

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DISEÑO CURRICULAR Y EVALUACIÓN EDUCATIVA

**TEMA: “EVALUACIÓN CURRICULAR POR COMPETENCIAS Y SU
INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS
EGRESADOS DE LA CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”**

Trabajo de Investigación

**Previa a la obtención del Grado Académico de
MAGÍSTER EN DISEÑO CURRICULAR Y EVALUACIÓN EDUCATIVA**

AUTORA: Lcda. Esther del Carmen Mullo Romero

DIRECTOR: Ing. M.Sc. Luis Eduardo Velásquez Medina

Ambato – Ecuador

2012

Al Consejo de Posgrado de la U. T. A.

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema:

“EVALUACIÓN CURRICULAR POR COMPETENCIAS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACIÓN ACADÉMICA DE LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”, presentado por: Lcda. Esther del Carmen Mullo Romero y conformado por: Ing. Mg. Diego Melo Fiallos, Dra. Mg. Zoila López Miller, Lcda. Mg. Sandra Romero Peña, Miembros del Tribunal, Ing. M.Sc. Luis Velásquez Medina, Director del trabajo de investigación y presidido por: Ing. Mg. Juan Garcés Chávez Presidente del Tribunal; Ing. Mg. Juan Garcés Chávez Director del CEPOS – UTA, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
Presidente del Tribunal de Defensa

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
DIRECTOR DEL CEPOS

Ing. M.Sc. Luis Velásquez Medina
Director de Trabajo de Investigación

Ing. Mg. Diego Melo Fiallos
Miembro del Tribunal

Dra. Mg. Zoila López Miller
Miembro del Tribunal

Lcda. Mg. Sandra Romero Peña
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: “EVALUACIÓN CURRICULAR POR COMPETENCIAS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO” nos corresponde exclusivamente a: Lcda. Esther del Carmen Mullo Romero y del Ing. Mg. Luis Velásquez Medina, Director del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Lcda. Esther del Carmen Mullo Romero

Autor

Ing. Mg. Luis Velásquez Medina

Director

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la universidad.

Lcda. Esther del Carmen Mullo Romero

DEDICATORIA

A Dios que ha permitido que siga aun entre libros, el seguir siempre adelante para mi superación constante; a mi familia, que aunque con disimulo fueron constante estimulo

AGRADECIMIENTO

Quiero dejar constancia de mi agradecimiento más sincero a todas las personas que contribuyeron desde los distintos escenarios para que este trabajo de investigación llegue a un feliz término. Mi reconocimiento para el Ing. Mg. Luis Velázquez Medina, mi tutor y guía, quién aportó con su experiencia y conocimientos, a los docentes que impartieron las diferentes cátedras, que son forjadores y que fortalecen el desarrollo intelectual y profesional del ser humano, mi gratitud a los señores Miembros del Tribunal que con sus aportes y conocimientos se logra que el trabajo de investigación sea lo más perfecto posible, a las autoridades de la U.T.A. por su apoyo hacia la especialización de los profesionales que constituyen el desarrollo de la educación del país, y a esa persona que estuvo siempre conmigo queriéndome y apoyándome, a ti Nino que con amor me brindó su apoyo incondicional en todo momento.

Esther Mullo Romero.

ÍNDICE GENERAL

Al Consejo de Posgrado de la U. T. A.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Derechos de autor	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen	xv
Abstract.....	xvi
Indice general.....	vii

CAPITULO I

PROBLEMA

1.1 Tema:	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Contextualización	3
1.4 Análisis crítico	7
1.5 Prognosis	8
1.6 Formulación del problema.....	8
1.7 Preguntas directrices.....	9
1.8 Delimitación	9
1.8.1 Contenido.....	9
1.8.2 Espacial.....	9
1.9. Justificación	10
1.10. Objetivos.....	12

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos.....	14
2.2. Fundamentación filosófica.....	18

2.3. Categorías fundamentales	20
2.4 Hipótesis	37
2.5 Señalamiento de variables	37

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque.....	38
3.2. Modalidad básica de investigación.....	38
3.2.1. Investigación bibliográfica o documental.....	38
3.2.2. Investigación de campo.....	39
3.3. Nivel de investigación	39
3.3.1. Investigación descriptiva	39
3.3.2. Investigación asociación de variables.....	39
3.4. Población y muestra.....	39
3.5 Recolección de la información	40
3.6 Procesamiento y análisis de la información.....	40
3.7. Operacionalización de variables	41

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. Plan de estudios y demandas profesionales actuales	43
4.2. Coherencia de los módulos con el perfil profesional.....	44
4.3. Módulos acorde con la realidad actual	46
4.4. Módulos por semestre.....	47
4.5. Vinculación con centros de trabajo.....	48
4.6. Competencias desarrolladas se adecuan a lo laboral	49
4.7. Utilidad de la competencia de comunicacion.	51
4.8. Conocimientos teóricos para la formación permanente.....	52
4.9. Aplicación de actividades prácticas en la profesión.....	53
4.10. Equilibrio entre la teoría y la práctica en los conocimientos.....	55

4.11. Suficientes actividades extracurriculares (seminarios, congresos, coloquios, etc.)	56
4.12. Desarrollo y cumplimiento del contenido de los módulos	57
4.13. Calidad de enseñanza impartida	59
4.14. Trabajo realizado por los docentes	60
4.15. Dominio de los contenidos y actualización de los docentes	61
4.16. Exigencia académica	63
4.17. Metodología de enseñanza.....	64
4.18. Incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza.....	65
4.19. El sistema de evaluación de aprendizajes	67
4.20. Relación profesor-alumno	68
4.21. Participación en políticas y proyectos institucional.....	69
4.22. Consideración y respeto a las ideas de los estudiantes en el aula.....	71
4.23. Representación gobierno de la universidad	72
4.24. Reconocimiento social de ser estudiante de esta universidad.....	74
4.25. Atención bibliotecaria.....	75
4.26. Fondos bibliográficos para el estudio	76
4.27. Materiales de consulta en la biblioteca	77
4.28. Acceso a diversas manifestaciones culturales	78
4.29. La atención en el departamento financiero	80
4.30. El proceso de inscripción y matrícula.....	81
4.31 Acceso a internet y correo electrónico.....	82
4.32. Nuevas tecnologías acorde con la realidad actual	83
4.33. Servicio de comedor	84
4.34. Servicio médico y odontológico	85
4.35. El servicio social	87
4.36. Aulas equipadas para las clases	88
4.37. Equipamiento de laboratorios	89
4.38 Amplitud de la biblioteca y salas de lectura	90
4.39. Espacios para la recreación.....	91
4.40 Espacios deportivos	92
4.41. Instalaciones adecuadas	93

4.42 Comprobacion de la hipotesis.....	94
--	----

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	103
5.2. Recomendaciones	104

CAPITULO VI
PROPUESTA

1. Datos informativos.....	106
2. Antecedentes de la propuesta.....	106
3. Justificación	107
4. Objetivos.....	108
5. Análisis de factibilidad	109
6. Fundamentación científico-técnica.....	109
7. Modelo operativo.....	111
8. Administración de la propuesta	112
8.1 Plan operativo	113
8.2. Cronograma de actividades.....	114
8.3 Presupuesto	114
9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta	115
Bibliografía.....	116
Anexo.....	122

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Plan de estudios y demandas profesionales actuales	43
Cuadro 2. Coherencia de los módulos con el perfil profesional.....	45
Cuadro 3. Módulos acorde con la realidad actual.....	46
Cuadro 4. Módulos por semestre	47
Cuadro 5. Vinculación con centros de trabajo.....	48
Cuadro 6. Competencias desarrolladas se adecuan a lo laboral.	50
Cuadro 7. Utilidad de la competencia de comunicación.	51
Cuadro 8. Conocimientos teóricos para la formación permanente.....	52
Cuadro 9. Aplicación de actividades prácticas en la profesión.	54
Cuadro 10. Equilibrio entre la teoría y la práctica en los conocimientos.....	55
Cuadro 11. Suficientes actividades extracurriculares (seminarios, congresos, coloquios, etc.).....	56
Cuadro 12. Desarrollo y cumplimiento del contenido de los módulos.....	58
Cuadro 13. Calidad de enseñanza impartida.....	59
Cuadro 14. Trabajo realizado por los docentes	60
Cuadro 15. Dominio de los contenidos y actualización de los docentes	62
Cuadro 16. Exigencia académica.....	63
Cuadro 17. Metodología de enseñanza	64
Cuadro 18. Incorporación nuevas tecnologías en la enseñanza.....	66
Cuadro 19. El sistema de evaluación de aprendizajes	67
Cuadro 20. Relación profesor-alumno.....	68
Cuadro 21. Participación en políticas y proyectos institucional.....	70
Cuadro 22. Consideración y respeto a las ideas de los estudiantes en el aula	71
Cuadro 23. Representación gobierno de la universidad	73
Cuadro 24. Reconocimiento social de ser estudiante de esta universidad.....	74
Cuadro 25. Atención bibliotecaria.....	75
Cuadro 26. Fondos bibliográficos para el estudio.	76
Cuadro 27. Materiales de consulta en la biblioteca	77
Cuadro 28. Acceso a diversas manifestaciones culturales.....	79
Cuadro 29. La atención en el departamento financiero	80
Cuadro 30. El proceso de inscripción y matrícula.....	81

Cuadro 31. Acceso a internet y correo electrónico.....	82
Cuadro 32. Nuevas tecnologías, acorde con la realidad actual.....	83
Cuadro 33. El servicio de comedor.....	84
Cuadro 34. El servicio médico y odontológico	86
Cuadro 35.El servicio social	87
Cuadro 36. Aulas y equipamiento adecuadas para las clases	88
Cuadro 37. Equipamiento de laboratorios.	89
Cuadro 38. Amplitud de la biblioteca y salas de lectura	90
Cuadro 39.Espacios para la recreación	91
Cuadro 40. Espacios deportivos.	92
Cuadro 41. Instalaciones adecuadas	93
Cuadro 42. Valores observados	93
Cuadro 43. Valores esperados	96
Cuadro 44 Calculos de la Prueba del Chi Cuadrado.....	97

Índice de Figuras

Figura N° 1 Plan de estudios y demandas profesionales	44
Figura N° 2 Coherencia de los módulos con el perfil profesional.....	45
Figura N° 3 Módulos acorde con la realidad actual.....	46
Figura N° 4 Módulos por semestre	48
Figura N° 5 Vinculación con centros de trabajo	49
Figura N° 6 Competencias desarrolladas se adecuan a lo laboral.....	50
Figura N° 7 Utilidad de la competencia de comunicación.....	52
Figura N° 8 Conocimientos teóricos para la formación permanente.....	53
Figura N° 9 Aplicación de actividades prácticas en la profesión	54
Figura N° 10 Equilibrio entre la teoría y la práctica en los conocimientos	56
Figura N° 11 Suficientes actividades extracurriculares(seminarios, congresos, coloquios, etc.)	57
Figura N° 12 Desarrollo y cumplimiento del contenido de los módulos.....	58
Figura N° 13 Calidad de enseñanza impartida.....	60
Figura N° 14 Trabajo realizado por los docentes.....	61
Figura N° 15 Dominio de los contenidos y actualización de los docentes....	62
Figura N° 16 Exigencia académica.....	64
Figura N° 17 Metodología de enseñanza	65
Figura N° 18 Incorporación nuevas tecnologías en la enseñanza.....	67
Figura N° 19 El sistema de evaluación de aprendizajes	68
Figura N° 20 Relación profesor-alumno	69
Figura N° 22 Participación en políticas y proyectos institucional	72
Figura N° 23 Representación gobierno de la universidad.....	73
Figura N° 24 Reconocimiento social de ser estudiante de esta universidad.....	75
Figura N° 25 Atención bibliotecaria	76
Figura N° 26 Fondos bibliográficos para el estudio	77
Figura N° 27 Materiales de consulta en la biblioteca	78
Figura N° 28 Acceso a diversas manifestaciones culturales.....	79
Figura N° 29 La atención en el departamento financiero	80

Figura N° 30 El proceso de inscripción y matrícula	82
Figura N° 31 Acceso a internet y correo electrónico	83
Figura N° 32 Nuevas tecnologías, acorde con la realidad actual.....	84
Figura N° 33 El servicio de comedor.....	85
Figura N° 34 El servicio médico y odontológico.....	86
Figura N° 35 El servicio social	87
Figura N° 36 Aulas y equipamiento adecuadas para las clases	88
Figura N° 37 Equipamiento de laboratorios.	89
Figura N° 38 Amplitud de la biblioteca y salas de lectura.....	90
Figura N° 39 Espacios para la recreación	91
Figura N° 40 Espacios deportivos.....	92
Figura N° 41 Instalaciones adecuadas	93
Figura N° 42 Chi Cuadrado	102

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DISEÑO CURRICULAR Y EVALUACIÓN EDUCATIVA
“EVALUACIÓN CURRICULAR POR COMPETENCIAS Y SU
INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS
EGRESADOS DE LA CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”

Autor: Lcda. Esther Mullo Romero

Director: Ing. Mg. Luis Velásquez Medina

Fecha: Ambato, 20 de Septiembre de 2012

RESUMEN

El propósito de este trabajo de investigación es la generación de una propuesta sobre la actualización de las competencias específicas de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Facultad de ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, para lograr este objetivo se considera la forma actual de evaluar las competencias y cómo influye en la satisfacción de los egresados, definir las necesidades de formación en el área de influencia de la carrera y las normas de competencia, elaborar los contenidos las estrategias metodológicas y el sistema de evaluación a implementarse en la planificación curricular por competencias; y diseñar el perfil del docente de la Carrera de Turismo y Hotelería. Las autoridades de la institución colaboraran con los recursos pedagógicos, tecnológicos y administrativos para implementar la actualización de las competencias. Los docentes, participaran activamente en la definición de las competencias específicas de la Carrera.

Descriptores: evaluación, currículo, competencias, satisfacción estudiantil.

Technical University of Ambato
GRADUATE STUDIES CENTER
MASTER OF EDUCATION CURRICULUM AND EVALUATION
"COMPETENCY CURRICULUM EVALUATION AND ITS IMPACT ON
THE SATISFACTION OF ACADEMIC
GRADUATES OF RACE Hospitality and Tourism Technical University
AMBATO "

Author: Atty. Esther Romero Mullo

Director: Mr. Mg. Luis Velásquez Medina

Date: Ambato, September 20, 2012

ABSTRACT

The purpose of this research is to generate a proposal for updating the specific competencies of the career of Hotels and Tourism, Faculty of Humanities and Education at the Technical University of Ambato, to achieve this objective is considered evaluate how current skills and how it influences the satisfaction of graduates, identify training needs in the area of influence of the race and the competition rules, develop content strategies and methodological evaluation system to be implemented in competency-based curriculum planning, and design the profile of the teacher of the School of Tourism and Hospitality. The authorities of the institution collaborate with educational resources, technological and administrative resources to implement the updating of skills. Teachers, actively participate in defining specific competencies Carrera.

Descriptors: assessment, curriculum, competencies, student satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Ante los cambios en las formas de vida y en la cultura del mundo actual, las Instituciones educativas en particular las universidades ecuatorianas tienen un papel importante que cumplir como formadoras de personas, capaces de generar y aplicar conocimientos que atiendan a las necesidades de su entorno y que favorezcan el desarrollo social con equidad. En la redefinición del papel y pertinencia social de la Universidad es necesario tomar en cuenta, las condiciones de su contexto, tales como: problemas ambientales, diversidad cultural, exigencias del mercado laboral, aumento de la pobreza, entre otras. En estas circunstancias es imperante que los futuros profesionales se desarrollen mediante nuevas formas de aprendizaje basadas en una educación integral; es decir, que los estudiantes se formen con una visión inter y transdisciplinaria que les permita abordar la problemática de su disciplina.

Una vez que en la carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Ambato, se ha establecido el modelo curricular por competencias por alrededor de cinco años, mediante este trabajo de investigación se pretende evaluar el modelo curricular basado en competencias y la aceptación que tiene los egresados en el período 2007-2008” con el objeto de diagnosticar la realidad académica, fundamentar el análisis teórico y práctico del modelo curricular, encaminado a superar y satisfacer, en la medida de lo posible, tanto las expectativas como las necesidades de formación de los alumnos y diseñar una propuesta que permita mejorar la aplicación del Modelo Curricular basado en competencias.

Los objetivos que se persiguieron con esta investigación son: el general condujo a establecer la incidencia de la evaluación curricular por competencias en la satisfacción de los egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Ambato. Los específicos permitieron determinar la situación actual de la aplicación del diseño educativo por competencias de la Carrera de Hotelería y Turismo de la UTA y si incidencia en la satisfacción académica de sus egresados, analizar los tipos de evaluación de modelos

curriculares por competencias y su incidencia en la satisfacción académica de los egresados y proponer planes de mejoras sobre la aplicación del diseño educativo por competencias para la carrera de Hotelería y Turismo de la UTA y así alcanzar una mejor satisfacción académica de los egresados.

La metodología utilizada en esta investigación fue la de campo apoyada en la investigación bibliográfica, el instrumento que permitió recolectar la información fue la encuesta a 75 egresados de la carrera de hotelería y turismo. Analizada la información se reportan los resultados, mismos que conducen a establecer las conclusiones y recomendaciones y finalmente se propuso como solución al problema los lineamientos para la actualización de las competencias específicas de la carrera de hotelería y turismo de la facultad de ciencias humanas y de la educación de la universidad técnica de Ambato.

Este trabajo de investigación contempla en el primer capítulo la problemática que permite llegar al objeto de investigación. El capítulo dos se aborda el marco teórico que fundamenta el estado de arte de la problemática investigada. En el capítulo tres se indica la metodología que se siguió para poder alcanzar los objetivos y comprobar la hipótesis. El capítulo cuatro se reportan los resultados mediante un análisis e interpretación de los mismos en el contexto que se desenvuelve la carrera. En el capítulo seis se establecen las conclusiones y recomendaciones, y finalmente en el capítulo siete se presenta la propuesta de solución a la problemática investigada

CAPITULO I

PROBLEMA

1.1 TEMA:

“EVALUACIÓN CURRICULAR POR COMPETENCIAS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Ambato, se pretende evaluar el modelo curricular basado en competencias y la aceptación que tiene los egresados en el período 2007-2008” con el objeto de diagnosticar la realidad académica, fundamentar el análisis teórico y práctico del modelo curricular, encaminado a superar y satisfacer, en la medida de lo posible, tanto las expectativas como las necesidades de formación de los alumnos y diseñar una propuesta que permita mejorar la aplicación del Modelo Curricular basado en competencias.

1.3 CONTEXTUALIZACIÓN

Los cambios continuos sucesivos en los sistemas productivos, financieros, en la tecnología y la ciencia, propician nuevas formas de vida, de producción y de trabajo; lo cual demanda que las Instituciones de Educación Superior orienten sus propósitos educativos a la formación de sujetos integralmente desarrollados. Individuos creativos-generativos, con habilidades para enfrentar los desafíos

emergentes de la globalización y para participar de forma creativa e innovadora en la solución de los problemas sociales y productivos.

Los cambios son necesarios ante una sociedad que plantea nuevas exigencias y retos a las instituciones educativas. La formación por competencias constituye un modelo que permite incorporar las actuales demandas laborales sin descuidar la formación integral de los estudiantes en los ámbitos humano, profesional y disciplinar. En ese sentido, la educación basada en competencias enriquece y retroalimenta considerablemente los currículos sin contradecirlos de fondo; por el contrario, puede constituirse en una propuesta de formación profesional más actualizada y de mayor calidad.

Por otra parte, el propósito de la educación basada en normas de competencia fue proporcionar educación técnica y capacitación a los trabajadores, así como combinar la educación y el trabajo. Este tipo de educación, además de reconocer el resultado de los procesos escolares formales, también reconoce los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos fuera de las aulas. Sin embargo, este modelo educativo cuestiona la suficiencia de los títulos universitarios y plantea como más importante poseer competencias para la solución de problemas específicos que tener una preparación en lo abstracto sin la posibilidad de contar con expectativas para solucionarlos.

Según la Universidad Valle del Bravo (2006), las universidades, como instituciones generadoras de recursos humanos calificados, conocimientos y tecnologías, tienen la encomienda de realizar, formalmente, procesos de análisis y evaluación sobre su identidad, constitución y funcionamiento interno, así como establecer relaciones adecuadas con el medio ambiente, que sean acordes con sus objetivos, metas y estrategias, señalados en sus disposiciones estatutarias.

Al analizar la situación actual del sistema educativo del Ecuador, algunos de los problemas educativos son o tienden a convertirse en estructurales. La persistencia de los mismos mengua las posibilidades de articular una salida global

a la crisis, en un escenario donde es evidente que la educación está llamada a ser uno de los elementos centrales del desarrollo nacional y local. Es impostergable la implantación de políticas, medidas y estrategias para lograr nuevos resultados y mejores alternativas de vida para la población ecuatoriana. Considerando a la educación no solo como un derecho humano y una responsabilidad social, sino como una condición básica para cualquier proceso de desarrollo,

En la actualidad, en el Ecuador la mayoría de instituciones de Educación Superior transitan de los modelos tradicionales, a los modelos educativos basados en competencias, tendencia que tiene como propósito formar profesionales con capacidades, habilidades y actitudes, que les permiten un mejor desempeño, tal como señala Delors (1996) no basta que el individuo acumule un conjunto adecuado y suficiente de conocimientos, pensando que le serán de utilidad durante toda su vida y le permitirán afrontar situaciones diversas en su actividad profesional y social, se requiere un ciudadano que aprenda a aprender, que desarrolle conocimientos, habilidades prácticas y un conjunto de valores, que lo identifiquen como persona.

Ante los cambios en las formas de vida y en la cultura del mundo actual, las Instituciones educativas en particular las universidades ecuatorianas tienen un papel importante que cumplir como formadoras de personas, capaces de generar y aplicar conocimientos que atiendan a las necesidades de su entorno y que favorezcan el desarrollo social con equidad. En la redefinición del papel y pertinencia social de la Universidad es necesario tomar en cuenta, las condiciones de su contexto, tales como: problemas ambientales, diversidad cultural, exigencias del mercado laboral, aumento de la pobreza, entre otras. En estas circunstancias es imperante que los futuros profesionales se desarrollen mediante nuevas formas de aprendizaje basadas en una educación integral; es decir, que los estudiantes se formen con una visión inter y transdisciplinaria que les permita abordar la problemática de su disciplina.

La Universidad Técnica de Ambato ante los fenómenos de globalización, reformas económicas y la evolución que ha venido sucediendo en las sociedades y en las instituciones, en ciclos cada vez más rápidos, entendió la necesidad de adaptar e innovar sus procesos para adecuarse a las nuevas y siempre cambiantes condiciones del contexto, cumplir con sus renovadas misiones, y convertirse a su vez en organizaciones que aprenden de su propio desempeño.

Es así que a partir del año 2006 La Universidad Técnica de Ambato asume la formación por competencia que se inscribe dentro de un marco teórico de análisis que articula una serie de concepciones innovadoras relacionadas con lo social, lo económico, lo educativo, lo cultural, lo político, los avances científicos-técnicos

La propuesta de formación parte de una reflexión crítica sobre la era de la Proletarización, la misma que es interpretada desde la perspectiva de Pensamiento Complejo; esta posición sirve de base epistemológica y metodológica del Diseño Curricular por competencias que al concretarse a nivel de aula, se sustenta en la Pedagogía de la Pregunta, es decir una pedagogía de la construcción de un conocimiento multidireccionado, complejo que se corresponda a una visión global de la realidad (Naranjo Galo)

La UTA ha adoptado el diseño curricular por competencias estructurado en cuatro etapas:

Marco referencial de la carrera profesional, elaboración de perfil por competencias, organización y estructura del curricular y marco administrativo legal. Sin embargo se mantiene el criterio vertido por Barbier (1993), en el sentido que el pensamiento y las prácticas evaluativas educativas existe confusión en cuanto a las concepciones, funciones, objetos y metodologías de evaluación, Se debe resaltar también que dentro de la evaluación educativa, la evaluación curricular tanto desde la teoría como la práctica, es la que menor desarrollo a presentado.

A fin de salvaguardar la calidad de la educación, en la Carrera de Hotelería y Turismo, se evaluará la ejecución del Modelo Curricular por competencias para identificar las fortalezas y debilidades, mediante un proceso de investigación que sirva de base para la reflexión comunitaria, generación de juicios de valor con base a parámetros epistemológicos, axiológicos, científicos, metodológicos, concretados en criterios e indicadores de la calidad educativa.

1.4 ANÁLISIS CRÍTICO

La incipiente evaluación del curriculum por competencia de la carrera de hotelería y turismo de la Universidad Técnica de Ambato, se da por múltiples causa a saber:

Las tradiciones en evaluación que siguen impregnando las prácticas educativas se han encargado de transformar una cuestión fundamental, con fuerte carga ética y política en una cuestión preponderantemente técnica y administrativa viable restándole espacio a un debate profundo que atienda a las posibilidades formativas que realmente debe tener la evaluación.

Existe un sistema de evaluación inapropiado debido fundamentalmente a que no se cuenta con un plan integral de evaluación del modelo educativo que aplica la UTA, además se presenta una deficiente práctica y formación teórica y metodológica en los procesos de evaluación curricular, la débil participación de los involucrados en las evaluaciones conducirá actuar de acuerdo a sus preferencias, intereses y pre concepciones , se presenta una despreocupación alta de las autoridades en la evaluación debido probablemente a que no se ha elaborado el sistema de evaluación como finalmente la insuficiente cultura evaluativa institucional contribuyere notablemente a que perdure esta problemática.

Las causas citadas conlleva a que se presente efectos como el que no exista el compromiso de la comunidad educativa en el proceso evaluativo,

incumplimiento del modelo curricular por parte de los docentes que conduciría a que no exista transformación de la práctica educativa como consecuencia de la reflexión, también la insatisfacción académica de los egresados, se utilice la planificación académica en un modelo y se ejecute en otro, particularidad que englobaría en un efecto general que es la inadecuada toma de decisiones a nivel académico y administrativo.

1.5 PROGNOSIS

De mantenerse la incipiente evaluación del modelo curricular por competencias en la carrera de Hotelería y Turismo de la UTA, se mantendrá el criterio que la evaluación curricular es un medio de persecución y no considerarla como un insumo imprescindible para iniciar procesos de mejoramiento de la calidad educativa, además la formación profesional se proyectará a contar con egresados que lleven las debilidades de una aplicación inadecuada del modelo, no se lograra que maestros y alumnos participen de una manera más comprometida durante el proceso de enseñanza aprendizaje, los docentes ejecutaran técnicas de enseñanza aprendizaje no acordes con el diseño curricular por competencias, los estudiantes realizaran sus actividades manteniendo los modelos tradicionales de aprendizaje, finalmente y de manera general no se podrán detectar todas las debilidades que mantiene el sistema educativo curricular por competencias y por consiguiente no se podrá plantear planes de mejoras.

1.6 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la evaluación curricular por competencias en la satisfacción de los egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Ambato?

1.7 PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Cómo se realiza la evaluación Curricular basada en Competencias la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Ambato para medir la satisfacción académica de los egresados?

¿Cuál es el sistema de evaluación Curricular basado en Competencias la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Ambato para medir la satisfacción académica de los egresados?

¿Qué grado de satisfacción académica existe en los egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Ambato frente a la formación por competencias?

1.8 DELIMITACIÓN

1.8.1 CONTENIDO

Campo: Pedagogía

Área: Diseño Curricular

Aspecto: Evaluación

1.8.2 ESPACIAL

Esta investigación se realizará en la Universidad Técnica de Ambato, facultad de Ciencia Humanas y de la Educación, Campus Huachi ubicado en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, en las calles Los Chasquis entre Rio Payamino y Guayllabamba.

1.8.3. TEMPORAL

El trabajo investigativo se realizará en el período comprendido de julio a diciembre del 2011

1.9. JUSTIFICACIÓN

El fenómeno de la globalización es un hecho que no se puede negar; como contexto general se impone en todos los ámbitos de la sociedad, y el educativo no es la excepción. Actualmente, la educación por competencias es claramente una tendencia en nuestro país, la cual se extiende a la mayoría de los centros educativos. Su presencia dentro del panorama educativo requiere ser estudiada, para conocerla y comprenderla, además de identificar las opciones que hay para su implementación y para elegir la que pueda adecuarse a las características e historia de la institución.

En la actualidad la evaluación de la calidad educativa se la considera fundamental para la superación institucional, y se la materializa en juicios de valor sobre el estado actual de un programa y de sus componentes, frente a un estado deseado expresado en los criterios de calidad. De esta forma se hacen manifiestos los puntos fuertes de un programa, que conviene mantener, y los puntos débiles que deberán ser subsanados.

Se debe asumir el proceso de evaluación como modalidad investigativa, permitiendo ajustar el funcionamiento organizacional a través de la descripción, ubicación, orientación e interpretación de la dinámica institucional, incidiendo en su transformación; de esa manera debe dar cuenta del proyecto que se desarrolla y del individuo que se quiere contribuir a formar, en un momento histórico determinado. Se tiene que destacar también que la evaluación es un proceso aproximativo, por lo tanto sus resultados no son verdades inalterables, y más que la exactitud, interesa el desarrollo de una actitud de indagación continua permitiendo caracterizar colectivamente las debilidades y fortalezas de

la organización en forma cada vez más clara. Esta actitud de indagación debe considerar elementos de éxito o fracasos, factores condicionantes como estar adecuadamente abierta al cambio, posibilidad de resistencia del personal, el consenso acerca de métodos e instrumentos a utilizar, la disposición de recursos humanos suficientes en calidad y cantidad, objetivos bien establecidos, comprendidos y compartidos.

El proceso evaluativo conduce a aprendizajes que permite ampliar y enriquecer las perspectivas conceptuales y prácticas conduciendo a focalizar las acciones y controlar de mejor manera, las relaciones, variables y factores que inciden en los resultados o en los cambios que se promueven y esperan lograr. Así entendida la evaluación emerge con responsabilidades y expectativas por sobre el mero control y se convierte en un antecedente fundamental en decisiones como: continuidad, término, difusión, replicabilidad, pertinencia o relevancia de un proyecto, al proporcionar una mejor comprensión de los resultados y cambios logrados desde una perspectiva más global e integradora.

El interés por la evaluación curricular ha aumentado como consecuencia de nuevas ideas que cobran fuerza en el discurso pedagógico actual, tales como mayor autonomía y responsabilidad social de las instituciones educativas, la mayor preocupación por buscar mayor coherencia y eficacia en el funcionamiento y resultados en el desarrollo profesional de los docentes. Razones que están ligadas al problema de la necesaria mejora de las prácticas de enseñanza y por lo tanto la mejora de la calidad de la educación.

La razón de ser de toda empresa o institución es la oferta de productos o servicios que satisfagan las necesidades de quienes los adquieren o reciben; conformarse con menos sería, sencillamente, un fraude o una mala inversión.

Evaluar la aplicación del modelo educativo basado en competencias en la Carrera de Hotelería y Turismo de la UTA, objeto de la presente investigación,

permitirá encontrar las debilidades que se tienen en la puesta en marcha del modelo referido, tanto por los docentes como por los alumnos.

Una vez conocidas las debilidades en su aplicación, será posible diseñar estrategias que busquen mejorar la implementación del modelo y lograr que los egresados de la Carrera enfrenten con éxito sus retos profesionales.

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten 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.

Las medidas necesarias para realizar ésta investigación incluyen las expectativas y las percepciones de la evaluación del curriculum por competencias. La importancia que tienen los estudios de satisfacción del estudiante, se ha visto reflejada en acciones institucionales encaminadas a la evaluación de este importante constructo.

1.10. OBJETIVOS

1.10.1. GENERAL

Establecer la incidencia de la evaluación curricular por competencias en la satisfacción de los egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Ambato

1.10.2. ESPECIFICOS

- Determinar la situación actual de la aplicación del diseño educativo por competencias de la Carrera de Hotelería y Turismo de la UTA y si incidencia en la satisfacción académica de sus egresados.

- Analizar los tipos de evaluación de modelos curriculares por competencias y su incidencia en la satisfacción académica de los egresados.
- Proponer planes de mejoras sobre la aplicación del diseño educativo por competencias para la carrera de Hotelería y Turismo de la UTA y así alcanzar una mejor satisfacción académica de los egresados.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El estado del arte sobre la innovación educativa (Blanco y Messina; 2000) fue realizado sobre la Base de revisión documental y se constituye como una referencia obligada para los educadores en general, y para los investigadores en lo particular. El texto presenta elementos de reflexión y análisis acerca de la innovación educativa en América Latina, durante la última década del siglo XX.

Este estudio fue auspiciado por la cooperación internacional y realizado como parte de un convenio de colaboración entre varias instituciones: UNESCO, Secretaría del Convenio Andrés Bello y PREAL (Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y El Caribe).

El estudio, se desarrolló desde 1997 a 1999, y culminó con la creación de un banco de innovaciones con 193 experiencias registradas de 17 países de la región.

Este estado del arte da cuenta de los propósitos y la metodología del estudio, presenta un marco de referencia acerca de la innovación y reseña las principales tendencias de los programas innovadores, clasificándolos por área temática y subregión. El texto culmina con conclusiones y recomendaciones.

Los principales aportes del documento son la reflexión sobre el concepto de innovación y la caracterización del movimiento educacional innovador en América

Latina. Se plantean las siguientes conclusiones:

- No existe un marco de referencia suficientemente desarrollado y compartido acerca de la innovación educativa;
- El concepto de innovación es histórico y referido a condiciones sociales, culturales y educativas;
- Se observa un movimiento bastante homogéneo en la región respecto de los procesos de innovación; grandes reformas generadas desde el nivel central de los ministerios de educación y una tendencia de las innovaciones del nivel local y de las escuelas que responden a lo planteado en las políticas públicas;
- Se presentan diferencias en las innovaciones según subregión, aun cuando algunas innovaciones han sido transferidas de un país a otro o de una región a otra, al interior de un mismo país.
- Las innovaciones se centran en la educación básica y en el área del currículo y están fuertemente comprometidas con la equidad y la calidad de la educación;
- Los programas innovadores se caracterizan por presentar una gran variedad de contenidos componentes, aun cuando se tiende a plantear estrategias integrales;
- Las innovaciones se orientan en grado variable hacia promover cambios en el sistema educativo o en los actores;
- Existe una notable falta de evaluaciones e investigaciones acerca de las experiencias innovadoras, y el sistema de difusión e intercambio de éstas es débil;

Las principales recomendaciones del estudio hacen referencia a promover una cultura de la innovación y de evaluación de las innovaciones en las escuelas, creando un espacio regional de reflexión e intercambio de innovaciones, organizando un proyecto y una red regional y promoviendo sistematizaciones, estudios de caso y evaluaciones. Asimismo, se aspira a construir colectivamente un marco de referencia acerca de la innovación en América Latina. Todos estos esfuerzos se orientan hacia la transformación de la práctica pedagógica.

Otra investigación importante es la realizada por Sanders y Zapata (1985) cuyo fin fue diagnosticar la práctica profesional de los egresados de psicología social de la UAM-X y determinar si las habilidades adquiridas correspondían a las necesidades del campo profesional, considerado como exclusivo de los egresados de esa escuela, para, finalmente, retroalimentar el diseño del área de concentración en psicología social. Los datos se recabaron a través de cuestionarios aplicados a los egresados. Los resultados permitieron a las autoras concluir que los contenidos impartidos no responden a las necesidades del campo profesional del psicólogo social, debido, entre otras cosas, a que las herramientas que se les dan a los estudiantes son de tipo clínico en su mayoría, lo que los lleva a tener una visión profesional orientada en este mismo sentido.

En México, también, Torres Cruz (1988), realizó una investigación descriptiva por encuestas para determinar la insatisfacción del estudiante de octavo semestre de la carrera de pedagogía de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM. Su autora trabajó con la insatisfacción, definiéndola como el resultado de la no concordancia entre las expectativas iniciales o curriculum pensado y la realidad confrontada o curriculum vivido. El instrumento usado para la recolección de datos fue un cuestionario de 47 preguntas aplicado a 69 alumnos de octavo semestre.

La autora concluye que la insatisfacción se demuestra por la cifra de un 43.5% que está arrepentido de haber cursado la carrera porque ésta no ha respondido a sus expectativas. Cabe señalar que el 75.4% de los alumnos sí conocía la información oficial acerca de la carrera, la cual no corresponde a lo experimentado en el curso de ella. Esto demuestra que la información oficial, frecuentemente malinforma a los futuros alumnos pues, por lo menos en el caso de esa facultad, los lleva a forjarse expectativas que difícilmente se cumplen, y que poco tienen que ver con la realidad que les espera.

Otro estudio realizado en México es el de Korkowski (1975), quien exploró las expectativas de los alumnos de la Facultad de Psicología a través de

un cuestionario de 36 preguntas aplicado a una muestra de 349 estudiantes de todos los semestres. De los datos que obtuvo, la autora concluyó que la información u orientación sobre la carrera, obtenidas por los estudiantes antes de ingresar a ella, son decisivas en la formación de expectativas iniciales; que los estudiantes que obtuvieron poca información sobre la psicología durante la enseñanza media, expresaron expectativas humanísticas y científico-humanísticas en su elección de carrera; y que el cambio de expectativas humanísticas o combinadas al inicio, hacia expectativas científicas al momento de elegir el área es una prueba de que la Facultad cumplió su propósito de ofrecer a los alumnos un panorama que los llevó a esperar convertirse en psicólogos científicos. En este cambio parece haber jugado un papel importante el contacto con los profesores que, explícitamente, se supone, los orientan.

En la investigación realizada por Menges y Kulieke (1984), quienes evaluaron la satisfacción de los estudiantes a través de incidentes escolares que los impactaron favorable o desfavorablemente. Estos investigadores emprendieron el estudio al encontrar una discrepancia entre los resultados positivos en las evaluaciones oficiales de calidad de la instrucción y las observaciones informales de pasividad en los estudiantes. Una de las explicaciones para esta contradicción es que los alumnos perciben la experiencia escolar sólo como un medio para alcanzar metas económicas a largo plazo y su conducta se encamina a evitar lo negativo, más que a alcanzar logros en el aprendizaje. Un dato relevante encontrado en este estudio es que la mayoría de los incidentes tenía como figura principal al profesor y como asunto fundamental, el afecto.

En España, Egea (2001) realizó una investigación para conocer cuáles eran los criterios que determinaban la calidad de un centro universitario desde la visión del alumnado y además cuáles eran los más importantes para los mismos. Se encontró que los factores más relevantes para los alumnos estaban relacionados directamente con el proceso de enseñanza-aprendizaje, entre ellos: profesores, instalaciones y biblioteca.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación está ligada bajo el enfoque crítico – propositivo, caracterizado por:

El problema seleccionado parte de un estudio socio económico, de la recolección de datos empíricos pretendiendo llegar a evidenciar el problema y sus consecuencias.

Requiere de sustentos científicos que orientó el camino de la investigación en forma concreta y centrada, considerando que el sistema de monitoreo y evaluación institucional requiere cambios.

El enfoque está contemplado con una propuesta que genere cambios y mejoren la gestión de la calidad institucional.

2.2.1. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA

La investigación orientada por la corriente crítico propositivo se preocupa por la relación entre el ser y el pensamiento, interpretando la realidad independientemente del pensamiento, y que está en permanente cambio, lo que hace que la ciencia no tenga verdades absolutas.

2.2.2. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

La evaluación es parte de la superestructura del país que produce y reproduce las condiciones sociales imperantes, conservándolas y transformándolas, en la que existe antecedentes históricos, contradicciones históricas con interacción de personas y no insumos y de procesos antes que resultados. La evaluación y el liderazgo están íntimamente relacionados entre sí, pues un ente social como tal debe actuar con capacidad, criterio social para beneficio de su persona y la sociedad

2.2.3. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

El sistema educativo tiene como meta formar personas capaces de decidir su propio destino social, en este sentido la práctica evaluativa se concibe como un compromiso político, moral y con voluntad social que conduzca a la práctica de valores.

Los valores no existen sin el hombre, que con ellos está en disposición de dar significado a la propia existencia. El centro o el "lugar" de los valores es el hombre concreto que existe con los demás en el mundo para realizar su propia existencia. Las cosas adquieren valor en la medida en que se insertan en este proceso de humanización del hombre.

Generalmente con la educación se pretende que los educandos aprendan y desarrollen los valores que se consideran importantes y que se deben fomentar tales como: la Libertad, la Justicia, la Equidad, la Fraternidad, la Dignidad humana que contempla el desarrollo integral del individuo e incluye dentro de la misma el ejercicio pleno de las capacidades humanas, conocimiento y respeto por los derechos humanos, entre otros.

2.2.4. FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA

El Materialismo Dialéctico considera que el conocimiento se da a partir de la actividad, la acción y la praxis, siendo la base del conocimiento las necesidades del hombre, por esta razón se establece una relación directa entre teoría y praxis.

El hecho de trabajar sobre instrumentos de conocimiento con las operaciones intelectuales y con materiales adecuados nos permite generar más conocimientos iniciando una reacción en cadena en la producción de conocimientos que no es posible generar con la evaluación tradicional, trabajando de manera adecuada se consigue que los involucrados en el proyecto sean autónomos en la búsqueda y generación de conocimientos.

2.3. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

2.3.1. MODELO

Según Arnau (2001) modelo es una representación descriptiva de hechos observados, además manifiesta que, modelo es un intento de sistematización y descripción de lo real, en función de presupuestos teóricos; como esquema interpretativo del esquema real, está formado por una serie de símbolos o enunciados verbales, mediante los cuales podemos describir los datos experimentales; es un instrumento de trabajo, de investigación, no debiendo sobrepasar en ningún momento, dicha función.

Para Barahona y Barahona (1984), modelo es una analogía, un sistema conceptual con intención de representar aspectos interrelacionados de un sistema real (objetos reales).

En cambio para Marx (1998), modelo es un análogo conceptual, por lo general de naturaleza matemática o física, que se utiliza para sugerir una investigación empírica.

Para Bunge (1977) modelo es una estructura conceptual de hechos, en cuyos términos puede explicarse y predecirse, al menos en principio, cada uno de los hechos de su clase.

Según Carlson (1996) modelo es un sistema sencillo que funciona sobre principios conocidos, capaz de realizar por lo menos algunas de las cosas que puede hacer un sistema más complejo.

De acuerdo a Torres (2001) al modelo lo define como: primero, su potencia heurística, esto es, en su posibilidad de mantener una discusión lógica y segundo, el entendimiento como un instrumento o constructor epistemológico en el que se

encuentran implicados tanto los datos empíricos como los postulados teóricos que posibilitan su adecuada contextualización.

2.3.2 MODELO EDUCATIVO

Los modelos educativos son visiones sintéticas de teorías o enfoques pedagógicos que orientan a los especialistas y a los profesores en la elaboración y análisis de los programas de estudios; en la sistematización del proceso de enseñanza-aprendizaje, o bien en la comprensión de alguna parte de un programa de estudios.

Se podría decir que los modelos educativos son los patrones conceptuales que permiten esquematizar de forma clara y sintética las partes y los elementos de un programa de estudios, o bien los componentes de una de sus partes.

Según Antonio Gago Huguet (2001) modelo educativo es 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.

Los modelos educativos varían según el periodo histórico en que aparecen y tienen vigencia, en el grado de complejidad, en el tipo y número de partes que presentan, así como en el énfasis que ponen los autores en algunos de los componentes o en las relaciones de sus elementos.

El conocimiento de los modelos educativos permite a los docentes tener un panorama de cómo se elaboran los programas, de cómo operan y cuáles son los elementos que desempeñan un papel determinante en un programa o en una planeación didáctica.

En algunos de los modelos educativos, los profesores pueden ver claramente

los elementos más generales que intervienen en una planeación didáctica, así como las relaciones de antecedente y consecuente que guardan entre sí.

El conocimiento que se tenga de los programas y de sus partes será determinante para que los docentes elaboren planeaciones didácticas eficientes y obtengan resultados mejores en el aula

2.3.3. MODELO BASADO EN COMPETENCIAS

Según Gutiérrez y Rodríguez (1997), este modelo de educación está alcanzando todos los niveles, incluyendo las instituciones de educación superior. Resulta incongruente hablar de las competencias de los recursos humanos que se insertan en el sector productivo, desconociendo las competencias de los recursos humanos (docentes) que forman a esos profesionistas.

La educación basada en competencias exige:

- Marco conceptual
- Establecimiento de estándares
- Evaluación de las habilidades de un conocimiento dado
- Certificación.

El eje principal de la educación por competencias es el desempeño entendido como "la expresión concreta de los recursos que pone en juego el individuo cuando lleva a cabo una actividad, y que pone el énfasis en el uso o manejo que el sujeto debe hacer de lo que sabe, no del conocimiento aislado, en condiciones en las que el desempeño sea relevante" (Malpica, 1996). Desde esta perspectiva, lo importante no es la posesión de determinados conocimientos, sino el uso que se haga de ellos. Este criterio obliga a las instituciones educativas a replantear lo que comúnmente han considerado como formación. Bajo esta óptica, para determinar si un individuo es competente o no lo es, deben tomarse en cuenta las condiciones reales en las que el desempeño tiene sentido, en lugar del cumplimiento formal de una serie de objetivos de aprendizaje que en ocasiones no

tienen relación con el contexto. El desarrollo de las competencias requiere ser comprobado en la práctica.

La formación promovida por la institución educativa no sólo debe diseñarse en función de la incorporación del sujeto a la vida productiva a través del empleo, sino más bien, "partir de una formación profesional que además de promover el desarrollo de ciertos atributos (habilidades, conocimientos, actitudes, aptitudes y valores), considere la ocurrencia de varias tareas (acciones intencionales) que suceden simultáneamente dentro del contexto (y la cultura del lugar de trabajo) en el cual tiene lugar la acción; y a la vez permita que algunos de estos actos intencionales sean generalizables" (Gonczy, 1996).

El modelo por competencias profesionales integradas intenta formar profesionistas que conciban el aprendizaje como un proceso abierto, flexible y permanente, no limitado al periodo de formación escolar. En consecuencia, esta perspectiva promueve la combinación de momentos de aprendizaje académico con situaciones de la realidad profesional; este proceso se denomina formación en alternancia e implica integrar la capacitación en ámbitos reales con la formación en las aulas. Este pasaje de una situación de aprendizaje formal a contextos reales de la práctica profesional requiere del establecimiento de niveles progresivamente superiores de formación para cada individuo, mediante la combinación estratégica de estos dos escenarios de aprendizaje. Esta perspectiva pretende ser permanente, por lo que el estudiante deberá adquirir la competencia para estudiar y trabajar en continua alternancia entre los dos escenarios (Miklos, 1997). La vinculación de la educación con situaciones reales del trabajo y de la vida es otra de las características de la educación por competencias profesionales integradas.

2.3.4 CONCEPTOS DE COMPETENCIAS

La competencia se refiere a algunos aspectos de conocimientos y habilidades; aquellos que son necesarios para llegar a ciertos resultados exigidos en una circunstancia determinada. Es la capacidad real para lograr un objetivo o

resultado en un contexto dado según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1996).

Núñez (1997), define a las competencias como el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes cuya aplicación en el trabajo se traduce en un desempeño superior, que contribuye al logro de los objetivos claves del negocio.

Sousa (2001), menciona que la competencia se define como una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo.

Hernández, et al (2004), dicen que su definición conceptual de competencia, es la estructura integrada y compleja de conocimientos, habilidades, destrezas, valores, y actitudes que son necesarios para el desempeño de una determinada actividad laboral.

Ramírez (2003), menciona que las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada. Son un conjunto de conductas tipo y procedimientos (razonamientos) que se pueden poner en práctica sin nuevo aprendizaje.

Las competencias se relacionan con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad y también conocimientos adquiridos para cumplir bien una misión. Constituye una categoría específica de características individuales que también se relacionan con los valores. Es un concepto integrador, en donde se consideran todos los elementos en conjunto, y la articulación entre ellos mismos; incluso afecta al proceso evaluativo, ya que la competencia se evalúa en el desempeño, en la acción y no en la teoría. Se entiende pues por competencia al conjunto de comportamientos basados en conocimientos, habilidades y actitudes, por las cuales se reconoce a un profesionalista como capaz

para desempeñarse con alto nivel de autonomía y compromiso social para el logro de mejor calidad de vida (Borunda, et al, 2002).

Las competencias en la actualidad, más que una moda, se tratan de un vínculo entre el trabajo, la educación formal y la capacitación, la implantación de nuevos valores y normas de comportamiento. Tienen que ver con una combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes que conducen a un desempeño adecuado y oportuno en diversos contextos. La flexibilidad y capacidad de adaptación resultan claves para el nuevo tipo de logro que busca el trabajo y la educación como desarrollo general, para que las personas hagan algo con lo que saben. Puede ser definido de manera general, como la medición de lo que una persona puede hacer bien como resultado de la integración de sus conocimientos, habilidades, actitudes y cualidades personales (González, et al, 2003).

Hernández, et al (2004), establecen que los componentes esenciales de toda competencia son:

- Conocimiento: saber datos, estar familiarizado con la terminología asociada al conocimiento, saber cómo funciona, cómo se hace determinada tarea o cuestión.
- Habilidad para aplicar los conocimientos: saber aplicar con agilidad las reglas, tanto a problemas rutinarios como a otras situaciones no estándares y saber modificar procedimientos.
- Destreza para dar soluciones novedosas: ser experto en la materia con alto dominio en su aplicación y que capacita para crear, contribuyendo con ideas innovadoras, generando así cambios en los paradigmas.
- Actitud: disposición hacia las tareas, contextos y personas que intervienen en el quehacer laboral concreto. Se traduce en una capacidad productiva de la persona en un contexto laboral determinado y que va más allá de estas competencias, que por sí mismas no explican la efectividad en el desempeño laboral.

La OIT, habla sobre la necesidad que ha habido de diferenciar las características de por lo menos algunas competencias de entre un gran número de competencias; las más importantes son: Competencias básicas. Son aquellas de requerimientos mínimos necesarios, inclusive de simple o normal obtención, lectura y escritura, interpretación de símbolos, dialogo y comunicación, identificar disciplinas y jerarquías, etc. Competencias genéricas. Tienen un mayor grado de transversalidad, se trata de las competencias que son comunes a distintas familias ocupacionales. Competencias específicas. Hablan del conocimiento con más contenido concreto hacia una determinada función u ocupación tendiendo a la especialización. Competencias sociales. Son inseparables de las otras para un trabajador y habla del vínculo de este como ser inmerso en un marco social determinado, la competencia social identifica a un trabajador activo, críticamente analítico de los cambios en el mercado de trabajo y su incidencia en la sociedad, en su entorno, en la cultura, en los hábitos de consumo, medio ambiente, etc. (OIT, 1996)

Según González, et al (2003), para saber si alguien es competente es indispensable observarlo actuando; se es competente no solo cuando se sabe cómo se hace, sino cuando se hace efectivamente y de una manera adecuada. Para poder afirmar de alguien que es competente no basta saber qué hace ese algo, sino que importa mucho, la manera o la actitud con la que actúa. Pueden establecerse de forma general tres grupos de competencias:

- Competencias básicas. Son aquellas en las que la persona construye las bases de su aprendizaje (interpretar y comunicar información, razonar creativamente y solucionar problemas, entre otras).
- Competencias personales. Son aquellas que permiten realizar con éxito las diferentes funciones en la vida (actuar responsablemente, mostrar deseo de superación y aceptar el cambio, entre otras).
- Competencias profesionales. Son las que garantizan cumplir con las tareas y responsabilidades de su ejercicio profesional.

2.3.5. EVALUACIÓN

Lafourcade Pedro (1993) en su libro "Evaluación de los Aprendizajes" define a la evaluación como una interpretación de una medida (o medidas) en relación a una norma ya establecida.

Por su parte Verdugo Miguel (2000) sostiene que la evaluación es un proceso que consiste en una secuencia estructurada de eventos que involucran la previsión, obtención, análisis e interpretación de la información necesaria, así como la formulación de juicios válidos y la toma de decisiones respecto al objeto, fenómeno o situación, para optimizarlo de acuerdo a determinados fines. (Citado en Cartilla "Seguimos Conversando". Tema Evaluación Educativa. CISE – Pontificia Universidad Católica del Perú, 2004).

Para Angles Cipriano (1995) la evaluación es una apreciación del valor de una cosa o de un hecho según criterios que, sin ser tan rigurosos como la medición, suplen la información que aquella no puede brindar, haciéndola más completa e integral.

Bernardo, J. y Basterretche J. (1993) afirman que evaluar consiste en obtener el juicio de valor de una medición, al compararla con alguna ley o norma. (Citado por Canales, Isaac. Evaluación Educativa, Apuntes. Lima: Universidad Nacional Maor de San Marcos. 2000).

La UNESCO (2005) define la evaluación como "el proceso de recogida y tratamiento de informaciones pertinentes, válidas y fiables para permitir, a los actores interesados, tomar las decisiones que se impongan para mejorar las acciones y los resultados."

El Ministerio de Educación del Perú, a través de la Dirección Nacional de Educación Básica Alternativa (2007) en el material bibliográfico titulado "Evaluación de los Aprendizajes en EBA – Módulo II define a la evaluación como

un proceso permanente, sistemático e integral de obtención y análisis de información, inherente a los procesos de enseñanza aprendizaje y sus resultados, con la finalidad de emitir juicios y tomar decisiones.

De las definiciones planteadas podemos señalar que en ellas se enfatiza que la evaluación es un proceso de análisis, interpretación y valoración de información y que debe ser entendida desde una relación interpersonal que posibilita un juicio pedagógico.

2.3.5.1. La evaluación educativa

La evaluación es una actividad o proceso sistemático de identificación, recogida o tratamiento de datos sobre elementos o hechos educativos, con el objetivo de valorarlos primero y, sobre dicha valoración, tomar decisiones (García Ramos, 1989).

"Evaluación es el acto que consiste en emitir un juicio de valor, a partir de un conjunto de informaciones sobre la evolución o los resultados de un alumno, con el fin de tomar una decisión. " (B. Maccario)

HARNER. "Evaluación es el juicio del maestro respecto a la actuación del alumno"

El estudiar en la Universidad ya no se trata de obtener solo un título, sino de obtenerlo en una universidad prestigiosa. El mercado universitario es ahora un mercado maduro, caracterizado por una reducida tasa de crecimiento, un número elevado de competidores, nuevas universidades públicas y en especial privadas. La diferenciación y la imagen de marca cobran una importancia fundamental, donde la calidad de la docencia y estudiantado se convierten en un factor importante a la hora de evaluar la educación. Esta creciente atención hacia la calidad docente ha llevado a las administraciones públicas a elaborar programas para asegurar la calidad de los servicios universitarios (Blanco, 2006).

2.3.5.2. Características de la evaluación educacional.

Rotgel Bartolemé (1990) enriquece las características planteadas cuando propone cinco aspectos que debe tener toda evaluación, las mismas que son:

- **Carácter científico.-** Los datos obtenidos al aplicar instrumentos de evaluación deben ser utilizados de forma adecuada para facilitar la emisión de juicios de valor y la toma de decisiones sobre el proceso educativo.
- **La planificación de la evaluación y de sus procedimientos** ha de ser realizada en forma rigurosa.
- **Carácter formativo.-** La evaluación forma parte del proceso educativo y toda información que se obtenga de ella debe orientarse a su mejora.
- Este tipo de evaluación se opone a aquella con carácter sancionador (calificaciones o informes positivos o negativos).
- La evaluación formativa nos facilita la tarea de identificar problemas, mostrar alternativas, detectar los obstáculos para superarlos, en definitiva, perfeccionar el proceso educativo.
- **Carácter sumativo.-** También deben evaluarse los resultados del proceso, pero no centrándolos sólo en la evaluación de los objetivos fijados, sino también en las necesidades previamente identificadas.
- Se trata de ir sumando informaciones sobre los distintos productos, para mejorar el proceso y para comprobar la adecuación de los resultados a los intereses y necesidades de los beneficiarios del sistema.
- **Carácter comprensivo.-** La evaluación no sólo tomará en cuenta los datos procedentes de los instrumentos seleccionados, sino también de todo tipo de informaciones formales e informales que se obtengan del proceso educativo para luego seleccionar las más útiles.
- **Meta evaluación.-** Se trata de la evaluación de la evaluación, es decir un medio para verificar y asegurar la calidad de las evaluaciones que hemos llevado a cabo y para comprobar el rigor y la fiabilidad de los instrumentos y técnicas utilizados.

2.3.5.3. Evaluación curricular.

Según Díaz Barriga (1), la evaluación curricular intenta relacionarse con todas las partes que conforman el plan de estudios. Esto implica la necesidad de adecuar de manera permanente el plan curricular y determinar sus logros. Para ello es necesario evaluar continuamente los aspectos internos y externos del currículo. Por lo tanto la evaluación curricular es un nexo fundamental de todo proceso educativo que permite determinar los avances, logros obtenidos en el Proceso enseñanza aprendizaje al nivel de contexto, proceso y resultados.

Según Enciclopedia Microsoft "Encarta"(2), la evaluación se realiza generalmente para obtener una información más global y envolvente de las actividades que la simple y puntual referencia de los papeles escritos en el momento del examen. Entonces la evaluación no solamente es medición, sino aproximarse a la esencia de los procesos educativos que permiten establecer retroalimentación y medidas correctivas para el logro de los objetivos previstos. Entonces la evaluación es un proceso permanente de investigación que permite analizar los diferentes componentes del curriculum, en relación con la realidad de la institución y del entorno social en que se desarrolla el Plan Curricular.

Por otro lado, llama a reflexión que según Encarta 97 históricamente la evaluación educacional se ha desarrollado, por razones sociales más que educacionales, para facilitar la selección social y económica, más que el propósito educacional. Esta perspectiva trasciende más allá de fines educativos y compromete el proceso social en que los actores sociales según hegemonía establecen un sello de clase.

Según Rosa Ilba Serpa Naya: Es el proceso donde se evalúan los logros y dificultades que se han obtenido durante el proceso de aprendizaje.

"La evaluación curricular constituye un proceso sistemático por medio del cual se valora el grado en que los medios, recursos y procedimientos permiten el

logro de la finalidades y metas de una institución o sistema educativo. (García, 1975)."

2.3.6. PERFIL PROFESIONAL

En el perfil profesional se define el conjunto de competencias que debe poseer el egresado al finalizar la carrera. Atiende aspectos fundamentales tales como la relación escuela-sociedad es decir, la relación entre las necesidades sociales y la formación del estudiante, así como la adquisición de competencias esenciales para el desempeño profesional. Quesada y otros, 2001

Según la Red Labora.Net, Perfil profesional es el conjunto de conocimientos, aptitudes y actitudes que se deben aportar a un puesto de trabajo para realizarlo con el grado más alto de eficacia.

Conjunto de características intrínsecas del individuo que se demuestran a través de la conducta, y que están relacionados con el desempeño del trabajo.

Comportamientos en los que se aplica, de forma integrada las aptitudes, los rasgos de personalidad y los conocimientos de un individuo a un puesto de trabajo.

2.3.6.1. Elaboración Del Perfil Del Egresado

Se sitúa la elaboración de un perfil en el contexto de un modelo sobre el proceso de desarrollo curricular.⁽¹⁾ En dicho modelo, la caracterización del alumno insumo y, lo que es más importante, la acción de precisar las necesidades que se atenderán, preceden a la elaboración del perfil, la cual se considera un antecedente de la actividad en la que se definen los objetivos curriculares. En la guía se incluyen preguntas relacionadas con las acciones que preceden a la elaboración del perfil, por considerarlas indispensables, pero no las hay en relación a la definición de explícitos objetivos curriculares, porque esto ya supone una decisión técnica particular que no se sigue necesariamente de la requerida para emprender

la elaboración de un perfil. Si es el caso, convendrá agregar algunas preguntas en relación a las características técnicas que deben tener los objetivos y los criterios que en tal caso se seguirán.(ARNAZ 1981)

Se ha procurado que la guía sea útil fundamentalmente en el nivel de la educación superior, tanto en las licenciaturas como en los posgrados. Se plantean, por ello, preguntas que no tienen cabida en la elaboración de un perfil en otro nivel, pero bastará eliminarlas y agregar algunas otras para hacer utilizable la guía en los niveles elemental y medio. El examen de lo que deberá ser eliminado y agregado, será indudablemente necesario para toda posible utilización de la guía, pues deberá verificarse su pertinencia a cada situación concreta.

Se considera que la elaboración de un perfil es una de las acciones que se emprenden en la planeación educativa, la cual ha de ser participativa. Esto debe traducirse en la posibilidad real de que los profesores participen, junto con los administradores académicos (la planeación es una función administrativa), en la elaboración de los perfiles, con todo lo que ello significa: investigación y toma de decisiones. Para facilitar tal participación se ha elaborado la guía, procurando que sea un instrumento sencillo que pueda ser utilizado por grupos heterogéneos en cuanto a formación profesional, experiencias, roles, etc., pero con el común denominador de no contar, entre sus integrantes, con algún especialista en planeación educativa; tal caso es lo común en nuestras instituciones de educación superior.

Cabe destacar que una de las razones más poderosas para considerar que la planeación debe hacerse participativamente, se encuentra en necesidades que derivan del desarrollo económico, social y político. Una muestra evidente de esto la tenemos en la imposibilidad de vincular adecuadamente la educación terminal con el sistema productivo de bienes y servicios, si los objetivos curriculares en los que se concretiza la primera se siguen definiendo en los "centros de decisión", alejados necesariamente de las circunstancias concretas en las que se desenvuelven, realmente, los actores principales de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Es necesaria la desconcentración de decisiones educativas, para

adecuarlas a las necesidades y recursos existentes en cada caso particular; esto debe traducirse en participación de los profesores, para "anclar" a la realidad las acciones educativas y para que la actividad docente adquiriera el sentido de compromiso y responsabilidad compartida, ingredientes indispensables, indudablemente, para elevar la calidad de la educación.

En resumen, la guía se ofrece al común de los profesores y administradores de lo académico, no a los especialistas en la planeación educativa de nivel curricular. Es un instrumento con el que se puede organizar un trabajo colectivo de discusión, no un instrumento para encuestar (D'HAINAUT 1980).

2.3.7 SATISFACCIÓN ACADÉMICA

La satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Zas, 2002).

Zas (2002), sostiene que la satisfacción del usuario, empleado, estudiante constituyen un indicador de calidad. Esto no es casual, Zas (2002) establece que “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación”. La satisfacción es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación a un cierto resultado. Para lograr la satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o no.

Marchesi y Martín (1998) consideran que uno de los indicadores más válidos para medir el grado de calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas que están vinculadas al proceso educativo. Por su

parte, Pérez y Alfaro (1997) consideran que, siendo los estudiantes los destinatarios de la educación, son los sujetos que mejor pueden valorarla y, aunque, en el peor de los casos, tuvieran una visión parcial, su opinión es siempre valiosa porque proporciona un referente que debe tenerse en cuenta.

González (2003), asevera que un estudiante satisfecho con la institución universitaria verifica la calidad de la misma. Así mismo, son los alumnos que afirman estar satisfechos en la medida que cuenten con recursos y servicios adecuados a la hora de realizar las actividades dentro de la universidad. Por último, esta satisfacción se verá reflejada cuando los representantes de las instituciones de educación entreguen una solución a las falencias encontradas logrando alcanzar un nivel de satisfacción esperado por el alumno.

Según González (2003) “un alumno satisfecho con la institución universitaria verifica la calidad de la misma. En este sentido, son los propios alumnos los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que cuenten con unos recursos adecuados y los servicios de que disponga y las actividades que se oferten respondan a sus necesidades. Es decir, cuando estén satisfechos con las instalaciones y recursos, así como con los servicios y actividades que la Universidad ofrezca. En segundo lugar, esta satisfacción se verá recompensada en tanto los órganos de gobierno y representación solucionen los problemas existentes de un modo eficaz”.

2.3.7.1 Satisfacción Del Estudiante Como Consumidor

En la literatura se encuentra que la satisfacción del consumidor se refiere a la evaluación de vivencias y resultados que provienen de las experiencias de consumo, lo que influye directamente sobre la lealtad de los consumidores y el auge de las organizaciones o instituciones (Westbrook, 1980; Oliver, 1980; Olsen 2002, Anderson, Fornell y Lehmann, 1994. Citados en Martínez-Tur, Zurriaga, Luque y Moliner, 2005). Así, los alumnos acceden a la universidad con unos

intereses profesionales específicos y en tanto clientes hacen a la institución unas demandas concretas sobre sus expectativas. Para ello, la universidad ha de tender a ampliar y diversificar la oferta educativa, de manera que se adapte mejor a las expectativas más diferenciadas de los alumnos y satisfaga sus necesidades (Zabalza, 2002).

Yi (1990, citado en López, Fernández y Mariel, 2002) considera que existen dos tipos de definiciones de satisfacción del consumidor. El primer tipo considera la satisfacción del consumidor como un resultado obtenido de la experiencia de consumir, y el segundo tipo de definición considera la satisfacción del consumidor como un proceso. La satisfacción del consumidor como resultado podría definirse como el estado psicológico resultante en el que los sentimientos confirman o no, las expectativas percibidas sobre la experiencia que supuso consumir en base a las impresiones iniciales (Oliver, 1993). Estas emociones se generan automáticamente y no siempre requieren de un procesamiento exhaustivo de la información recibida. La satisfacción del consumidor vista como proceso implica una evaluación de la experiencia y en ese sentido es proceso y no resultado. Se trata de la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas previas y el resultado real, tal y como ha sido percibido tras su consumo (Tse y Wilton 1988, citado en Giese y Cote, 2002). Por lo tanto, la confirmación de las expectativas aparece cuando el rendimiento de lo adquirido es el esperado por el consumidor. Éste busca aquel producto o servicio que mejor se ajuste a sus expectativas y se muestra insatisfecho cuando no lo consigue (Martinez-Tur et al, 2005).

En el plano de la educación, Marzano et al. (1993 citado en Cano, 1998) mencionan que la valoración y evaluación de la satisfacción respecto al proceso y resultado educativo, están contenidas en las motivaciones, percepciones y actitudes de los estudiantes, que también están en relación con sus propias experiencias, expectativas y necesidades personales. De acuerdo con esto, Schiffman y Lazar (2001) señalan que la valoración que hace el individuo acerca de la calidad de un servicio, depende de la magnitud y dirección de la brecha entre

las expectativas de dicho individuo acerca del servicio y la evaluación (confirmación o disconfirmación de expectativas) del servicio realmente recibido. Es importante tomar en cuenta, para determinar si el estudiante se encuentra satisfecho, la experiencia que ha tenido con el producto educativo, el nivel de su implicación y la valoración que realiza sobre el servicio educativo recibido.

2.3.7.2 Enfoques De Satisfacción

Existen actualmente diferentes modelos y enfoques en torno a las dimensiones que definen la satisfacción.

En el campo de la Psicología, López y González (2001) definen la satisfacción-insatisfacción como un estado psicológico que se manifiesta en las personas como resultado de la interacción de un conjunto de vivencias afectivas que se mueven entre los polos positivo y negativo en la medida en que en la actividad que el sujeto desarrolla, el objeto da respuesta a sus necesidades y se corresponde con sus motivos e intereses. Para Arias y Flores (2005), la satisfacción surge cuando la necesidad inicial que motivó el comportamiento es reducida o saciada. La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Alves y Raposo (2004) concluyen en su estudio que cuando se trata de la enseñanza universitaria, la satisfacción no se encuentra únicamente influenciada por la calidad percibida, por el valor percibido y por las expectativas, sino que también lo está por la imagen de las diferentes instituciones. Carilli (2000) señala que la satisfacción del estudiante con la institución es uno de los indicadores más importantes de la eficacia institucional. Para Tejedor (2002), la eficacia de la enseñanza universitaria y los niveles de la satisfacción estudiantil han sido un foco común del trabajo académico de la gran importancia al sistema universitario y su control de calidad.

La satisfacción con la carrera es definida por Arias y Flores (2005), como el sentido de gusto por la profesión estudiada.

2.4 HIPÓTESIS

La evaluación curricular por competencias incide significativamente en la satisfacción de los egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Ambato.

2.5 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Evaluación curricular por competencias

2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción de los egresados

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE

La presente investigación mantiene un enfoque que integra técnicas de carácter cuantitativas y cualitativas, al combinar datos cuantitativos, de muestras estadísticas y al establecer conclusiones que se puedan generalizar, con información obtenida por métodos cualitativos sobre las perspectivas de los beneficiarios, la dinámica de algunos procesos o los motivos que expliquen algunos resultados obtenidos por medio de métodos cuantitativos.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA O DOCUMENTAL

La fundamentación científica de la investigación está respaldada por la revisión actualizada de la literatura fundamental sobre monitoreo y evaluación de intervenciones, con base en la consulta que se realiza en diferentes fuentes documentales, tales como: libros, folletos, revistas, manuales, tesis, abstracts y redes de información como el INTERNET, que conduce establecer las diferentes teorías, modelos, concepciones y tipos de monitoreos y evaluación, para definir cuál será la perspectiva teórica con la cual se va a desarrollar el sistema.

3.2.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

El objeto a ser investigado se abordó en el lugar en que se presenta, mediante la observación directa y con el apoyo de los criterios de los involucrados directos en el proyecto de desarrollo.

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Con el propósito de establecer de manera clara la estructura del objeto de investigación se procedió a describirlo, mediante la desagregación de las categorías, clases y elementos que lo componen, para de esta manera conocer la realidad del problema.

3.3.2. INVESTIGACIÓN ASOCIACIÓN DE VARIABLES

A fin de detectar o examinar la relación entre las variables en estudio se aplicó la investigación correlacional.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio o unidad de análisis serán las Autoridades de la Facultad 3, profesores de la Carrera de Hotelería y Turismo 12 y los estudiantes egresados en el año 2008 que corresponden a 74

La muestra no se establece porque se investigará a todo el universo

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las informaciones recogidas mediante la observación directa, encuesta y la entrevista a los actores del proyecto, dieron las claves para comprender con éxito todas las dimensiones de la investigación.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Mejorar la planificación curricular de la carrera de Turismo y Hotelería
2. ¿De qué personas u objetos?	Autoridades, Docentes y Egresados.
3. ¿Sobre qué Aspectos?	Evaluación curricular Perfil del egresado Propuestas de mejora
4. ¿Quién?	Investigadora
5. ¿Cuándo?	De Enero - Junio del 2011
6. ¿Dónde?	En la Universidad Técnica de Ambato carrera de y Hotelería Turismo
7. ¿Cuántas veces?	Una sola vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas
9. ¿Con qué?	Cuestionarios
10. ¿En qué situación?	En el lugar de trabajo de los egresados.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información recolectada fue depurada, codificada y vaciada en una hoja de cálculo de Excel, para realizar el análisis cuantitativo a través de la estadística descriptiva y el análisis correlacional; posteriormente se infirió para poder llegar a conclusiones, recomendaciones y así establecer la propuesta que contribuya a la solución del problema.

3.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: EVALUACIÓN CURRICULAR

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRU_ MENTOS
Es un proceso sistemático por medio del cual se valora el grado en que los medios, recursos y procedimientos permiten el logro de las finalidades y metas de una institución o sistema educativo.	Proceso sistemático Recursos	Perfil profesional Competencias desarrolladas Aspectos académicos Servicios Infraestructura	¿El perfil profesional está acorde con los módulos desarrollados? SI NO ¿Las competencias desarrolladas se adecuan a las funciones que se demandan en el mundo laboral? SI NO ¿Los conocimientos adquiridos tienen un adecuado equilibrio entre la teoría y la práctica? ¿Los servicios que brinda la carrera son? Muy adecuados Adecuados Poco adecuados No adecuados ¿La infraestructura de la Carrera esta adecuada con la formación profesional?	Encuesta	Entrevista

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN ACADÉMICA

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRU_ MENTOS
<p>Conjunto de competencias que debe poseer el egresado al finalizar la carrera.</p>	<p>Competencias</p>	<p>Genéricas</p> <p>Específicas</p>	<p>Cuáles competencias genéricas Ud. cree haber desarrollado?</p> <p>Cuáles competencias específicas Ud. cree haber desarrollado?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Guía</p>

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. PLAN DE ESTUDIOS Y DEMANDAS PROFESIONALES ACTUALES

Aplicada la encuesta a los egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo egresados en el período 2007-2008, se encuentra que el mayor porcentaje de los entrevistados manifiestan estar en el rango de pocos satisfechos (37%) a satisfechos (36%) con el plan de estudios que siguieron en su carrera y con las demandas de profesionales en las diferentes fuentes de trabajo, como se aprecia en el cuadro 1 y figura

1 .CUADRO 1. PLAN DE ESTUDIOS Y DEMANDAS PROFESIONALES ACTUALES

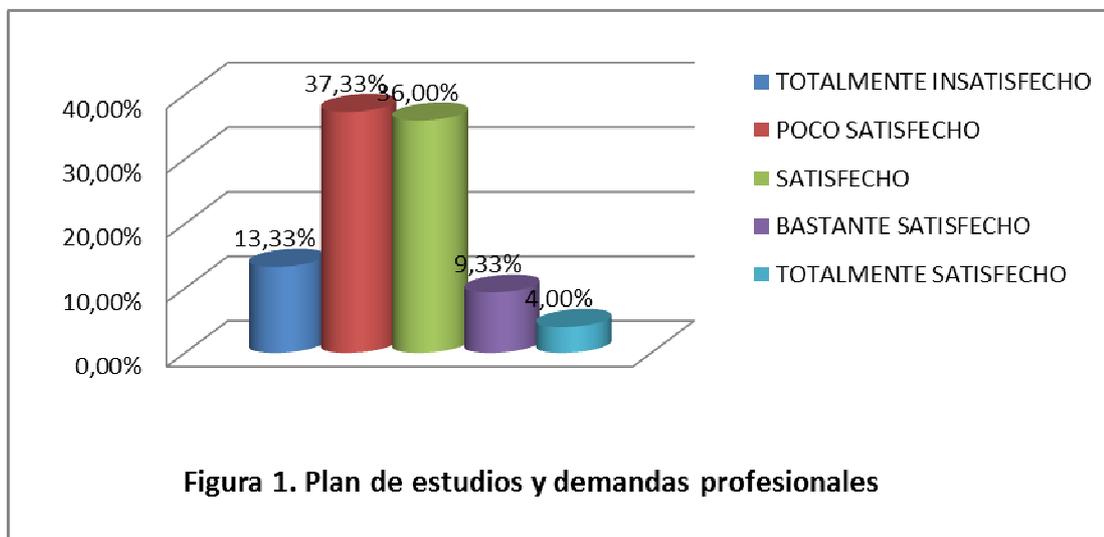
ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	10	0,13	13,33%
POCO SATISFECHO	28	0,37	37,33%
SATISFECHO	27	0,36	36,00%
BASTANTE SATISFECHO	7	0,09	9,33%
TOTALMENTE SATISFECHO	3	0,04	4,00%
TOTAL	75	1,00	100,00%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

De los resultados encontrados se desprende que el plan de estudios que siguieron los egresados de la promoción 2007 de la carrera de hotelería y turismo

a su mayoría no le satisface debido fundamentalmente a que consideran que con esa formación no existe demanda de profesionales en el área de turismo. Esta particularidad corrobora lo manifestado por Malpica, (1996) quien indica que el eje principal de la educación por competencias es el desempeño entendido como "la expresión concreta de los recursos que pone en juego el individuo cuando lleva a cabo una actividad, y que pone el énfasis en el uso o manejo que el sujeto debe hacer de lo que sabe, no del conocimiento aislado, en condiciones en las que el desempeño sea relevante" Desde esta perspectiva, lo importante no es la posesión de determinados conocimientos, sino el uso que se haga de ellos



4.2. COHERENCIA DE LOS MÓDULOS CON EL PERFIL PROFESIONAL

El 36% de los investigados considera estar satisfechos con la coherencia que presentan los módulos con el perfil profesional, poco satisfechos se encuentra el 29%, en menor proporción están totalmente insatisfechos el 16%, bastante satisfecho el 11% y Totalmente satisfecho el 8%, (cuadro 2, figura 2)

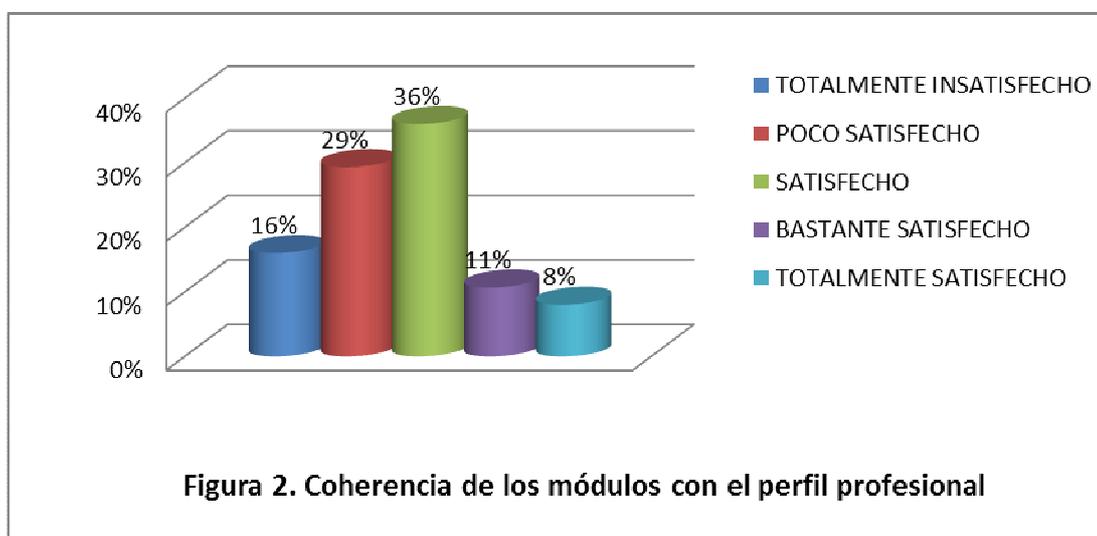
CUADRO 2. COHERENCIA DE LOS MÓDULOS CON EL PERFIL PROFESIONAL

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	12	0,16	16%
POCO SATISFECHO	22	0,29	29%
SATISFECHO	27	0,36	36%
BASTANTE SATISFECHO	8	0,11	11%
TOTALMENTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

La coherencia de los módulos con el perfil profesional, la mayoría de los investigados aceptan que existe relación directa entre lo recibido con el desempeño profesional, particularidad que permite un desempeño más adecuado en el ejercicio de su profesión. Criterio que es corroborado con lo manifestado por Quesada y otros autores 2001, quienes manifiestan que en el perfil profesional se define el conjunto de competencias que debe poseer el egresado al finalizar la carrera. Atiende aspectos fundamentales tales como la relación escuela-sociedad es decir, la relación entre las necesidades sociales y la formación del estudiante, así como la adquisición de competencias esenciales para el desempeño profesional.



4.3. MÓDULOS ACORDE CON LA REALIDAD ACTUAL

CUADRO 3. MÓDULOS ACORDE CON LA REALIDAD ACTUAL

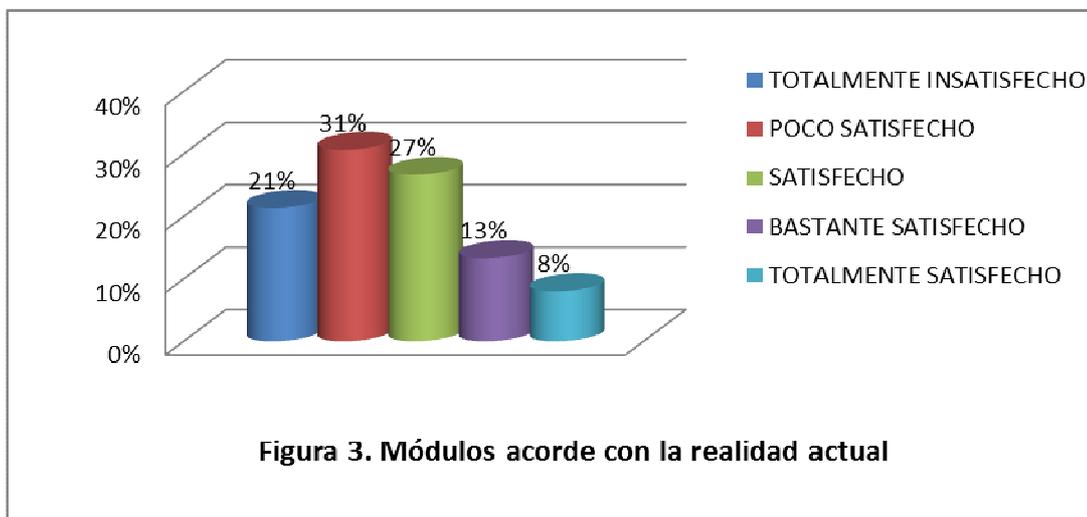
ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	16	0,21	21%
POCO SATISFECHO	23	0,31	31%
SATISFECHO	20	0,27	27%
BASTANTE SATISFECHO	10	0,13	13%
TOTALMENTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

De los egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo el 31% están poco satisfechos con los módulos porque no están acorde con la realidad actual, el 27% de los egresados están satisfechos, mientras que el 21% están totalmente insatisfechos con los módulos, el 13% bastante satisfechos y el 8% totalmente satisfechos.

Los módulos recibidos por los egresados no están acorde con la realidad actual en la que deben desempeñarse, debido probablemente a que el conocimiento sea desarrollado vertiginosamente, en cambio que el plan de estudios de la carrera de turismo no sea reestructurado desde su creación.



4.4. MÓDULOS POR SEMESTRE

El 31% de los encuestados manifiestan que están poco satisfechos con los módulos por semestre, mientras que el 27% están satisfechos, el 21% totalmente insatisfechos, el 13% bastante satisfecho y por último el 8% totalmente satisfecho.

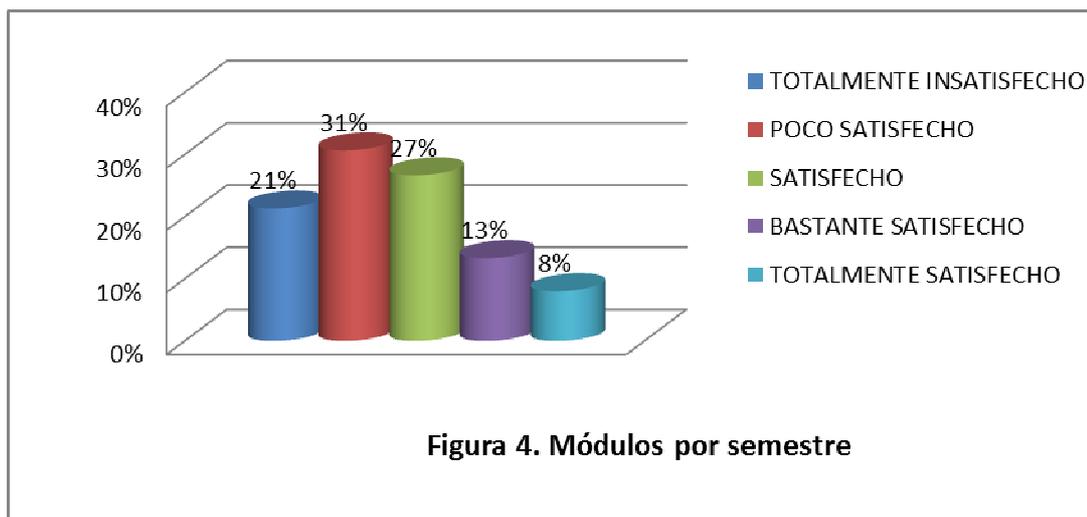
CUADRO 4. MÓDULOS POR SEMESTRE

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	16	0,21	21%
POCO SATISFECHO	23	0,31	31%
SATISFECHO	20	0,27	27%
BASTANTE SATISFECHO	10	0,13	13%
TOTALMENTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

El número de módulos que se imparten por semestre de acuerdo con el criterio de los investigados no son adecuados debido a que no han desarrollado las competencias específicas para el cumplimiento de las funciones en el trabajo, esta particularidad está en concordancia con los módulos acorde con la realidad actual.



4.5. VINCULACIÓN CON CENTROS DE TRABAJO

Como se aprecia en el cuadro 5 y figura 5 el 33% de los investigados consideran estar poco satisfechos con la vinculación de la carrera con otros centros o instituciones en las cuales pueden prestar los servicios los profesionales de turismo, El 31% están satisfechos, en cambio en menor porcentaje esto es el 11% y 5% se encuentran bastante satisfechos o totalmente satisfechos con la vinculación

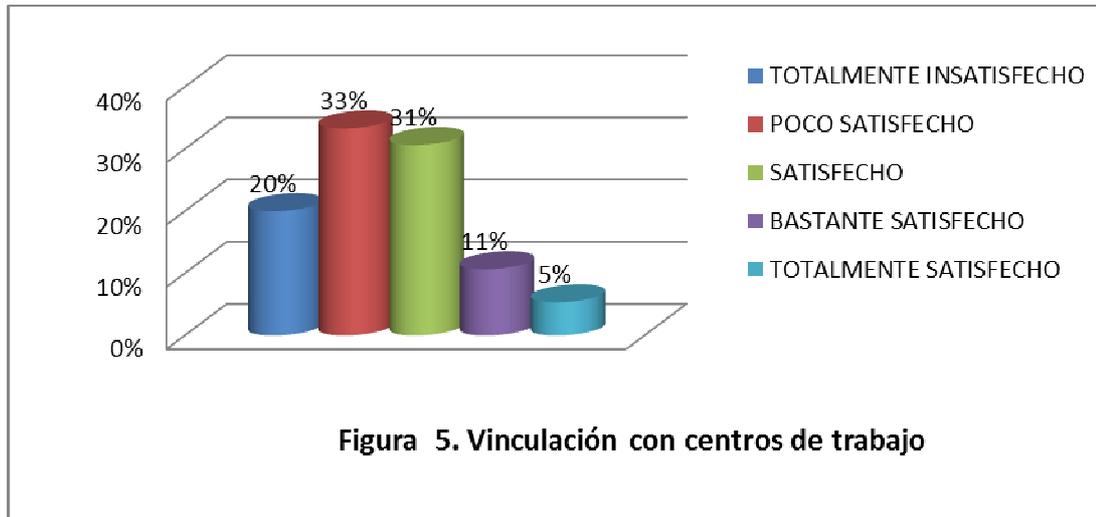
CUADRO 5. VINCULACIÓN CON CENTROS DE TRABAJO

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	15	0,20	20%
POCO SATISFECHO	25	0,33	33%
SATISFECHO	23	0,31	31%
BASTANTE SATISFECHO	8	0,11	11%
TOTALMENTE SATISFECHO	4	0,05	5%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

La vinculación con centros de trabajo tiene mucho que ver con las vivencias y resultados que provienen de las experiencias de los estudiantes, lo que influye directamente sobre la lealtad de los consumidores y el auge de las organizaciones o instituciones



4.6. COMPETENCIAS DESARROLLADAS SE ADECUAN A LO LABORAL

Del total de encuestados el 40% manifiestan estar satisfechos, el 31% consideran estar poco satisfechos, con las competencias desarrolladas en la carrera y que las mismas se adecuan al accionar profesional que lo realizan en su lugar de trabajo, tan solamente el 16, 8 y 5% aseguran estar totalmente satisfechos, bastante satisfechos y totalmente satisfechos respectivamente.

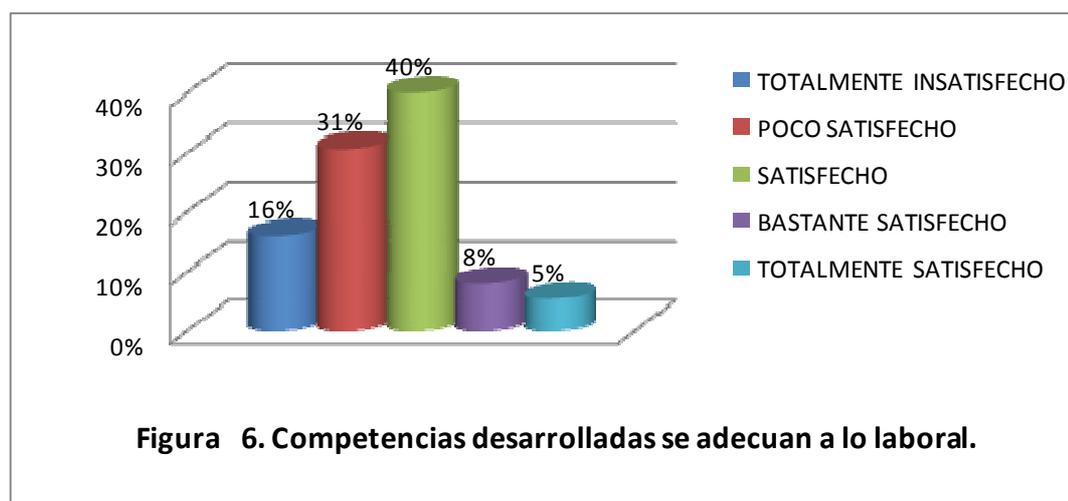
CUADRO 6. COMPETENCIAS DESARROLLADAS SE ADECUAN A LO LABORAL.

ESCALA	FRECUENCIA A	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	12	0,16	16%
POCO SATISFECHO	23	0,31	31%
SATISFECHO	30	0,40	40%
BASTANTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTALMENTE SATISFECHO	4	0,05	5%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

Las competencias desarrolladas por los egresados relacionado con lo laboral se sienten de satisfechos a poco satisfechos, debido a que han mantenido ciertos vacíos es la formación, lo que no permite que se cumpla totalmente lo manifestado por Borunda, et al, 2002, quien considera que las competencias desarrolladas son el conjunto de comportamientos basados en conocimientos, habilidades y actitudes, por las cuales se reconoce a un profesionista como capaz para desempeñarse con alto nivel de autonomía y compromiso social para el logro de mejor calidad de vida.



4.7. UTILIDAD DE LA COMPETENCIA DE COMUNICACION.

El cuadro 7 y el gráfico 7 presenta los resultados sobre la utilidad de la competencia de comunicación, resaltando que el 37% de los encuestados están poco satisfechos con la utilidad de la competencia, el 32% de los egresados consideran estar satisfechos, mientras que el 16% están bastante satisfechos y el 15% totalmente insatisfechos.

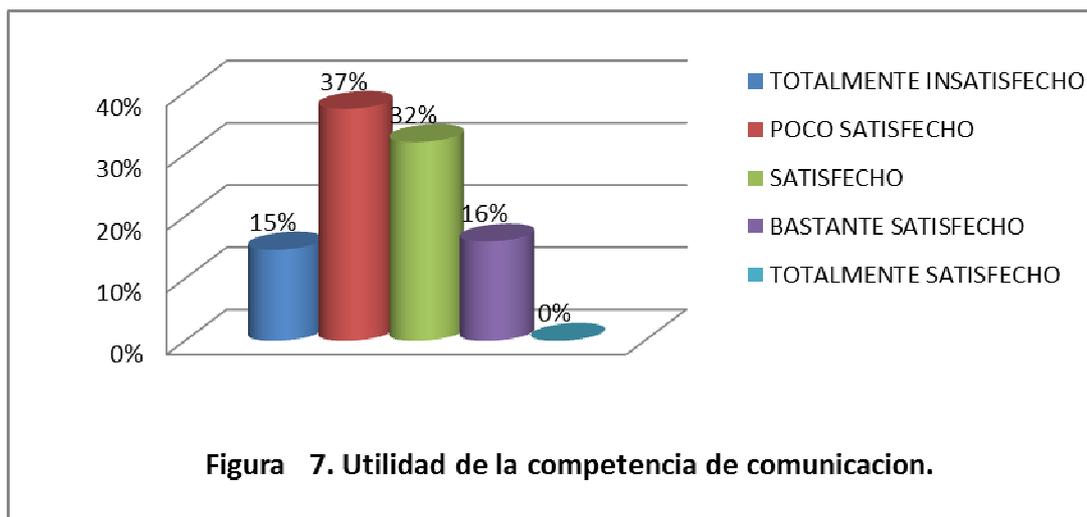
CUADRO 7. UTILIDAD DE LA COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN.

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	11	0,15	15%
POCO SATISFECHO	28	0,37	37%
SATISFECHO	24	0,32	32%
BASTANTE SATISFECHO	12	0,16	16%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

Según la investigación de la utilidad de la competencia de comunicación los encuestados están poco satisfechos a satisfechos con las habilidades comunicativas desarrolladas, por cuanto en el desempeño laboral deben mantener una continua comunicación interna y externa, en la cual encuentran ciertas dificultades que impide el adecuado desenvolvimiento profesional.



4.8. CONOCIMIENTOS TEÓRICOS PARA LA FORMACIÓN PERMANENTE.

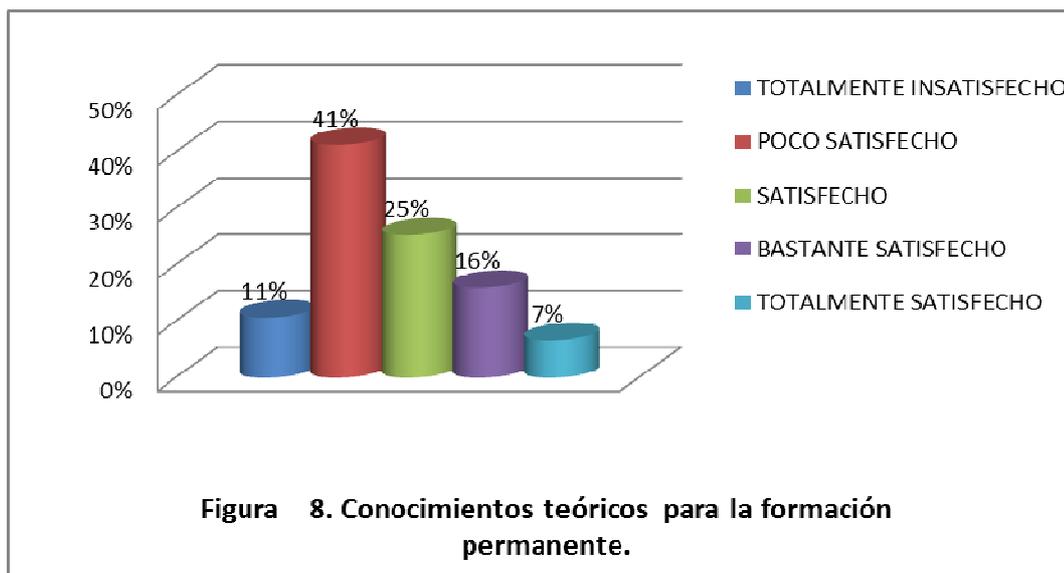
Se puede observar en el cuadro 8 y figura 8 que el 41% de los investigados están poco satisfechos con los conocimientos teóricos para la formación permanente, el 25% manifiestan estar satisfechos, el 16% bastante satisfecho, el 11% totalmente insatisfechos y el 7% totalmente satisfechos.

CUADRO 8. CONOCIMIENTOS TEÓRICOS PARA LA FORMACIÓN PERMANENTE.

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	8	0,11	11%
POCO SATISFECHO	31	0,41	41%
SATISFECHO	19	0,25	25%
BASTANTE SATISFECHO	12	0,16	16%
TOTALMENTE SATISFECHO	5	0,07	7%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero



En la investigación realizada manifiestan estar poco satisfechos a satisfechos con los conocimientos teóricos para la formación permanente y el conocimiento que se tenga de los programas y de sus partes será determinante para que los docentes elaboren planeaciones didácticas eficientes y obtengan resultados mejores en el aula.

4.9. APLICACIÓN DE ACTIVIDADES PRÁCTICAS EN LA PROFESIÓN.

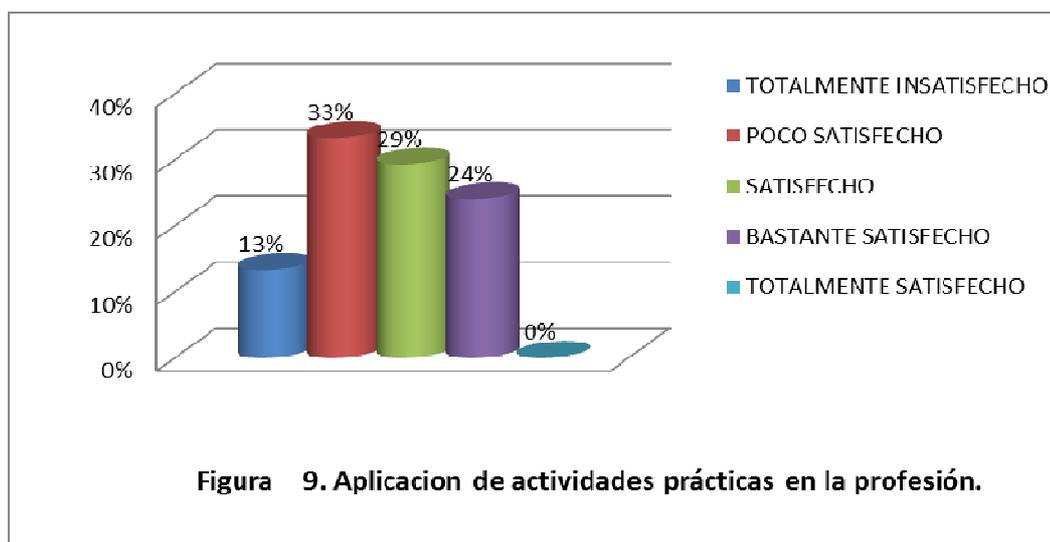
Según el cuadro 9 y figura 9, el 33% de los encuestados se encuentra poco satisfechos con la aplicación de las actividades prácticas en la profesión, no obstante el 29% manifiesta estar satisfecho, por otra parte el 29% se encuentra bastante satisfecho y el 13% totalmente insatisfecho.

CUADRO 9. APLICACIÓN DE ACTIVIDADES PRÁCTICAS EN LA PROFESIÓN.

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	10	0,13	13%
POCO SATISFECHO	25	0,33	33%
SATISFECHO	22	0,29	29%
BASTANTE SATISFECHO	18	0,24	24%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero



En la aplicación de las actividades prácticas en la profesión manifiestan estar poco satisfechos a satisfechos con lo expuesto anteriormente y para Miklos, 1997 En consecuencia, esta perspectiva promueve la combinación de momentos de aprendizaje académico con situaciones de la realidad profesional; este proceso se denomina formación en alternancia e implica integrar la capacitación en ámbitos reales con la formación en las aulas.

4.10. EQUILIBRIO ENTRE LA TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN LOS CONOCIMIENTOS.

El 40% de los encuestados están poco satisfechos con el equilibrio que existe entre la teoría y la práctica en los conocimientos adquiridos cuando estudiantes, el 27% esta satisfechos, el 17% bastante satisfecho, y el 16% totalmente insatisfecho. (Cuadro 10 y figura 10)

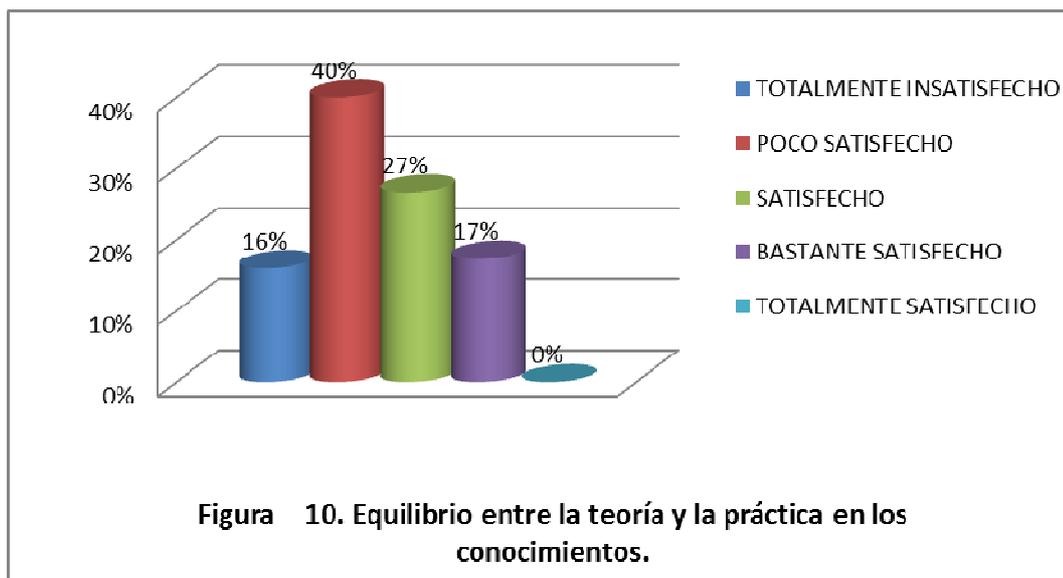
CUADRO 10. EQUILIBRIO ENTRE LA TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN LOS CONOCIMIENTOS.

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	12	0,16	16%
POCO SATISFECHO	30	0,40	40%
SATISFECHO	20	0,27	27%
BASTANTE SATISFECHO	13	0,17	17%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

El equilibrio entre la teoría y la práctica se ha visto poco satisfecho a satisfecho entre los encuestados ya que no ha existido un buen desempeño de ambas parte para relacionarlas en las vida estudiantil para Miklos, 1997. En consecuencia, esta perspectiva promueve la combinación de momentos de aprendizaje académico con situaciones de la realidad profesional; este proceso se denomina formación en alternancia e implica integrar la capacitación en ámbitos reales con la formación en las aulas.



4.11. SUFICIENTES ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES (SEMINARIOS, CONGRESOS, COLOQUIOS, ETC.)

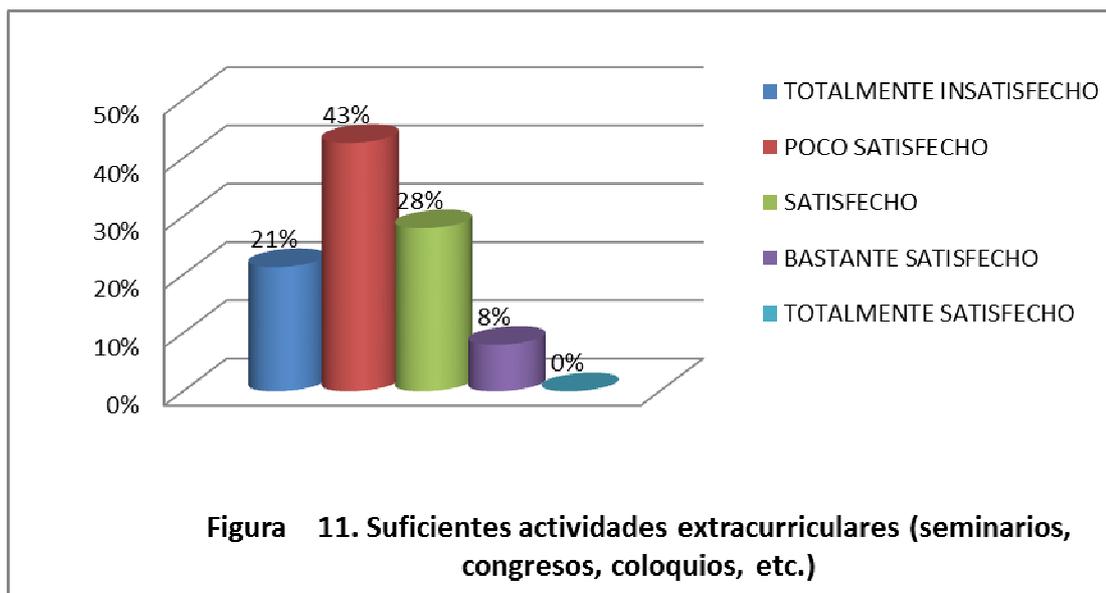
El 43% comentan estar poco satisfecho con las actividades extracurriculares (seminarios, congresos, coloquios, etc.), el 28% está satisfecho, el 21% totalmente insatisfecho, y por último el 8% está bastante satisfecho, información reportada en el cuadro 11 y figura 11.

CUADRO 11. SUFICIENTES ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES (SEMINARIOS, CONGRESOS, COLOQUIOS, ETC.)

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	16	0,21	21%
POCO SATISFECHO	32	0,43	43%
SATISFECHO	21	0,28	28%
BASTANTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero



Las actividades extracurriculares que cumplieron los egresados no fueron suficientes, razón por la cual se encuentran poco satisfechos con las mismas, lo que demuestra que los docentes de la carrera de Hotelería y Turismo no planifican en un número adecuado así como también deberes y otras actividades acordes con los módulos y con los contenidos de los mismos, permitiendo también un cierto facilismo en la formación de los profesionales

4.12. DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DEL CONTENIDO DE LOS MÓDULOS

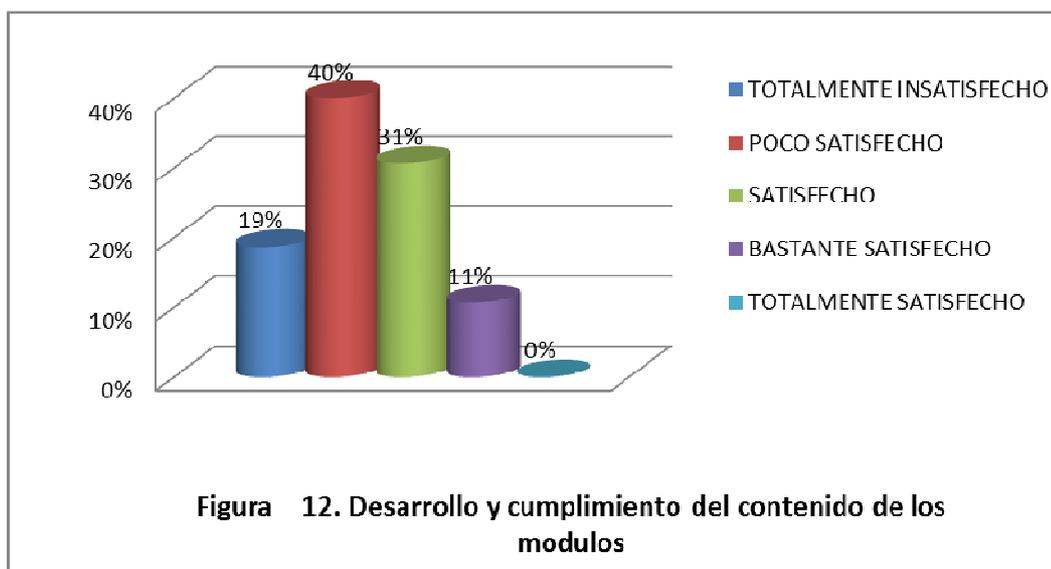
Del total de encuestados el 40% manifiestan estar poco satisfechos con el desarrollo y cumplimiento del contenido de los módulos, por otra parte el 31% está satisfecho, el 19% se encuentra totalmente insatisfecho y el 11% restante están bastante satisfechos, como se puede apreciar en el cuadro 12 y figura 12.

CUADRO 12. DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DEL CONTENIDO DE LOS MÓDULOS

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	14	0,19	19%
POCO SATISFECHO	30	0,40	40%
SATISFECHO	23	0,31	31%
BASTANTE SATISFECHO	8	0,11	11%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero



Con referencias al desarrollo y cumplimiento de los módulos impartidos en la carrera de Hotelería y Turismo los egresados se encuentran poco satisfechos a satisfechos, debido a que la planificación micro curricular no se cumplió estrictamente por lo que su desarrollo no fue normal existiendo muchas interrupciones en la actividad académica. Los contenidos tampoco satisficieron las expectativas de los egresados, ya que en la mayoría de módulos los contenidos no estuvieron acordes con los adelantos científicos y tecnológicos que continuamente se presenta en el conocimiento del quehacer turístico, además que existe repitencia de contenidos en algunos módulos.

4.13. CALIDAD DE ENSEÑANZA IMPARTIDA

En el cuadro 13 y figura 13 se reporta el criterio de los egresados encuestados encontrando que están poco satisfechos con la calidad de enseñanza impartida en un 33%, el 31% se encuentran satisfechos, el 19% bastante satisfechos y el 17% están totalmente insatisfechos.

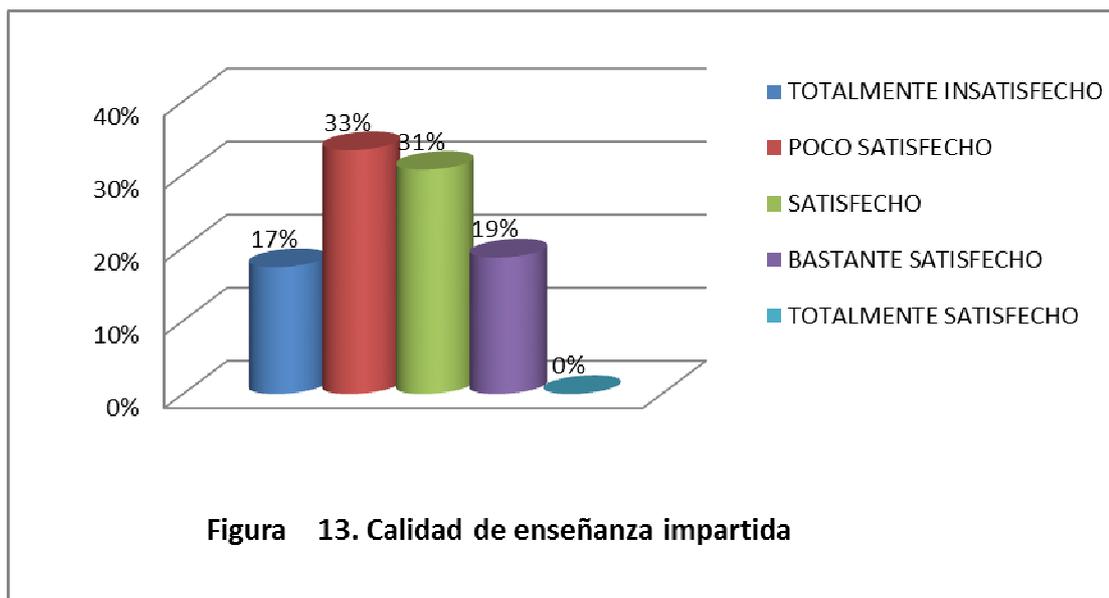
CUADRO 13. CALIDAD DE ENSEÑANZA IMPARTIDA

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA	
		RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	13	0,17	17%
POCO SATISFECHO	25	0,33	33%
SATISFECHO	23	0,31	31%
BASTANTE SATISFECHO	14	0,19	19%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

Los resultados alcanzados con respecto a la calidad de enseñanza impartida según el criterio de los investigados se enmarcan dentro de la categoría de poco satisfechos a satisfechos, en consideración que los métodos y técnicas de enseñanza aprendizaje utilizados por un considerable número de docentes son tradicionales y no se utilizan apoyos didácticos modernos. Esta metodología tradicional ha permitido que el proceso de enseñanza se encuentre centrado en el profesor y no en los alumnos y que hace falta mayores recursos académicos para el mejoramiento de la calidad. Estos criterios concuerdan con lo concebido por Marchesi y Martín (1998) que consideran que uno de los indicadores más válidos para medir el grado de calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas que están vinculadas al proceso educativo.



4.14. TRABAJO REALIZADO POR LOS DOCENTES

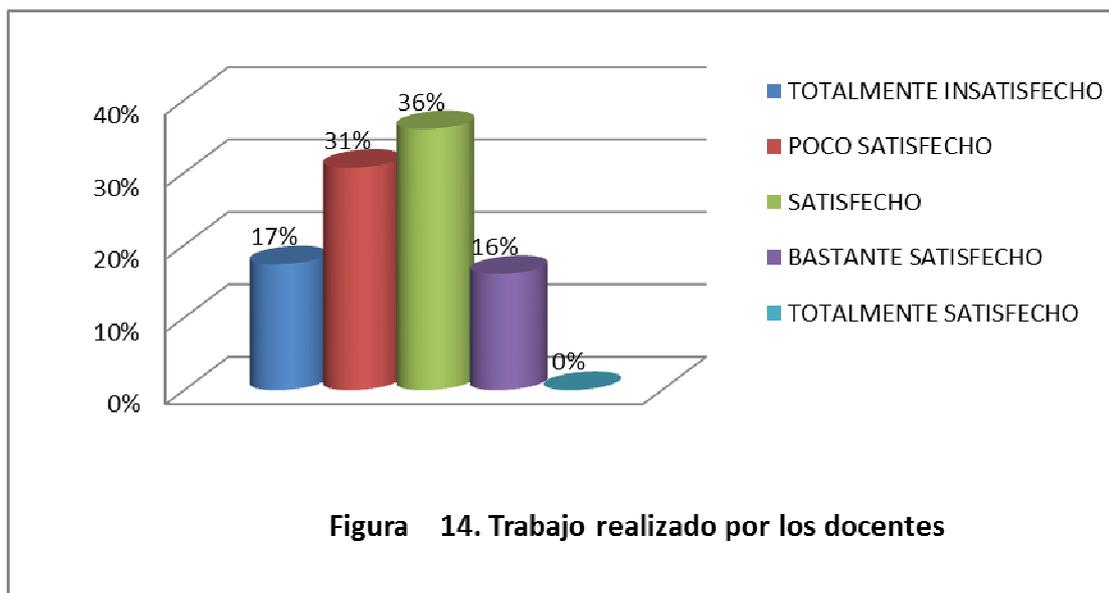
El 36% de los encuestados comentan estar satisfechos con el trabajo realizado por los docentes, el 31% están poco satisfechos, e 17% totalmente insatisfecho, y el 16% bastante satisfechos, información que se puede encontrar en el cuadro 14 y figura 15

CUADRO 14. TRABAJO REALIZADO POR LOS DOCENTES

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	13	0,17	17%
POCO SATISFECHO	23	0,31	31%
SATISFECHO	27	0,36	36%
BASTANTE SATISFECHO	12	0,16	16%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero



Según el reporte de los investigados el trabajo que realizan los docentes no llega a una total satisfacción, debido a que existen falencias académicas especialmente en las metodologías y técnicas de enseñanza aprendizaje, en los métodos de evaluación y en aspectos de vinculación de los docentes con experiencias directas del campo turístico. Esto conduce a que no se cumpla con lo manifestado por Marzano et al. (1993 citado en Cano, 1998), quienes mencionan que la valoración y evaluación de la satisfacción respecto al proceso y resultado educativo, están contenidas en las motivaciones, percepciones y actitudes de los estudiantes, que también están en relación con sus propias experiencias, expectativas y necesidades personales.

4.15. DOMINIO DE LOS CONTENIDOS Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCENTES

Según lo que se puede apreciar en el cuadro 15 y figura 15, el 40% están satisfechos por el dominio de los contenidos y actualización de los docentes, por otra parte el 32% están poco satisfechos, el 20% totalmente insatisfecho y el 8% restante se encuentran totalmente satisfechos.

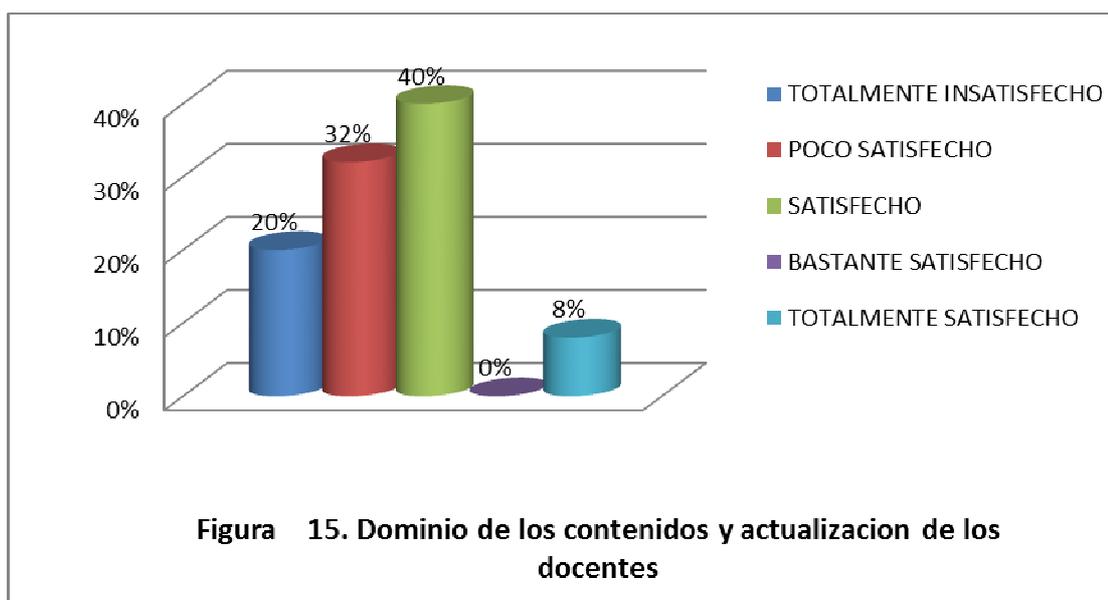
CUADRO 15. DOMINIO DE LOS CONTENIDOS Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCENTES

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	15	0,20	20%
POCO SATISFECHO	24	0,32	32%
SATISFECHO	30	0,40	40%
BASTANTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTALMENTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

Los resultados alcanzados demuestran que el dominio de los contenidos y las actualización docente en la carrera de hotelería y turismo se encuentran en un nivel de satisfechos lo que demuestra que los profesores de la carrera conocen con cierta profundidad lo contenidos de los módulos y además existe actualización de sus conocimientos ya se de manera personal o participando en los diferente niveles académicos que organiza la universidad.



4.16. EXIGENCIA ACADÉMICA

El 32% de los investigados están poco satisfechos por la exigencia académica que se dio en el transcurso de la carrera, el 28% se encuentran totalmente insatisfechos, el 27% manifiestan estar satisfechos y el 13% restante bastante satisfecho. (Cuadro 1.6 y figura 16)

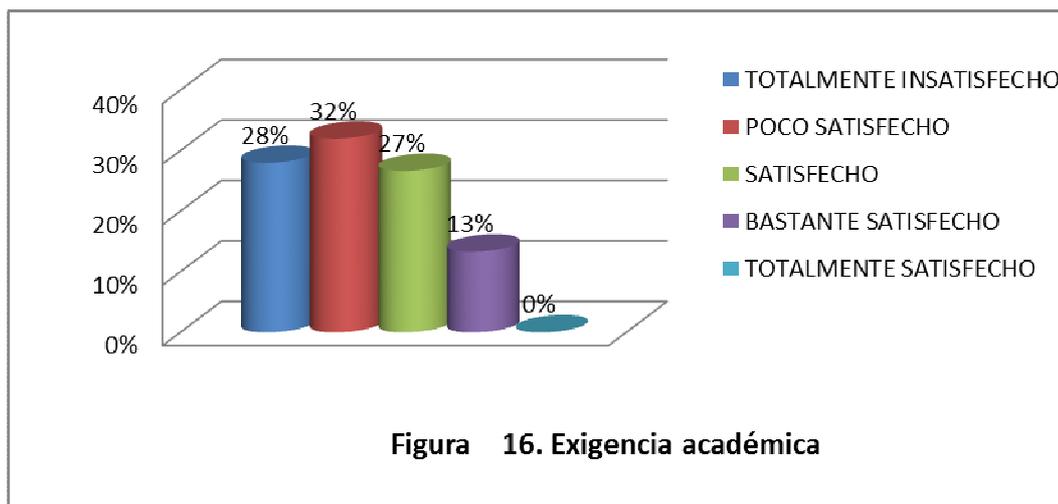
CUADRO 16. EXIGENCIA ACADÉMICA

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	21	0,28	28%
POCO SATISFECHO	24	0,32	32%
SATISFECHO	20	0,27	27%
BASTANTE SATISFECHO	10	0,13	13%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

La exigencia académica que se ha dado en los estudiante de la carrera de turismo y hotelería ha sido poco satisfecho a totalmente insatisfechos ya que no cumple con el conjunto de procedimientos y obligaciones a seguir tanto por educadores como alumnos, establecida por la institución educativa, con el fin de mejorar la calidad de la enseñanza y los resultados académicos. Por las cuales se reconoce a un profesionalista como capaz para desempeñarse con alto nivel de autonomía y compromiso social para el logro de mejor calidad de vida (Borunda, et al, 2002).



4.17. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

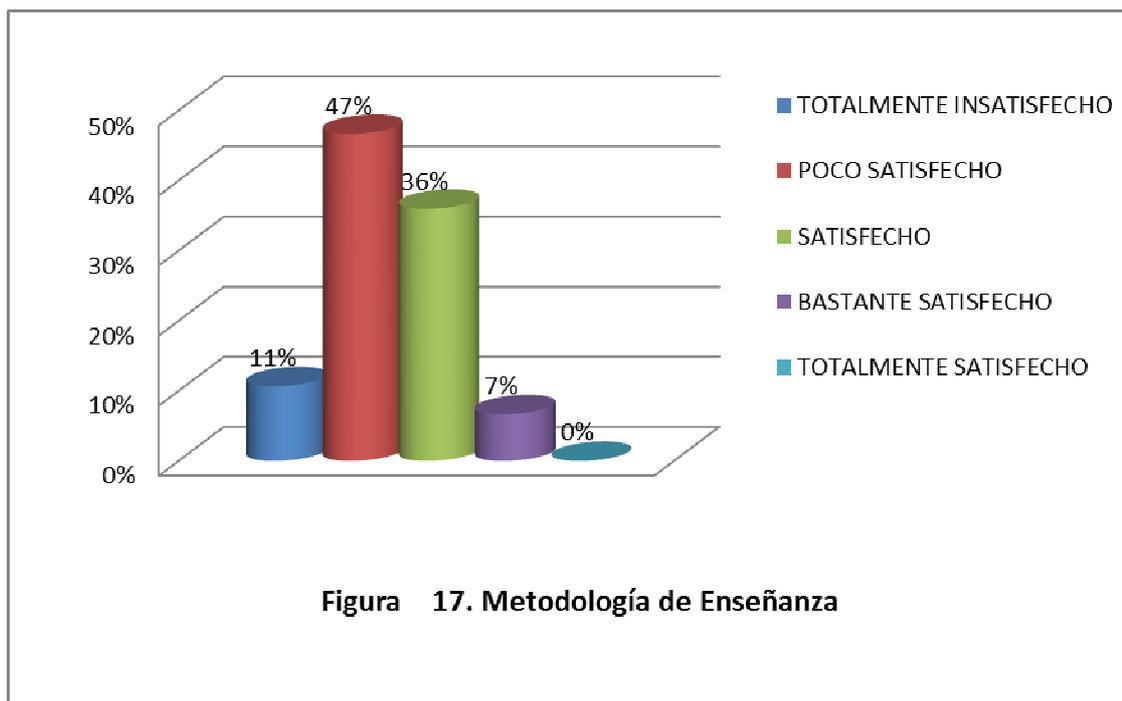
Observando el cuadro 17 y figura 17, se puede apreciar que el 47% de los egresados están poco satisfechos con la metodología de enseñanza aplicada por los docentes, el 36% están satisfechos, en cambio que en menores porcentajes 7 y 11 están bastante satisfechos y totalmente insatisfechos.

CUADRO 17. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	8	0,11	11%
POCO SATISFECHO	35	0,47	47%
SATISFECHO	27	0,36	36%
BASTANTE SATISFECHO	5	0,07	7%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero



La metodología de la enseñanza para los encuestados ha sido de poco satisfechos a satisfecho, con referencia a la metodología de enseñanza que utilizan los docentes de la carrera los egresados consideran que no es la más adecuada por lo que responden en la encuesta encontrarse poco satisfechos, particularidad que es debido a que los docentes utilizan metodologías tradicionales y en mayor porcentaje la clase magistral, dejando de lado las metodologías activas de enseñanza. Afirmaciones que pueden ser corroboradas por Tejedor (2002), quien manifiesta la eficacia de la enseñanza universitaria y los niveles de la satisfacción estudiantil han sido un foco común del trabajo académico de la gran importación al sistema universitario y su control de calidad.

4.18. INCORPORACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA ENSEÑANZA

Los puntajes representados en la gráfica y el cuadro demuestran que el 39% de los encuestados están poco satisfechos con la incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza, mientras que el 27% manifiestan estar totalmente insatisfechos, el 24% satisfechos y el 11% restantes bastantes satisfechos.

**CUADRO 18. INCORPORACIÓN NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA
ENSEÑANZA**

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJ E
TOTALMENTE INSATISFECHO	20	0,27	27%
POCO SATISFECHO	29	0,39	39%
SATISFECHO	18	0,24	24%
BASTANTE SATISFECHO	8	0,11	11%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

Lo reportado por los investigados en lo referente a incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza, se encuentran en los parámetros de poco satisfechos a satisfechos en vista de que la facultad no cuenta con la tecnología adecuada para la enseñanza en todas la aulas y laboratorios como son internet, aulas virtuales y laboratorios de punta, criterio que se relaciona con lo manifestado por González (2003), quien asevera que son los propios alumnos los que sostienen que están satisfechos en la medida en que cuenten con unos recursos adecuados y los servicios de que disponga y las actividades que se oferten respondan a sus necesidades. Es decir, cuando estén satisfechos con las instalaciones y recursos, así como con los servicios y actividades que la Universidad ofrezca.

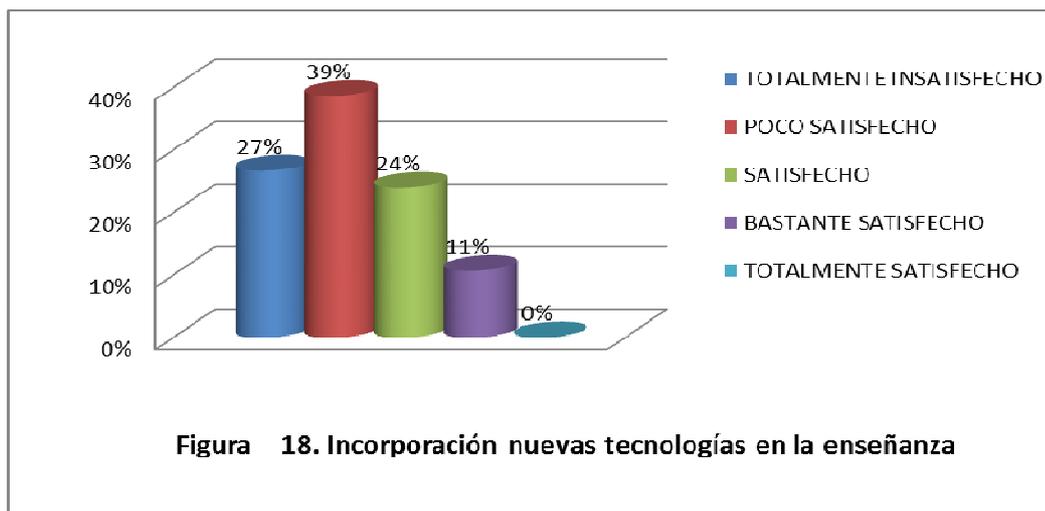


Figura 18. Incorporación nuevas tecnologías en la enseñanza

4.19. EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES

En lo que respecta al “Sistema de evaluación de aprendizajes” el 39% de los estudiantes encuestados comentan estar poco satisfechos, el 29% satisfechos, el 21% totalmente insatisfechos y el 11% restante bastante satisfechos

CUADRO 19. EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	16	0,21	21%
POCO SATISFECHO	29	0,39	39%
SATISFECHO	22	0,29	29%
BASTANTE SATISFECHO	8	0,11	11%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

Los resultados alcanzados con respecto al sistema de evaluación conducen a establecer que no están totalmente satisfechos los egresados debido

a que el sistema de evaluación mantiene tendencias tradicionalistas primando sobre todo el examen y sin utilizar otros instrumentos de evaluación que permitan detectar las competencias desarrolladas por los egresados.

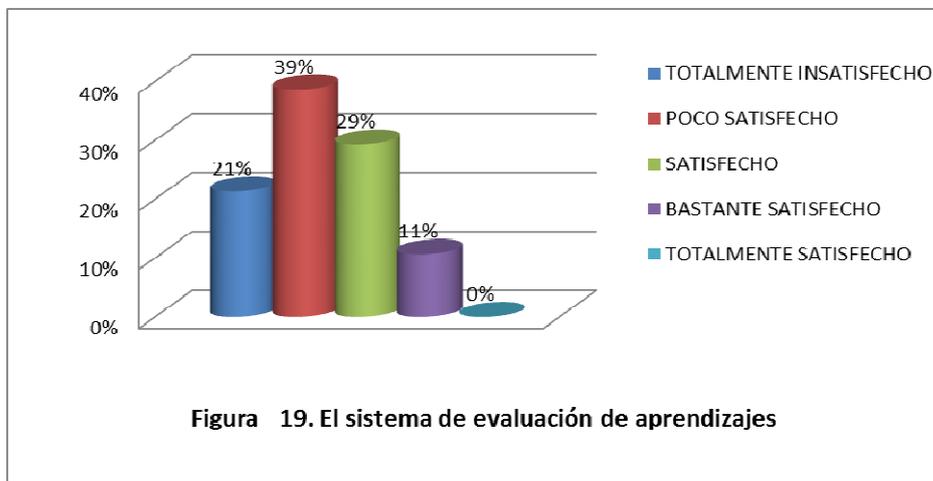


Figura 19. El sistema de evaluación de aprendizajes

4.20. RELACIÓN PROFESOR-ALUMNO

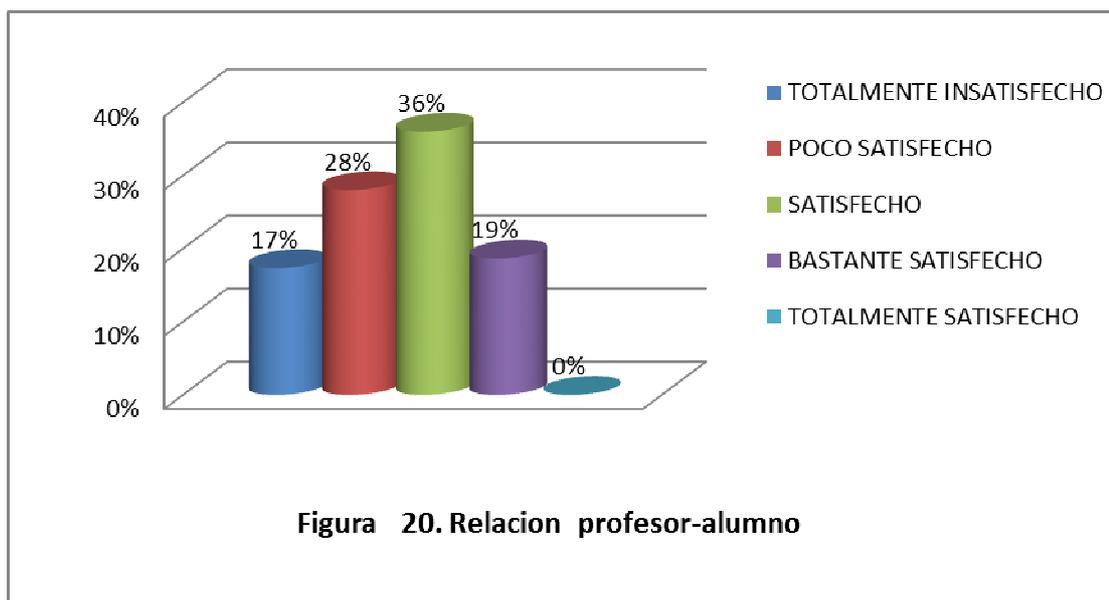
Luego de aplicada la encuesta, se encuentra que para la relación profesor-alumno el 36% están satisfechos, el 28% poco satisfechos, el 19% bastante satisfechos y el 17% totalmente insatisfechos.

CUADRO 20. RELACIÓN PROFESOR-ALUMNO

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	13	0,17	17%
POCO SATISFECHO	21	0,28	28%
SATISFECHO	27	0,36	36%
BASTANTE SATISFECHO	14	0,19	19%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero



El comportamiento de los encuestados en lo que respecta a la relación profesor alumno es de satisfechos a poco satisfechos, debido fundamentalmente a que la mayoría de los docentes de la carrera de turismo y hotelería dan una apertura total para que los estudiantes puedan mantener las relaciones amistosas de diferente índole y tan solamente se mantienen unas relaciones de orden académico que conduce a una relativa relación docente alumno.

4.21. PARTICIPACIÓN EN POLÍTICAS Y PROYECTOS INSTITUCIONAL

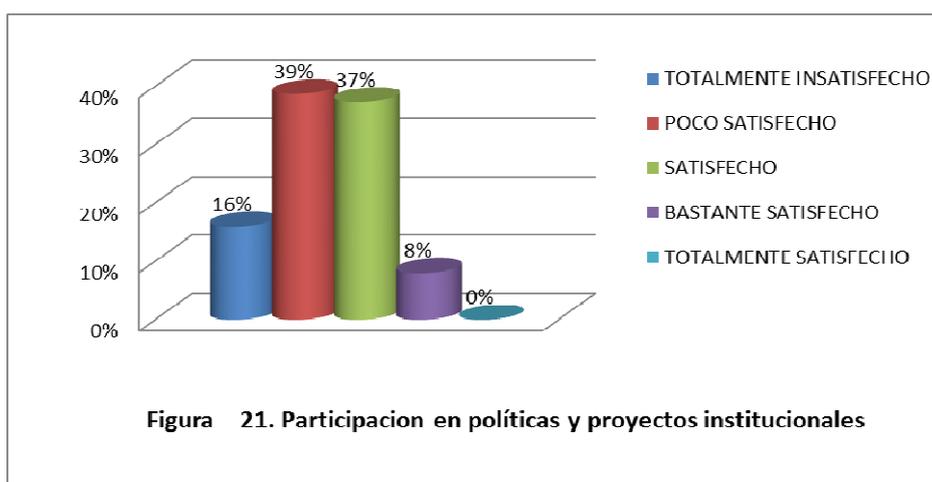
La participación en políticas y proyectos institucionales según el cuadro 21 y figura 21 se encuentra que el 39 y 37% están poco satisfecho y satisfecho, en menores porcentajes 16 y 8% están totalmente insatisfechos y totalmente satisfechos.

CUADRO 21. PARTICIPACIÓN EN POLÍTICAS Y PROYECTOS INSTITUCIONAL

ESCALA	FRECUENCIA A	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	12	0,16	16%
POCO SATISFECHO	29	0,39	39%
SATISFECHO	28	0,37	37%
BASTANTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Investigador



La participación en políticas y proyectos institucionales consideran los egresados estar poco satisfechos por cuanto la carrera en pocas oportunidades a convidado a los estudiantes para que sean participantes activos y manifiesten sus criterios sobre los proyectos y políticas académicas que la carrera pretende implementar, su participación tan solamente se da en los organismos de cogobierno universitario.

4.22. CONSIDERACIÓN Y RESPETO A LAS IDEAS DE LOS ESTUDIANTES EN EL AULA

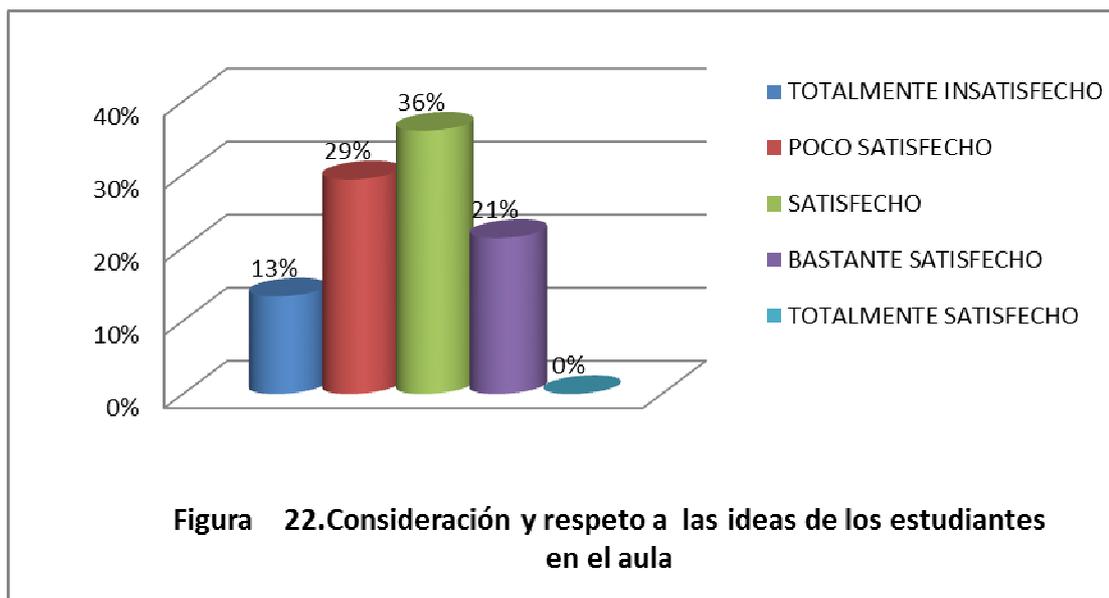
La distribución del porcentaje de la consideración y respeto a las ideas en el aula se observa el cuadro y figura 22, en donde el 36% están satisfechos, 29% poco satisfechos, el 21% bastante satisfecho y el 13% totalmente insatisfecho.

CUADRO 22. CONSIDERACIÓN Y RESPETO A LAS IDEAS DE LOS ESTUDIANTES EN EL AULA

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA	
	A	RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE			
INSATISFECHO	10	0,13	13%
POCO SATISFECHO	22	0,29	29%
SATISFECHO	27	0,36	36%
BASTANTE SATISFECHO	16	0,21	21%
TOTALMENTE			
SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero



Los resultados alcanzados demuestran que los estudiantes se encuentran totalmente satisfechos en lo concerniente al respeto de las ideas y criterios vertidos en el aula, debido a que la gran mayoría de profesores y sus compañeros permiten la participación directa en los diferentes aspectos académico, así como también se mantiene una conversación estratégicas y proactivas buscando siempre consensuales con los mejores criterios entre todos los compañeros, estudiantes y profesores.

4.23. REPRESENTACIÓN GOBIERNO DE LA UNIVERSIDAD

Con respecto a la representación en el gobierno de la universidad se observa en el cuadro y figura 23 que el mayor porcentaje de los entrevistados esto es 41, 28 y 20% están poco satisfechos, satisfechos y totalmente insatisfechos el 11% bastante satisfecho.

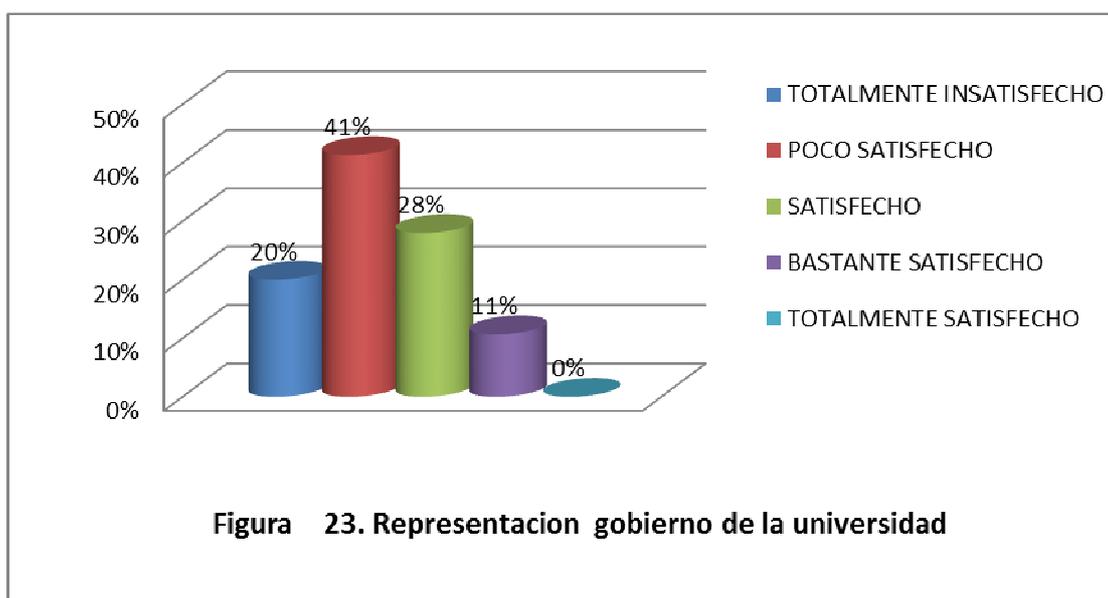
CUADRO 23. REPRESENTACIÓN GOBIERNO DE LA UNIVERSIDAD

ESCALA	FRECUENCIA A	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	15	0,20	20%
POCO SATISFECHO	31	0,41	41%
SATISFECHO	21	0,28	28%
BASTANTE SATISFECHO	8	0,11	11%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Investigador

La representación estudiantil en los organismos de gobierno existe poca satisfacción, debido a que quienes asumen la parte política estudiantil no actúan a favor de los intereses colectivos sino más bien personales o en otros casos favoreciendo ideologías políticas. Particularidad que se ve fundamentado por el argumento de González (2003) quien manifiesta que la satisfacción de los estudiantes se verá recompensada en tanto los órganos de gobierno y representación solucionen los problemas existentes de un modo eficaz”.



4.24. RECONOCIMIENTO SOCIAL DE SER ESTUDIANTE DE ESTA UNIVERSIDAD

Del total de encuestados el 35% manifiesta estar satisfechos con el reconocimiento social de ser estudiantes de esta universidad, el 29% poco satisfechos, el 13% bastante satisfechos, el 12 y 11% totalmente satisfechos y totalmente insatisfechos.

CUADRO 24. RECONOCIMIENTO SOCIAL DE SER ESTUDIANTE DE ESTA UNIVERSIDAD

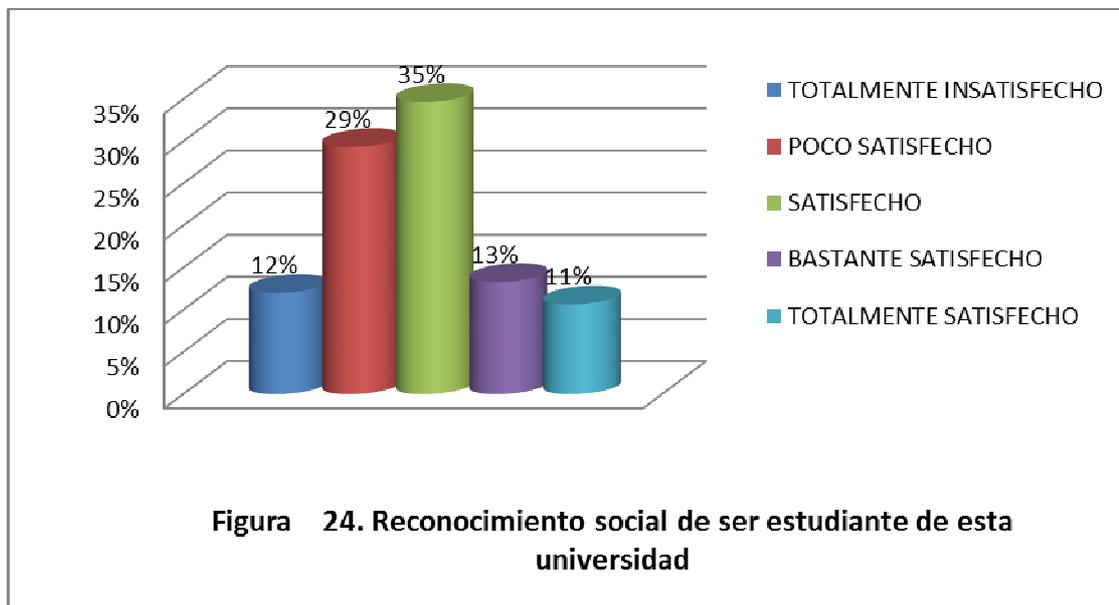
ESCALA	FRECUENCIA A	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	9	0,12	12%
POCO SATISFECHO	22	0,29	29%
SATISFECHO	26	0,35	35%
BASTANTE SATISFECHO	10	0,13	13%
TOTALMENTE SATISFECHO	8	0,11	11%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

El reconocimiento social de ser estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, según los egresados de la carrera de hotelería y turismo están en el ámbito de la satisfacción, debido a que la universidad en su trayecto histórico cada año ha venido mejorando su imagen institucional siendo que en esta última década se ha acentuado mucho su aceptación social por lo que en la actualidad se la califica como categoría A. lo manifestado confirma lo que señala Encarta 97 quien señala que históricamente la evaluación educativa se ha desarrollado, por razones sociales más que educativas, para facilitar la selección social y económica, más que el propósito educativo. Esta perspectiva trasciende más allá

de fines educativos y compromete el proceso social en que los actores sociales según hegemonía establecen un sello de clase.



4.25. ATENCIÓN BIBLIOTECARIA

De la atención en la biblioteca el 40% se sienten poco satisfechos, el 27% satisfecho, el 20% totalmente insatisfecho y el 13% restante bastante satisfechos.

CUADRO 25. ATENCIÓN BIBLIOTECARIA.

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	15	0,20	20%
POCO SATISFECHO	30	0,40	40%
SATISFECHO	20	0,27	27%
BASTANTE SATISFECHO	10	0,13	13%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

Los servicios que brinda la biblioteca para los egresados está en la categoría de poco satisfecho debido a que el espacio físico no es suficiente, el inmobiliario es el más adecuado y el acervo bibliográfico no es suficiente y tampoco actualizado, además no existen infraestructura tecnológica acorde con el desarrollo actual de las bibliotecas.

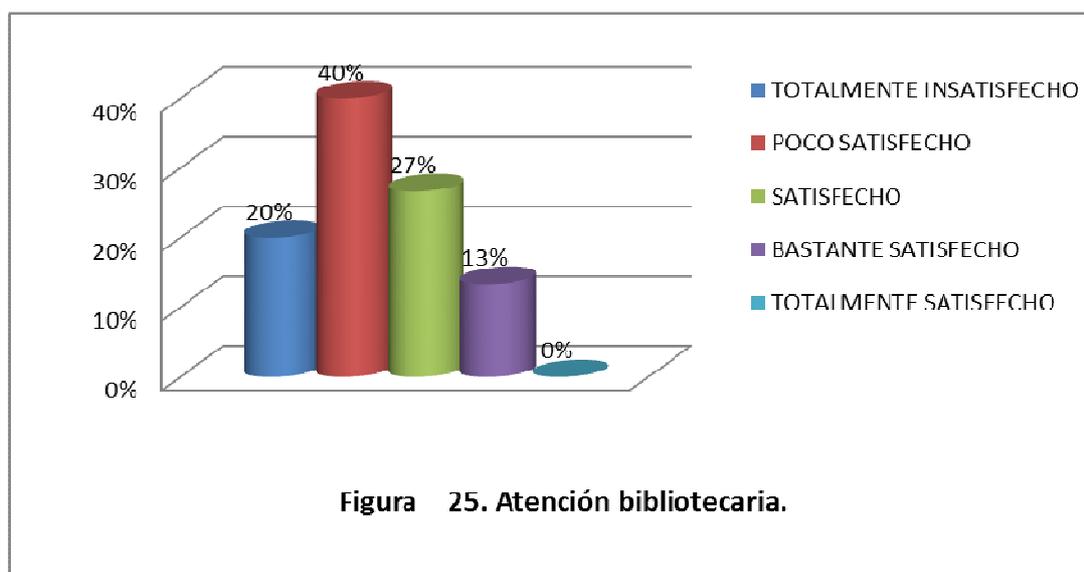


Figura 25. Atención bibliotecaria.

4.26. FONDOS BIBLIOGRÁFICOS PARA EL ESTUDIO

Según el cuadro y figura 26 el 29% manifiestan estar poco satisfechos con los fondos bibliográficos para el estudio, el 24% satisfecho, el 23% totalmente satisfecho mientras que el 16 y 8% bastante y totalmente satisfecho.

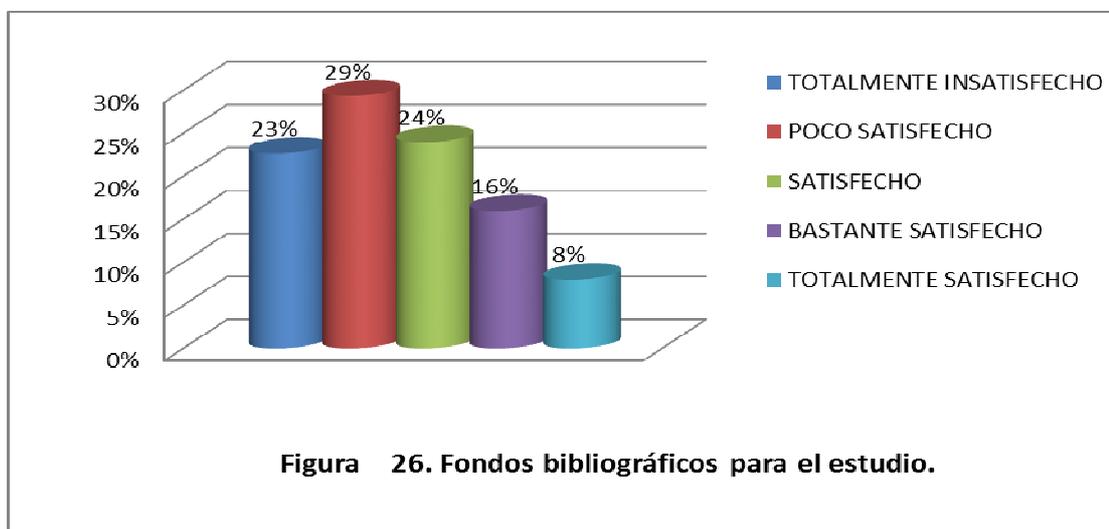
CUADRO 26. FONDOS BIBLIOGRÁFICOS PARA EL ESTUDIO

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	17	0,23	23%
POCO SATISFECHO	22	0,29	29%
SATISFECHO	18	0,24	24%
BASTANTE SATISFECHO	12	0,16	16%
TOTALMENTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

En lo referente al fondo bibliográfico para el estudio los investigados se sienten poco satisfechos con los mismos, porque consideran que son insuficientes los libros texto para las consultas permanentes que deben realizar, además muchos de los libros poseen los decentes y no están en la biblioteca



4.27. MATERIALES DE CONSULTA EN LA BIBLIOTECA

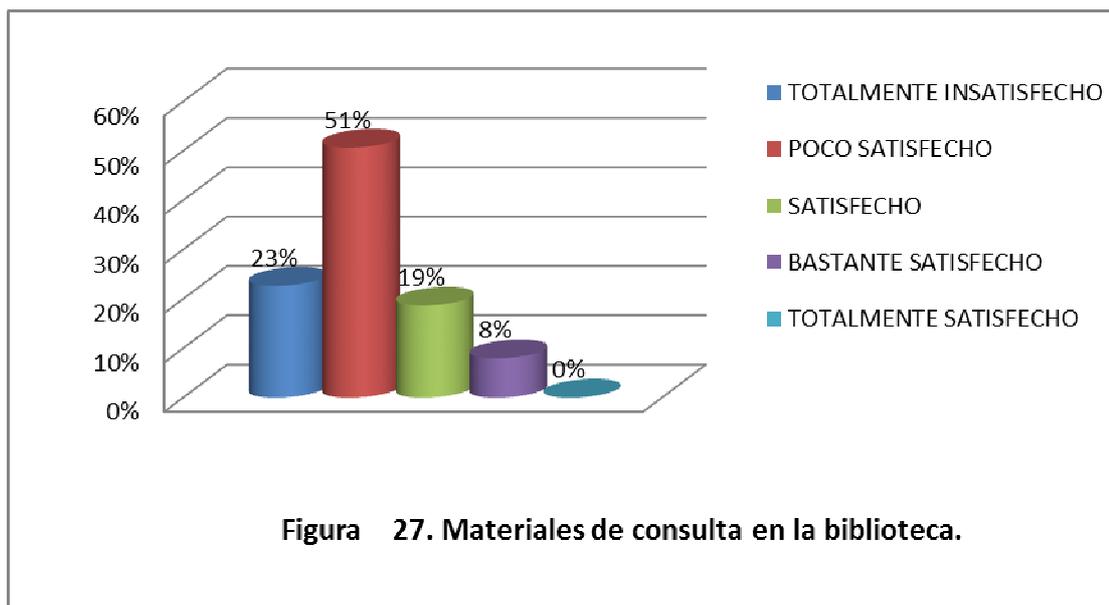
De los encuestados el 51% manifiestan estar poco satisfechos con los materiales de consulta en la biblioteca, el 23% totalmente insatisfecho, el 19% satisfecho, y el 8% bastante satisfecho.

CUADRO 27. MATERIALES DE CONSULTA EN LA BIBLIOTECA

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	17	0,23	23%
POCO SATISFECHO	38	0,51	51%
SATISFECHO	14	0,19	19%
BASTANTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero



Los materiales bibliográficos que mantiene la biblioteca para la consulta de los estudiantes no satisfacen sus expectativas, debido a que el número es reducido y además no existe variabilidad del fondo bibliográfico de acuerdo con los módulos que se dictan en la carrera. Otros de los aspectos a considerarse es que no está a disposición de los estudiantes publicaciones periódicas que son necesarias para las investigaciones y tampoco tienen acceso a bibliotecas virtuales.

4.28. ACCESO A DIVERSAS MANIFESTACIONES CULTURALES

De acuerdo con las diversas manifestaciones culturales en el cuadro y figura 28 se aprecia que el 39% están poco satisfechos, 31% satisfechos, 20% totalmente insatisfechos y el 11% bastante satisfechos.

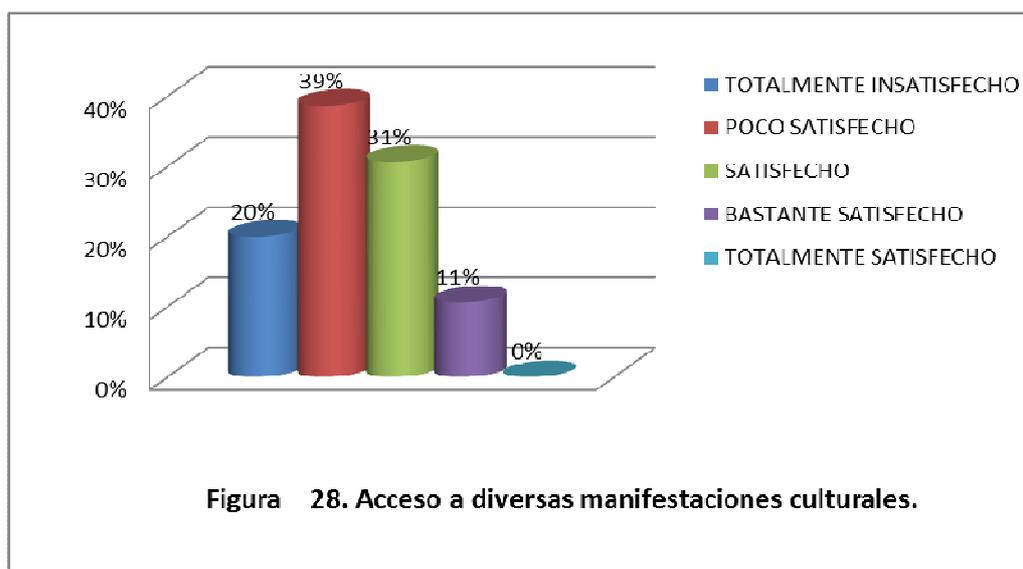
CUADRO 28. ACCESO A DIVERSAS MANIFESTACIONES CULTURALES

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	15	0,20	20%
POCO SATISFECHO	29	0,39	39%
SATISFECHO	23	0,31	31%
BASTANTE SATISFECHO	8	0,11	11%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

Las oportunidades de acceder a diversas manifestaciones culturales por parte de los estudiantes de la carrera de hotelería y turismo don muy limitadas razón por la cual el criterio de los investigados es que están poco satisfechos, ya que en pocas ocasiones tienen opciones para poder participar en actividades culturales como la música, pintura, teatro y obras literarias, manteniendo solamente las formas tradicionales de realizar cultura en la carrera como es las visitas a las ferias promocionales de turismo.



4.29. LA ATENCIÓN EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO

La satisfacción sobre la atención en el departamento financiero, según los investigados la mayoría el 73% están de poco satisfechos a totalmente insatisfechos, tan solamente el 11% se encuentran bastante satisfechos (cuadro y figura 29).

CUADRO 29. LA ATENCIÓN EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	30	0,40	40%
POCO SATISFECHO	25	0,33	33%
SATISFECHO	12	0,16	16%
BASTANTE SATISFECHO	8	0,11	11%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo
Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

La atención que brinda el departamento financiero de la UTA, según el criterio de los egresados es inadecuado, debido a que existe una mala atención a los clientes, demora en los trámites y fundamentalmente un trato poco cordial para los estudiantes en las limitadas ventanillas para la atención al cliente.

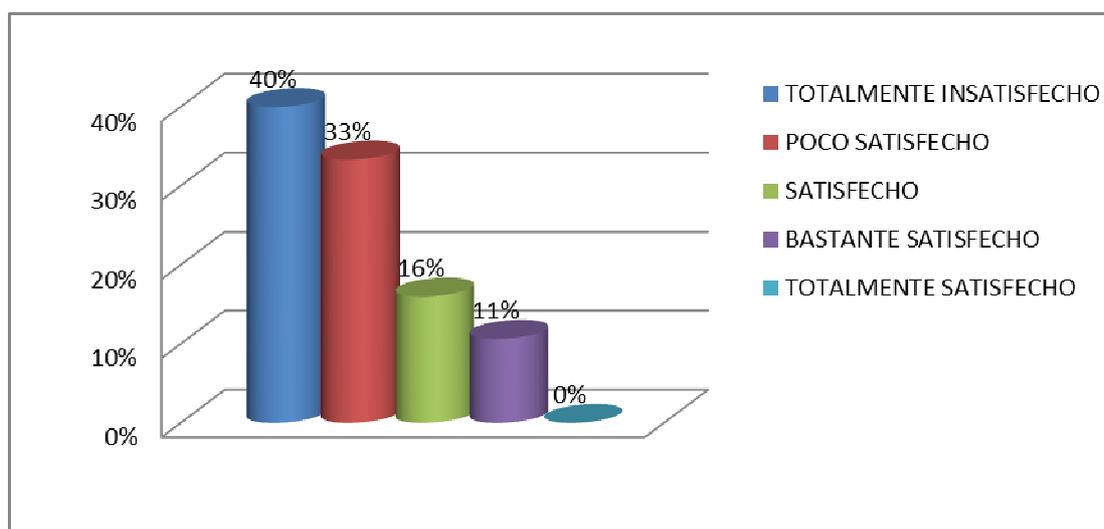


Figura 29. La atención en el Departamento financiero

4.30. EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA

En lo referente al proceso de inscripción y matrícula se tiene que el mayor porcentaje de los investigados 63% están pocos satisfechos a totalmente insatisfechos, en menor porcentaje 16% están bastante satisfechos a totalmente satisfechos (cuadro y figura 30)

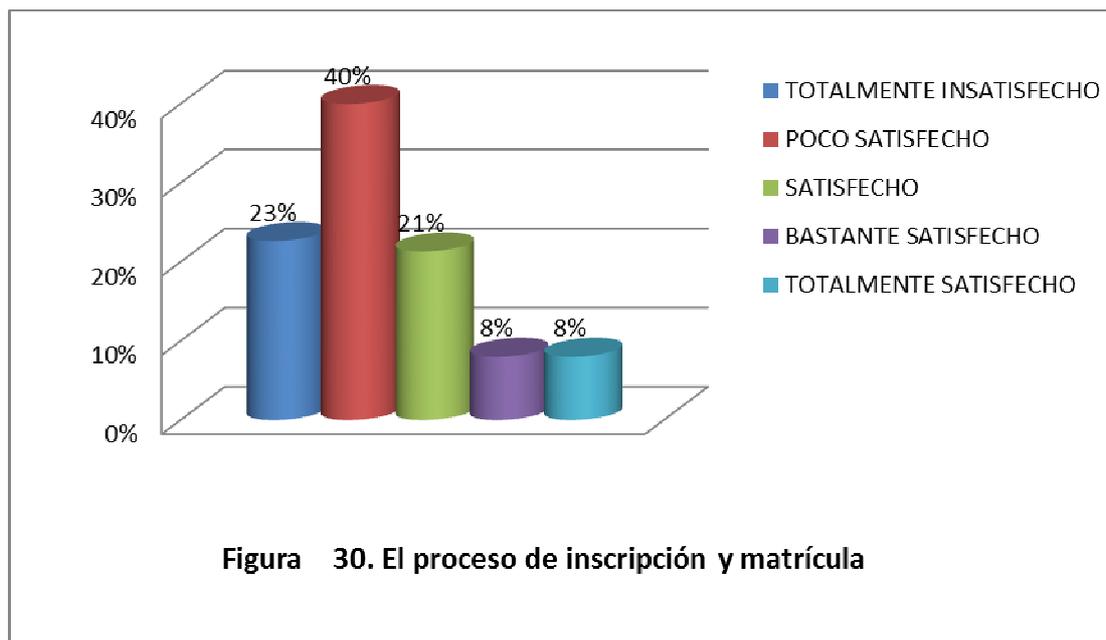
CUADRO 30. EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	17	0,23	23%
POCO SATISFECHO	30	0,40	40%
SATISFECHO	16	0,21	21%
BASTANTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTALMENTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

Los resultados alcanzados con referencia al proceso de inscripción y de matriculación demuestra que existe poca satisfacción por parte de los egresados, ya que estos procesos son engorrosos que llevan mucho tiempo y no presenta muchas facilidades para realizarlos de manera ágil como podría ser a través de inscripciones y matriculación vía electrónica.



4. 31 ACCESO A INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO

Según el cuadro y figura 31 el 28% de los encuestados están totalmente insatisfechos con el acceso a internet y correo electrónico, el 27% están satisfechos y pocos satisfechos y el 11 y 8% bastante y totalmente satisfechos.

CUADRO 31. ACCESO A INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO

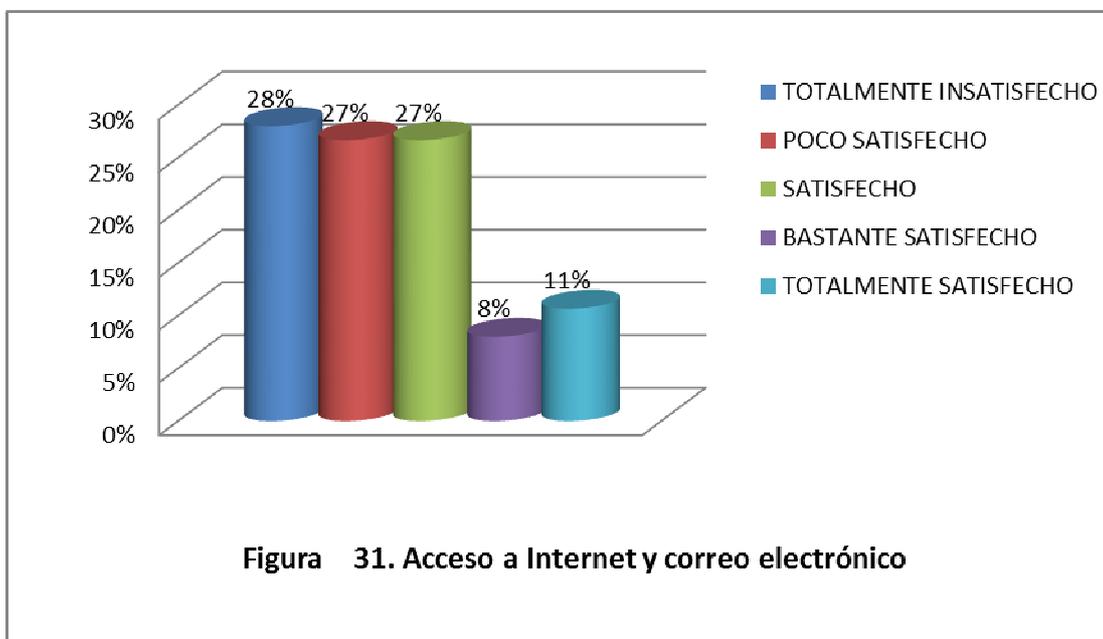
ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	21	0,28	28%
POCO SATISFECHO	20	0,27	27%
SATISFECHO	20	0,27	27%
BASTANTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTALMENTE SATISFECHO	8	0,11	11%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

El acceso que tienen los estudiantes de la carrera de turismo y hotelería al internet por consiguiente son muy limitados, razón por la cual lo califican de encontrarse totalmente insatisfechos con este servicio, debido a que en la

actualidad el acceso al internet es una herramienta indispensable para la formación profesional, debido a que es una fuente rica de consultas bibliográficas para los trabajos e investigaciones.



4. 32. NUEVAS TECNOLOGÍAS ACORDE CON LA REALIDAD ACTUAL

El 57% de los investigados manifiestan estar poco satisfechos a totalmente satisfechos con las tecnologías, solamente el 16% están bastante satisfechos con las tecnologías modernas que se utilizan en la carrera, como se puede apreciar en el cuadro y figura 32.

CUADRO 32. NUEVAS TECNOLOGÍAS, ACORDE CON LA REALIDAD ACTUAL

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	16	0,21	21%
POCO SATISFECHO	27	0,36	36%
SATISFECHO	20	0,27	27%
BASTANTE SATISFECHO	12	0,16	16%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

La carrera de turismo y hotelería no mantiene la tecnología de punta para el desarrollo de las actividades académicas, motivo por el cual los investigadores se encuentran poco satisfechos, particularidad que conduce a afirmar en la que la tecnología que dispone la carrera es desactualizada.

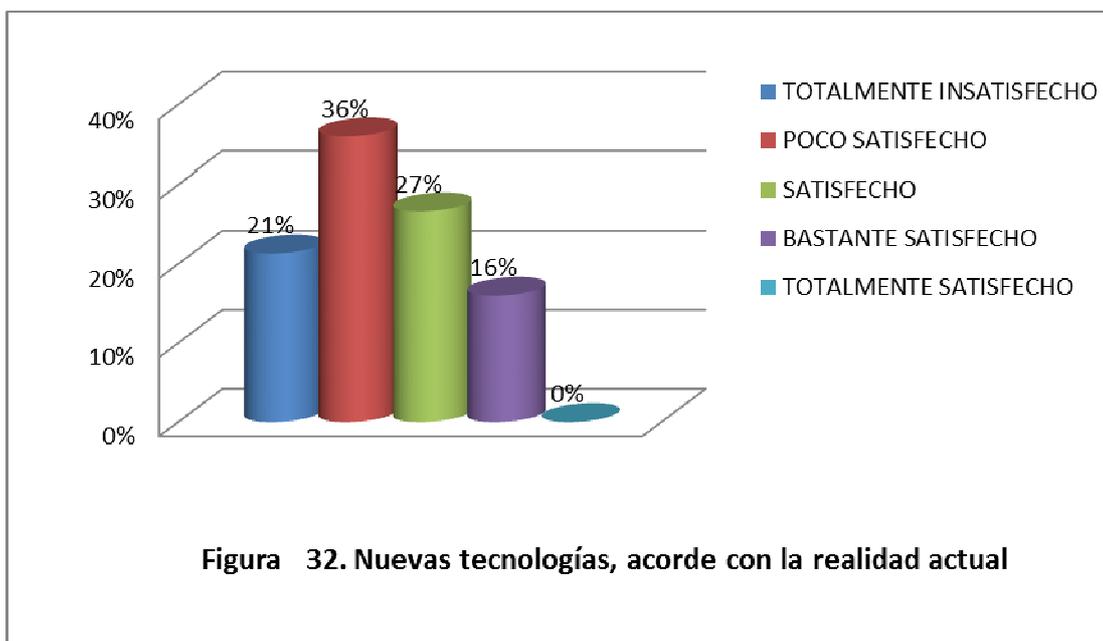


Figura 32. Nuevas tecnologías, acorde con la realidad actual

4.33. SERVICIO DE COMEDOR

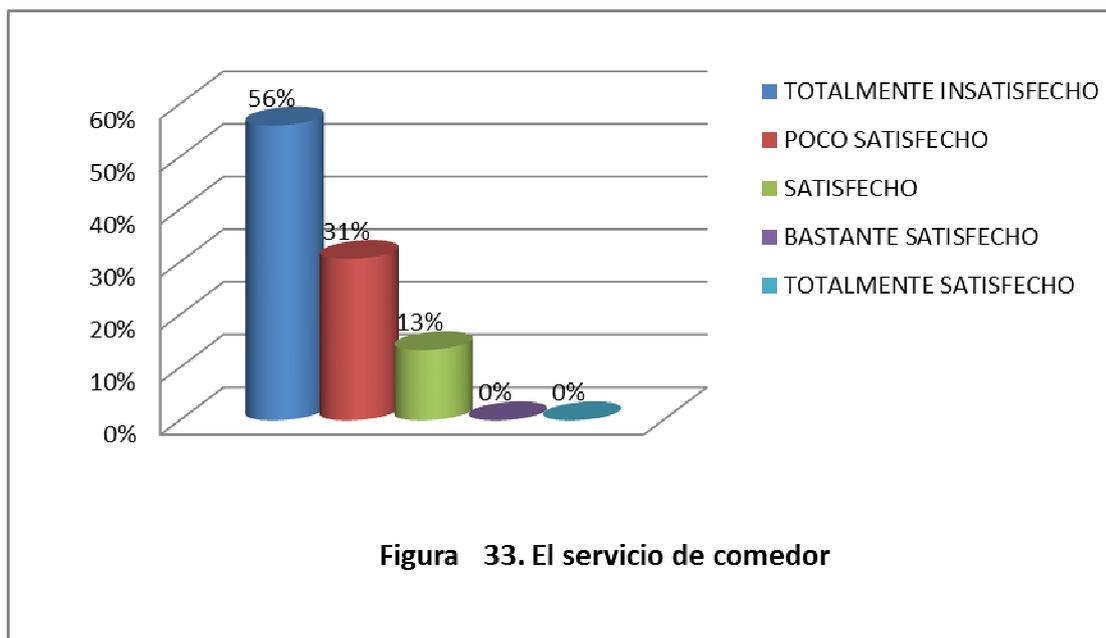
En lo concerniente al servicio de comedor, en el cuadro y figura 33 se aprecia que el 87% están poco satisfechos o totalmente insatisfechos con este servicio.

CUADRO 33. EL SERVICIO DE COMEDOR

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	42	0,56	56%
POCO SATISFECHO	23	0,31	31%
SATISFECHO	10	0,13	13%
BASTANTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero



El servicio de comedor que utilizan los estudiantes de la carrera de turismo y hotelería no está acorde con las necesidades que tienen es por ello que los investigados manifiestan estar totalmente insatisfechos a poco satisfechos para González (2003), un estudiante satisfecho con la institución universitaria verifica la calidad de la misma. Así mismo, son los alumnos que afirman estar satisfechos en la medida que cuenten con recursos y servicios adecuados a la hora de realizar las actividades dentro de la universidad.

4.34. SERVICIO MÉDICO Y ODONTOLÓGICO

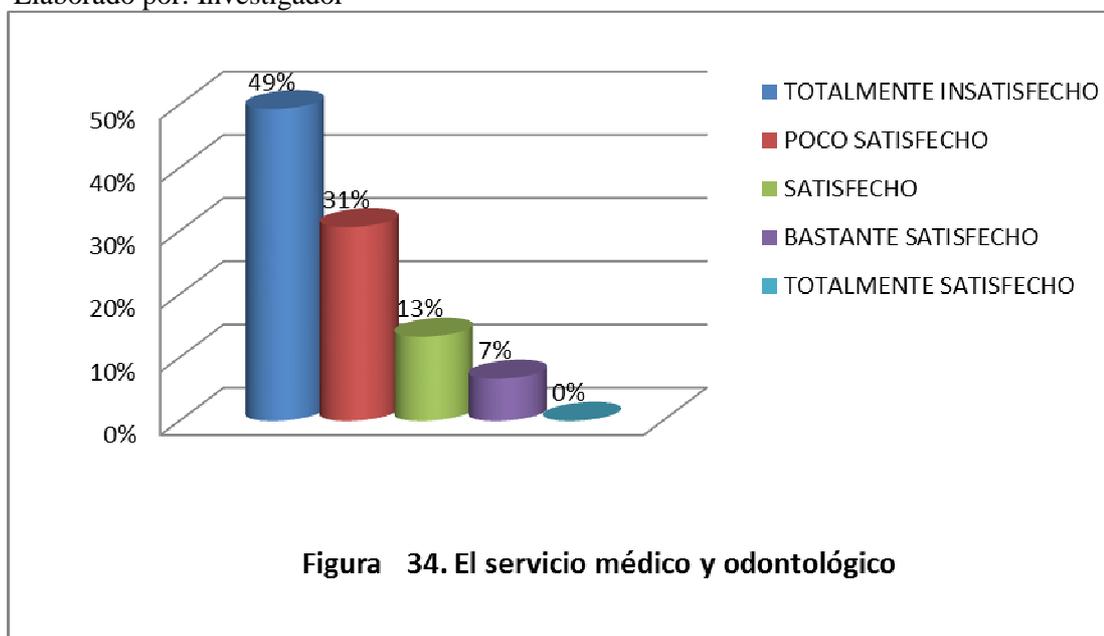
El servicio médico y odontológico es poco satisfecho o totalmente insatisfecho para el 80% de los entrevistados, solamente el 7% consideran estar bastante satisfechos con este servicio (cuadro y figura 34)

CUADRO 34. EL SERVICIO MÉDICO Y ODONTOLÓGICO

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	37	0,49	49%
POCO SATISFECHO	23	0,31	31%
SATISFECHO	10	0,13	13%
BASTANTE SATISFECHO	5	0,07	7%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Investigador



El servicio médico odontológico que prestas sus servicios a los estudiantes no es suficiente para que los estudiantes estén satisfechos ya que ellos manifiestan estar totalmente insatisfechos a poco satisfechos con dicho servicio que no ayuda al bienestar estudiantil para González (2003), los propios alumnos son los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que cuenten con unos recursos adecuados y los servicios de que disponga y las actividades que se oferten respondan a sus necesidades. Es decir, cuando estén satisfechos con las instalaciones y recursos, así como con los servicios y actividades que la Universidad ofrezca.

4.35. EL SERVICIO SOCIAL

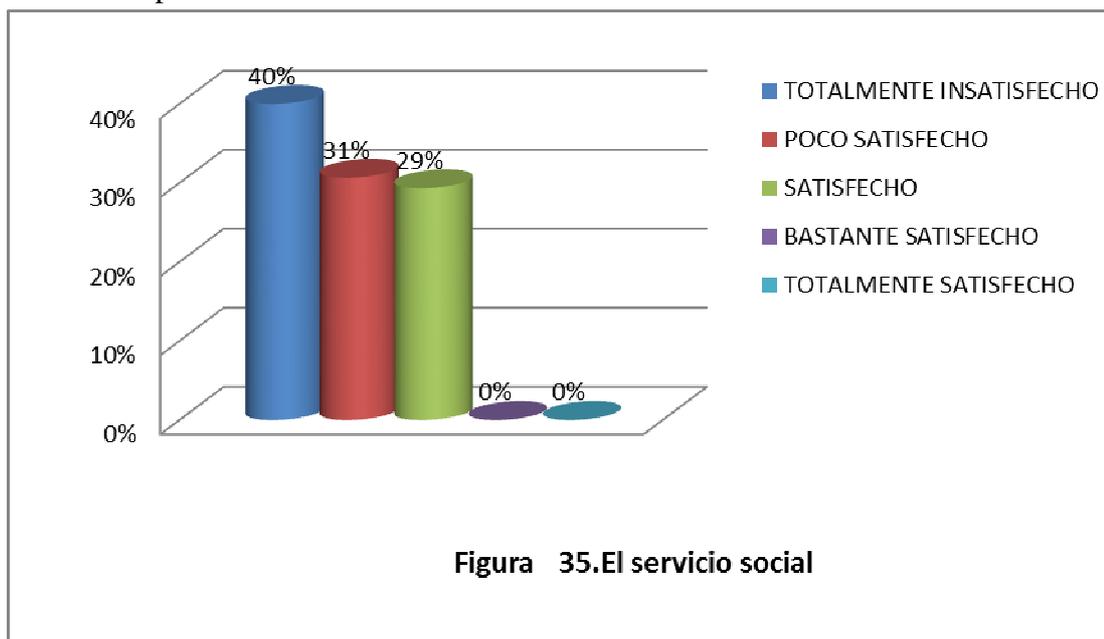
Mediante la información que se refiere en el cuadro y figura 35 el 71% están poco satisfechos o totalmente insatisfechos con el servicio social.

CUADRO 35. EL SERVICIO SOCIAL

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	30	0,40	40%
POCO SATISFECHO	23	0,31	31%
SATISFECHO	22	0,29	29%
BASTANTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero



Los servicios sociales que brindan la universidad técnica de Ambato a través de la carrera de hotelería y turismo son muy limitados, razón por la cual los investigados de sienten totalmente insatisfechos con este tipo de acciones, ya que los beneficios que obtienen los estudiantes por becas, pasantías y ayudantías de cátedra no satisfacen todos los requerimientos de los estudiantes y tampoco no es número suficientes para alumnos con buen rendimiento y de escasos recursos económicos.

4. 36. AULAS EQUIPADAS PARA LAS CLASES

Según la mayoría de los entrevistados 60% están poco satisfechos o totalmente satisfechos con el equipamiento de las aulas para el desarrollo de las actividades académicas, solamente un 13% están bastante satisfechos.

CUADRO 36. AULAS Y EQUIPAMIENTO ADECUADAS PARA LAS CLASES

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	17	0,23	23%
POCO SATISFECHO	28	0,37	37%
SATISFECHO	20	0,27	27%
BASTANTE SATISFECHO	10	0,13	13%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

En lo que respecta a las aulas y su equipamiento para poder desarrollar las actividades académicas los egresados se sienten poco satisfechos, debido a que la mayoría de ellas tienen solamente los elementos indispensables como son pupitres escritorios y pizarra muy pocas tienen equipo de proyección y ninguna están adecuadas para conferencia o clases virtuales.

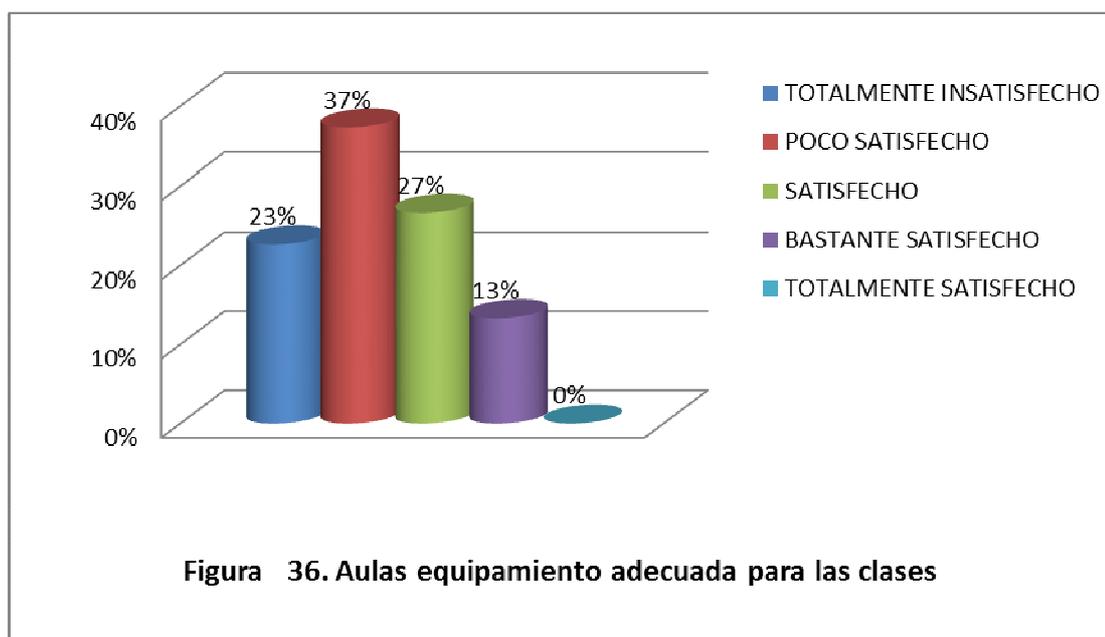


Figura 36. Aulas equipamiento adecuada para las clases

4. 37. EQUIPAMIENTO DE LABORATORIOS

Según el cuadro y figura 37 el 39% de los encuestados están satisfechos con el equipamiento de laboratorios, el 21% poco satisfecho, 19% totalmente satisfechos y el 11% bastante y totalmente satisfechos.

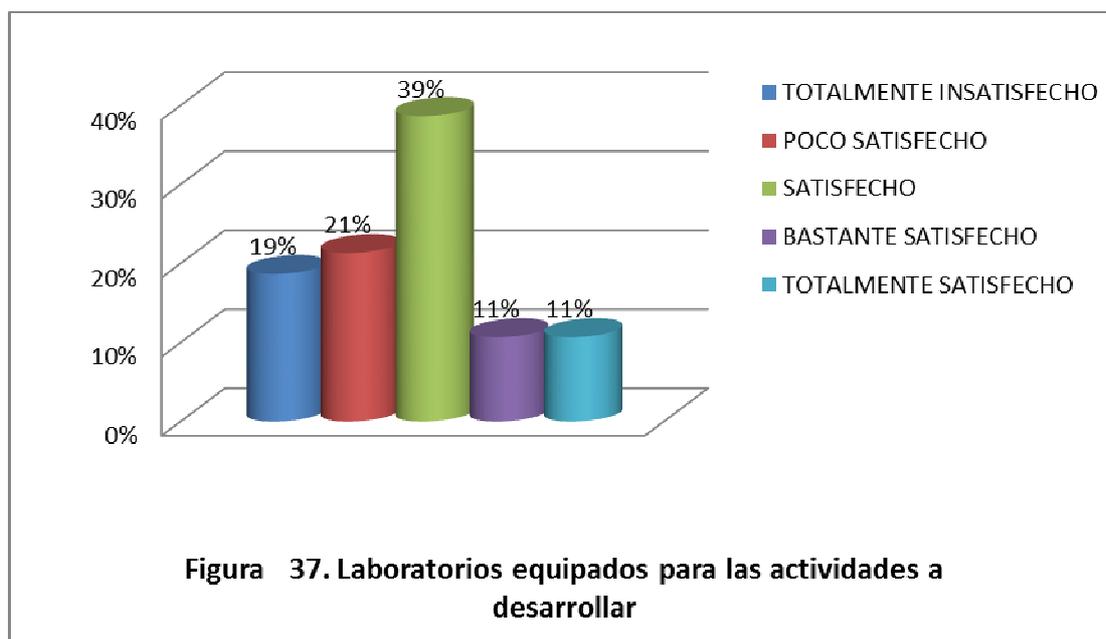
CUADRO 37. EQUIPAMIENTO DE LABORATORIOS.

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	14	0,19	19%
POCO SATISFECHO	16	0,21	21%
SATISFECHO	29	0,39	39%
BASTANTE SATISFECHO	8	0,11	11%
TOTALMENTE SATISFECHO	8	0,11	11%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

El equipamiento que mantienen los laboratorios en los que realizan las practicas los estudiante s de la carrera de turismo y hotelería son adecuados, por tal motivo se sientes satisfechos, debido a que los laboratorios de computación como de botánica están acorde con los requerimientos para una formación de nivel superior.



4.38 AMPLITUD DE LA BIBLIOTECA Y SALAS DE LECTURA

En lo que respecta a la amplitud de la biblioteca y sala de lectura el mayor porcentaje de los entrevistados 54% están poco satisfechos o totalmente insatisfechos, el 21% consideran estar bastante satisfechos o totalmente satisfechos (cuadro y figura 38)

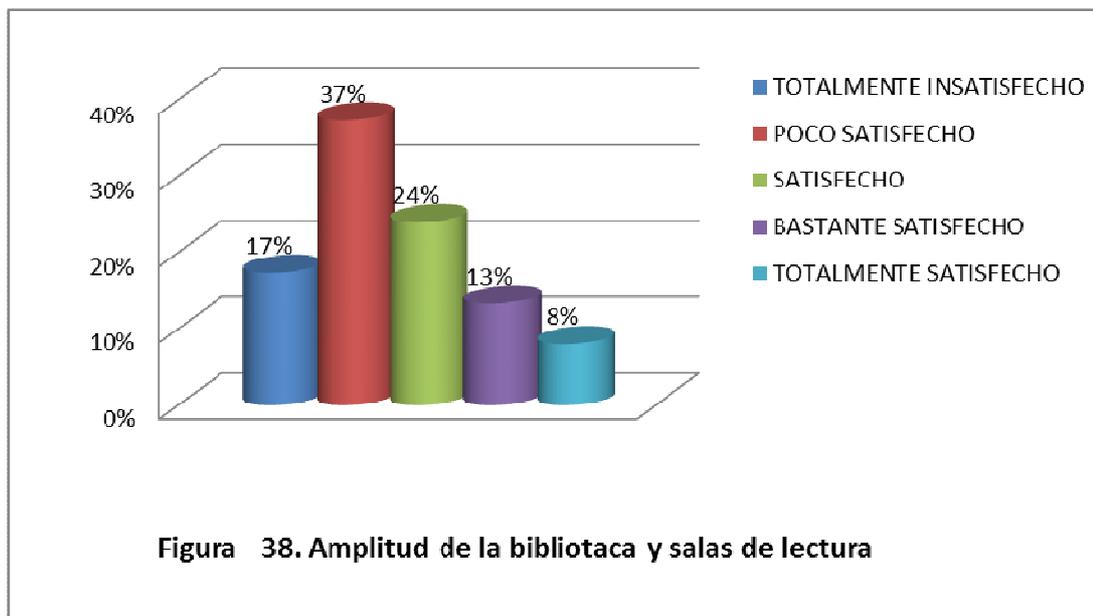
CUADRO 38. AMPLITUD DE LA BIBLIOTECA Y SALAS DE LECTURA

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	13	0,17	17%
POCO SATISFECHO	28	0,37	37%
SATISFECHO	18	0,24	24%
BASTANTE SATISFECHO	10	0,13	13%
TOTALMENTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

Los egresados se sienten poco satisfechos con la amplitud de la sala de biblioteca y de lectura, ya que los espacios son compartidos y no existen sectores para realizar trabajos independientes y tampoco lugares para desarrollar proyecciones de videos o películas, predominando la sal común de consultas para los estudiantes.



4. 39. ESPACIOS PARA LA RECREACIÓN

Al analizar los espacios para la recreación en el cuadro y figura 39 se aprecia que 71% de los investigados están poco satisfechos o totalmente insatisfechos, en menor porcentaje 8% están bastante satisfechos.

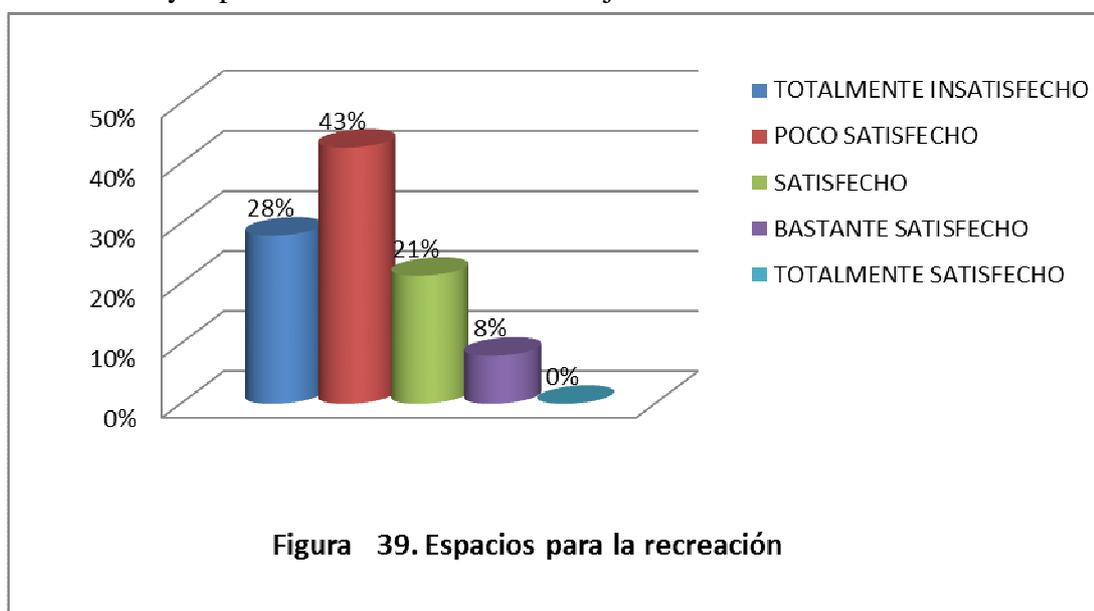
CUADRO 39 .ESPACIOS PARA LA RECREACIÓN

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	21	0,28	28%
POCO SATISFECHO	32	0,43	43%
SATISFECHO	16	0,21	21%
BASTANTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

Los espacios para la recreación que disponen los estudiantes en el campus de Ingahurco en el que se desarrollan las mayorías de las actividades académicas no son suficientes y brindan pocas oportunidades para la recreación debido a que solamente existen un pario central, parqueadero y una jardín central debiendo los estudiantes realizar la recreación en lugares fuera de la universidad y especialmente cuando realizan jiras de observación.



4. 40 ESPACIOS DEPORTIVOS

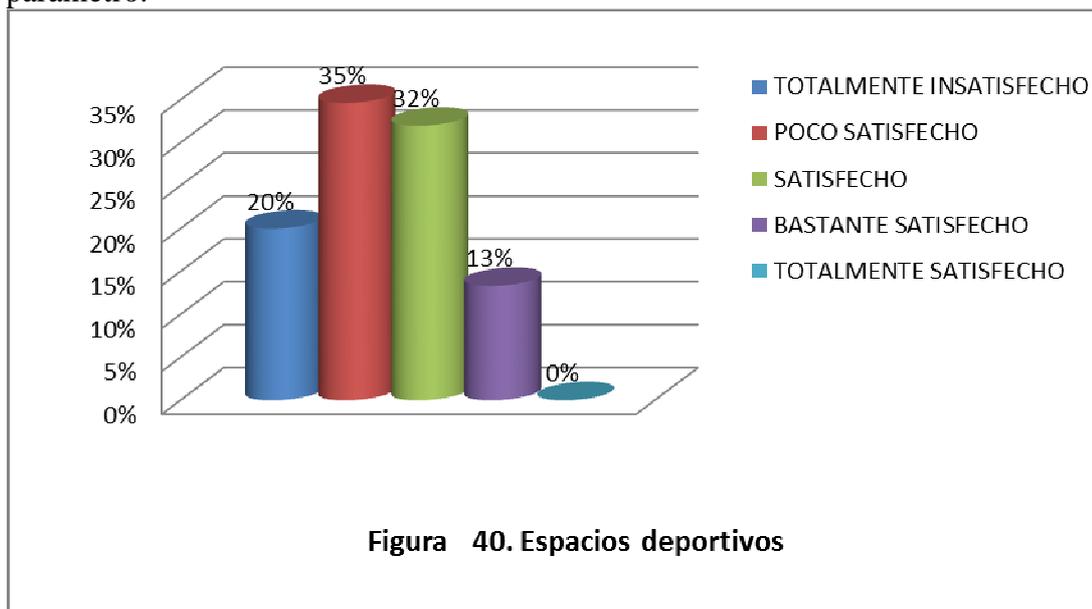
En el cuadro y figura 40 se reportan los resultados sobre los espacios deportivos, resaltando que el 55% de los investigados están poco satisfechos o totalmente insatisfechos, solamente el 13% están bastante satisfechos.

CUADRO 40. ESPACIOS DEPORTIVOS.

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	15	0,20	20%
POCO SATISFECHO	26	0,35	35%
SATISFECHO	24	0,32	32%
BASTANTE SATISFECHO	10	0,13	13%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00	0%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo
Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

La carrera de turismo y hotelería en el lugar en el que se desenvuelve no cuenta con espacios deportivos siendo necesarios que los estudiantes se trasladen al campus universitario de huachi para poder practicar actividades deportivas, razón por la cual ellos se sienten poco satisfechos con este parámetro.



4. 41. INSTALACIONES ADECUADAS

En lo referente a las instalaciones de la carrera el mayor porcentaje 39% están poco satisfechos o totalmente insatisfechos, el 29% están bastante satisfechos o totalmente satisfechos.

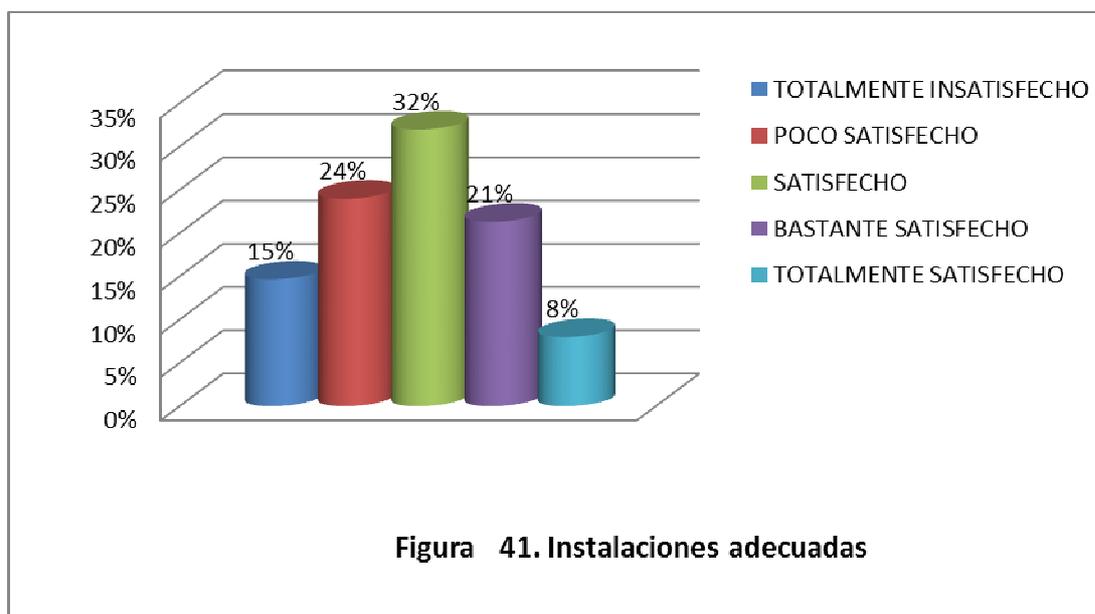
CUADRO 41. INSTALACIONES ADECUADAS

ESCALA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE
TOTALMENTE INSATISFECHO	11	0,15	15%
POCO SATISFECHO	18	0,24	24%
SATISFECHO	24	0,32	32%
BASTANTE SATISFECHO	16	0,21	21%
TOTALMENTE SATISFECHO	6	0,08	8%
TOTAL	75	1,00	100%

Fuente: encuesta a egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo

Elaborado por: Esther del Carmen Mullo Romero

Las instalaciones que dispones la carrera de turismo y hotelería de manera general se las considera que se encuentran en buenas condiciones y brindan facilidades para poder realizar las actividades académicas tanto de docentes como de estudiantes, razón por la cual los investigados se sientes satisfechos con las instalaciones.



4.42 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Las hipótesis de investigación que se refiere a: la evaluación curricular por competencias incide significativamente en la satisfacción de los egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Ambato, se comprobó mediante la prueba de hipótesis de la chi cuadrada, cuya fórmula es:

$$\sum \frac{(O-E)^2}{E} \quad O= \text{Observados} \quad E= \text{Esperados}$$

4.42.1 HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

H_0 =Hipótesis nula: La evaluación curricular por competencias no incide significativamente en la satisfacción de los egresados de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato

H_1 =Hipótesis alternativa: La evaluación curricular por competencias si incide significativamente en la satisfacción de los egresados de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato

4.42.2 GRADOS DE LIBERTAD

$$gl = (c - 1) * (f - 1)$$

$$gl = (5 - 1) * (41 - 1)$$

$$gl = (4) * (40)$$

$$gl = 160$$

4.42.3 NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

El nivel de significación que se utiliza para esta investigación es del 95%

4.42.4 VALORES OBSERVADOS Y ESPERADOS

CUADRO 42 VALORES OBSERVADOS						
PREGUNTAS	ESCALA					TOTAL
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	
El plan de estudios en función de las demandas profesionales actuales	10	28	27	7	3	75
Coherencia de las asignatura impartidas, con el perfil profesional	12	22	27	8	6	75
Asignaturas acorde con la realidad actual	16	23	20	10	6	75
Cantidad de módulos desarrollados por semestre	16	23	20	10	6	75
La vinculación con los futuros centros de trabajo	15	25	23	8	4	75
En general las competencias desarrolladas se adecuan a las funciones que se demandan en el mundo laboral.	12	23	30	6	4	75
La competencia desarrollada para comunicar de forma efectiva me ha sido muy útil.	11	28	24	12	0	75
Los conocimientos teóricos adquiridos han facilitado una buena base para la formación permanente.	8	31	19	12	5	75
Las actividades prácticas desarrolladas en los estudios reflejan la realidad de los principios y procedimientos usados en la profesión.	10	25	22	18	0	75
Los conocimientos adquiridos tienen un adecuado equilibrio entre la teoría y la práctica.	12	30	20	13	0	75
Las actividades extracurriculares para optimizar la formación (seminarios, congresos, coloquios, etc.) fueron suficientes	16	32	21	6	0	75
El desarrollo y cumplimiento del contenido de los módulos	14	30	23	8	0	75
La calidad de la enseñanza impartida	13	25	23	14	0	75
El trabajo realizado por los profesores	13	23	27	12	0	75
El dominio de los contenidos y actualización de los profesores	15	24	30	0	6	75
El nivel de exigencia académica	21	24	20	10	0	75
La metodología de enseñanza	8	35	27	5	0	75
La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	20	29	18	8	0	75
El sistema de evaluación de aprendizajes	16	29	22	8	0	75
La relación profesor-alumno	13	21	27	14	0	75
La participación en las políticas y proyectos institucionales	12	29	28	6	0	75
La consideración y respeto a mis ideas y propuestas en el aula	10	22	27	16	0	75
Estar representado en las diversas instancias de gobierno de la universidad	15	31	21	8	0	75
El reconocimiento social que tiene ser estudiante de esta universidad	9	22	26	10	8	75
La atención en la biblioteca.	15	30	20	10	0	75
Los fondos bibliográficos son suficientes para el estudio.	17	22	18	12	6	75
La actualización de materiales de consulta en la biblioteca.	17	38	14	6	0	75
El acceso a las diversas manifestaciones culturales	15	29	23	8	0	75
La atención en el Departamento financiero	30	25	12	8	0	75
El proceso de inscripción y matrícula	17	30	16	6	6	75
El Acceso a Internet y correo electrónico	21	20	20	6	8	75
La implementación de nuevas tecnologías, acorde con la realidad actual	16	27	20	12	0	75
El servicio de comedor	42	23	10	0	0	75
El servicio médico y odontológico	37	23	10	5	0	75
El servicio social	30	23	22	0	0	75
Las aulas y su equipamiento son adecuadas para las actividades a desarrollar.	17	28	20	10	0	75
Los laboratorios y su equipamiento son adecuados para las actividades a desarrollar	14	16	29	8	8	75
La biblioteca y sala de lectura están bien acondicionadas y tienen amplitud espacial y horaria adecuada	13	28	18	10	6	75
Los espacios para la recreación son suficientes	21	32	16	6	0	75
Los espacios deportivos son adecuados para las actividades	15	26	24	10	0	75
Las instalaciones, en general son adecuadas	11	18	24	16	6	75
TOTAL	665	1072	888	362	88	3075

Elaborado por: Investigador

CUADRO 43: VALORES ESPERADOS

PREGUNTAS	ESCALA				
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho
El plan de estudios en función de las demandas profesionales actuales	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
Coherencia de las asignatura impartidas, con el perfil profesional	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
Asignaturas acorde con la realidad actual	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
Cantidad de módulos desarrollados por semestre	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
La vinculación con los futuros centros de trabajo	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
En general las competencias desarrolladas se adecuan a las funciones que se demandan en el mundo laboral.	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
La competencia desarrollada para comunicar de forma efectiva me ha sido muy útil.	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
Los conocimientos teóricos adquiridos han facilitado una buena base para la formación permanente.	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
Las actividades prácticas desarrolladas en los estudios reflejan la realidad de los principios y procedimientos usados en la profesión.	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
Los conocimientos adquiridos tienen un adecuado equilibrio entre la teoría y la práctica.	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
Las actividades extracurriculares para optimizar la formación (seminarios, congresos, coloquios, etc.) fueron suficientes	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
El desarrollo y cumplimiento del contenido de los módulos	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
La calidad de la enseñanza impartida	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
El trabajo realizado por los profesores	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
El dominio de los contenidos y actualización de los profesores	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
El nivel de exigencia académica	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
La metodología de enseñanza	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
El sistema de evaluación de aprendizajes	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
La relación profesor-alumno	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
La participación en las políticas y proyectos institucionales	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
La consideración y respeto a mis ideas y propuestas en el aula	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
Estar representado en las diversas instancias de gobierno de la universidad	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
El reconocimiento social que tiene ser estudiante de esta universidad	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
La atención en la biblioteca.	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
Los fondos bibliográficos son suficientes para el estudio.	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
La actualización de materiales de consulta en la biblioteca.	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
El acceso a las diversas manifestaciones culturales	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
La atención en el Departamento financiero	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
El proceso de inscripción y matrícula	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
El Acceso a Internet y correo electrónico	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
La implementación de nuevas tecnologías, acorde con la realidad actual	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
El servicio de comedor	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
El servicio médico y odontológico	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
El servicio social	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
Las aulas y su equipamiento son adecuadas para las actividades a desarrollar.	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
Los laboratorios y su equipamiento son adecuados para las actividades a desarrollar	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
espacial y horaria adecuada	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
Los espacios para la recreación son suficientes	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
Los espacios deportivos son adecuados para las actividades	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15
Las instalaciones, en general son adecuadas	16,22	26,15	21,66	8,83	2,15

Elaborado por: Investigador

4.42.5 CALCULOS DE LA PRUEBA DE CHI CUADRADO

Cuadro N° 44

CUADRO 44: CALCULO DE LA CHI CUADRADA				
O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
10	16,22	-6,22	38,68	2,38
12	16,22	-4,22	17,80	1,10
16	16,22	-0,22	0,05	0,00
16	16,22	-0,22	0,05	0,00
15	16,22	-1,22	1,49	0,09
12	16,22	-4,22	17,80	1,10
11	16,22	-5,22	27,24	1,68
8	16,22	-8,22	67,56	4,17
10	16,22	-6,22	38,68	2,38
12	16,22	-4,22	17,80	1,10
16	16,22	-0,22	0,05	0,00
14	16,22	-2,22	4,93	0,30
13	16,22	-3,22	10,37	0,64
13	16,22	-3,22	10,37	0,64
15	16,22	-1,22	1,49	0,09
21	16,22	4,78	22,85	1,41
8	16,22	-8,22	67,56	4,17
20	16,22	3,78	14,29	0,88
16	16,22	-0,22	0,05	0,00
13	16,22	-3,22	10,37	0,64
12	16,22	-4,22	17,80	1,10
10	16,22	-6,22	38,68	2,38
15	16,22	-1,22	1,49	0,09
9	16,22	-7,22	52,12	3,21
15	16,22	-1,22	1,49	0,09
17	16,22	0,78	0,61	0,04
17	16,22	0,78	0,61	0,04
15	16,22	-1,22	1,49	0,09
30	16,22	13,78	189,90	11,71
17	16,22	0,78	0,61	0,04
21	16,22	4,78	22,85	1,41
16	16,22	-0,22	0,05	0,00
42	16,22	25,78	664,63	40,98
37	16,22	20,78	431,83	26,62
30	16,22	13,78	189,90	11,71
17	16,22	0,78	0,61	0,04
14	16,22	-2,22	4,93	0,30
13	16,22	-3,22	10,37	0,64
21	16,22	4,78	22,85	1,41
15	16,22	-1,22	1,49	0,09
11	16,22	-5,22	27,24	1,68

Continuación....

28	26,15	1,85	3,44	0,13
22	26,15	-4,15	17,19	0,66
23	26,15	-3,15	9,90	0,38
23	26,15	-3,15	9,90	0,38
25	26,15	-1,15	1,31	0,05
23	26,15	-3,15	9,90	0,38
28	26,15	1,85	3,44	0,13
31	26,15	4,85	23,56	0,90
25	26,15	-1,15	1,31	0,05
30	26,15	3,85	14,85	0,57
32	26,15	5,85	34,27	1,31
30	26,15	3,85	14,85	0,57
25	26,15	-1,15	1,31	0,05
23	26,15	-3,15	9,90	0,38
24	26,15	-2,15	4,61	0,18
24	26,15	-2,15	4,61	0,18
35	26,15	8,85	78,39	3,00
29	26,15	2,85	8,14	0,31
29	26,15	2,85	8,14	0,31
21	26,15	-5,15	26,48	1,01
29	26,15	2,85	8,14	0,31
22	26,15	-4,15	17,19	0,66
31	26,15	4,85	23,56	0,90
22	26,15	-4,15	17,19	0,66
30	26,15	3,85	14,85	0,57
22	26,15	-4,15	17,19	0,66
38	26,15	11,85	140,51	5,37
29	26,15	2,85	8,14	0,31
25	26,15	-1,15	1,31	0,05
30	26,15	3,85	14,85	0,57
20	26,15	-6,15	37,78	1,44
27	26,15	0,85	0,73	0,03
23	26,15	-3,15	9,90	0,38
23	26,15	-3,15	9,90	0,38
23	26,15	-3,15	9,90	0,38
28	26,15	1,85	3,44	0,13
16	26,15	-10,15	102,95	3,94
28	26,15	1,85	3,44	0,13
32	26,15	5,85	34,27	1,31
26	26,15	-0,15	0,02	0,00
18	26,15	-8,15	66,36	2,54

Continuación.....

27	21,66	5,34	28,53	1,32
27	21,66	5,34	28,53	1,32
20	21,66	-1,66	2,75	0,13
20	21,66	-1,66	2,75	0,13
23	21,66	1,34	1,80	0,08
30	21,66	8,34	69,58	3,21
24	21,66	2,34	5,48	0,25
19	21,66	-2,66	7,07	0,33
22	21,66	0,34	0,12	0,01
20	21,66	-1,66	2,75	0,13
21	21,66	-0,66	0,43	0,02
23	21,66	1,34	1,80	0,08
23	21,66	1,34	1,80	0,08
27	21,66	5,34	28,53	1,32
30	21,66	8,34	69,58	3,21
20	21,66	-1,66	2,75	0,13
27	21,66	5,34	28,53	1,32
18	21,66	-3,66	13,38	0,62
22	21,66	0,34	0,12	0,01
27	21,66	5,34	28,53	1,32
28	21,66	6,34	40,21	1,86
27	21,66	5,34	28,53	1,32
21	21,66	-0,66	0,43	0,02
26	21,66	4,34	18,85	0,87
20	21,66	-1,66	2,75	0,13
18	21,66	-3,66	13,38	0,62
14	21,66	-7,66	58,65	2,71
23	21,66	1,34	1,80	0,08
12	21,66	-9,66	93,29	4,31
16	21,66	-5,66	32,02	1,48
20	21,66	-1,66	2,75	0,13
20	21,66	-1,66	2,75	0,13
10	21,66	-11,66	135,92	6,28
10	21,66	-11,66	135,92	6,28
22	21,66	0,34	0,12	0,01
20	21,66	-1,66	2,75	0,13
29	21,66	7,34	53,90	2,49
18	21,66	-3,66	13,38	0,62
16	21,66	-5,66	32,02	1,48
24	21,66	2,34	5,48	0,25
24	21,66	2,34	5,48	0,25

Continuación.....

7	8,83	-1,83	3,35	0,38
8	8,83	-0,83	0,69	0,08
10	8,83	1,17	1,37	0,16
10	8,83	1,17	1,37	0,16
8	8,83	-0,83	0,69	0,08
6	8,83	-2,83	8,00	0,91
12	8,83	3,17	10,05	1,14
12	8,83	3,17	10,05	1,14
18	8,83	9,17	84,10	9,53
13	8,83	4,17	17,40	1,97
6	8,83	-2,83	8,00	0,91
8	8,83	-0,83	0,69	0,08
14	8,83	5,17	26,74	3,03
12	8,83	3,17	10,05	1,14
0	8,83	-8,83	77,96	8,83
10	8,83	1,17	1,37	0,16
5	8,83	-3,83	14,66	1,66
8	8,83	-0,83	0,69	0,08
8	8,83	-0,83	0,69	0,08
14	8,83	5,17	26,74	3,03
6	8,83	-2,83	8,00	0,91
16	8,83	7,17	51,42	5,82
8	8,83	-0,83	0,69	0,08
10	8,83	1,17	1,37	0,16
10	8,83	1,17	1,37	0,16
12	8,83	3,17	10,05	1,14
6	8,83	-2,83	8,00	0,91
8	8,83	-0,83	0,69	0,08
8	8,83	-0,83	0,69	0,08
6	8,83	-2,83	8,00	0,91
6	8,83	-2,83	8,00	0,91
12	8,83	3,17	10,05	1,14
0	8,83	-8,83	77,96	8,83
5	8,83	-3,83	14,66	1,66
0	8,83	-8,83	77,96	8,83
10	8,83	1,17	1,37	0,16
8	8,83	-0,83	0,69	0,08
10	8,83	1,17	1,37	0,16
6	8,83	-2,83	8,00	0,91
10	8,83	1,17	1,37	0,16
16	8,83	7,17	51,42	5,82

Continuación.....

3	2,15	0,85	0,73	0,34
6	2,15	3,85	14,85	6,92
6	2,15	3,85	14,85	6,92
6	2,15	3,85	14,85	6,92
4	2,15	1,85	3,44	1,60
4	2,15	1,85	3,44	1,60
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
5	2,15	2,85	8,14	3,79
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
6	2,15	3,85	14,85	6,92
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
8	2,15	5,85	34,27	15,96
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
6	2,15	3,85	14,85	6,92
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
6	2,15	3,85	14,85	6,92
8	2,15	5,85	34,27	15,96
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
8	2,15	5,85	34,27	15,96
6	2,15	3,85	14,85	6,92
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
0	2,15	-2,15	4,61	2,15
6	2,15	3,85	14,85	6,92
TOTAL				444,257155

4.42.6 CHI CUADRADA CALCULADA

444.26

4.42.7 CHI CUADRADA TABULAR

190,5164

4.42.8 DECISIÓN

En consideración que la chi cuadrada calculada es mayor que la chi cuadrada tabular, se aprecia en la figura 42, se rechaza las hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que se refiere a: La evaluación curricular por competencias si incide significativamente en la satisfacción de los egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Ambato.

Figura N° 42

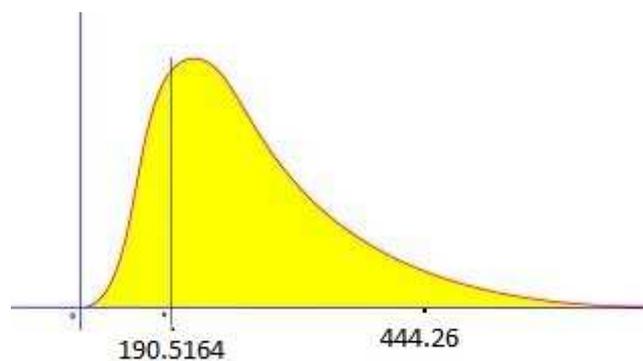


Figura 42 Representacion de chi cuadrada tabular y calculada

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Existe satisfacción por la coherencia de los módulos impartidos dentro del perfil profesional. Por el contrario se presenta poca satisfacción con el plan de estudios y los módulos, ya que no están acorde a las demandas profesionales actuales; se mantiene este criterio también con la cantidad de módulos desarrollados por semestre y la vinculación con los futuros centros de trabajo
2. Las competencias desarrolladas por los egresados de la carrera de turismo y hotelería se adecuan a las funciones que demanda el mundo laboral por lo cual existe satisfacción, exceptuando las competencias de comunicación con las cuales se sienten poco satisfechos.
3. En lo académico se presenta poca satisfacción con los siguientes aspectos: conocimientos teóricos adquiridos, actividades prácticas desarrolladas, relación teoría-práctica, actividades extracurriculares, desarrollo y cumplimiento de los módulos, calidad de enseñanza impartida, dominio de los contenidos, nivel de exigencia académica, metodología de enseñanza-aprendizaje, incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza, sistema de evaluación de los aprendizajes, participación en las políticas y proyectos; y, las representaciones en las diversas instancias de gobierno en la Universidad.
4. En la parte académica están satisfechos los egresados con el trabajo realizado por los profesores, la relaciones alumno-maestro, la

consideración y respeto a las ideas propuestas en el aula y el reconocimiento social por ser estudiante de esta universidad.

5. No son suficientes los servicios de: biblioteca, fondos bibliográficos para el estudio, los materiales de consulta bibliográficos, los procesos de inscripción y matriculación y la implementación de nuevas tecnologías acorde con la realidad actual, por los cual se sienten poco satisfechos.
6. Se sienten totalmente insatisfechos los egresados de la carrera de turismo y hotelería con la atención en el departamento financiero, el acceso a internet, el servicio de comedor el servicio médico y odontológico y el servicio de bienestar social.
7. Están poco satisfechos con el equipamiento de las aulas, la biblioteca y sala de lectura, los espacios las áreas deportivas y de recreación.
8. Los laboratorios y su equipamiento son adecuados para las actividades a desarrollar así como todas las instalaciones en general es por ello que los investigados se sienten satisfechos con la infraestructura académica.
9. Se acepta la hipótesis de investigación la evaluación curricular por competencias incide significativamente en la satisfacción de los egresados de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Ambato

5.2. RECOMENDACIONES

1. La reestructuración del curriculum de la carrera de turismo y hotelería, para actualizar el Plan de estudios, los módulos y definir claramente el campo ocupacional para los profesionales de esta carrera.

2. Actualizar las competencias específicas de la carrera de Turismo y hotelería mediante un estudio de campo, con la participación de todos los involucrados en la carrera
2. Redefinir el perfil profesional dando mayor énfasis a las competencias genéricas de comunicación y a las específicas referidas al área de turismo y hotelería.
3. Reformar la planificación curricular en la cual se mejore sustantivamente los siguientes aspectos: conocimientos teóricos, actividades prácticas, relación teoría-práctica, actividades extracurriculares, metodología de enseñanza aprendizaje, nivel de exigencia académica, incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza, sistema de evaluación de los aprendizajes, participación en las políticas y proyectos; y, las representaciones en las diversas instancias de gobierno en la Universidad
4. Mejorar los servicios de: biblioteca, fondos bibliográficos para el estudio, los materiales de consulta bibliográficos, los procesos de inscripción y matriculación y la implementación de nuevas tecnologías acorde con la realidad actual.
5. Capacitar al personal del departamento financiero para mejorar la atención al cliente.
6. Ampliar los servicios de bienestar social en lo concerniente a el comedor, el atención médica y odontológica, becas y atención profesional en problemas personales de los estudiantes.
7. Acceder a los servicios de internet de manera rápida mediante la ampliación del ancho de banda.

en marcha para contribuir a la búsqueda de una mayor calidad a nivel universitario. El proyecto aspira a conseguir que los programas de estudio sean comparables y compatibles, a facilitar la transparencia y el reconocimiento académico y a promover la confianza entre las instituciones. A partir del año 2004 el proyecto se extendió a América Latina dándose inicio al “Proyecto Tuning América Latina”, en el que participan actualmente 182 universidades de 18 países del continente. El trabajo desarrollado por esta gran red de universidades, ha sido consensuar un listado de competencias genéricas de los profesionales universitarios, así como un listado de competencias específicas de doce carreras seleccionadas, entre ellas la de ingeniería civil. Estos listados fueron sometidos recientemente a encuestas entre los académicos, los estudiantes, los egresados y los empleadores de las respectivas carreras en los 18 países de la red, lográndose de esta manera una participación masiva en la consulta que le otorga gran validez a los resultados obtenidos.

Con base a lo manifestado cabe resaltar que la carrera de Hotelería y Turismo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación estableció sus competencias específicas con la participación limitada de los actores internos de la misma, razón por la cual la investigación realizada reportan resultados poco satisfactorios sobre las competencias desarrolladas por los egresados de la carrera, siendo necesarios realizar una actualización de las competencias específicas.

3. JUSTIFICACIÓN

La Sociedad del Conocimiento demanda un salto cualitativo en los sistemas educativos, se requiere avanzar en una nueva alfabetización digital y, al mismo tiempo, desarrollar habilidades “híbridas” (creatividad, innovación, colaboración, comunicación, pensamiento crítico, entre otros) que puedan ayudar a todos los ciudadanos del siglo XXI a convertirse en seres productivos y efectivos trabajadores del conocimiento. Esta necesidad se verá satisfecha con una educación centrada en el estudiante que se conseguirá con un modelo educativo basado en competencias.

La formación basada en normas de competencia permite desarrollar modalidades, facilitando el tránsito entre la institución educativa y el medio laboral, estimula la actualización continua de los individuos, permite integrar propuestas de formación individualizada mediante el desarrollo de módulos. Estos, además de adaptarse a las capacidades y requerimientos del sujeto le proporcionan la capacidad de adquirir niveles de competencia más altos.

En esta perspectiva la actualización de las competencias específicas de la carrera de Hotelería y Turismo permitirá alcanzar una formación más adecuada y entregar a la sociedad profesionales comprometidos con la solución de la problemática socioeconómica del campo de Hotelería y Turismo.

4. OBJETIVOS

4.1 General

Diseñar el proceso para actualizar las competencias específicas de la carrera de Hotelería y Turismo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación mediante un proceso de investigación con la participación de todos los involucrados en la formación profesional.

4.2 Específicos

- Definir las necesidades de formación en el área de influencia de la carrera y las normas de competencia.
- Elaborar los contenidos las estrategias metodológicas y el sistema de evaluación a implementarse en la planificación curricular por competencias
- Diseñar el perfil del docente de la Carrera de Hotelería y Turismo.

5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La ejecución de la propuesta es factible desde varios aspectos de concepción, desde el punto de vista técnico existen procesos probados para la actualización y determinación de competencias, experiencias que se tomaran como base para la realización de la propuesta. Desde la perspectiva política la propuesta es susceptible de realizarla porque se cuenta con el apoyo de las autoridades de la facultad y la carrera y además porque el modelo educativo imperante en la Universidad Técnica de Ambato. Finalmente existen los recursos económicos y tecnológicos para la ejecución de la propuesta por lo tanto se podrá cristalizar esta aspiración.

6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

6.1 Competencias en los estudiantes

Las competencias son capacidades que determinan el grado en que un estudiante actúa en su desempeño, refiere la forma de incorporarse a un aprendizaje, en términos de conocimientos, habilidades y valores que determinan su actuación o desempeño en una disciplina Hay Group (2003) define las competencias como un repertorio de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras en una situación determinada, siendo observables en la realidad cotidiana de trabajo. En el mismo orden, Díaz y Hernández (2002) clasifican las competencias en declarativas, procedimentales y actitudinales.

Las competencias declarativas se refieren al saber conocer, definido según Tobón (2006) como la puesta en acción-actuación de un conjunto de herramientas necesarias para procesar la información significativa, acorde con las expectativas individuales, las propias capacidades y los requerimientos de una situación en particular. El saber qué o conocimiento declarativo. Sin lugar a dudas, este tipo de saber es imprescindible en todas las asignaturas o cuerpo de conocimiento disciplinar, al constituir un entramado fundamental que las estructura. Esto lo

refieren Pozo y Gómez (2002) como una distinción taxonómica entre el conocimiento factual y conceptual.

El primero, se refiere a datos y hechos que proporcionan información verbal que los estudiantes deben aprender en forma literal; el segundo, es más complejo que el factual y se construye a partir del aprendizaje de conceptos, principios y explicaciones, a los cuáles se extrae su significado esencial, identificando las características definitorias y reglas que lo componen.

Por otra parte, las competencias procedimentales representan el saber hacer o saber procedimental, concebido por Díaz y Hernández (2002), como el conocimiento referido a la ejecución de procedimientos, que incluye estrategias, técnicas, habilidades, destrezas, métodos, entre otros. El saber procedimental es de tipo práctico, está basado en la realización de acciones u operaciones dirigidas a consecución de una meta determinada. En tal sentido, Valls (1993) afirma que el aprendizaje procedimental se clasifica en: meta a lograr, secuencia de acciones a realizar y evolución temporal de las mismas, en esta perspectiva, el aprendizaje constructivista se basa en una estrategia centrada en el traspaso progresivo del control y responsabilidad en el manejo de las competencias procedimentales.

Por último, las competencias actitudinales son reflejo de la articulación de diversos contenidos afectivo-motivacionales enmarcados en el desempeño, se caracteriza por la construcción de la identidad personal y la conciencia mediante el control emocional-actitudinal en la realización de una actividad. Las actitudes son definidas por Bednar y Levie (1993), como constructos que median las acciones y están compuestas de tres elementos: componente cognitivo (conocimientos y saberes), componente afectivo (sentimientos y emociones) y componente conductual (comportamientos).

De esta manera, se promueve el saber ser a partir de actitudes de convivencia ciudadana, en las que las personas asumen sus derechos y deberes con responsabilidad dentro de una sociedad democrática y solidaria. En términos generales, los proyectos de investigación, potencian la inteorización de valores, el

desarrollo armónico y pleno del estudiante y la convivencia solidaria en sociedades justas y democráticas sustentadas en la promoción de derechos humanos universales.

7. MODELO OPERATIVO

Para la actualización de las competencias específicas de la Carrera de turismo y hotelería se utilizará el método más comúnmente utilizado para definir competencias, en el cual son los mismos profesionales quienes deben identificar aquellas competencias que conforman la esencia de los cargos que ocupan para que estos sean exitosos.

Para el efecto se seleccionaran grupos de docentes de Turismo y Hotelería, profesionales de turismo y Hotelería, egresados de la carrera y empleadores de los profesionales que entrega la carrera

La técnica de abordar la temática será a través de la técnica del focus group, que consiste en la reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar desde la experiencia personal una temática o hecho social que es objeto de investigación. Los grupos focales requieren de procesos de interacción, discusión y elaboración de unos acuerdos dentro del grupo acerca de unas temáticas que son propuestas por los investigadores.

El proceso a seguir para la actualización de las competencias específicas de la carrera de Turismo y Hotelería es el siguiente:

- 7.1 Determinar las necesidades de formación existentes en el área de influencia de la carrera: establecer los campos ocupacionales y levantar la información sobre las competencias que deben tener los profesionales para desempeñar los cargos a ellos encomendados.
- 7.2 Ubicar y analizar las normas de competencia laboral existentes: unidades de competencia, elementos de competencia, criterios de

desempeño, evidencias de desempeño, campo de aplicación, conocimientos requeridos y guías de evaluación.

- 7.3 Diseñar los contenidos y determinar las unidades de aprendizaje: El nivel de los contenidos de formación debe corresponderse con el nivel de competencia de la ocupación.
- 7.4 Determinar la estrategia formativa: generar ambientes de aprendizaje favorables a la generación de actividades de búsqueda, exploración, solución de problemas.
- 7.5 Establecer las guías de evaluación: Se elaboran con base en las evidencias de desempeño contenidas en la norma.
- 7.6 Diseñar la guía del instructor.
- 7.7 Adquirir o elaborar el material didáctico.
- 7.8 Definir el perfil del docente

8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

La unidad que se debe encargar de la administración de la propuesta es la unidad de planificación y evaluación de la Carrera de Hotelería y Turismo

8.1 PLAN OPERATIVO

ACTIVIDADES	OBJETIVO	MATERIALES	COSTOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Campos ocupacionales y levantamiento de la información sobre las competencias	Definir las necesidades de formación.	Cuestionarios	\$ 100.00	Esther Mullo Unidad de Planificación y Evaluación.	30 días
Normas de competencia laboral existentes	Establecer las normas de competencia	Guía de entrevistas	\$ 100.00	Esther Mullo Unidad de Planificación y Evaluación.	15 días
Contenidos y unidades de aprendizaje	Diseñar la planificación microcurricular	Matrices y formularios	\$ 200.00	Esther Mullo Unidad de Planificación y Evaluación.	15 días
Estrategia formativa	Diseñar la planificación microcurricular	Formularios	\$ 50.00	Esther Mullo Unidad de Planificación y Evaluación.	7 días
Guías de evaluación	Diseñar la planificación microcurricular	Formularios	\$ 50.00	Esther Mullo Unidad de Planificación y Evaluación.	7 días
Guía del instructor	Diseñar la planificación microcurricular	Formularios	\$ 50.00	Esther Mullo Unidad de Planificación y Evaluación.	7 días
Elaborar el material didáctico	Diseñar la planificación microcurricular	Software educativo Papelotes	\$ 150.00	Esther Mullo Unidad de Planificación y Evaluación.	15 días
Perfil del docente	Definir el perfil del docente	Formularios	\$ 50.00	Esther Mullo Unidad de Planificación y Evaluación.	7 días

8.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	2012						
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 4	MES 5	MES 6
1. Campos ocupacionales y levantamiento de la información sobre las competencias	■	■					
2. Normas de competencia laboral existentes					■	■	
3. Contenidos y unidades de aprendizaje							■
4. Estrategia formativa							■
5. Guías de evaluación							
6. Guía del instructor							
7. Elaborar el material didáctico							

8.3 PRESUPUESTO

MATERIALES	COSTOS
Cuestionarios	\$ 100.00
Guía de entrevistas	\$ 100.00
Matrices y formularios	\$ 200.00
Formularios	\$ 50.00
Formularios	\$ 50.00
Formularios	\$ 50.00
Software educativo - Papelotes	\$ 150.00
Formularios	\$ 50.00
TOTAL	\$ 750.00

9. PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

Evaluación Ex Ante

Evaluación que se debe realizar cada mes una vez que se hayan concluido las actividades programadas

Evaluación Concurrente o en proceso

Para posibilitar cambios a través de la retroalimentación, se debe evaluar la propuesta durante su desarrollo especialmente al cumplimiento de cada objetivo específico.

Evaluación Expost o final

Al término de todas las actividades, se debe efectuar una evaluación final, con el propósito de conocer los resultados.

BIBLIOGRAFÍA

ARNAZ, JOSE A. 1981 La planeación curricular. México: Trillas, primera edición.

ARIAS F., FLORES M.A. (2005). Satisfacción de los estudiantes con su carrera y su relación con el promedio y el sexo. El caso de la carrera de contaduría de la Universidad Veracruzana en Nogales, Veracruz. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. Enero-abril 2005. Año 11, No. 29.

ALVES H., RAPOSO M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la universidad Da Beira Interior .*Revista Internacional de Marketing Público y no lucrativo*. Vol. 1, No.1.

BEDNAR, G. Y LEVIE, M. (1993). *Construcción del conocimiento escolar*. Editorial Paidós. España.

BLANCO, R .2006. La equidad y la inclusión social: uno de los desafíos de la educación y la escuela de hoy; *Revista electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 4 (3): 1-25.

BORUNDA, A.M., A. ARANA A. Y J. MARTÍNEZ M. (2002). Identificación del perfil de desempeño de la Licenciatura en Sistemas de Computación Administrativa en un ambiente empresarial. Tesina para obtener la Licenciatura en Sistemas de Computación Administrativa. Facultad de Contaduría y Administración.

CANO, E. (1998). *Evaluación de la Calidad Educativa*. Madrid: La Muralla

D'HAINAUT. 1980 La regulación en los sistemas educativos, Guía metódica. UNESCO, Estudios y Documentos de Educación, N° 33,

DÍAZ, F. Y HERNÁNDEZ, G. (2002). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista. Editorial McGraw Hill. México.

DELORS, J. y Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI, 1996 "La Educación Encierra un Tesoro", Santillana, Ediciones UNESCO, Madrid,

DÍAZ BARRIGA, 1992 "Ensayos sobre la Problemática Curricular", Edit. Trillas.S.A. México,

EGEA, M. P. (2001). Criterios de calidad en centros universitarios según el alumnado: implicaciones laborales y organizacionales. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 7 (2) 219-231.

ENCARTA. "Evaluación curricular". Encarta® 97 © 1993-1996 Microsoft Corporation

GARCIA RAMOS, J.M. y PÉREZ JUSTE, R. (1989): Diagnóstico, evaluación y toma de decisiones. Rialp. Madrid

GONCZI, ANDREW, 1999 "Instrumentación de la educación basada en competencias. Perspectivas teóricas y prácticas en Australia", en Argüelles, A. (comp.), Competencia laboral y educación basada en normas de competencia, Limusa-sepcnccl- conalep, México.

GONZÁLEZ; M. J. LÓPEZ. 2003. Estudio comparativo de los modelos de financiación de los sistemas; s.l, s.e. 230 p.

HAY GROUP (2003). Las competencias: Clave para una gestión integrada delos recursos humanos. Ediciones Deusto. España.

HERNÁNDEZ, F.J., J. PARRA, M. GOMÁRIZ. A., M. SÁNCHEZ. C., J. RUIZ Y M. MARTÍNEZ A. (2004). Elaboración del modelo de competencias profesionales del orientador laboral. Actas del IV Congreso Internacional de Psicología y Educación. Almería. (Diciembre de 2005).

LÓPEZ, C., FERNÁNDEZ, K., Y MARIEL, P. (2002). Índices de satisfacción del consumidor. España: Universidad del País Vasco, Departamento de Econometría y Estadística.

MARTÍNEZ-TUR, V., ZURRIAGA, R., LUQUE, O. Y MOLINER, C. (2005). Efecto Modulador del tipo de segmento en la predicción de la Satisfacción del Consumidor. *Psicothema*, 17 (02), 281-285.

MENGES, R. J.; Kulieke, M. J. (1984). "Satisfaction and dissatisfaction in the college classroom", en *Higher Education*, 13, Amsterdam, Elsevier Publishers B. V.

MIKLOS, TOMAS, 1999. Educación y capacitación basada en competencias. Ventajas comparativas de la formación en alternancia y de llevar a cabo experiencias piloto, México,

MALPICA, MARÍA DEL CARMEN, "El punto de vista pedagógico", en Argüelles, A.,

OIT. (1996). Organización Internacional del Trabajo. Sindicatos y formación. Capítulo II. El enfoque y concepto de competencia.

OLIVER, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions [Un modelo cognitivo de los antecedentes y las consecuencias de las decisiones de satisfacción]. *Journal of Marketing Research*, 17 Noviembre, 460-469. Recuperado el 15 de abril, 2007 de la base de datos JSTOR.

SANDERS B.,B.; Zapata T., M. (1985). “Seguimiento de egresados de psicología social de la UAM-X”, en Foro Universitario, Vol. 5, No. 60, México.

SCHIFFMAN, L. Y LAZAR, L. (2001). *Comportamiento del consumidor*. México: Prentice Hall.

SOUSA, R.M. (2001). Análisis de necesidades de entrenamiento basado en el modelo de competencias.

TOBÓN, S. (2006). Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica. Segunda edición. Ecoe ediciones Ltda. Colombia.

TORRES Cruz, Beatriz (1988). La insatisfacción en el estudiante universitario del Colegio de Pedagogía de octavo semestre ante la no concordancia entre sus expectativas iniciales de la carrera y la realidad que confrontan, Tesina, FFyL, UNAM.

POZO, J. Y GÓMEZ, M. (2001). Aprender y enseñar ciencia. Tercera edición. Ediciones Morata. España.

VALLS, E. (1993). Los procedimientos: aprendizaje, enseñanza y evaluación. ICE (Universidad de Barcelona)/Horsori Editorial. España.

ZABALZA, M. (2003). Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional. Madrid: Narcea

CONSULTA EN LÍNEA:

<http://usuarios.lycos.es/enfermeriaperu/eduenfer/perfilprof2.htm#evaluacion%20curricular>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh1/annecentrena.htm> (febrero de 2006).

CARILLI, V. (2000). Student Satisfaction At Southern Illinois University Carbondale. Doctoral Dissertation Southern Illinois University At Carbondale. Obtenido en mayo 2011 desde <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3021507>

Giese, J. L. y Cote, J. A. (2002). Defining Consumer Satisfaction [Definición de la satisfacción del consumidor]. Academy of Marketing Science Review, 1. Recuperado el 15 de Mayo, 2011 de <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>

LÓPEZ A., GONZÁLEZ V. (2001). Niveles de satisfacción por la clase de Educación Física. Revista Digital. Año 6 - No.32. Buenos Aires. Obtenido en mayo de 2011 desde **<http://www.efdeportes.com>**.

NÚÑEZ, J. (1997). El modelo de gestión por competencia. <http://www.monografias.com/trabajos14/mocom/mocom.shtml>.

RAMÍREZ, P.C. (2003). ¿Qué es una competencia? http://www.sht.com.ar/archivo/temas/competencia_passo.htm (2001 - 2005).

TEJEDOR J.C. (2005). Niveles de satisfacción e insatisfacción escolar por las actividades en el medio natural en la educación secundaria obligatoria y el bachillerato. Aplicación de la técnica Iadov. Revista Digital Buenos Aires– Año

10 No. 85. Buenos Aires Obtenido el 05 de marzo 2011 desde <http://www.efdeportes.com>

UNIVERSIDAD VALLE DEL BRAVO. (2006). Autoestudio, Introducción. http://www.uvb.edu.mx/paginaweb/GRAFICOS/autostudioFIMPES/fimp_introd.Htm. (Febrero de 2011).

Zas, Bárbara (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002 <http://psicologiacientifica.com>. Consultada en febrero de 2011.

ANEXO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADOS

MAESTRIA EN DISEÑO CURRICULAR Y EVALUACIÓN EDUCATIVA

ENCUESTA PARA LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO PERÍODO

OBJETIVO: Establecer la incidencia de la evaluación curricular basado en competencias de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Ambato en la satisfacción académica de los egresados

INDICACIONES: Le agradecemos por colaborar con la evaluación, marcar con una “X” la opción que mejor recoge su valoración, de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

1. PERFIL PROFESIONAL	1	2	3	4	5
El plan de estudios en función de las demandas profesionales actuales					
Coherencia de las asignatura impartidas, con el perfil profesional					
Asignaturas acorde con la realidad actual					
Cantidad de módulos desarrollados por semestre					
La vinculación con los futuros centros de trabajo					
2. COMPETENCIAS DESARROLLADAS					
En general las competencias desarrolladas se adecuan a las funciones que se demandan en el mundo laboral.					
La competencia desarrollada para comunicar de forma efectiva me ha sido muy útil.					

3. ASPECTOS ACADÉMICOS	1	2	3	4	5
Los conocimientos teóricos adquiridos han facilitado una buena base para la formación permanente.					
Las actividades prácticas desarrolladas en los estudios reflejan la realidad de los principios y procedimientos usados en la profesión.					
Los conocimientos adquiridos tienen un adecuado equilibrio entre la teoría y la práctica.					
Las actividades extracurriculares para optimizar la formación (seminarios, congresos, coloquios, etc.) fueron suficientes					
El desarrollo y cumplimiento del contenido de los módulos					
La calidad de la enseñanza impartida					

El trabajo realizado por los profesores					
El dominio de los contenidos y actualización de los profesores					
El nivel de exigencia académica					
La metodología de enseñanza					
La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza					
El sistema de evaluación de aprendizajes					
La relación profesor-alumno					
La participación en las políticas y proyectos institucionales					
La consideración y respeto a mis ideas y propuestas en el aula					
Estar representado en las diversas instancias de gobierno de la universidad					
El reconocimiento social que tiene ser estudiante de esta universidad					

4. SERVICIOS DE LA CARRERA	1	2	3	4	5
La atención en la biblioteca.					
Los fondos bibliográficos son suficientes para el estudio.					
La actualización de materiales de consulta en la biblioteca.					
El acceso a las diversas manifestaciones culturales					
La atención en el Departamento financiero					
El proceso de inscripción y matrícula					
El Acceso a Internet y correo electrónico					
La implementación de nuevas tecnologías, acorde con la realidad actual					

El servicio de comedor					
El servicio médico y odontológico					
El servicio social					
5. INFRAESTRUCTURA					
Las aulas y su equipamiento son adecuadas para las actividades a desarrollar.					
Los laboratorios y su equipamiento son adecuados para las actividades a desarrollar					
La biblioteca y sala de lectura están bien acondicionadas y tienen amplitud espacial y horaria adecuada					
Los espacios para la recreación son suficientes					
Los espacios deportivos son adecuados para las actividades					
Las instalaciones, en general son adecuadas					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!