lingüísticos con carácter ético. También explica las principales corrientes de análisis de textos literarios y discursos culturales que requieran precisión técnica para elaborar ensayos de crítica social y análisis del discurso sobre problemas de la región con carácter ético
INVESTIGACIÓN	Conoce y diferencia los paradigmas de investigación social y humanista para formular proyectos de investigación cualitativa y cuantitativa con rigor científico. Reconoce los principales recursos virtuales y la interpretación de datos para el desarrollo de micro investigaciones en su entorno con equipos de investigación inter y multidisciplinares.

2.10. Responsabilidad social universitaria

La Universidad tiene la necesidad de “formar a personas para ser profesionales altamente cualificados para su desempeño laboral y el ejercicio de su ciudadanía de forma responsable, brindando a los estudiantes la posibilidad de desarrollar plenamente sus propias capacidades con sentido de

la responsabilidad social" (Unesco, 1998), para ello "la educación superior debe no sólo proporcionar competencias sólidas para el mundo de hoy y de mañana, sino contribuir a la formación de una ciudadanía dotada de principios éticos, comprometidos con la construcción de la paz, la defensa de los derechos humanos y los valores de la democracia." (Unesco, 2009).

La ética de la profesión o los valores adquiridos durante la formación universitaria no han sido tradicionalmente objeto de evaluación en las universidades, sin embargo, destaca aquí el concepto de Competencia aportado en el Proyecto Tuning (Tuning Educational Structures in Europe) (véase, González y Wagenaar, 2003): Las competencias representan una combinación dinámica de atributos en relación con conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades, que describen los resultados de aprendizaje de un programa educativo o lo que el alumnado es capaz de demostrar al final de un proceso educativo. Se toman como referencia las competencias genéricas seleccionadas por el Proyecto Tuning, porque este Proyecto está sirviendo de referencia para muchas Universidades, proponiendo un sistema de competencias como lenguaje común para describir los objetivos de los títulos y planes de estudio. También, es tomado como referencia para la evaluación de los resultados del alumnado y para la formulación de las competencias transversales de las nuevas titulaciones en las universidades españolas iberoamericanas.

Las competencias tanto instrumentales como interpersonales, inciden en la capacidad crítica y autocrítica; el trabajo en equipo; las habilidades interpersonales; la capacidad de trabajar en un equipo interdisciplinar; la capacidad para comunicarse con expertos de otras áreas; apreciación de la diversidad y la multiculturalidad; habilidad de trabajar en un contexto internacional; y compromiso ético. Las Competencias Sistémicas incluyen habilidades interpersonales, y es denominada "compromiso ético", por referirse al conjunto de conocimientos, los modos de actuar y las actitudes propias de una persona, moralmente desarrollada. Para todo lo anterior incide la responsabilidad que da un sentido social a su ejercicio profesional (Bolívar, 2005). En el Informe del Secretary's Comisión on Achieving News Skills",

(SCANS, 2000), desarrollado por el departamento de trabajo del gobierno de Estados Unidos (EEUU) acerca de competencias a desarrollar en estudiantes universitarios, se manifiesta la importancia que la educación posee al generar además de competencias, el desarrollo de habilidades tales como la empatía, la autoestima y los valores éticos. Dicho informe se encuentra en coherencia con el proyecto sobre Definición y Selección de Competencias (DeSeCo, 2005), al afirmar que la globalización requiere que la educación impacte desde unos valores compartidos al desarrollo de competencias como la empatía, la cooperación, la autonomía y la madurez moral.

La propuesta va en la línea de los criterios éticos para el “aprendizaje ético” que propone Martí Vilar (2008, 99-101), como son la autonomía, el diálogo y el respeto a uno mismo y al bien común, con el fin de crear un activismo crítico ilustrado, educando para ello ciudadanos activos y responsables que se sientan ciudadanos. Mena, Romagnoli y Valdés (2009) indican al respecto, que esta propuesta fomenta el desarrollo de competencias sociales, afectivas y éticas, entendiendo éstas como parte de los logros imprescindibles de la educación formal en la actualidad.

En el ámbito iberoamericano, el *II Encuentro Iberoamericano de Rectores*, abogó la construcción de un *Espacio Iberoamericano de conocimiento socialmente responsable*, cuestión refrendada en el *IV Foro Iberoamericano de Responsables de Educación, Ciencia e Innovación*. Lo anterior implica asumir desde las Instituciones de Educación Superior (IES) lo señalado por Colby, Ehrlich, Beaumont & Stephen (2003) "si las personas graduadas actuales están llamadas a ser una fuerza positiva en el mundo, necesitan no sólo poseer conocimientos y capacidades intelectuales, sino también verse a sí mismas como miembros de una comunidad, como individuos con una responsabilidad para contribuir a sus comunidades. Deben ser capaces de actuar para el bien común y hacerlo efectivamente." Esto conlleva que unido a las funciones de la Universidad de formación y desarrollar investigaciones, se formule el cometido de tener presente la responsabilidad social como misión de la universidad.

Como consecuencia de la observación de la realidad, en la Universidad Nacional de San Agustín se considera nueve situaciones que caracterizan a la sociedad actual y su tendencia hacia el futuro; éstas constituyen el contexto y los retos a los que la universidad se compromete a responder. (Modelo educativo de la UNSA. 2016).

La "deshumanización" es una amenaza para el desarrollo integral de las personas y de una sociedad justa y solidaria, con posibilidades de crecimiento articulado y sostenible, ya que implica la pérdida de valores personales y ciudadanos, la generalización de la corrupción y el debilitamiento ético. La universidad se compromete a que sus prácticas institucionales estén guiadas por una opción ética clara, centrada en las personas y su dignidad. La universidad fomenta la solidaridad y el respeto por la institucionalidad y el ejercicio ciudadano, y garantiza el uso transparente de sus recursos. La UNSA ofrece a sus estudiantes una formación sistemática que combina la excelencia científica y profesional con una sólida formación humanística, ética y con los valores que les permitan ser personas de bien en la sociedad. El modelo educativo de la UNSA.

La globalización presenta riesgos y dificultades. Riesgos asociados con un exceso de individualismo, competitividad y indiferencia. Problemas relacionados con los cambios en las estructuras sociales y de poder, así como las posibilidades de un mercado laboral que actualmente puede ser de alcance global. La UNSA está comprometida con la práctica y formación de valores éticos y democráticos, que rechacen todo fundamentalismo; articularse de manera permanente con los avances de la ciencia, haciendo uso adecuado de las tecnologías de la comunicación e información; construir un fuerte vínculo entre academia y sociedad a través de la formación profesional, la investigación y la proyección social; y organizar la formación profesional con pertinencia local y perspectiva global. El modelo educativo de la UNSA.

Los problemas ambientales, los altos niveles de contaminación y deterioro, el cambio climático y los proyectos de desarrollo sin criterios de sostenibilidad son cada vez más graves, y aún no se están tomando previsiones

para amortiguar riesgos o para el uso sostenible de los recursos. La UNSA se compromete a convertirse en una institución ecológicamente eficiente, fomentando investigaciones y proyectos de desarrollo que permitan comprender la naturaleza de los problemas y aportar en la formulación de propuestas. Además, incorpora en la formación de sus estudiantes cursos y actividades que permitan una mayor conciencia ambiental y el desarrollo del enfoque de sostenibilidad ambiental en su desempeño profesional.

La desigualdad y la discriminación son un reto importante para la sociedad actual porque son generalizadas y muestran la falta de justicia social y son un factor determinante de la violencia en la sociedad. La UNSA defiende la igualdad de oportunidades para todos, sin distinción de género, religión, raza o condición socioeconómica. Para lograr esto, la institución tiene programas y estructuras institucionales que fomentan la tolerancia, la inclusión y la equidad en la comunidad académica y en los procesos de educación integral de sus alumnos. De igual manera, realiza actividades de investigación, tiene una proyección social y contribuye a la elaboración de propuestas. El modelo educativo de la UNSA.

Aunque el crecimiento de las TIC ofrece una gran oportunidad, también presenta desafíos como el acceso desigual a los recursos y la subutilización de los mismos, tanto en términos institucionales como académicos. La UNSA se compromete a hacer un uso intensivo y adecuado de las TIC en sus procesos institucionales y académicos, ponerlas a disposición de la comunidad universitaria, aumentar su acceso y potenciar sus capacidades de uso.

La economía muestra un crecimiento desordenado en las actividades productivas, lo que resulta en un alto índice de subempleo, bajos niveles de competitividad y una producción deficiente en calidad, todo esto en un contexto social desfavorable. Se reconoce la posibilidad de agroexportación y la importancia de integrar los conocimientos técnicos con la tradición cultural, manteniendo el respeto por los conocimientos de las culturas originarias. La UNSA se compromete con la formación profesional basada en competencias que fomente los valores y talentos. De igual manera, fomentar el desarrollo

competitivo y de calidad en una variedad de sectores productivos, con un enfoque en la producción alimentaria. La creación de proyectos de investigación y producción y la promoción de gestión ágil y eficiente son los pilares de las estrategias de compromiso.

La violencia es una característica de la sociedad actual que afecta todas las formas de vida humana; la encontramos expresada en el acoso y el abuso, en la familia, en los centros educativos y laborales, en las calles, a través de la delincuencia y en los conflictos sociales. La precariedad de nuestras instituciones y la falta de confianza entre las personas y hacia las instituciones parecen impedir la solidaridad y la administración equitativa de la justicia, así como la concertación y negociación de intereses. En su esencia, la UNSA se opone a toda forma de violencia y se compromete a crear un entorno favorable en el que sus integrantes desarrollen relaciones de confianza, diálogo y mecanismos institucionales para resolver conflictos. Incluye el tema de la violencia en su investigación, proyección social y formación profesional. Contribuye a la resolución de conflictos sociales en la región al proporcionar un espacio de diálogo informado y tolerante, con ayuda técnica si es necesario. El modelo educativo de la UNSA.

Producción y educación científica y tecnológica. En nuestra sociedad, la educación no está cumpliendo su función debido a problemas de calidad y pertinencia, además de brechas de desigualdad y una asignación insuficiente de recursos. En consecuencia, se observa una falta de análisis e investigación, así como de registro de patentes, lo que disminuye la probabilidad de registrar patentes y participar activamente en la sociedad actual. La UNSA se compromete a participar activamente en la mejora de la calidad educativa, en la formulación de políticas públicas y en la mejora de las condiciones de financiamiento para la educación y la investigación. La universidad crea condiciones para el desarrollo de investigaciones científicas y tecnológicas que aporten beneficios a la sociedad, registrando patentes y derechos de autor. Para ello, desarrolla capacidades de investigación de primer nivel entre sus miembros.

La universidad enfrenta la tensión entre el deber de excelencia académica, las dificultades de los estudiantes para completar sus estudios y las carencias institucionales. Es necesario que la universidad experimente transformaciones significativas y procedimientos apropiados para enfrentar los desafíos del progreso. Es necesario adaptarse a los procesos provenientes de fuentes externas, sobre las cuales aún hay una gran falta de confianza, y ser una institución que cumpla con su función en la sociedad y las aspiraciones de la comunidad universitaria. La situación es complicada debido a la falta de infraestructura y equipamiento, además de las condiciones institucionales que influyen en su operación. La UNSA busca establecer una estrategia de mejora que le permita alcanzar sus objetivos de manera satisfactoria con sus alumnos, profesores y empleados, y, por supuesto, con la sociedad en su conjunto.

Debemos reflexionar cuidadosamente qué significa la Responsabilidad Social Universitaria y sobre todo qué cambios implica en el modo habitual de considerar a la “participación y proyección social” desde la Universidad. Es por eso que hoy en día, cada vez más Universidades quieren promover y practicar la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), sobre todo en nuestra región, y podemos decir sin temor que está en vías de volverse uno de los temas prioritarios en la agenda universitaria latinoamericana

2.11. La investigación

Desde el punto de vista de su etimología, investigar proviene del latín *in* (en) y *vestigare* (hallar, inquirir, indagar, seguir vestigios) lo que conduce al concepto más elemental. El ser humano tiene una tendencia natural a buscar el sentido de las cosas, desde muy niño, pregunta al adulto; y ya joven, se sigue maravillando. De esto se deduce que existen diversos tipos de investigaciones, desde las más elementales y cotidianas por las cuales se busca ampliar el horizonte de los objetos conocidos, hasta la investigación científica con características propias de eficacia superior.

Las universidades actualmente ocupan un papel clave en las sociedades avanzadas en la que la velocidad y eficacia en la que se transmite la información crece exponencialmente, así como la disponibilidad de una

capacidad tecnológica que nos permite aprender a miles de kilómetros de distancia, en este escenario, las mejores universidades serán aquellas capaces de adaptarse y generar una docencia innovadora que forme a las nuevas generaciones y promueva la investigación. La investigación en la universidad, debe fomentarse como generadora de conocimiento y de talento. Será pues, posiblemente, la combinación de una docencia innovadora con la capacidad de realizar una investigación local y regional la que hará que nuestras universidades puedan adaptarse y sobrevivir en el futuro.

Caivano, J. L. (1995), afirma que: “La investigación científica no está restringida a las ciencias naturales o a las ciencias exactas. Puede hablarse de investigación científica también en artes, humanidades, política, sociología, etc. Incluso un tema de actualidad puede recibir un tratamiento científico. La científicidad no está en el tema en sí, sino en el tratamiento del mismo”. Sobre las características de la investigación científica, Tamayo y Tamayo, M. (1998), expone que “La investigación recoge conocimientos o datos de fuentes primarias y los sistematiza para el logro de nuevos conocimientos. No es investigación confirmar o recopilar lo que ya es conocido o ha sido escrito o investigado por otros. La característica fundamental de la investigación es el descubrimiento de principios generales”.

Según Guillén, A. (2008), las características que debe reunir un trabajo de investigación son ser:

- Funcional desde algún punto de vista como puede ser pedagógico, histórico, técnico.
- Respetuosa o Tolerante con otras líneas o postulados previos.
- Acorde con las pautas sociales en las que se realiza: los contextos y las líneas de pensamiento en las que se basa deben ser las actuales e incluso pensar en cual pueden ser las pautas de un futuro muy cercano. Situada culturalmente, pero a la vez global: que sirva para un ente poblacional en concreto
- Rigurosa en contenido y forma, pero abierta y crítica consigo misma.

2.12. Red de investigación, desarrollo e innovación (IDI)

Actualmente las universidades comprenden la importancia de la investigación y el fomento de esta de manera colaborativa. En nuestro caso, en Perú el 27 de marzo de 2007, se conformó la Red de Investigación, Desarrollo e Innovación (Red IDI), con el objetivo fundamental de aportar al “desarrollo de la competitividad de la producción de bienes y servicios, mediante la consolidación del vínculo entre sus miembros, así como con empresas, organismos internacionales, nacionales, regionales y locales, públicos o privados, dentro del marco de los fines de la asociación.

La RED IDI conecta las unidades de ciencia y tecnología, investigadores y científicos de su red, con el mundo empresarial, bajo un enfoque asociativo y de mercado, dándole valor agregado a las empresas, gobiernos locales, regionales a través de la investigación, el desarrollo y la innovación, dentro de sus necesidades y demandas reales. RED IDI conecta las unidades de ciencia y tecnología, investigadores y científicos de su red, con el mundo empresarial, bajo un enfoque asociativo y de mercado, dándole valor agregado a las empresas, gobiernos locales, regionales a través de la investigación, el desarrollo y la innovación, dentro de sus necesidades y demandas reales.

Se pueden definir tres distintos subprocesos dentro de la IDI, promovida por la Red: investigación básica, investigación aplicada y desarrollo. Cada uno de estos interviene de forma más o menos destacada en el proceso de investigación y desarrollo, según el alcance y el tipo de proyecto.

Investigación básica: intenta alcanzar un conocimiento completo o la comprensión del tema de investigación, la investigación básica se utiliza para mejorar el conocimiento sobre un tema sin un objetivo comercial específico.

Investigación aplicada: consiste en una investigación dirigida a descubrir nuevos conocimientos relacionados con un objetivo de involucrar productos, procesos o servicios.

Investigación desarrollo: es la aplicación de la investigación obtenida a la producción de materiales, productos, dispositivos, sistemas o métodos útiles o comercialmente viables. Esto también incluye la producción de

prototipos

Los beneficios asociados a la IDI sumados al trabajo colaborativo que propician las redes son muchos para los estudiantes en formación pues los acercan a procesos de nuestra sociedad y los hace participe activos. (Red IDI).

2.13. Proceso enseñanza - aprendizaje

Actualmente se discute que la enseñanza debe tener como principal función el desarrollo del pensamiento creador de los estudiantes, el uso de sus conocimientos previos de los mismos para desarrollar sus habilidades críticas, así como orientar su búsqueda de información relevante en las plataformas de información del internet. En este sentido, la enseñanza en el contexto actual busca y tiene como objetivo socializar en el estudiante un aprendizaje basado en la recepción crítica y en el descubrimiento selectivo (autónomo). Proceso que puede definirse como actividades en las que diferentes entidades, personas, máquinas, colaboran para conseguir un determinado objetivo.

La enseñanza en la universidad, tradicionalmente, se ha centrado en un modelo didáctico y metodológico centrado en el docente, con un énfasis en la transmisión de conocimientos y su posterior reproducción de parte de los estudiantes. La reciente introducción masiva de las TIC (Tecnologías de la información y la comunicación), ha obligado a repensar en la función del docente y de los estudiantes en el aula de clases. En este sentido no cabe duda que las TIC juegan un papel significativo en la enseñanza y aprendizaje, por las posibilidades que ofrecen: comunicación, almacenamiento e intercambio de información, generación de grupos virtuales de aprendizaje, entre otros (Cabero, López & Jaén, 2012).

Algunos autores han llamado a la adaptación de las universidades al nuevo contexto de las TIC en el proceso didáctico de los campos virtuales y de los grupos de aprendizaje, con el nombre de Universidad 2.0 (Cabero & Martín, 2011; Huffaker, 2005; Carnoy, 2004). Con la inducción de las TIC en el sistema universitario, entonces, nos encontramos frente a un replanteamiento del binomio enseñanza/aprendizaje y de una nueva conceptualización acerca del rol activo del docente y del rol pasivo –hasta ahora- que había desempeñado

el estudiante en el contexto de transmisión de conocimientos.

El proceso de enseñanza - aprendizaje posee carácter comunicativo, dado este por la interacción entre el profesor y los discentes (actores de dicho proceso) y de estos entre sí; lo que favorece su autorregulación, la educación de sentimientos, cualidades y valores. Tradicionalmente se señala el carácter bilateral del proceso; una visión más actualizada del mismo indica que es multifactorial (Hernández, 2012), pues está condicionado por diversos factores (objetivos y subjetivos), relacionados con los educandos, los docentes, la escuela en general y el resto de los contextos en que estos se desenvuelven.

Como señala González (2002) el proceso de enseñanza – aprendizaje constituye un sistema, pues en él se producen relaciones entre sus componentes y con el entorno en que se desarrolla. Tiene carácter de proceso, determinado por distintas etapas que lo condicionan. Su naturaleza legal está dada a partir de las leyes de la didáctica a que está sometido. Se trata de un proceso de carácter dialéctico, como se evidencia en las fuerzas motrices que le imprimen dinamismo. Aparejadas a ellas se encuentran las contradicciones (Addine et al., 1998; Ornelas, 2003) que se generan dentro del mismo, por ejemplo, las que se producen entre la teoría y la práctica pedagógica, así como entre enseñar y aprender.

No debe perderse de vista que comunicarse presupone una relación sujeta – sujeto, haciendo uso de diversos canales (Ortega, 2015; Peiteado, 2013). En el contexto del proceso de enseñanza – aprendizaje esta interacción debe entenderse como aquella que se establece entre el docente y el discente y viceversa, así como la que surge entre los dicentes. Todo lo cual está mediado por “la tarea” a cumplir y la motivación y oportunidad que dicha tarea genere en cada sujeto. De ahí el carácter dialógico del referido proceso (Valenzuela et al., 2014). A partir de lo expresado, resulta pertinente hacer referencia a los niveles de la comunicación (Rodríguez, 2017):

- Macro nivel: en este se sucede la comunicación del individuo con otras personas en sentido general.
- Meso nivel: se evidencia a través del intercambio de imágenes, ideas,

vivencias, experiencias en colectividad.

- Micro nivel: se manifiesta a nivel individual haciéndose posible que lo externo al sujeto pase a formar parte de su conciencia.

Los niveles antes declarados tienen su manifestación, también, en el proceso de enseñanza – aprendizaje. Se perciben desde lo macro, a partir del intercambio dialógico que se genera entre los entes que lo conforman. Pasa por lo meso a partir de las experiencias que se comunican entre sus actores. Tiene su desenlace en lo micro desde el momento en que cada sujeto incorpora nuevos conocimientos, enriqueciéndose así mismo su cultura. Téngase en cuenta que el maestro, de igual manera que sus estudiantes, aprende y se desarrolla (Román, 2015; Zabalza, 2016).

La formación de los estudiantes universitarios en la actualidad demanda de un proceso de enseñanza – aprendizaje con un carácter integral, que potencie el desarrollo de su personalidad, desde la unidad entre la investigación la enseñanza, el aprendizaje y la responsabilidad social.

3. CONCEPTO DE SATISFACCIÓN

La satisfacción es definida como un proceso multidimensional y dinámico donde interactúan actividades mentales y conductuales a lo largo del tiempo (Friendentel, 1999).

El concepto de satisfacción estudiantil proviene del campo de gestión de las empresas bajo la denominación satisfacción del cliente. Los conceptos de satisfacción e insatisfacción, pueden asociarse al concepto de consumo y desde este punto de vista, considerar al estudiante como consumidor de productos o servicios otorgados por la Universidad. Flores (2003) define la satisfacción como: “servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente”. De acuerdo a González (2003) “un estudiante satisfecho con la institución universitaria verifica la calidad de la misma. En este sentido, son los propios estudiantes los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que reciban y cuenten con servicios, procesos, actividades, productos, recursos de calidad que respondan a sus necesidades y expectativas. Lo que hace posible validar, mejorar o cambiar los modelos

educativos que las instituciones proponen. Dado que la escuela de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín se encuentra en proceso de mejora y acreditación es que consideramos importante la percepción de nuestros estudiantes sobre la valoración de la calidad.

Para Jiménez (2011), la satisfacción del estudiante frente a la educación que reciben es un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

4. TEORÍA DE LA CALIDAD ATRACTIVA

La teoría de la calidad atractiva conocida también como el modelo de Kano fue propuesta por el japonés Noriaki Kano y sus colaboradores. Este modelo postula la presencia de un continuo doble, donde lo opuesto de “satisfacción” es la “no satisfacción” y lo opuesto de “insatisfacción” es la “no insatisfacción”. De ella Kano concluyó que la relación entre el cumplimiento de una necesidad y la satisfacción o insatisfacción experimentada por el cliente no es necesariamente lineal. Además, encontró que podían agrupar los requerimientos de los clientes en distintas clases y que cada clase exhibía una diferente relación con respecto a la satisfacción.

El modelo Kano constituye una guía tanto para evaluar la eficacia de un producto o servicio existente para satisfacer los deseos del cliente como para desarrollar un concepto de producto que asegure su satisfacción (Bhattacharyya y Rahman, 2004). Por su parte, Torrecilla (1999), menciona que el modelo Kano es uno de los instrumentos más eficaces para la identificación y clasificación de las características y propiedades de un producto que aportan satisfacción al cliente. El modelo Kano tiene; al catalogársele como una herramienta útil para la gestión de la calidad y una técnica de comercialización que permite medir el grado de satisfacción del cliente.

Esta teoría, en los últimos 20 años, ha sido muy difundida y ganado aceptación a través de artículos publicados en múltiples revistas de mercadotecnia, calidad y administración de operaciones, también ha sido aplicada en las áreas de pensamiento estratégico, planeación de negocios y desarrollo de productos. Según Cohen (1995) citado por Martínez (2005) señala que las tres categorías principales determinadas por Kano en su modelo son:

- Básicos o esperados.
- De desempeño.
- Atractivos

4.1. Requerimientos básicos

Los requerimientos básicos, también llamados: esperados; son aquéllos que se consideran inherentes a un producto y no generan una satisfacción significativa en el cliente cuando están presentes. Suelen ser considerados por los clientes como un prerrequisito, los toman por hecho y generalmente no los demandan de manera explícita. Los requerimientos básicos no son expresados por los clientes. Sin embargo, si no son proporcionados correctamente el cliente lo dirá quejándose. Por ello, las quejas son la primera fuente de información sobre el incumplimiento de los mismos en nuestros actuales productos o servicios (Cohen, 1995).

Los requerimientos básicos agrupan aquellas características que el producto tiene que tener forzosamente para a su vez tener presencia en los mercados. Un producto sin dichos requerimientos es rechazado. Pero esto no implica que aquél que tenga todos los requerimientos posibles de esta clase, incluso todos ellos con un excelente rendimiento, vaya a ocupar los primeros puestos en las preferencias de los clientes (Torrecillas, 1999). Generalmente se tiende a considerar que los requerimientos básicos son fáciles de satisfacer o se dan por hecho. Sin embargo, algunos de ellos pueden llegar a ser excepcionalmente difíciles de identificar.

4.2. Requerimientos de desempeño

Los requerimientos de desempeño son aquellos que el cliente expresa

como necesarios o en otras palabras dice que quiere de manera explícita que estén presentes en un producto o servicio. También conocidos como, unidimensionales o “línea-recta” debido a la forma como están representados en el modelo Kano y a su capacidad para incrementar la satisfacción del cliente en forma proporcional a su nivel de cumplimiento, es decir, a mayor rendimiento en un requerimiento de desempeño mayor será la satisfacción proporcionada. Los requerimientos de desempeño son un reflejo de las necesidades reales de los clientes, y más en concreto, aquellas que tiene identificadas y que espera ver cumplidas y resueltas con el producto o servicio que adquiere (Torrecilla, 1999). Son expresados comúnmente en las encuestas de satisfacción.

4.3. Requerimientos atractivos

Los requerimientos atractivos son la última categoría de requerimientos identificada por el Dr. Kano, está formada por características nuevas o innovadoras que el cliente no espera (Evans, 2004). Constituye la primera fuente de diferenciación de un producto con respecto a sus competidores. Cumplir con estos requerimientos genera una satisfacción mayor a la proporcional. Sin embargo, si no son satisfechos, no habrá un sentimiento de insatisfacción en el cliente (Matzler et al., 1996) Cada requerimiento atractivo o encantador es único, y como categoría no tiene patrones establecidos. Algunos encantadores son productos completos que han creado nuevos mercados (Cohen, 1995). Las necesidades que los encantadores satisfacen son frecuentemente llamadas “latentes” o “escondidas”, porque no pueden ser explícitamente identificadas o porque los clientes no dicen que le son importantes. Son necesidades que por lo regular están íntimamente relacionadas con los límites de la tecnología y son difíciles de separar de las soluciones tecnológicas (Cohen, 1995). En los tiempos actuales donde dominan la tecnología y se tiende a la calidad y cumplimiento de estándares, las universidades necesitan adoptar estrategias para crear atributos en los servicios orientados específicamente a mejora continua.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación corresponde al enfoque cuantitativo. Según Hernández y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo de investigación es el que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de la población.

2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Corresponde al tipo relacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre las variables (Hernández, Fernández & Baptista 2010).

La presente investigación se realizó con un enfoque cuantitativo para lo cual se consideró la utilización de una medición objetiva de las variables consideradas y descritas en el capítulo anterior.

Variable Independiente:

Factores del Modelo de Calidad de la escuela de Literatura y Lingüística

Variable dependiente:

Satisfacción de la formación profesional

3. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

En la investigación se utilizó las siguientes modalidades:

- Investigación de campo: Se realizó en el lugar en el que se producen los acontecimientos como es el caso de la universidad.
- Investigación bibliográfica: Se analizó y profundizó en documentos relacionados con diferentes conceptualizaciones de referencia y documentos orientadores de la SUNEDU.

- Investigación exploratoria: Se analizó los factores del Modelo de Calidad de la escuela de Literatura y Lingüística al contar con guías y propuestas establecidas en los comités en los que realizamos las propuestas.

4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: HIPOTÉTICO - DEDUCTIVO

Este método se da en el marco del paradigma positivista. Se trata de una investigación aplicada hipotética, de carácter deductivo. "Se puede decir que la investigación tiene como objeto el descubrir algo, indagar, dar respuesta de manera sistemática a las múltiples preguntas que se hace el ser humano" (Garza Mercado, 2007)

5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación utilizó el diseño no experimental de tipo transversal, teniendo como referencia a (Hernández Sampieri, 2017), los cuales afirman que: "En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo".

"El diseño no experimental, se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos" (Hernández Sampieri, 2017).

Este diseño es de tipo transversal, debido a que la investigación está centrada en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien cuál es la relación entre un conjunto de variables o en un punto del tiempo.

De manera esquemática el diseño de investigación que se utilizó fue el no experimental y se esquematiza de la siguiente manera:

P Ox INFLUYE Oy

Dónde:

P = Muestra

Ox = Factores del modelo de calidad

Oy = Formación profesional = relación

6. POBLACIÓN Y MUESTRA

6.1. Población

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo (Hernández, et al., 2010). Para la presente investigación la población estuvo constituida por el total estudiantes de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Siendo 310 alumnos

6.2. Muestra

La muestra es en esencia, un subgrupo de la población (Hernández, et al., 2010, p.174-175). En la presente investigación la muestra estuvo compuesta por estudiantes del primer, segundo, tercer cuarto y quinto año conformando un total de 179 estudiantes; lo cual constituye un muestreo no probabilístico. Como criterio de inclusión se tiene: Estudiantes de primer, segundo, tercer cuarto y quinto año de secundaria de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. De sexo masculino o femenino. Edades comprendidas entre los 16 y 25 años de edad.

Como criterios de exclusión se tiene: no pertenecer a la universidad, edades que no estén comprendidas entre los 16 y 25.

7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

7.1. Técnicas

En relación a las técnicas empleadas en la presente investigación se tiene:

La observación, que es la técnica que permite la identificación de la problemática en una realidad concreta para su posterior descripción.

La revisión y análisis documental, mediante la revisión de libros, monografías, tesis, artículos científicos del ámbito internacional, nacional y regional que se encuentren en las diversas bibliotecas físicas como virtuales

(repositorios), lo que ha permitido que se trabajen fichas de resumen, textuales y bibliográficas.

Técnicas estadísticas que permiten plasmar los resultados obtenidos en base a la distribución de frecuencias y así como realizar la correlación respectiva, obteniéndose tablas, figuras e interpretaciones. La técnica de la encuesta; esta técnica se hace por medio de formularios, los cuales tienen aplicación práctica para el recojo de información.

La investigación por encuesta es considerada como una rama de la investigación social científica orientada a la valoración de poblaciones enteras mediante el análisis de muestras representativas de la misma (Ávila, 2006). De acuerdo con (Martínez Garza, 1988) la investigación por encuesta "... se caracteriza por la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones actitudes" Para, Balestrini Acuña, "la investigación por encuesta es un método de colección de datos en los cuales se definen específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un número de preguntas específicas"(2017). En síntesis, la encuesta se emplea para estudiar y observar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas a fin de dilucidar las variables de estudio y su frecuencia.

7.2. Instrumento

En cuanto al instrumento para la variable de satisfacción se realizó un cuestionario. El cuestionario está compuesto por 4 secciones que son correspondientes a cada una de los factores: desarrollo de la competencia, Responsabilidad social, investigación, proceso de enseñanza aprendizaje; las cuales tienen en sus columnas sus respectivos indicadores de nivel de satisfacción teniendo valores, según la escala de Likert de 4 niveles de satisfacción. Para el nivel "muy satisfecho" el valor de 4, para el nivel de "satisfecho" el valor de 3, para el nivel de "insatisfecho" el valor de 2 y para el nivel de "muy insatisfecho" el valor de 1. Los valores obtenidos permiten hacer operaciones estadísticas a través del análisis estadístico siendo programas informáticos estadísticos muy reconocidos y muy usados en las ciencias

exactas, sociales. Aplicados en el presente tema de investigación para calcular la media aritmética, sumas para datos agrupados, según edad de los estudiantes y sexo y cálculos avanzados de los datos.

Se consultó también durante esta etapa, a un especialista en lingüística con el fin de revisar si el lenguaje y la construcción gramatical del cuestionario, era adecuada a la población a la que iba dirigido y se hicieron las modificaciones respectivas que fueron enviadas nuevamente a los expertos.

La fiabilidad del instrumento se calculó utilizando el método estadístico de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS para Windows.

En el cuestionario se recogió los datos que identifican al estudiante en cuanto a edad, sexo, año que cursa. Estos datos proporcionan información sobre algunas características de la población encuestada, los cuales permiten establecer el grado de satisfacción.

En un inicio el cuestionario contaba con 18 preguntas, de las cuales quedaron 12, ya que se hizo el análisis de los coeficientes de Cronbach, eliminándose las preguntas menos relevantes según los resultados obtenidos.

Para la validez del instrumento se obtuvo el alfa de Cronbach con el programa SPSS 21, con el cual se obtuvo 0.7, lo que indica una validez aceptable del instrumento. Se muestran los resultados del programa estadístico:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,703	,706	12

8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Una vez recolectados los datos se procedió al respectivo análisis estadístico de los mismos, a fin de comprobar y validar la hipótesis planteada y poder contar con elementos básicos para estructurar una propuesta.

Para el proceso de la información se siguieron los siguientes pasos:

- Observación de la información recolectada
- Tabulación de la información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Representaciones gráficas.
- Análisis de los resultados estadísticos
- Interpretación de los resultados,
- Comprobación de hipótesis.
- Establecimientos de conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

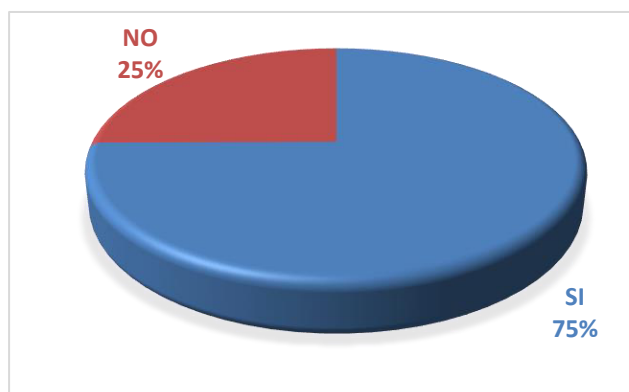
1.1. Factor desarrollo de la competencia

En el factor de calidad de desarrollo de la competencia se consideró los datos:

Tabla 1: Conocimiento del perfil de egreso

	CANT.	%
Si	134	75%
No	45	25%

Gráfica 1: Conocimiento del perfil de egreso

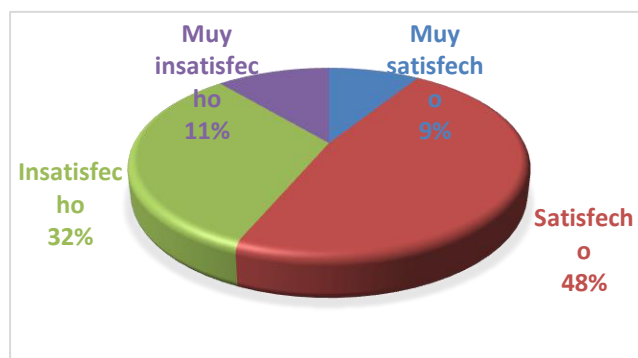


Como puede apreciarse en la gráfica, el 75% conoce el perfil de egreso de la Escuela Profesional de Literatura y Lingüística y el 25% no lo conoce.

Tabla 2: Plan de estudios

	CANT.	%
Muy satisfecho	16	9%
Satisfecho	85	47%
Insatisfecho	58	32%
Muy insatisfecho	20	11%

Gráfica 2: Plan de estudios

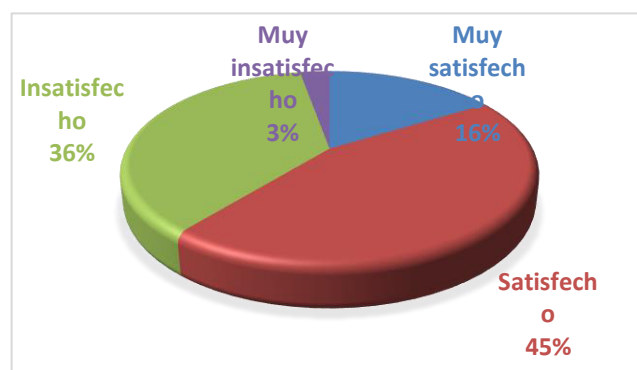


El 48% está satisfecho con el plan de estudios, el 32% está insatisfecho, el 11% muy insatisfecho y el 9% muy satisfecho; como se puede apreciar en su mayoría lo consideran satisfactorio.

Tabla 3: Grado de satisfacción de los servicios que brinda la biblioteca

	CANT.	%
Muy satisfecho	29	16%
Satisfecho	80	45%
Insatisfecho	65	36%
Muy insatisfecho	5	3%

Gráfica 3: Grado de satisfacción de los servicios que brinda la biblioteca

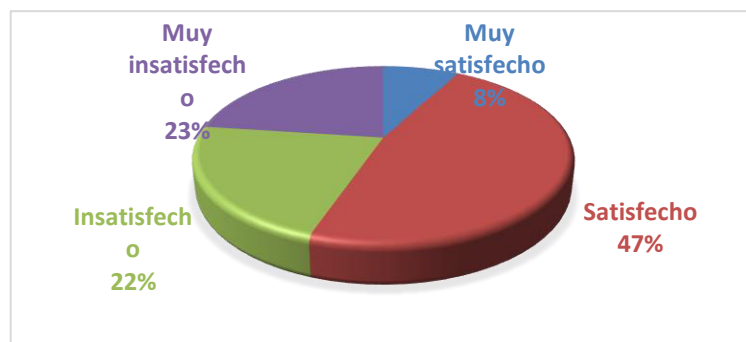


Se puede apreciar que el 45% está satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca, el 36% está insatisfecho, el 16% muy satisfecho y el 3% está muy insatisfecho con el servicio.

Tabla 4: Políticas de flexibilidad curricular de la Escuela Profesional

	CANT.	%
Muy satisfecho	14	8%
Satisfecho	85	47%
Insatisfecho	39	22%
Muy insatisfecho	41	23%

Gráfica 4: Políticas de flexibilidad curricular de la escuela profesional

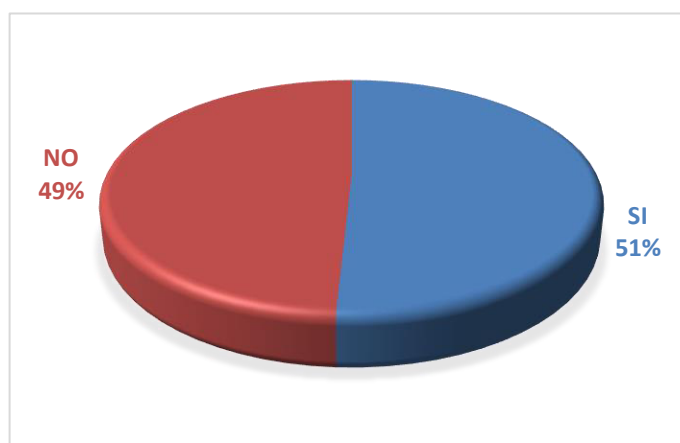


Como se puede apreciar el 47% está satisfecho con las políticas de flexibilidad curricular que maneja la escuela profesional, el 23% está muy insatisfecho, el 22% satisfecho y solo el 7% muy satisfecho.

Tabla 5: Conocimiento de los requisitos para el bachillerato y la titulación

	CANT.	%
Si	91	51%
No	88	49%

Gráfica 5: Conocimiento de los requisitos para el bachillerato y titulación



Como podemos ver, el 51% conoce los requisitos para la obtención del bachillerato y la titulación y el 49% no lo conoce, siendo este un punto

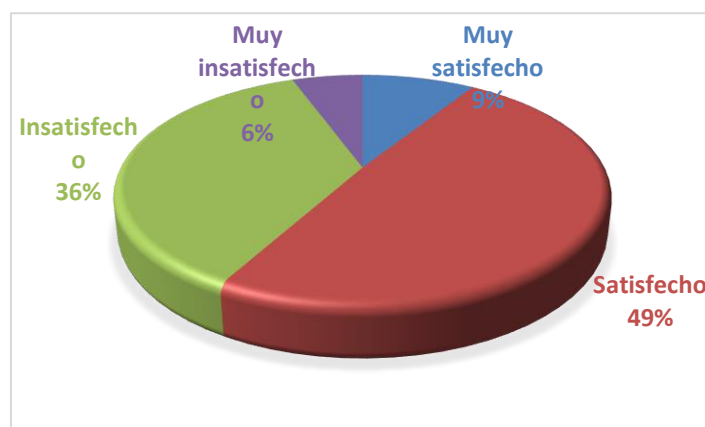
importante a reforzar.

1.2. Factor responsabilidad social

Tabla 6: Actividades de proyección social de la escuela

	CANT.	%
Muy satisfecho	16	9%
Satisfecho	88	49%
Insatisfecho	65	36%
Muy insatisfecho	10	6%

Gráfica 6: Actividades de proyección social de la Escuela Profesional



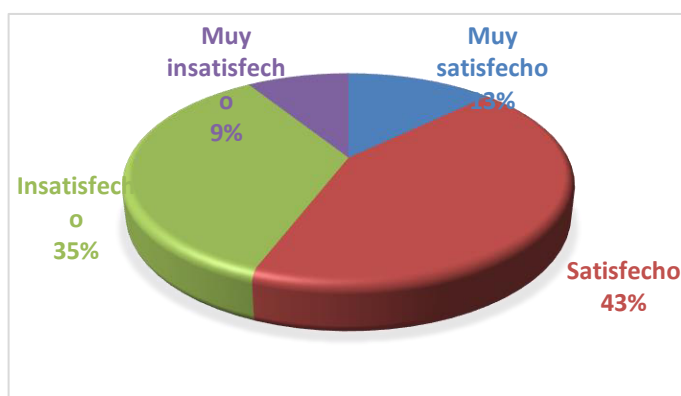
El 49% opina que las actividades de responsabilidad social desarrolladas son satisfactorias, el 36% está insatisfecho, el 9% muy satisfecho y el 6% muy insatisfecho.

1.3. Factor investigación

Tabla 7: Actividades para realizar proyectos de investigación

	CANT.	%
Muy satisfecho	23	13%
Satisfecho	77	43%
Insatisfecho	63	35%
Muy insatisfecho	16	9%

Gráfica 7: Actividades para realización de proyectos de investigación



El 43% considera que los docentes y autoridades promueven actividades que contribuyen a realizar proyectos de investigación, actividades académicas y culturales de manera satisfactoria.

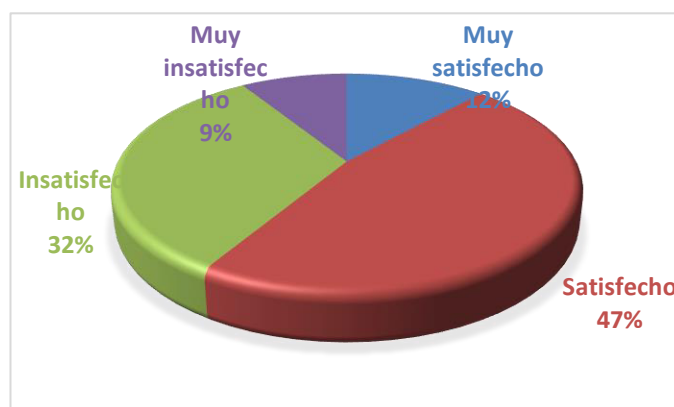
El 35% está insatisfecho, el 13% satisfecho y 9% muy insatisfecho, mostrando que en su mayoría los docentes y autoridades participan en forma activa.

1.4. Factor proceso enseñanza aprendizaje

Tabla 8: Herramientas tecnológicas de apoyo a la enseñanza

	CANT.	%
Muy satisfecho	21	12%
Satisfecho	84	47%
Insatisfecho	58	32%
Muy insatisfecho	16	9%

Gráfica 8: Herramientas tecnológicas de apoyo a la enseñanza



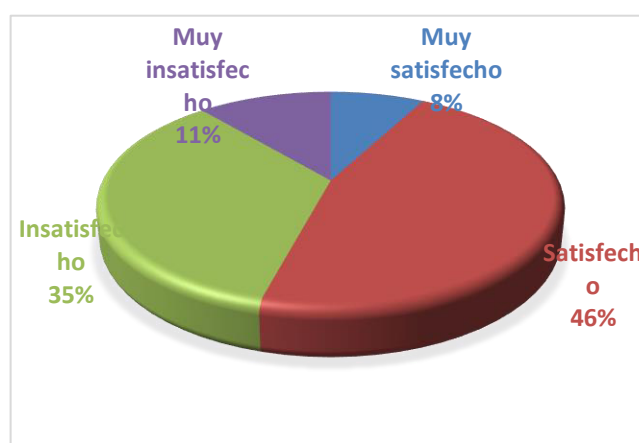
Como podemos apreciar del total de encuestados, el 47% opina que

las herramientas tecnológicas de apoyo en la enseñanza son satisfactorias, el 36% está insatisfecho con dichas herramientas, el 12% está muy satisfecho y el 9% muy insatisfecho.

Tabla 9: Actualización y capacitación de docentes

	CANT.	%
Muy satisfecho	14	8%
Satisfecho	83	46%
Insatisfecho	62	35%
Muy insatisfecho	20	11%

Gráfica 9: Actualización y capacitación de docentes

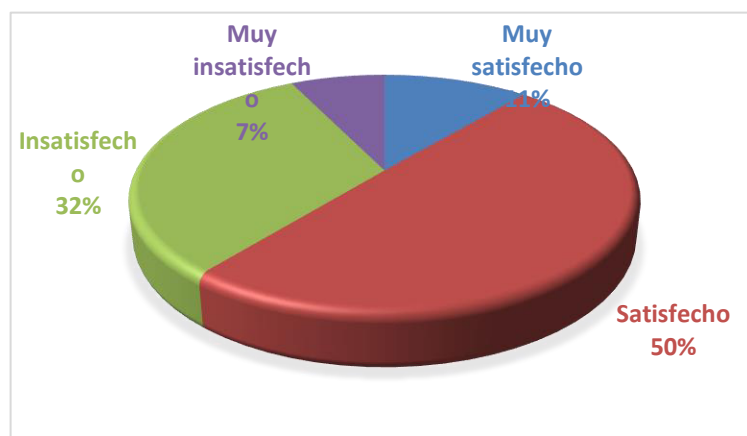


Como se puede apreciar el 46% opina que la actualización y capacitación de los docentes es satisfactoria, el 35% está insatisfecho, el 11% muy insatisfecho y el 8% está muy satisfecho con la actualización y capacitación.

Tabla 10: Materiales de apoyo académico

	CANT.	%
Muy satisfecho	20	11%
Satisfecho	89	50%
Insatisfecho	57	32%
Muy insatisfecho	13	7%

Gráfica 10: Materiales de apoyo académico

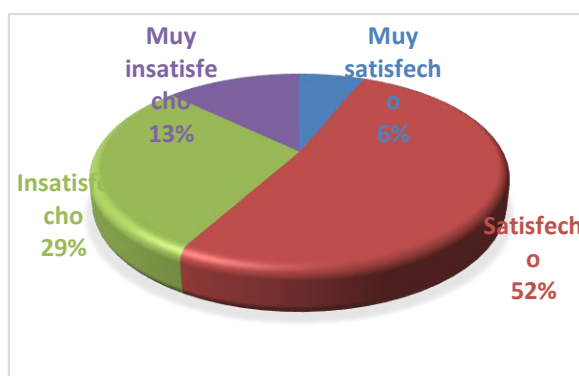


En cuanto a los materiales de apoyo académico, el 50% está satisfecho con dichos materiales, el 32% está insatisfecho, el 11% muy satisfecho y el 7% muy insatisfecho, mostrando que es un factor a mejorar.

Tabla 11: Forma de evaluación de los cursos

	CANT.	%
Muy satisfecho	11	6%
Satisfecho	93	52%
Insatisfecho	52	29%
Muy insatisfecho	23	13%

Gráfica 11: Forma de evaluación de los cursos



El 52% considera que la forma de evaluación de los cursos es satisfactoria, el 29% está insatisfecho con dicha forma, el 13% está muy insatisfecho y solo el 6% está muy satisfecho.

Tabla 12: Espacios y estrategias de aprendizaje

	CANT.	%
Muy satisfecho	13	7%
Satisfecho	88	49%
Insatisfecho	62	35%
Muy insatisfecho	16	9%

Gráfica 12: Espacios y estrategias de aprendizaje



Como se observa en la gráfica, el 49% está satisfecho, el 35% insatisfecho, el 9% muy insatisfecho y el 7% muy satisfecho.

Tabla 13: Distribución del número de estudiantes por aula

	CANT.	%
Muy satisfecho	20	11%
Satisfecho	75	42%
Insatisfecho	63	35%
Muy insatisfecho	21	12%

Gráfica 13: Distribución del número de estudiantes por aula



Se puede observar que del total de entrevistados, el 42% considera la distribución del número de estudiantes por aula, satisfactoria; el 35% está insatisfecho, el 12% muy insatisfecho y el 11% muy satisfecho.

Tabla 14: Factores y dimensiones por grado de satisfacción

FACTORES	SATISFECHO (Muy satisfecho + satisfecho)	INSATISFECHO (Muy insatisfecho + insatisfecho)	TOTAL
FACTOR DESARROLLO DE LA COMPETENCIA			
Satisfacción del perfil de egreso	134	45	179
Plan de estudios	101	78	179
Grado de satisfacción de los servicios que brinda la biblioteca	109	70	179
Políticas de flexibilidad curricular que maneja la escuela profesional	99	80	179
FACTOR RESPONSABILIDAD SOCIAL			
Actividades de responsabilidad social de la escuela profesional y/o facultad	104	75	179
FACTOR INVESTIGACIÓN			
Promoción de actividades para realización de proyectos de investigación	100	79	179
FACTOR PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE			
Herramientas tecnológicas de apoyo a la enseñanza	105	74	179
Actualización y capacitación de docentes	97	82	179
Materiales de apoyo académico	109	70	179
Forma de evaluación de los cursos	104	75	179
Espacios y estrategias de aprendizaje	101	78	179
Distribución del número de estudiantes por aula	95	84	179

Para un mejor análisis se agrupo los indicadores en 2 grandes grupos: **SATISFECHO** que es la suma de los **muy satisfechos y satisfechos** y por otra parte los **INSATISFECHOS** que es la suma de los **muy insatisfechos e insatisfechos**. En cada factor se ha considerado sus dimensiones, reconociendo los siguientes resultados por cada factor:

Factor desarrollo de la competencia: La dimensión con mayor cantidad de estudiantes satisfechos es la de satisfacción del perfil de egreso.

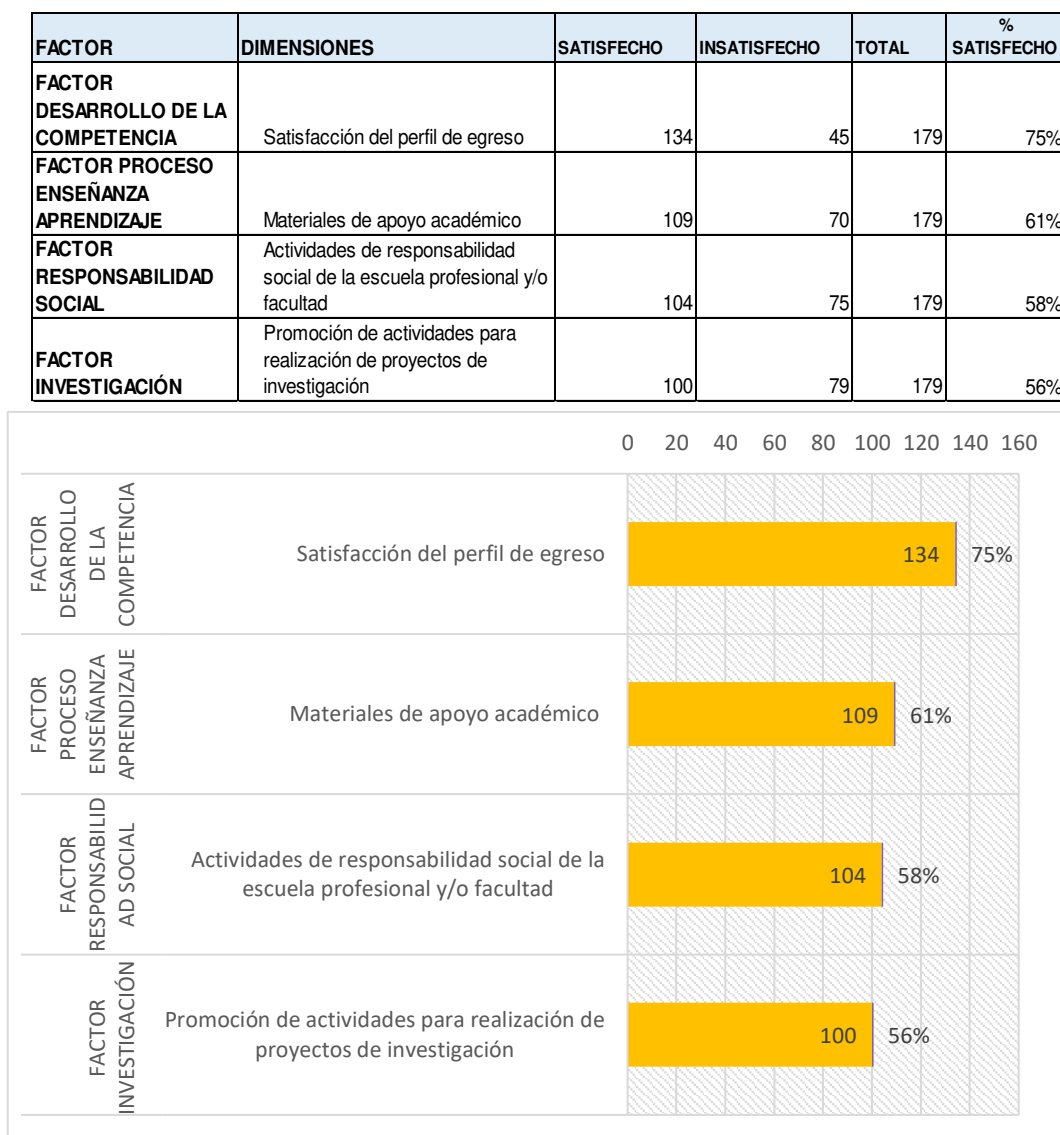
Factor de responsabilidad social: Este factor solo cuenta con la dimensión de actividades de responsabilidad social, el cual alcanza un nivel de satisfacción.

Factor de investigación: Este factor solo cuenta con la dimensión proyectos de investigación, el cual alcanza también un nivel de satisfacción.

Factor proceso enseñanza aprendizaje: En este se puede

observar una cantidad mayor de satisfacción en la dimensión materiales de apoyo académico.

Tabla 15: Dimensiones con resultados mayores por factor



- Como puede apreciarse el factor desarrollo de la competencia es el que tiene mayor cantidad de encuestados satisfechos en la dimensión perfil de egreso, teniendo 134 de 179, lo que hace un 75%.

- Para el factor proceso enseñanza aprendizaje, en cuanto a materiales de apoyo académico 109 encuestados están satisfechos, resultando un 61% de satisfacción en esta dimensión.

- Para el factor responsabilidad social, 104 encuestados que

hacen un 58% están satisfechos con este factor.

Para el factor investigación, la dimensión promoción de actividades para la realización de proyectos de investigación, es la que tiene mayor cantidad de satisfacción con 100 encuestados de los 179, lo que hace un 56% en este factor.

Como se puede observar, el factor que tiene mayor porcentaje de satisfacción es el factor desarrollo de la competencia.

2. PROCESO DE PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la comprobación de la hipótesis se usó el Chi Cuadrado de Pearson (X^2), para lo cual se utilizó el programa SPSS, se tabularon las respuestas de las variables independiente y dependiente, obteniendo como resultado lo siguiente:

Tabla 16: Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	Grado de libertad	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7,758 ^a	8	,458
Razón de verosimilitud	9,975	8	,267
Asociación lineal por lineal	,106	1	,744
N de casos válidos	179		

Con un nivel de significancia del 5% y con grados de libertad de 8, según la tabla de valores de Chi Cuadrada tenemos un valor límite de 15,507 y según el análisis realizado tenemos un valor de 7,758, el cual está dentro de la zona de aceptación; por lo que podemos concluir que se acepta la hipótesis: “Si los modelos educativos están vinculados con la preparación de profesionales; entonces el modelo educativo de calidad de la escuela de Literatura y Lingüística influye de manera pertinente con la satisfacción de los estudiantes de la carrera profesional de Literatura y Lingüística” .UNSA 2019

3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Nuestro modelo de calidad se entiende como la herramienta de gestión mediante la cual la Escuela de Literatura y Lingüística, orienta el

rumbo de una formación integral en nuestros profesionales, a partir de los procesos de evaluación establecidos por parte de los organismos de control gubernamentales en nuestro caso la SUNEDU. Consideramos que la investigación *Factores que influyen en la pertinencia del modelo de calidad para la acreditación de la Carrera Profesional de Literatura y Lingüística de la Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa*; resulta clave para valorar la propuesta dada por la escuela para la mejora de la formación de sus futuros profesionales. A partir de nuestro trabajo se pudo determinar que los factores propuestos son pertinentes para lo exigido en la acreditación; dado que, son aceptados de manera generalizada y favorable y ello se demuestra en la satisfacción obtenida de parte de los estudiantes.

3.1. Factor desarrollo de la competencia

En la presente investigación se demuestra que los estudiantes de manera generalizada tienen una opinión favorable con respecto al *Factor del desarrollo de la competencia*, ya que en los indicadores que implican el mismo, la percepción es de muy satisfactorio y satisfactorio en un porcentaje mayor que el de insatisfecho y muy insatisfecho. En lo que respecta al perfil de egreso encontramos que los alumnos en su mayoría se encuentran satisfechos 47%, criterio que ha favorecido a la aceptación del plan de estudio como lo demuestra los resultados del cuestionario ya que un 9% está muy satisfecho y, 47% satisfecho; es decir que existe una satisfacción favorable al respecto. Observamos que a su vez el servicio de biblioteca que permite el desarrollo de las diversas asignaturas de los planes de estudio es un criterio preponderante y vinculante con la satisfacción favorable del factor: con un 16% muy satisfecho y un 45% satisfecho. Las políticas de flexibilidad curricular registraron a su vez aceptación; debido a que el 8% se encuentra muy satisfecho y el 47% satisfecho.

Apreciamos que la perspectiva de los alumnos es relevante pues permite verificar que los cambios propuestos y adaptados son adecuados. La teoría en el campo de la gestión educativa considera que la investigación de la satisfacción es importante no sólo porque sirve para medir la efectividad de la

labor que está llevando a cabo la institución, sino que además refleja la efectividad del servicio en los alumnos. (Betancourt, 2012). Carrasco, S. (2002) también ha determinado que existe una relación directa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Formación Profesional como lo mencionamos en nuestros antecedentes.

3.2. Factor responsabilidad social

Los estudiantes consideran que las actividades de responsabilidad social están de acuerdo con el requerimiento de su formación profesional, en los resultados se aprecia que un 9 % está muy satisfecho y un 49% satisfecho con las actividades realizadas.

En este sentido la literatura internacional afirma que formar integralmente es reconocer, desde las instituciones educativas, que existe un compromiso hacia la construcción de una sociedad más ecuánime, justa y humana, que brinde a todos los hombres y mujeres oportunidades y opciones para vivir una vida que desean y aspiran tener. De allí, que el reconocimiento social de una institución en particular sólo se obtiene cuando ésta demuestra estar comprometida con la solución de las necesidades de la colectividad, transmitiendo su esencia y constituyéndose en la respuesta a los retos y desafíos de formación esperado, Berger (2001). Por ello reconocemos que la satisfacción en este factor es relevante para el proceso de acreditación y la mejora de la calidad en nuestra escuela. Por otro lado, Méndez (2011) sostiene que el rol que le corresponde desempeñar a la extensión universitaria en el contexto de la sociedad contemporánea es el de la responsabilidad social; [...] la misma que deberá incluir una actividad de Proyección Social que se relacione con asignaturas de cada especialidad.

3.3. Factor de investigación

Los estudiantes indican estar muy satisfechos en un 13% y satisfechos un 43%, reparamos que esta satisfacción parte de que los estudiantes tienen la opción de convertirse en investigadores junior, ya que la participación en los proyectos es a través de fondos concursables en su mayoría promovidos por CONCYTEC.

Norma Alarcón Torres & Yvette Criado Dávila (2014) en la tesis titulada “Análisis comparativo de los criterios de evaluación del factor investigación docente, confines de acreditación, en la carrera profesional de educación en Perú y Colombia” entre sus conclusiones afirma que en Colombia relacionan la calidad de la investigación con las prácticas investigativas. El criterio de evaluación de Colombia mide resultados, motivaciones y actitudes hacia la investigación, con una orientación empírica y adecuada a un contexto de acreditación. Por ello al considerar el factor de investigación dentro de nuestro modelo de calidad, los estudiantes se benefician por que les permite adquirir habilidades organizacionales y percibir con facilidad sus conocimientos, los estudiantes como lo afirma Alarcón mejoraran la calidad de la investigación por las prácticas que desarrollen en pro de un mejor aprovechamiento de lo que aprenden en lo que respecta a su carrera.

3.4. Factor de proceso enseñanza-aprendizaje

En este factor encontramos las dimensiones herramientas tecnológicas de apoyo a la enseñanza, actualización y capacitación docente, materiales de apoyo, evaluación de cursos, estrategias de aprendizaje, distribución de número de estudiantes por aula, siendo el de mayor satisfacción materiales de apoyo con 11 % muy satisfecho y un 50% satisfecho; este dato lo consideramos relevante ya que explica el por qué los otros factores son percibidos satisfactoriamente por los estudiantes. Debemos observar que los materiales contribuyen con desarrollo cognitivo porque orienta en una dirección correcta para la construcción de aprendizajes; además de vincularse directamente con la capacitación que tienen los docentes en este rubro y las herramientas tecnológicas que se pueden emplear. En este sentido la teoría como lo manifiesta Fariñas, G. (2005) el procedimiento de enseñanza es muy importante, pues al contener las estrategias de enseñanza, este permite personalizar acciones, herramientas, y estilos según las características del estudiante, por lo que se puede construir su propio aprendizaje en base a la enseñanza desarrollada.

Como se ha podido observar los diferentes factores presentan mayoritariamente aceptación, lo que consideramos repercutirá en la calidad de formación ya que nuestro modelo es percibido satisfactoriamente. En nuestros antecedentes. Sánchez, R. (2013) en la tesis titulada “Percepción de los alumnos sobre la calidad educativa de la formación profesional de la facultad de educación de la UNMSM”, menciona que existe una relación estadística directa (92% de los estudiantes) entre la percepción que tienen los estudiantes de ser buenos alumnos y la percepción de que es buena su formación profesional en la Facultad [...]

No obstante, después de todo lo analizado, consideramos que hay porcentajes de insatisfacción; que no son la mayoría; deben ser observados y monitoréanos para poder saber las causas y hacer las mejoras necesarias.

CONCLUSIONES

Primera: Los factores del modelo educativo de calidad, desarrollo de la Competencia, Responsabilidad social, Investigación y proceso enseñanza-aprendizaje influyen de manera pertinente y mayoritaria en la satisfacción de la formación de la carrera de Literatura y Lingüística como se demostró estadísticamente.

Segunda: Existe influencia directa entre el factor desarrollo de la competencia y la satisfacción de los estudiantes para la formación profesional en la carrera de Literatura y Lingüística; dado que los alumnos afirman estar muy satisfechos y satisfechos de manera estadística más amplia que los insatisfechos. Siendo en este factor la de mayor satisfacción la dimensión el de perfil de egreso.

Tercera: Se identificó que el Factor de investigación propuesto en el modelo de la calidad, influye de manera mayoritaria en la satisfacción de los estudiantes; dado que la percepción de satisfacción es más alta que la de insatisfacción; teniendo como muy satisfecho y satisfecho a 100 estudiantes de 179, lo que hace un 59% del total de la población.

Cuarta: Se estableció que el Factor investigación influye de manera generalizada la satisfacción de los estudiantes; para la formación profesional en la carrera de Literatura y Lingüística; dado que la percepción de satisfacción es superior a la de insatisfacción; teniendo como muy satisfecho y satisfecho a 134 estudiantes de 179, lo que hace un 75% del total de la población.

Quinta: Existe una influencia elevada entre el Factor proceso enseñanza-aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes para la formación profesional en la carrera de Literatura y Lingüística; dado que más alumnos afirman estar muy satisfechos y satisfechos que los insatisfechos. Siendo en este factor la de mayor satisfacción la

dimensión respecto a materiales de apoyo académico, en donde de los 179 encuestados, 109 están muy satisfechos y satisfechos resultando un 61% del total de encuestados.

Sexta: El modelo educativo, así como el *Reglamento General de evaluación del proceso enseñanza – aprendizaje por competencias de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, aprobada con Resolución CU Nro. 161-2021 (F.V.11.01), establece en el artículo 7 que la evaluación por competencias es formativa y continua durante el proceso de enseñanza- aprendizaje; para garantizar que el estudiante alcance progresivamente el máximo nivel de logro de desempeño y que la evaluación por competencias es el proceso sistemático de verificación de indicadores de los niveles de logro de la competencia en el desempeño del estudiante en donde al obtener los resultados e interpretación de información válida se emiten juicios y toma de decisiones para mejorar el proceso de enseñanza- aprendizaje (Art. 3). Asimismo, cumple con las funciones de diagnóstico, control y educación (Art. 4).

Séptima: Los instrumentos de evaluación para las competencias de acuerdo con cada asignatura se encuentran descritos en los sílabos presentados en el plan curricular y son establecidos por cada docente en base al Reglamento general de evaluación de enseñanza- aprendizaje por competencias, el cual considera los instrumentos de evaluación (Art. Nro.15) y los tipos de evaluación (Art. Nro. 5)

Octava: El Programa de Estudios Literatura y Lingüística se adscribe a la metodología de evaluación de la UNSA, el mismo que se detallan en el reglamento ya mencionado anteriormente (Capítulo II). Cada docente evalúa el logro de las competencias establecidas en su sílabo las mismas que a su vez apoyan o miden las competencias del perfil de egreso, en el desarrollo de la asignatura.

Novena: El programa de estudios revisó su plan curricular 2017 vigente y

ha definido que se realice tres mediciones de competencias en tres niveles: inicial, intermedio y avanzado. La primera medición en un nivel inicial se realizará entre el cuarto y quinto semestre. La medición intermedia se realizará entre séptimo y octavo semestre. La última medición en el nivel avanzado se realizará en quinto año. Para ello ha establecido los cursos que apoyan el desarrollo de sus competencias del perfil de egreso del plan de estudios 2017 (F.V. 11.02).

Décima: En los años 2019 y 2020 cuando el plan de estudios 2002 estaba vigente también contaba con una identificación de cursos y competencias para realizar la medición de logro de competencias de sus egresados. Como ya se mencionó en estándares anteriores este plan estuvo vigente hasta el año 2020.

RECOMENDACIONES

Primera: Difundir semestralmente los resultados de las evaluaciones que resulten de la aplicación de los factores del modelo de calidad.

Segunda: Proponer nuevas estrategias que permitan una mayor extensión de los resultados alcanzados para la obtención de nuevas propuestas para el perfeccionamiento del modelo.

Tercera: Organizar actividades que permitan a los directivos y a los docentes una participación en la toma de decisiones de carácter pedagógica, con miras al cumplimiento de los objetivos dados por la SUNEDU.

Cuarta: Promover las buenas prácticas en responsabilidad social e investigación; los cuales sean reconocidos con becas o distinciones, para motivar a docentes y estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Addine Fernández, F., et al. (1998). *Didáctica y optimización del proceso de enseñanza aprendizaje*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Episteme.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. México.
- Ayarza, H., González, L., Cortadellas, J., & Saavedra, G. (2007). *Acreditación y Dirección Estratégica*. Santiago: Ministerio de Educación de Chile.
- Balestrini Acuña, M. (2001). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Bl.
- Bhattacharyya S. K. & Rahman Zillur (2004). Capturar la voz del cliente, la pieza central de la creación de estrategias: un estudio de caso en la banca. *European Business Review*, Vol. 16, N° 2, pág. 128-138.
- Berger P. (2001). *La construcción social de la realidad*. 17° Reimpresión. Argentina: Amorrortu Editores. Recuperado de: <http://www.escriurayverdad.cl/FILOSOFIA/5.pdf>
- Betancourt, E., (2012). *Medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle*. Consultado el 5 de septiembre de 2014, Universidad del Valle, página web: http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/documentos/mayo-07-de-2012-pdf/Informe-Tecnico-Medicion-Satisfaccion-Usuarios-Dic-2011.pdf
- Bembein, T., & Chauí, D.S. (2003). *La Universidad latinoamericana ante los retos del siglo XXI*. Unión de Universidades de América Latina.
- Benno, S. (2002). *Gestión educativa en América Latina: construcción y reconstrucción del conocimiento*. Buenos Aires: Troquel.
- Bisquerra. (2012). Factores que impactan en el proceso de la inserción laboral. En M. Pelayo, *Capital Social y Competencias Profesionales* (pág. 101). México.
- Bum, B. (1973). The American Academic Credit System Conference On Future Structures Of Post-Secondary Education. Paris: OCDE. Carretero, M. (2005). *Constructivismo y Educación*. México: Progreso.
- Caivano, J. L. (1995). *Guía para realizar, escribir y publicar trabajos de investigación*. Buenos Aires: Arqum. [Versión electrónica del libro publicado en 1995, edición agotada, extraído el 5-10-2008 de <http://www.fadu.uba.ar/sitios/sicyt/color/1995tecn.pdf%5D>
- Cabero, J. & Martín, V. (2011). La experiencia de los campus virtuales compartidos universitarios. pp. (49.63). En Cabero y otros (Coordinadores). *Experiencias innovadoras hispano-colombianas con Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Sevilla: Megablum

- CEAACES. (2015). *Modelo Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas*. Quito.
- Cobo, J. (1979). *La enseñanza superior en el mundo. Estudio comparativo e hipótesis*. Madrid: Narcea.
- Cohen, Lou (1995). *Despliegue de funciones de calidad: Cómo hacer que QFD funcione para usted*. Addison-Wesley Publishing Company
- Consejo Escolar del Estado. (2006). *La evaluación de la calidad en el sistema educativo. La evaluación de la calidad de la educación: conceptos, modelos e instrumentos*, (pág. 55). Murcia.
- Damasio, A. (2006). *El error de Descartes*. Madrid: Crítica.
- Davyt, A., & Cabrera, C. (2014). *Vinculación Universidad — Sociedad y formaciones universitarias: una perspectiva histórica y una tesis actual*. Buenos Aires.
- De la Plaza, S., & Cazar, J. (2010). *La Universidad en la Sociedad del Conocimiento*. España: Universia.
- Didriksson, A. (2007). *La Universidad en las sociedades del conocimiento*. México: UNESCO.
- Huguet, A. (2002). *Apuntes acerca de la evaluación educativa*. México.
- Garza Mercado, A. (2007). *Manual de Técnicas de Investigación para estudiantes de Ciencias Sociales y Humanidades*. México: El Colegio de México.
- Evans A. Davis (2004). *Las herramientas avanzadas de minería de texto ayudan al sistema CRM a "ver" a los clientes*. Unisys World; Jul 2000, 21, 7; ProQuest Informática pg. 1.
- Fariñas, G. (2005). *Psicología, Educación y Sociedad un estudio sobre desarrollo humano*. Habana, Cuba: Editorial Félix Varela, C.
- Flores, J. (2003). *La Encuesta de Satisfacción Estudiantil*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Friedental, I. (1999): *Encuentros con la satisfacción*. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- González, J. y Wagenaar, R. (2003): *Tuning Educational Structures in Europe. Informe Final - Proyecto Piloto, Fase 1*, Bilbao: Universidad de Deusto.
- González Soca, A. M. (2002). El proceso de enseñanza-aprendizaje, ¿agente de cambio educativo? *En: Nociones de sociología, psicología y pedagogía* (págs. 157-162). La Habana: Pueblo y Educación.
- Fines Mora, J. (2004). La necesidad del cambio educativo para la sociedad del conocimiento. *Revista Íbero Americana de Educación*.
- Gómez Dacal, G. (1992). *Rasgos del alumno, eficiencia docente y éxito escolar*. Madrid: La Muralla.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta. Ed. México: Mc Graw Hill.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, R., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: Mc Graw Hill.
- IUS. (2003). *Identidad de las Instituciones Salesianas de Educación Superior*.
- Kano, Noriaki et al. (1984). "Miryokuteki Hinshitsu to atarimae Hinshitsu (1), (2)" ("Calidad atractiva y calidad obligatoria (1), (2)"). Quality, JSQC 14, No. 2. Japanese Society for Quality Control, 1984. Roma: SDB.
- LOES. (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito, Ecuador: Registro Oficial.
- Martínez Garza, A. (1988). *Diseños experimentales: métodos y elementos de teoría*. Trillas.
- Matzler Kurt, Hinterhuber Hans H., Bailon Franz & Sauerwein Elmar (1996). Cómo deleitar a sus clientes. *Journal of Product & Brand Management*, Vol. 5, No. 2 pg. 6-18, University Press
- Medina Escobar, M. B. (2015). Influencia de la interacción alumno-docente en el proceso enseñanza-aprendizaje. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 5 (8).
- Méndez, María (2011). *Experiencias de implementación de la extensión universitaria y proyección*. Seminario Taller UNMSM.
- Mintzberg, H., Quinn, J. B., & Bayer, J. (1997). *El Proceso Estratégico, Conceptos, Contexto y Casos*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Monfaldo, R. (1955). *Universidad pasado y presente*. Buenos Aires: Eudeba
- Prelot, M. (1963). *Instituciones políticas y derecho constitucional*. Paris: Dalloz.
- Robbins, S., & Clotter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Simon, H. (1998). *Decision Making and Problem Solving*. Washington: National Academic Press.
- Rodríguez Parra, J. F. (2017). El desarrollo de la comunicación educativa en el contexto universitario de formación del profesional. *Revista Cognosis*, 2 (1), 45-72.
- Román, M. (2015). Investigación latinoamericana sobre enseñanza eficaz. *Revista Educación y Ciudad*, 19, 81-96.
- Tamayo y Tamayo, M. (1998). *El proceso de la investigación científica*. México: Ed. Limusa S.A. Extraído el 5-10-2008
- Torrecilla J. M. (1999). Identificar la Necesidad del Cliente: Su satisfacción como centro de los objetivos de la empresa. *Revista de Economía Industrial*, No. 330, pág. 101-112.
- UNESCO. (1998). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI*.
- Valenzuela, J. et al. (2014). Motivación y disposiciones: enfoques alternativos para explicar el desempeño de habilidades de pensamiento crítico. *Revista*

electrónica de investigación

ANEXOS

PROGRAMA DE LITERATURA Y LINGÜÍSTICA

ESTANDAR 11

ENFOQUE POR COMPETENCIAS

El modelo educativo, así como el *Reglamento General de evaluación del proceso enseñanza – aprendizaje por competencias de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, aprobada con Resolución CU Nro. 161-2021 (F.V.11.01), establece en el artículo 7 que la evaluación por competencias es formativa y continua durante el proceso de enseñanza-aprendizaje; para garantizar que el estudiante alcance progresivamente el máximo nivel de logro de desempeño y que la evaluación por competencias es el proceso sistemático de verificación de indicadores de los niveles de logro de la competencia en el desempeño del estudiante en donde al obtener los resultados e interpretación de información válida se emiten juicios y toma de decisiones para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje (Art. 3). Asimismo, cumple con las funciones de diagnóstico, control y educación (Art. 4)

Los instrumentos de evaluación para las competencias de acuerdo con cada asignatura se encuentran descritos en los sílabos presentados en el plan curricular y son establecidos por cada docente en base al Reglamento general de evaluación de enseñanza- aprendizaje por competencias, el cual considera los instrumentos de evaluación (Art. Nro.15) y los tipos de evaluación (Art. Nro. 5)

El Programa de Estudios Literatura y Lingüística se adscribe a la metodología de evaluación de la UNSA, el mismo que se detallan en el reglamento ya mencionado anteriormente (Capítulo II). Cada docente evalúa el logro de las competencias establecidas en su sílabo las mismas que a su vez apoyan o miden las competencias del perfil de egreso, en el desarrollo de la asignatura.

El programa de estudios revisó su plan curricular 2017 vigente y ha definido que se realice tres mediciones de competencias en tres niveles: inicial, intermedio y avanzado. La primera medición en un nivel inicial se realizará entre el cuarto y quinto semestre. La medición intermedia se realizará entre séptimo y octavo semestre. La última medición en el nivel avanzado se realizará en quinto año. Para ello ha establecido los cursos que apoyan el desarrollo de sus competencias del perfil de egreso del plan de estudios 2017 (F.V. 11.02).

En los años 2019 y 2020 cuando el plan de estudios 2002 estaba vigente también contaba con una identificación de cursos y competencias para realizar la medición de logro de competencias de sus egresados. Como ya se mencionó en estándares anteriores este plan estuvo vigente hasta el año 2020.

ESTANDAR 12

ARTICULACIÓN CON I+D+I Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa y todos sus programas de estudios, plantean trabajar las actividades de investigación formativa y responsabilidad social en los cursos de cada semestre académico alineados con las líneas de investigación y direccionados al logro de competencias de su perfil de egreso. Los docentes registran en el SIRI la actividad de investigación formativa la cual forma parte de la evaluación del curso y para el caso de la actividad de responsabilidad se trabaja en coordinación con la Oficina de Responsabilidad Social de la Facultad en donde cada docente a cargo presenta un informe al final del semestre con la medición del impacto de la actividad ejecutada.

Las actividades de responsabilidad social despiertan en los alumnos de Literatura y Lingüística la sensibilidad y sentido humanístico al estar en contacto con el entorno; de manera complementaria las actividades de I+D+I incentivan y refuerzan las capacidades y destrezas de los estudiantes, es por tal razón que estas actividades son ejecutadas durante

el desarrollo del semestre por el docente responsable y los alumnos en su totalidad.

Estas actividades son definidas por cada docente de asignatura, así como pudiendo agruparse diferentes asignaturas en una misma actividad. El programa de estudios ha realizado un cuadro de las actividades de responsabilidad social e investigación formativa considerada en sus sílabos de los años 2019 y 2020, se adjunta como evidencia las actividades planificadas para el semestre 2021-A (F.V. 12.01) y además un cuadro en donde se muestra el porcentaje de actividades programadas y ejecutadas por semestre de los años 2019 y 2020 (F.V. 12.02) en donde se considera también el plan de estudios 2002 que estuvo vigente hasta el año 2020, además del plan de estudios 2017 que es el único vigente en la actualidad. Las actividades de investigación formativa se encuentran alineadas con las líneas de investigación del programa de estudios (F.V. 12.03).

Los cursos de estudios generales contribuyen a la formación integral de los estudiantes y que constituye una parte básica de su formación integral, los estudios generales comprenden dos franjas como el reforzamiento de capacidades de aprendizaje y la formación humanística, identidad y ciudadanía que desarrollan competencias relacionadas a la responsabilidad e investigación tal y como se expresan en los artículos 4 y 5 del Reglamento de Estudios Generales de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa aprobado con Resolución de Consejo Universitario Nro. 726- 2016 (F.V. 12.04).