

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR**

**CALIDAD DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y SU INFLUENCIA EN EL  
RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE II Y IV AÑO DE  
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR CRULS**

**POR:**

**DORALIS JUDITH CÓRDOBA ZAMBRANO**

**PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ**

**2023**

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR**

**CALIDAD DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y SU INFLUENCIA EN EL  
RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE II Y IV AÑO DE  
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR CRULS**

**POR:**

**DORALIS JUDITH CÓRDOBA ZAMBRANO  
C.I.P: 7-707-2144**

Trabajo de Grado para Optar por el Título de Maestría en Docencia Superior

**PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ**

**2023**

# **TRIBUNAL EVALUADOR**

ASESOR:

---

**MAGÍSTER: LELVIS O. SÁNCHEZ**

MIEMBRO DEL JURADO:

---

**MAGÍSTER:**

MIEMBRO DEL JURADO:

---

**MAGÍSTER:**

## **DEDICATORIA**

Llena de regocijo, cariño y orgullo, por haber culminado esta investigación, la cual ha sido producto del esfuerzo, esmero, perseverancia y constancia, dedico este trabajo a: mis padres Darinel y Damaris, quienes han sido nuestros pilares fundamentales para seguir adelante; a mi hermano Darinel, abuelos y esposo, quienes son la fuente de motivación e inspiración de nuestra vida y orgullo de ser, una de las razones de sentirme tan satisfecha de culminar esta meta y por siempre escuchar de ellos palabras de aliento y superación.

***DORALIS.***

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia la acción de gracias va dirigida a Dios y a la Virgen María, bajo la advocación de la Virgen de Guadalupe, quienes me han regalado el don de la sabiduría para llevar a cabo, de manera satisfactoria, la culminación de esta investigación.

A nuestro asesor de tesis, el Magíster Lelvis Sánchez, por guiarnos y suministrarnos sus valiosos aportes en el proceso de investigación, como también para llegar a valiosas conclusiones de la misma; que Dios le retribuya con muchas bendiciones a su familia y seres queridos.

Al Centro Regional Universitario de Los Santos, excelentísima fuente de enseñanza. A todos los profesores que han sido facilitadores del conocimiento y protagonistas de nuestra formación profesional.

Finalmente, a mis padres, esposo y demás familiares, por su apoyo incondicional.

***DORALIS.***

## TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	
Abstract.....	
Introducción.....	1
<b>Capítulo I. El Problema de Investigación.....</b>	
1.1. Antecedentes del Problema.....	4
1.2. Planteamiento del Problema.....	5
1.3. Formulación del Problema.....	6
1.4. Objetivo General.....	6
1.5. Objetivos Específicos.....	6
1.6. Justificación.....	7
1.7. Delimitación.....	7
1.8. Limitaciones.....	8
<b>Capítulo II. Marco Teórico.....</b>	
2.1. Calidad de la enseñanza universitaria.....	10
2.1.1. Calidad educativa en el contexto universitario.....	10
2.1.2. El proceso de enseñanza como base de la calidad universitaria.....	12
2.1.3. Importancia de la calidad de la enseñanza universitaria.....	14
2.1.4. Gestión de la calidad universitaria.....	15
2.1.5. Rasgos de una enseñanza de calidad en educación superior.....	15
2.2. Rendimiento académico.....	16
2.2.1. Factores que influyen en el rendimiento académico del estudiante Universitario.....	17
2.2.2. Variables académicas y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios.....	19
2.3. El docente universitario.....	20
2.3.1. Cómo debe ser el docente universitario.....	20
2.3.2. En qué debe ser experto el docente universitario.....	23
2.3.3. Competencias del docente universitario.....	25
<b>Capítulo III. Marco Metodológico.....</b>	
3.1. Tipo, Enfoque y diseño de la investigación.....	29
3.2. Población y muestra.....	29
3.3. Hipótesis.....	30
3.4. Variables.....	31
3.5. Definición de las variables.....	31
3.5.1. Definición conceptual.....	31
3.5.2. Definición operacional.....	32
3.6. Instrumentos de recolección de datos.....	32
<b>Capítulo IV. Resultados.....</b>	

4.1. Cuestionario a estudiantes de II y IV años de la licenciatura en Educación Preescolar de la facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS).....	34
4.2. Entrevista a docentes de II y IV años de la licenciatura en Educación Preescolar de la facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS).....	52
<b>Capítulo V. Propuesta de Intervención.....</b>	
5.1. Introducción.....	56
5.2. Justificación.....	56
5.3. Objetivos.....	57
5.3.1. Objetivo general.....	57
5.3.2. Objetivos específicos.....	57
5.4. Beneficios.....	57
5.5. Diseño de la propuesta.....	58
5.6. Fundamento teórico.....	60
5.7 Evaluación.....	62
Comprobación de hipótesis.....	63
Conclusiones.....	64
Recomendaciones.....	64
Referencias Bibliográficas.....	66
Anexos.....	69

<b>No.</b>	<b>Índice de Tablas</b>	<b>Pág.</b>
1	Asiste normalmente a clases y si falta lo justifica.....	35
2	Cumple con sus obligaciones de atención a estudiantes.....	36
3	Es accesible en el horario de clases.....	37
4	Da a conocer el programa del curso.....	38
5	Desarrolla el programa siguiendo una programación.....	39
6	Posee amplios conocimientos sobre el curso que imparte.....	40
7	Sabe transmitir sus conocimientos.....	41
8	Se preocupa de que sus clases sean buenas.....	42
9	Escucha a sus estudiantes.....	43
10	Se preocupa por la calidad de los contenidos que desarrolla.....	44
11	Demuestra entusiasmo en el aula de clases.....	45
12	Explica con claridad los conceptos de cada tema.....	46
13	Las clases están bien preparadas, organizadas, estructuradas.....	47
14	Procura por hacer interesante la asignatura.....	48
15	La comunicación profesor-estudiantes es fluida y espontánea.....	49
16	Dialoga y tiene en cuenta la opinión de los estudiantes.....	50
17	Marca un ritmo de clases claro y oportuno.....	51

No.	Índice de Gráficas	Pág.
1	Asiste normalmente a clases y si falta lo justifica.....	35
2	Cumple con sus obligaciones de atención a estudiantes.....	36
3	Es accesible en el horario de clases.....	37
4	Da a conocer el programa del curso.....	38
5	Desarrolla el programa siguiendo una programación.....	39
6	Posee amplios conocimientos sobre el curso que imparte.....	40
7	Sabe transmitir sus conocimientos.....	41
8	Se preocupa de que sus clases sean buenas.....	42
9	Escucha a sus estudiantes.....	43
10	Se preocupa por la calidad de los contenidos que desarrolla.....	44
11	Demuestra entusiasmo en el aula de clases.....	45
12	Explica con claridad los conceptos de cada tema.....	46
13	Las clases están bien preparadas, organizadas, estructuradas.....	47
14	Procura por hacer interesante la asignatura.....	48
15	La comunicación profesor-estudiantes es fluida y espontánea.....	49
16	Dialoga y tiene en cuenta la opinión de los estudiantes.....	50
17	Marca un ritmo de clases claro y oportuno.....	51

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general, analizar la calidad del proceso de enseñanza y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar del CRULS. La misma se desarrolló dentro del enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva y un diseño no experimental. Un proyecto de esta naturaleza se justifica, por considerar que actualmente la calidad del proceso de enseñanza ante los avances y cambios a nivel mundial se convierte en un factor determinante en la relación docente estudiante, elementos actores del proceso enseñanza aprendizaje. La realización del presente trabajo investigativo permite medir, desde una perspectiva realista, la situación de la calidad del proceso enseñanza a nivel superior y cómo el desempeño del docente de esta unidad educativa influye directa e indirectamente en el rendimiento de sus alumnos. La población estimada para la presente investigación la conforman (61) estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar, de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos. La muestra la conforman 51 estudiantes de dicha licenciatura. Para este estudio se utilizó un tipo de muestreo aleatorio simple, donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. En cuanto a la hipótesis, se plantea que la calidad influye de manera positiva en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar CRULS. Los resultados obtenidos, mediante la aplicación del instrumento seleccionado, son presentados por medio de tablas y gráficas para facilitar su comprensión.

***Palabras clave:*** Calidad, docente, educación, estudiante, rendimiento académico.

## **ABSTRACT**

The present investigation has as a general objective, to analyze the quality of the teaching process and its influence on the academic performance of the students of the II and IV year of the Degree in CRULS Preschool Education. It was developed within the quantitative approach, with a type of descriptive research and a non-experimental design. A project of this nature is justified by considering that currently the quality of the teaching process in the face of advances and changes worldwide becomes a determining factor in the teacher-student relationship, actor elements of the teaching-learning process. The realization of the present investigative work will allow to measure from a realistic perspective the situation of the quality of the teaching process at a higher level and how the performance of the teacher of this educational unit directly and indirectly influences the performance of their students. The estimated population for this research is made up of (61) students of II and IV years of the Degree in Preschool Education of the Faculty of Educational Sciences of the Regional University Center of Los Santos. The sample is made up of 51 students of said degree. For this study, a type of probabilistic sampling was used, where all the elements of the population have the same possibility of being chosen. Regarding the hypothesis, it is proposed that quality has a positive influence on the academic performance of students in the II and IV year of the CRULS Preschool Education Degree. The results obtained, through the application of the selected instrument, are presented by means of tables and graphs to facilitate their understanding.

**Keywords:** Quality, teacher, education, student, academic performance.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de la enseñanza universitaria es considerada como uno de los puntos más importantes en la educación superior, puesto que es más que un compromiso donde la calidad está marcada por los indicadores que exigen los programas de aprendizaje de educación superior actualizados. En ese sentido se presenta un estudio sobre: ***“Calidad del proceso de enseñanza y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de licenciatura en educación preescolar CRULS”***.

Para este proyecto investigativo se ha estructurado un plan de trabajo que incluye cinco capítulos, los cuales se describen sucintamente:

En el capítulo primero, el problema de investigación, se incluyen los siguientes aspectos: Antecedentes del problema, planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación, delimitación y limitaciones.

El marco teórico se contempla en el segundo capítulo, donde se desarrollan temas tales como: Calidad de la enseñanza universitaria, calidad educativa en el contexto universitario, el proceso de enseñanza como base de la calidad universitaria, importancia de la calidad de la enseñanza universitaria, gestión de la calidad universitaria rasgos de una enseñanza de calidad en educación superior, rendimiento académico, factores que influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario, variables académicas y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios, el docente universitario, cómo debe ser el docente universitario, en qué debe ser experto el docente universitario y competencias del docente universitario.

El marco metodológico se contempla en el tercer capítulo; en el mismo se incluyen los siguientes puntos: Tipo, enfoque y diseño de la investigación, población y muestra, hipótesis, variables, definición de las variables, definición conceptual, definición operacional y

instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo cuarto se muestran los resultados obtenidos mediante el instrumento de investigación aplicado.

Los aspectos relacionados con la propuesta de intervención para una investigación de esta magnitud, se contemplan en el quinto capítulo de la investigación,

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y la sección de anexos, herramientas de trabajo que por su contenido han sido fundamentales para la elaboración del presente proyecto.

**CAPÍTULO I**  
**EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Antecedentes del problema

La enseñanza es un proceso sistemático porque se realiza siguiendo una metodología compuesta por estrategias, métodos y técnicas didácticas que se aplican de manera secuencial, pertinente y organizada; para lograrlo, emplea unos medios (material didáctico, libros, TIC) y ocurre en un contexto que puede favorecerla o entorpecerla. Su finalidad es alcanzar la comprensión del conocimiento y cumplir con metas, tanto de corto plazo (dominio de los conocimientos concretos de un grado o asignatura) como de largo plazo (ver contribuir a la formación integral del aprendiz o dominar las competencias para la vida). (Guzmán, 2016, págs. 285-358).

La calidad es como un deseo utópico en el que desembocan los sueños de los docentes y los gestores. Se busca como algo deseable y se espera como recompensa del trabajo bien hecho. Se añade que en calidad caminamos como peregrinos, no como nómadas, en referencia a la direccionalidad de la calidad y a los procesos de la misma. La calidad se revela como un concepto complejo y polisémico que tiene que ver con la obra bien hecha de Eugenio D'Ors y con modernos planteamientos y modelos teóricos aplicados a la educación. En la universidad la complejidad de la calidad es mayor, con lo que determina sus resultados, con la médula de la educación universitaria: los procesos. Esta propuesta proporciona un conocimiento del aspecto nuclear de la Educación. (Cantón, et al, 2014).

“Una enseñanza de calidad en educación superior debe cambiar la manera como los estudiantes comprenden, experimentan o conceptualizan el mundo que les rodea.” (Guzmán, 2011). En ese sentido, la calidad de la educación a nivel universitario debe procurar la realización de cambios estructurales en los estudiantes y que esto les permita crear un aprendizaje mayormente analítico.

La docencia también hace parte fundamental de la educación superior; esta influye directamente en la calidad del servicio que presta la universidad. La calidad de la docencia universitaria implica un elevado conocimiento sobre cómo funcionan los procesos y las dinámicas de aprendizaje de los sujetos el docente no es solo una figura o un actor más en las dinámicas universitarias, es uno de los principales protagonistas en la formación de los estudiantes y en la construcción de conocimiento desde la investigación. (Zabalza y Zabalza, 2010).

En el contexto de la educación superior actual, existe la necesidad de que los profesores fortalezcan sus competencias docentes, en función del incremento de la calidad académica. Muchos son los motivos que sustentan esta necesidad; pero uno de los desafíos lo constituye la formación inicial de estos profesionales, quienes en su mayoría no recibieron una formación pedagógica, sino que su preparación estuvo centrada en la ciencia. En tal sentido, constituye un eslabón primordial para su presente accionar profesional, desarrollar competencias docentes en el profesor universitario que facilite la transmisión de estos conocimientos mediante capacitaciones donde se articule la experticia profesional con en el complejo accionar de la práctica pedagógica. (Rodríguez, 2019, p.2).

## **1.2. Planteamiento del problema**

La calidad del proceso de enseñanza a nivel superior, resulta ser un tema de suma relevancia en la formación académica y que tiene un impacto significativo en los alumnos. En ese sentido se puede inferir que la calidad de la enseñanza universitaria influye de manera directa en el rendimiento de los alumnos, es por ello que los docentes deben preocuparse por ser líderes potencialmente actualizados y que los distintos contenidos que se imparten tras el desarrollo de cada asignatura, contribuyan a fortalecer aprendizajes verdaderamente significativos en los estudiantes.

El tema de la calidad en la educación es un asunto que, a nivel académico y profesional, se torna fundamental para direccionar los procesos sustantivos de este nivel de enseñanza de gran importancia para la evolución de un país, ya que forma a los futuros profesionales de una nación.

Esta investigación está enfocada a estudiar exclusivamente la calidad del proceso de enseñanza y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). Con la finalidad de generar alternativas más viables desde el punto de vista de la educación superior, de manera tal que se pueda mejorar significativamente la problemática observada.

### **1.3. Formulación del problema**

El planteamiento del problema conlleva la formulación de las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la calidad del proceso de enseñanza y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar CRULS?
- ¿Cómo es la metodología empleada por los docentes de la Licenciatura en Educación Preescolar CRULS?

### **1.4. Objetivo general**

- ❖ Analizar la calidad del proceso de enseñanza y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar CRULS.

### **1.5. Objetivos específicos**

- ❖ Identificar la calidad del proceso de aprendizaje en los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar CRULS.

- ❖ Describir la metodología empleada por los docentes de la Licenciatura en Educación Preescolar CRULS.
- ❖ Establecer la influencia del proceso de enseñanza en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar CRULS.

Es importante señalar que la calidad del proceso de enseñanza objeto de estudio es tipo teórica; para poder resolver los objetivos propuestos se va a medir a través del instrumento cuestionario.

### **1.6. Justificación**

Un proyecto de esta naturaleza se justifica, por considerar que actualmente la calidad del proceso de enseñanza ante los avances y cambios a nivel mundial, se convierte en un factor determinante en la relación docente estudiante elementos actores del proceso enseñanza aprendizaje.

La realización del presente trabajo investigativo permitirá medir, desde una perspectiva realista, la situación de la calidad del proceso enseñanza a nivel superior y cómo el desempeño del docente de esta unidad educativa influye, directa e indirectamente, en el rendimiento de sus alumnos.

La presente obra investigativa resulta ser beneficiosa para estudiantes y docentes, quienes podrán afianzar un mayor conocimiento sobre los diferentes métodos de enseñanza. Por otra parte, contribuye a ampliar sobre la metodología de enseñanza y para analizar las posibles variantes según el grado o curso.

### **1.7. Delimitación**

En lo que respecta a este apartado de investigación, se hará referencia a la delimitación temática y geográfica.

Delimitación temática: ¿Se realizará para investigar cual ha sido la calidad del proceso de enseñanza y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar CRULS?, ¿Cómo es la metodología empleada por los docentes de la Licenciatura en Educación Preescolar CRULS?

La investigación comprende el desarrollo de aspectos de carácter teórico relacionados con: Calidad de la enseñanza universitaria, calidad educativa en el contexto universitario, el proceso de enseñanza como base de la calidad universitaria, características de una enseñanza de calidad universitaria, importancia de la calidad de la enseñanza universitaria, gestión de la calidad universitaria, dimensiones intrínseca y extrínseca de la calidad, rendimiento académico, factores que influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario, variables académicas y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios, el docente universitario, cómo debe ser el docente universitario, en qué debe ser experto el docente universitario, competencias del docente universitario.

Delimitación geográfica: Este proyecto de investigación se desarrolla en el área geográfica denominada distrito de Las Tablas, provincia de Los Santos, exclusivamente en la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS).

### **1.8. Limitaciones**

En el desarrollo de esta investigación se han confrontado ciertas limitaciones, las cuales fueron superadas; entre ellas: Movilidad reducida por pandemia mundial conocida como Corona Virus (COVID-19), la cual complicó, en primera instancia, la aplicación del instrumento seleccionado durante la colecta de la información requerida; dispersión en la información, escasez de fuentes bibliográficas a nivel regional en cuanto al tema objeto de estudio.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Calidad de la enseñanza universitaria**

Los autores (Lago, et al, 2013) indican al respecto:

La calidad es el resultado de comparar las expectativas con la percepción del servicio recibido. Esto significa que la medida de la calidad está en la satisfacción de las personas y en el valor de lo que reciben. La efectividad, como relación entre las necesidades sentidas y los resultados percibidos es la única escala válida para medir la calidad. El éxito de los programas o de las organizaciones radica esencialmente en responder a la maximización de esta proporción.

De acuerdo con (Saveda, et al, 2010) al referirse a la calidad de la enseñanza universitaria indican:

Es vital para el desarrollo académico de los estudiantes y sirve como un importante medio para el aprendizaje para toda la vida. Incluso la manera de enseñar en aula como el aprendizaje participativo, uso de multimedia en aula, grupo de discusión entre alumnos, conceptos de entendimiento a través de la práctica y ejemplos de la vida real. (p.757).

### **2.1.1. Calidad educativa en el contexto universitario**

Por el impacto que tiene la calidad educativa a nivel universitario es necesario reflexionar sobre tan importante tema; en ese sentido (González y Santamaría, 2013) manifiestan:

La calidad de la enseñanza universitaria es fundamental para ejercer transformaciones directas como resultado de evaluaciones internas que propicien la mejora de los procesos formativos en este nivel educativo, no menos importante para un país y su sociedad. De igual manera, en el contexto tanto mundial como latinoamericano, se ha evidenciado la aplicación de este concepto de diferentes maneras por parte de las instituciones y el

sistema educativo. No obstante, esta se entenderá como la aplicación de requisitos y reglamentos, como puede ser en “términos de costo–beneficio, infraestructura avanzada y optimización de recursos, eficiencia terminal y calificación del personal académico.” (p. 133).

Por su parte (Martínez, et al, 2017) señalan:

Las universidades de América Latina y el Caribe, no han estado exentas de esta preocupación sobre este binomio y una de las formas de control de este proceso como tendencia mundial ha sido la acreditación de la educación superior, que comenzó por la década de los 90 como forma de rendir cuenta sobre el gasto público en relación con el desempeño académico de sus Instituciones; aunque más tarde se extendió al resto de las universidades, como un proceso voluntario.

Para (Guzmán, 2011) quien se basa en diferentes fuentes resumidas afirma:

a) Dominio amplio y especializado de la disciplina que enseña; b) Dominio pedagógico general; c) Dominio pedagógico específico del contenido; d) Dominio curricular; e) Claridad acerca de las finalidades educativas; f) Ubicarse en el contexto o situación donde enseña; g) Conocimientos de los alumnos y de los procesos de aprendizaje; h) Conocimiento de sí mismo; i) Sentimiento de autoeficacia; j) Método experiencial. En este sentido, es bastante abarcador concentrar en una sola persona todas estas habilidades, pero de ello depende una mejor proyección hacia la excelencia educativa y la satisfacción de los estudiantes.

La calidad educativa no es nada sin la evaluación de los procesos; por ello, cuando se produce la verificación de los resultados es imprescindible planificar las maneras apropiadas para su ejecución.

En este sentido, se debe tomar en consideración tres aspectos importantes: la superestructura, la estructura y la infraestructura; la primera entendiéndose por la misión, visión, objetivos, finalidades, perfil del egresado y modelo educativo; en cambio, la segunda es la organización académica de la institución con sus actores en relación con los planes de estudio, las líneas de los proyectos de investigación, las acciones de extensión y transferencia-difusión de conocimiento; y a última referida a los recursos materiales, financieros y servicios. (Álvarez, et al, 2015).

### **2.1.2. El proceso de enseñanza como base de la calidad universitaria**

En la actualidad se distingue entre programa y proceso. El programa se identifica como una secuencia de instrucciones escrita en un determinado lenguaje. Los procesos son partes o elementos en la ejecución de un programa; mientras el programa es un concepto estático, el proceso es un concepto dinámico. Un programa puede ser ejecutado por varios usuarios y por cada una de las ejecuciones existirá un proceso, con todos sus elementos.

La justificación del trabajo por procesos lo hace la Norma ISO 9000/2000: “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.” Más adelante añade: “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.” Puede entenderse que entonces un proceso es un marco de actuación que define un curso de acción compuesto por una serie de etapas, las cuales añaden valor a las entradas con el fin de producir unas salidas que satisfagan las necesidades del cliente del proceso.

La norma UNE\_EN ISO 9000-2000 señala que proceso es “el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.” La administración también entiende por proceso cualquier secuencia de acciones

interrelacionadas entre sí que se ordenan para dar servicio al usuario o cliente y que contribuyen a crear valor añadido en la organización en la que se desarrollan.

El modelo EFQM (2000) define el proceso como “el conjunto de actividades que sirve para lograr la formación del alumno y la prestación de los servicios que ofrece el centro educativo.” Alude a cómo se gestionan, evalúan y revisan los procesos para asegurar la mejora continua de las actividades del centro educativo en coherencia con la planificación y la estrategia del centro para conseguir la satisfacción de los usuarios y colaboradores. También señala el modelo alguno de los procesos a los que se refiere:

- ❖ Organización del centro: horarios, adscripción del personal, agrupamiento de alumnos, gestión del comedor y del transporte.
- ❖ Clima escolar: convivencia, integración, control de asistencia y entradas y salidas del centro.
- ❖ La enseñanza-aprendizaje: aplicación del proyecto curricular, cumplimiento de las programaciones, tasas de promoción del alumnado.
- ❖ Evaluación del alumnado: evaluación continua, decisiones de la junta de evaluación.
- ❖ Orientación y tutoría en los diferentes cursos, con alumnos, padres y profesores.

La gestión por procesos en educación universitaria, supone el paso de una visión de tipo administrativo a una visión de tipo más gestor y también supone un cambio cultural radical, que no es ni más ni menos que situar al usuario de la educación como eje fundamental de esta entendida en su dimensión servicio.

El entender la educación como un servicio, o más bien una suma de servicios a unos destinatarios finales (alumnos, padres, sociedad) implica contemplar con especial interés las relaciones del centro educativo con la sociedad, los padres y los alumnos. Ellos serán en definitiva los árbitros o jueces que manifiesten la satisfacción o insatisfacción con la prestación

del servicio educativo que los centros desarrollan. También determinarán si el proceso que se ha desplegado y planificado se puede evaluar de forma positiva o negativa según las evidencias acumuladas al final del mismo. Queremos integrar en esta visión por procesos la doble dimensión: procesos de fuera adentro, es decir, lo que el centro ofrece y produce la satisfacción de los alumnos y padres como clientes externos y la recíproca de los usuarios internos: profesores y alumnos como realizadores y receptores de las actividades planificadas en cada proceso que van encadenándose en eslabones para determinar la visión global de la calidad del centro educativo.

La calidad educativa no es nada sin la evaluación de los procesos; por ello, cuando se produce la verificación de los resultados, es imprescindible planificar las maneras apropiadas para su ejecución. En este sentido, se deben tomar en consideración tres aspectos importantes: la superestructura, la estructura y la infraestructura; la primera entendiéndose por la misión, visión, objetivos, finalidades, perfil del egresado y modelo educativo; en cambio, la segunda es la organización académica de la institución con sus actores en relación con los planes de estudio, las líneas de los proyectos de investigación, las acciones de extensión y transferencia difusión de conocimiento; y a última referida a los recursos materiales, financieros y servicios. (Álvarez, et al, 2015).

### **2.1.3. Importancia de la calidad de la enseñanza universitaria**

En lo que respecta a la importancia de la calidad de enseñanza universitaria (Mohand, et al, 2022) señalan: “La calidad de la enseñanza en la educación superior, implica necesariamente investigar sobre el nivel individual de satisfacción del alumnado y profesorado inmersos en dicho sistema.” (p.164).

La calidad de la enseñanza en educación superior es considerada el punto más importante para que el estudiante tenga un aprendizaje eficaz, consiste en tener aprendizaje presencial y a

distancia, una enseñanza a través de ambientes combinados, consiste en un proceso docente semipresencial por medio de las nuevas tecnologías de comunicación e información, modelo virtual de enseñanza, mediante la plataforma moodle donde se crean y se administran cursos, Moodle, es un software gratuito que te permitirá tener tus cursos on line.” (Entorno Modular de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetivos).

Pero también significa modo de aprender innato, es una plataforma virtual de aprendizaje dentro de los sistemas de gestión de procesos de enseñanza aprendizaje a través de la creación de cursos en línea, pues permite el levantamiento de un centro capaz de gestionar distintos cursos a la vez a través de la red, que se caracteriza por poseer una estructura modular y estar construida bajo la concepción constructivista de aprendizaje.

#### **2.1.4. Gestión de la calidad universitaria**

La gestión es otro elemento fundamental en la dinámica interna y externa de las instituciones de educación superior. La gestión, a modo general, está definida como un conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa: una buena gestión hace que las empresas funcionen.

La gestión de la calidad de la enseñanza universitaria se relaciona con todas las actividades referente a los elementos administrativos y financieros de una institución, así como a la forma en la cual los directivos, docentes y los estudiantes se organizan.

#### **2.1.5. Rasgos de una enseñanza de calidad en educación superior**

Con referencia a los rasgos que debe reunir una enseñanza de calidad a nivel superior (Guzmán J, 2011) nos dice que: “Una enseñanza de calidad en educación superior debe cambiar la manera como los estudiantes comprenden, experimentan o conceptualizan el mundo que les rodea.”

Un rasgo crucial que distingue a una enseñanza de calidad es la claridad, la cual consiste en que el profesor sea organizado, presente el contenido de manera lógica, utilice ejemplos, explique el tema de manera simple, enseñe paso a paso, responda adecuadamente las preguntas de los estudiantes, retroalimente sus acciones, enfatice los puntos importantes, resuma lo enseñado en la clase y pregunte a los estudiantes para verificar que hayan comprendido, además de crear una atmósfera pro -picia para el aprendizaje y estimular la participación de los alumnos.

Los rasgos más importantes de un buen docente de educación superior son descritos así por (Friesen, 2011):

- ❖ Comparte su pasión y entusiasmo por su materia explicitando a los alumnos la importancia de la misma. Vincula su labor de investigación con los temas enseñados.
- ❖ Liga lo revisado en clase con tópicos o temas de actualidad.
- ❖ Usa ejemplos claros y relevantes para ilustrar el tema expuesto.
- ❖ Indaga sobre las experiencias del estudiante y las utiliza en su enseñanza.
- ❖ Plantea preguntas clave para señalar los puntos controversiales de un campo, o los problemas no resueltos o de las perspectivas existentes.
- ❖ Emplea sitios de Internet para demostrar la actualidad del material presentado.

## **2.2. Rendimiento académico**

Al referirse al rendimiento académico (Sánchez, et al, 2011) indican:

El rendimiento académico es un término multidimensional determinado por los diversos objetivos y logros pretendidos por la acción educativa. Desde la perspectiva operativa del término, se define como la “nota o calificación media obtenida durante el periodo universitario que cada alumno haya cursado.” Las variables y los indicadores que inciden en él se clasifican de diversas maneras, a saber: variables demográficas o de identificación (sexo, edad, estado civil, experiencia laboral), variables académicas (tipos

de estudios cursados, curso, opción en que se estudia una carrera, rendimiento previo), variables sociofamiliares (estudios de los padres, situación laboral de los mismos, lugar de residencia familiar, lugar de estudio).

Para (Nuñez y Quiñoñes, 2012) en cuanto al rendimiento académico señalan:

El rendimiento académico es un indicador del nivel de aprendizaje alcanzado por el estudiante, por tanto, se brinda importancia a dicho indicador. En tal sentido el rendimiento académico se convierte en una tabla imaginaria de medida para el aprendizaje logrado en el aula, que constituye el objetivo central de la educación. Los tres tipos de evaluación antes señalados recorrerán el mismo proceso: la evaluación diagnóstica será un antecedente, un indicador de adelantos o deficiencias en la evaluación formativa y una certificación del grado en que el estudiante alcanzó sus objetivos en la evaluación sumativa, razón que amerita se realice la evaluación en los tres momentos y no solo se dé prioridad a la evaluación sumativa por considerarla más objetiva. Otro aspecto importante a considerar dentro de la evaluación del aprendizaje en los estudiantes, es la autoevaluación que debe fomentarse en el estudiante universitario, motivo por el cual se abordarán en el siguiente apartado aspectos importantes sobre la misma. El rendimiento académico puede definirse como la capacidad que tiene el estudiante para la consecución de los objetivos del currículum académico, de acuerdo con los niveles establecidos en el sistema educativo. En el camino que lleva a la consecución de dichos objetivos, se encuentran asociados factores relacionados con el alumno y con el propio sistema educativo.

### **2.2.1. Factores que influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario**

En cuanto a los factores que influyen en el rendimiento académico, según (Oliveira, 2019):

Influyen aspectos como las aptitudes, la personalidad, las relaciones, la voluntad, el estado físico y anímico como un todo y un sinnúmero de elementos que la psicopedagogía y la ciencia empírica siguen analizando. Se ha denominado a estos elementos como “ámbitos”, que son un conjunto agrupado de los tres parámetros del comportamiento humano que influyen en el rendimiento académico: ámbito pedagógico, ámbito psicológico y ámbito ambiental.

Es importante señalar que son muchos los factores que influyen en el rendimiento académico de los estudiantes, en ese sentido (Cruz, 2016) indica:

❖ Factores socioculturales:

Aspecto laboral, nivel educativo de los padres, formación y rendimiento académico previo, nivel motivacional al ingresar a la institución educativa, motivo de la elección del programa, capacidad de comunicación y socialización.

❖ Factores demográficos:

Género, edad, estado civil, fuente financiación de estudios y estrato social.

❖ Factores biológicos:

Estado de salud física (General).

❖ Factores pedagógicos:

Aptitudes y actitudes del docente, formación y experiencia del profesor, proceso didáctico, tamaño del grupo, capacidad de manejo del grupo por parte del docente, clima académico en clase, nivel motivacional durante la permanencia del estudiante en la institución y método de estudio.

❖ Factores cognoscitivos:

Tipo de inteligencia, rendimiento académico previo, aspectos en aptitud y actitud, capacidades y habilidades y proceso de pensamiento.

❖ Factores psicológicos:

Estado de salud mental y psicológica, seguridad en la elección del programa, aspectos de aptitud y actitudinales, nivel motivacional al ingresar a la institución y durante su permanencia, autoconcepto, concentración, responsabilidad hacia el aprendizaje, ansiedad y estrés, emociones, insomnio e inseguridad.

**2.2.2. Variables académicas y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios**

Las variables académicas están asociadas al rendimiento académico previo y al esfuerzo mostrado del estudiante, así como al currículo que sigue el mismo. Abarcan aquellos factores educativos que rodean directamente la intervención pedagógica o docente. En consecuencia, las variables pedagógicas incorporan lo interno: el esfuerzo del profesor; mientras que las variables académicas tienden a abarcar lo externo a la práctica docente: el esfuerzo del alumno y la política académica de la institución. Entre tales variables se destacan, según (Ocaña, 2011):

❖ Características académicas del colegio de procedencia:

Saber si el tipo de formación que se brinda en los colegios de procedencia influye sobre el rendimiento académico universitario, ha sido motivo de investigaciones en países latinoamericanos y de otras latitudes.

❖ El esfuerzo y los efectos de las cargas laborales o académicas:

La variable esfuerzo se puede operacionalizar tomando en cuenta los siguientes criterios: La asistencia a clases, estrategias de estudio, trabajos presentados a tiempo y aprobados, la participación durante la clase.

❖ La vocación del estudiante:

El decidir qué carrera seguir en la educación superior es una de las decisiones más trascendentes que debe tomar un adolescente entre los 15 a 17 años de edad. Los cursos, talleres

o seminarios de orientación vocacional son hoy una necesidad que busca guiar al estudiante escolar a tomar la decisión correcta según sus capacidades e intereses. No podemos negar que la presión del mercadeo y la imagen social de muchas carreras influyen también en la decisión de los adolescentes.

❖ Las facilidades académicas:

Hoy se asocia mucho la infraestructura a la posibilidad de tener un mayor rendimiento académico. Las universidades privadas no escatiman recursos para construir imponentes pabellones equipados con tecnología de punta (aulas multimedia, wi-fi, bibliotecas amplias y actualizadas, etc.). La universidad pública, según sus posibilidades presupuestales y sobre todo los recursos propios que pueda generar, también hace su esfuerzo por construir pabellones modernos y equipados.

### **2.3. El docente universitario**

Los profesores universitarios son responsables de cultivar el conocimiento, difundirlo y realizar investigaciones educativas. Dichos educadores necesitan estar en constante actualización.

#### **2.3.1. Cómo debe ser el docente universitario**

Un docente universitario no es una persona que solo brinda conocimientos. Es, además, alguien capaz de motivar, de generar entusiasmo en los estudiantes y de convertirse en un espacio de referencia. Un buen docente universitario puede hacer la diferencia entre que un estudiante sienta o no pasión por una profesión y encuentre alternativas creativas para su desarrollo.

De acuerdo con la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencias y Tecnología (UMECIT, 2021):

❖ Debe involucrar teoría y práctica:

Los modelos de enseñanza más convencionales se han basado, a lo largo de los años, en enseñar conceptos sin poder relacionar a estos con el mercado laboral real. En la actualidad, un buen docente universitario debe comprender que las competencias laborales necesitan adecuarse a las expectativas que las empresas y organizaciones tienen sobre los nuevos graduados. En este sentido, es muy importante que un docente pueda unir la producción intelectual con la experiencia y la dinámica que el graduado requerirá posteriormente para su introducción laboral.

❖ Debe incentivar la investigación:

La investigación y el desarrollo son pilares fundamentales de las sociedades contemporáneas, particularmente en Panamá. Por eso, un buen docente universitario tiene que incentivar a sus estudiantes a investigar y generar nuevos conocimientos. La investigación académica desde las aulas es considerada como un activo clave en el desarrollo de las sociedades del futuro. El docente que no fomente la investigación ni transmita la importancia de la exploración estará limitando el desarrollo de sus estudiantes de cara al futuro.

❖ Se involucra en las TICs:

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son claves en el desarrollo de las sociedades contemporáneas. Poder conocer y manejar las TICs es fundamental para cualquier profesional que ejerza la enseñanza, debido al rol cada vez más relevante que estas cumplen en la vida cotidiana de las personas, en el ámbito educativo y de producción de conocimientos. Hoy día las TICs están en las aulas y en distintos ámbitos de la formación académica, por lo que su manejo es indispensable para quienes llevan a cabo la tarea de enseñar.

❖ Fomenta que los estudiantes trabajen en equipo:

El trabajo en equipo fomenta la diversidad de opiniones y de criterios a la hora de generar conocimientos. En este sentido, se considera fundamental para favorecer no solamente la tolerancia, sino también la apertura a nuevas ideas y la construcción de un conocimiento que

pueda ser colectivo. En la actualidad se considera estratégico que se pueda trabajar en equipo desde las aulas universitarias, para generar una dinámica de trabajo circular basada en el respeto y en la apertura, así como en la escucha mutua.

❖ Utiliza diversas estrategias:

En ocasiones, los docentes universitarios encuentran un modo de enseñar que les resulta funcional y se mantienen en él a lo largo del tiempo. Si bien es cierto que cada persona tiene una forma de ejercer la enseñanza superior, utilizar diversas estrategias didácticas puede permitir a los docentes adecuarse a las dinámicas de cada grupo y sus particularidades. Ello permite una apertura mayor a nuevas ideas y posibilidades a la hora de ejercer la tarea de enseñar, con el fin de transmitir los conocimientos de la mejor manera a cada grupo en su diversidad.

❖ Logra motivar:

A lo largo de los años de estudio y de los exámenes, así como de los cambios que se van sucediendo en la vida de las personas mientras transitan una carrera universitaria, la motivación puede ir fluctuando. Pese a que se sienta interés por la carrera, no siempre se va a tener la misma motivación. Por eso es fundamental que los docentes sean capaces de transmitirla y de devolver entusiasmo a sus estudiantes. Un buen docente debe transmitir ganas de seguir aprendiendo y de seguir avanzando en ese proceso que se ha transmitido y, además, debe constituirse como un punto de referencia sobre el que los alumnos puedan sostenerse para continuar su recorrido.

❖ Es capaz de estimular el liderazgo:

Finalmente, el liderazgo es una característica muy demandada actualmente en el mercado laboral para las diferentes profesiones. Un buen docente universitario tiene que poder fomentar e incentivar la actitud de liderazgo en sus estudiantes. Debe invitarlos a proyectarse y a tener iniciativa, a investigar aún por fuera de los contenidos, a gestionar alternativas y nuevas

formas de trabajo. Se trata de un modelo de enseñanza que no se basa en la verticalidad de habla-escucha, sino en un diálogo, donde se invita a los estudiantes a formar parte de esa construcción de conocimiento.

### **2.3.2. En qué debe ser experto el docente universitario**

Según (Guzmán J, 2011), el docente universitario debe ser experto en cuanto a lo siguiente:

- ❖ **Dominio amplio y especializado de la disciplina que enseña:** Está relacionado con saber manejar los hechos, conceptos y principios de la misma. Abarca también la utilización de las mejores formas para organizar y conectar las ideas, así como de la propia manera de concebir la disciplina.
- ❖ **Dominio pedagógico general:** Permite aplicar los principios generales de la enseñanza para poder organizar y dar bien la clase; incluye la capacidad para utilizar pertinentemente distintas estrategias y herramientas didácticas. Entre ellas están las necesarias para el manejo de la clase y para crear una atmósfera adecuada para el aprendizaje.
- ❖ **Dominio pedagógico específico del contenido:** Permite aplicar las estrategias concretas para enseñar un tópico concreto, lo que ahora se denomina "la didáctica de la disciplina." Tiene que ver con la manera de organizar, presentar y manejar los contenidos, los temas y problemas de la materia considerando las necesidades e intereses del aprendiz así como la propia epistemología de la disciplina y de lo que se espera realice un profesional de la misma. Al hacerlo, el docente podrá presentar adecuadamente el material siguiendo los lineamientos pedagógicos con la finalidad de hacerlo comprensible a los alumnos.
- ❖ **Dominio curricular:** Es la capacidad para diseñar programas de estudio donde explicita el conjunto de acciones que realizará para adecuar su enseñanza a las características de los alumnos, considerando el tipo de contenidos y las metas del programa. Incluye la selección

y el empleo de los materiales didácticos pertinentes (libro de texto, videos, utilización de las TIC, entre otras).

- ❖ Claridad acerca de las finalidades educativas: No sólo incluye los propósitos concretos de su materia, sino de los fines últimos de todo el acto educativo. Abarca metas sobre todo de tipo actitudinal y de transformaciones personales; es decir, preguntarse si lo que está enseñando repercutirá positivamente en la vida de los estudiantes y de la utilidad social de lo aprendido.
- ❖ Ubicarse en el contexto o situación donde enseña: La enseñanza es una actividad altamente contextual; este dominio se refiere a lo apropiado o inapropiado del comportamiento docente. Por ejemplo, son muy diferentes las reglas y el "ambiente" si la institución donde se enseña es pública o privada, tradicional o liberal, con muchos años de existir o de nueva creación e incluso difieren, dependiendo del lugar donde se localiza. Lo anterior implica que el maestro debe estar muy consciente de "las reglas del juego" explícitas o implícitas que rigen en la institución donde enseña.
- ❖ Conocimiento de los alumnos y de los procesos de aprendizaje: Necesita dominar las diferentes teorías psicopedagógicas que explican el aprendizaje y la motivación. Así mismo, estar consciente acerca de las diversas características físicas, sociales y psicológicas de sus alumnos; es decir, requiere conocer quién es el aprendiz y cómo ocurre el proceso de aprendizaje. A partir de este conocimiento, podrá promover en sus estudiantes la comprensión más que la recepción pasiva de saberes, ayudarlos a autorregular su aprendizaje, motivarlos explicitando los beneficios que obtendrán si adquieren lo enseñado, corregir sus realizaciones, enseñarles a trabajar cooperativamente, a ser críticos, a automotivarse y a empatizar. Requiere la capacidad por parte del docente de identificar las diferentes clases de ideas previas y preconcepciones que por lo regular tienen los estudiantes,

y entonces encaminar su enseñanza a transformarlas.

- ❖ Un rasgo personal del buen docente, y no menos importante, es un adecuado conocimiento de sí mismo, entendiendo por esto la capacidad de tener plena conciencia acerca de cuáles son sus valores personales, el reconocimiento de sus fortalezas y debilidades como docente y persona, para tener claridad sobre sus metas educacionales y utilizar su enseñanza como medio para alcanzar tales propósitos. Implica tener un adecuado equilibrio emocional, saber manejar pertinentemente las habilidades interpersonales para promover relaciones adecuadas con los estudiantes, que es un rasgo importante de una buena docencia en nuestro medio.
- ❖ Otra cualidad clave que se ha identificado es la importancia de que el maestro se sienta auto-efficaz, entendiendo por esto la creencia en las propias capacidades personales para organizar y ejecutar un curso de acción requerido para conseguir un logro dado.

### **2.3.3. Competencias del docente universitario**

En lo que respecta al tema de las competencias del docente universitario se puede señalar lo siguiente:

La educación superior en la región de América Latina y el Caribe tiene el gran reto de continuar con su universalización mediante los recursos ilimitados propiciados por la tecnología. Los educadores de este nivel de enseñanza, deben brindarle la importancia que requiere al desarrollo de sus competencias docentes, con el mismo interés de los niveles anteriores. “Este paradigma impone condiciones de exigencias respecto a la competitividad y vigencia de los conocimientos de los profesionales graduados.” (Fernández, et al, 2016, p. 9).

Las competencias no se pueden centrar solamente en una función laboral, ni en la apropiación del conocimiento de acuerdo a su área disciplinar como lo señala (Esteban y

Menjivar, 2011); según los autores, “ocupa todo un conjunto de capacidades que se desarrollan a través de procesos que conducen a la persona responsable a ser competente para realizar múltiples acciones sociales, cognitivas, culturales, afectivas, laborales y productivas.”

Ser competente para favorecer el deseo de saber de los alumnos y para ampliar sus conocimientos, comprometer a los alumnos en sus aprendizajes, ser capaz de responder a la diversidad de los alumnos, estar preparado para incorporar la lectura en la actividad educadora y educar en valores y para la ciudadanía.

Adicionalmente (Jabit, 2007) alude que existen dos tipos de competencias que debe desarrollar el profesor universitario: “Las competencias individuales y las competencias colectivas.”

- ❖ La primera en la dimensión del saber actuar hace referencia a resolver situaciones en el ámbito pedagógico, a tener dominio propio y de los conocimientos, una comunicación efectiva con todos los actores educativos y la autogestión personal y profesional.
- ❖ La segunda se manifiesta cuando el docente consigue acuerdos sobre un problema, meta a alcanzar, o situación a mejorar, logra un mismo entendimiento sobre determinada información, elige los modos de cooperación apropiados para las diversas formas de organización y aprende de las experiencias.

Las competencias son de carácter práctico, son las capacidades necesarias para un buen desempeño individual y colectivo de cualquier actividad productiva.” Participación en actividades educativas desarrollando conocimientos, valores y habilidades y como resultado se obtienen saberes prácticos, científicos, tecnológicos y actitudes.

Las competencias docentes constituyen la base fundamental para el correcto procedimiento en las aulas de cualquier nivel educativo; en tal sentido, el desarrollo de estrategias que propicien la calidad de la enseñanza-aprendizaje en el nivel de la educación

superior siempre tributará al contexto social. No obstante, es importante que los procedimientos se encuentren dirigidos por estrategias concebidas con una base metodológica que ayuden tanto al docente inexperto como el experimentado. Por este motivo es necesario asumir el significado de algunos términos, los cuales representan la base para el desarrollo de competencias docentes.

En el contexto de la educación superior de los países desarrollados, la dimensión del desarrollo profesional docente, cobra un valor de excelencia; pero son conscientes de la relevancia que este aspecto tiene para la calidad de la educación. Según la Comisión Europea (2008) existen tres niveles de competencias relevantes para los docentes:

- ❖ Competencias profesionales: relacionadas con la experiencia laboral y las destrezas técnicas profesionales; tienen que ver con las competencias específicas de su especialidad.
- ❖ Competencias pedagógicas y sociales: que facilitan los procesos didácticos, el trabajo con los jóvenes, la integración de las funciones formativas, la mentorización, el aprendizaje colaborativo y la transferencia efectiva de conocimiento.
- ❖ Competencias de gestión: coordinación con agencias formativas colaboradoras y supervisión de prácticas.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo, enfoque y diseño de la investigación**

La metodología empleada para esta investigación es de tipo descriptivo. De igual manera es de carácter explicativo, ya que es concluyente y se utiliza para obtener evidencias de las relaciones de causa y efecto, que para este caso está relacionado con: “*Calidad del proceso de enseñanza y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar CRULS*”

En cuanto al enfoque, es de tipo cuantitativo “el cual utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernández *et al*, 2014).

De igual manera se utilizará un diseño no experimental, el cual, según (Hernández *et al.*, 2014): “Investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (p.152).

En este estudio se utilizará como método de investigación deductivo, ya que se iniciará de lo general hasta llegar a lo específico, es decir, de lo que se conoce sobre el tema hasta llegar a deducir conclusiones desde una específica.

### **3.2. Población y muestra**

En cuanto al concepto de población (Hernández, et al, 2014), asevera que: “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.” (p.174)

La población estimada para la presente investigación la conforman (61) estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar, de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos.

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto

de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.” (Hernández, et al, 2014).

El tamaño de la muestra se determinó de acuerdo con (Ñaupas, 2014), quien indica la siguiente fórmula:

El cual considera los siguientes estimadores estadísticos: Nivel de confianza de 95% ( $Z = 1,96$ ); Probabilidad de éxito es 0.51 o 0.59 ( $p = 0,5$ ); Probabilidad de fracaso es 0.49 o 0.41 ( $q = 0,4$ ) y con un margen de error esperado de 5% ( $E = 0,05$ ). (p.248).

Fórmula:

$$\frac{Z^2pqN}{E^2(N - 1) + z^2pq}$$

Donde:

$$N = \text{Población} \quad (61)$$

$$N = \text{Muestra provisional} \quad ;?$$

$$P = \text{Probabilidad de éxito} \quad (0.5)$$

$$Q = \text{Probabilidad de fracaso} \quad (0.4)$$

$$Z = \text{Nivel de confianza} \quad (1.96)$$

$$E = \text{Precisión o margen de error} \quad (0.05)$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.4)(61)}{(0.05)^2(61 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.4)}$$

$$n = \frac{46.86752}{0.91832}$$

$$n = 51$$

Para este estudio se utilizará un tipo de muestreo probabilístico, donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos.

### 3.3. Hipótesis

“Las hipótesis son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que

tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones.” (Hernández, et al, 2014, p.104).

Con el propósito de alcanzar los objetivos de esta investigación se plantean las siguientes hipótesis.

**Hi:** La calidad influye de manera positiva en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar CRULS.

**Ho:** La calidad influye de manera negativa en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar CRULS.

### **3.4. Variables**

De acuerdo Hernández, et al, (2014), señalan que una variable “es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.” (p. 105). En esta investigación se identifican las siguientes variables:

- ❖ Variable independiente: Calidad del proceso de enseñanza.
- ❖ Variable dependiente: Rendimiento académico.

### **3.5. Definición de las variables**

#### ***3.5.1. Definición conceptual***

“El concepto de calidad de la enseñanza en educación superior es un tema un tanto complicado, puesto que se necesita de varios indicadores que ameriten la calidad, que es considerada como uno de los puntos más importantes para los estudiantes de educación superior.” (Ortega, et al, 2017).

El rendimiento académico es un término multidimensional determinado por los diversos objetivos y logros pretendidos por la acción educativa. Desde la perspectiva operativa del término, se define como la “nota o calificación media obtenida durante el periodo

universitario que cada alumno haya cursado (Gómez, et al, 2011).

### ***3.5.2. Definición operacional***

La investigación se realizará a través de la técnica de encuesta con el instrumento utilizado (cuestionario), aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS).

### **3.6. Instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación, se utilizó la técnica de encuesta, el instrumento que se utiliza consiste en un cuestionario, estructurado sobre preguntas abiertas y cerradas relacionadas con el tema que se desarrolla.

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.” (Hernández, et al, 2014, p.217).

De igual manera se aplicó la técnica de entrevista a docentes de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS).

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS**

#### **4.1. Cuestionario a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS)**

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a través de los instrumentos utilizados en el presente estudio.

Para tal propósito, las respuestas obtenidas están acompañadas de su respectivo análisis, el cual incluye gráficas, las que permiten una mejor comprensión de la información que se presenta.

**Tabla 1**

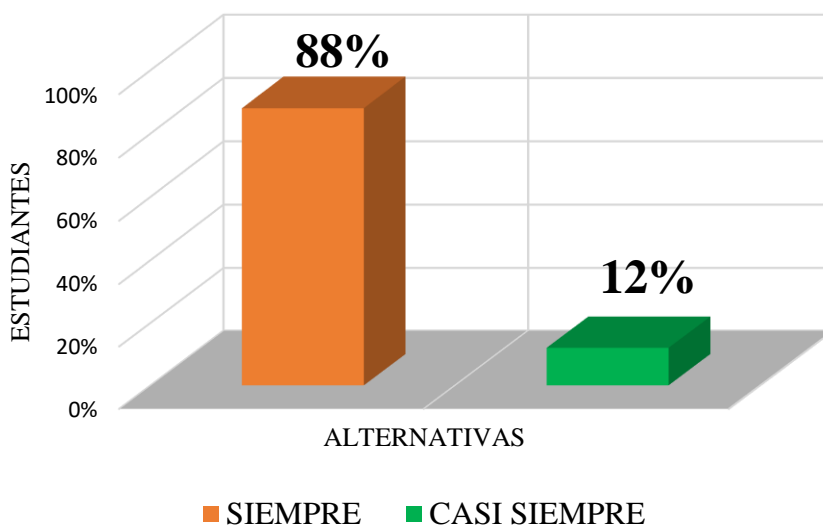
*Asiste normalmente a clases y si falta lo justifica*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	45	88%
Casi siempre	6	12%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 1**

*Asiste normalmente a clases y si falta lo justifica*



En la Tabla 1 y la correspondiente gráfica, se aprecia que el 88% de los encuestados dijo que asiste normalmente a clases siempre; el 12% manifiesta que casi siempre. Del presente resultado se puede inferir que la mayoría de los encuestados señaló que asiste normalmente a clases y si falta lo justifica, lo cual a nuestro juicio resulta ser de suma relevancia.

**Tabla 2**

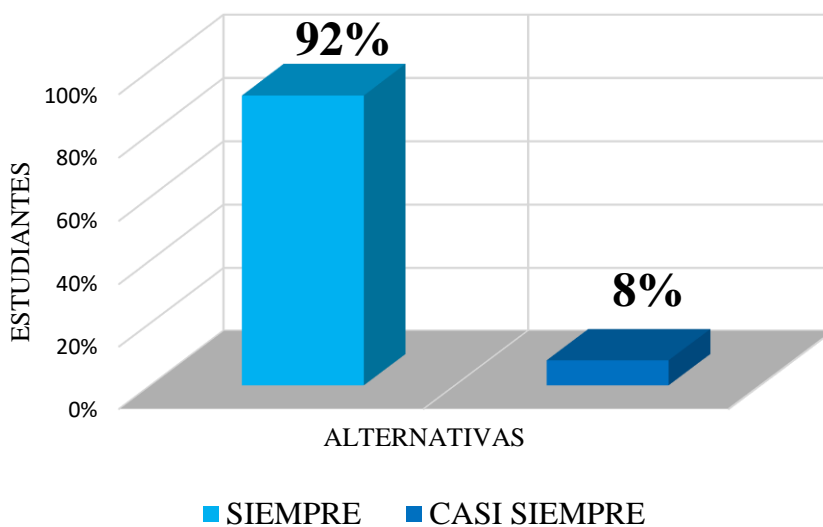
*Cumple con sus obligaciones de atención a estudiantes*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	47	92%
Casi siempre	4	8%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 2**

*Cumple con sus obligaciones de atención a estudiantes*

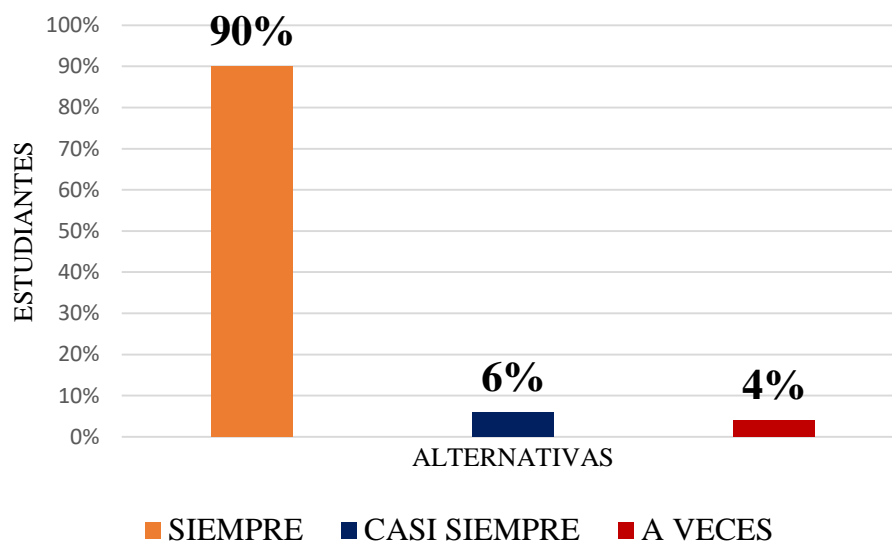


Se puede observar en la Tabla 2 y la gráfica correspondiente, que el 92% de los encuestados manifiesta que siempre cumple con sus obligaciones, mientras que el 8% dijo que casi siempre. Con el resultado obtenido se puede concluir, que de manera mayoritaria si cumplen con sus obligaciones de atención a estudiantes.

**Tabla 3***Es accesible en el horario de clases*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	46	90%
Casi siempre	3	6%
A veces	2	4%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

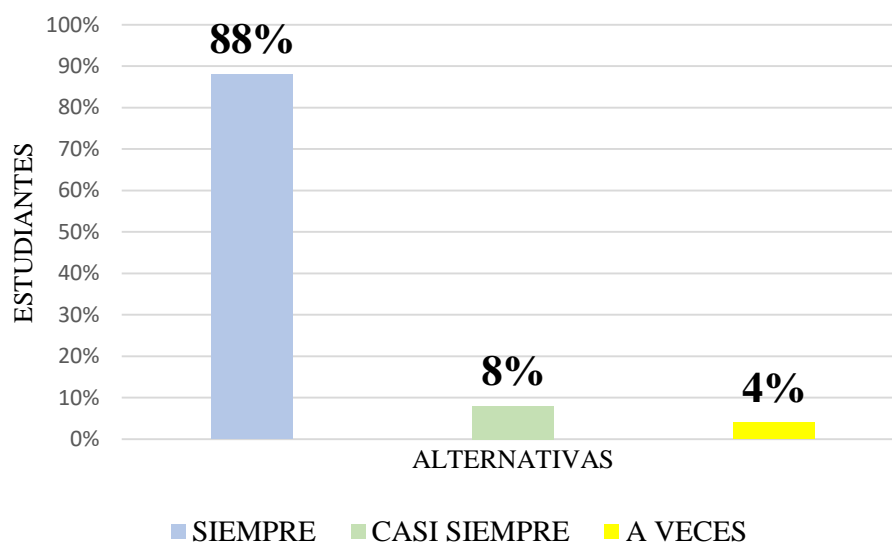
**Gráfica 3***Es accesible en el horario de clases*

Para la interrogante planteada, el 90% de los encuestados respondió que siempre es accesible; por su parte el 6% manifestó que casi siempre, mientras que el resto 4% señala que a veces. Este resultado es un indicativo de que siempre son accesibles.

**Tabla 4***Da a conocer el programa del curso*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	45	88%
Casi siempre	4	8%
A veces	2	4%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 4***Da a conocer el programa del curso*

El 88% de los encuestados, en relación al cuestionamiento, respondió que siempre; el 8% dijo que casi siempre y el 4% indicó que a veces. Al confrontar los resultados obtenidos, se puede inferir que el 96% de los encuestados se ubica entre siempre y casi siempre.

**Tabla 5**

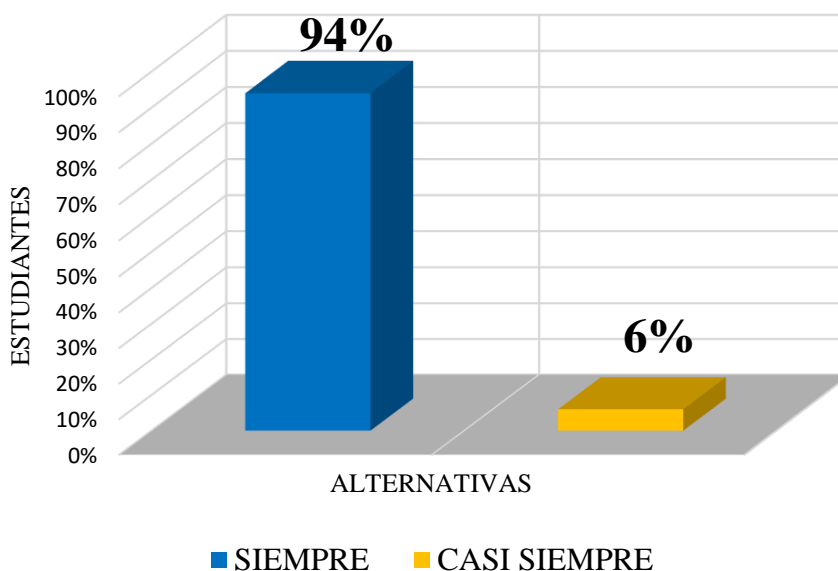
*Desarrolla el programa siguiendo una programación*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	48	94%
Casi siempre	3	6%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 5**

*Desarrolla el programa siguiendo una programación*



Con relación a la interrogante planteada, el 94% manifiesta que siempre, en tanto que el 6% dijo que casi siempre. Con las respuestas obtenidas se puede comprobar que, si desarrollan el programa siguiendo una programación, lo cual es un aspecto positivo de suma importancia.

**Tabla 6**

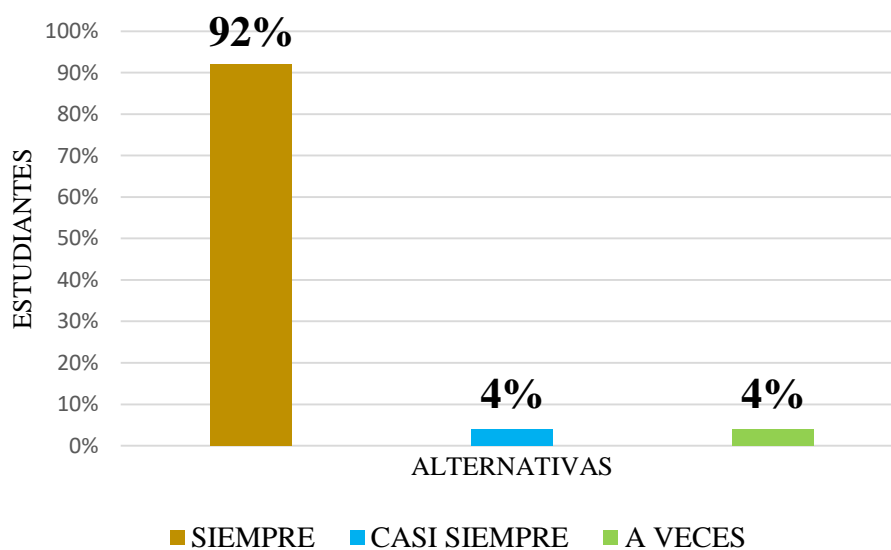
*Posee amplios conocimientos sobre el curso que imparte*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	47	92%
Casi siempre	2	4%
A veces	2	4%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 6**

*Posee amplios conocimientos sobre el curso que imparte*

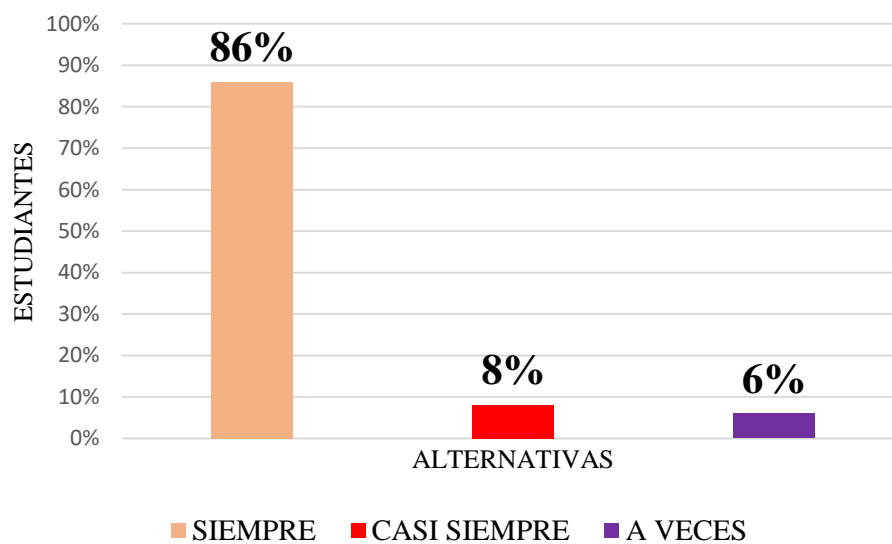


Según la Tabla 6 y la respectiva gráfica, el 92% aseguró que siempre, en tanto que el 4% señaló que casi siempre y 4% restante dijo que a veces. Con estos resultados se aprecia que los encuestados poseen amplios conocimientos sobre el curso que imparten, puesto que el 96% respondió positivamente.

**Tabla 7***Sabe transmitir sus conocimientos*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	44	86%
Casi siempre	4	8%
A veces	3	6%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 7***Sabe transmitir sus conocimientos*

En cuanto a la interrogante si sabe transmitir sus conocimientos, el 86% dijo que siempre, el 8% señala que casi siempre y el 6% dijo que a veces. Este resultado es indicativo de que los docentes en su mayoría saben transmitirlos. Por lo tanto, se considera que la pregunta en cuestión resulta ser importante para los alumnos.

**Tabla 8**

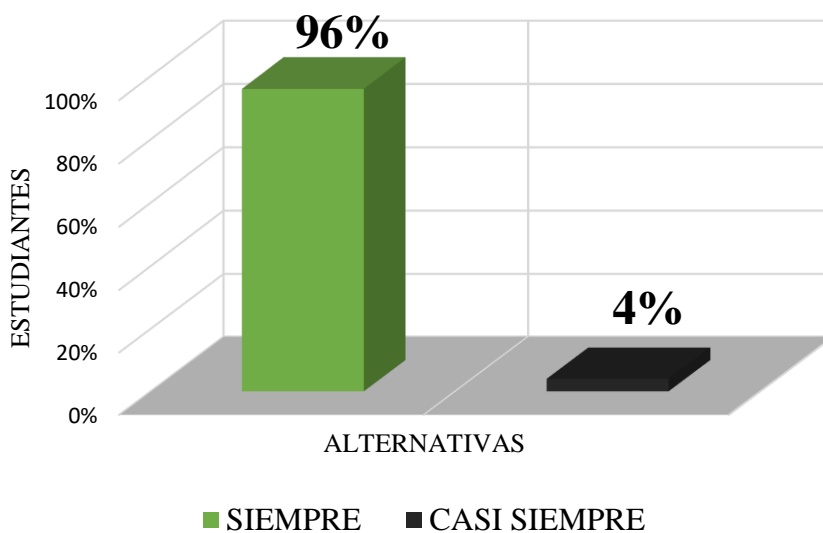
*Se preocupa de que sus clases sean buenas*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	49	96%
Casi siempre	2	4%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 8**

*Se preocupa de que sus clases sean buenas*

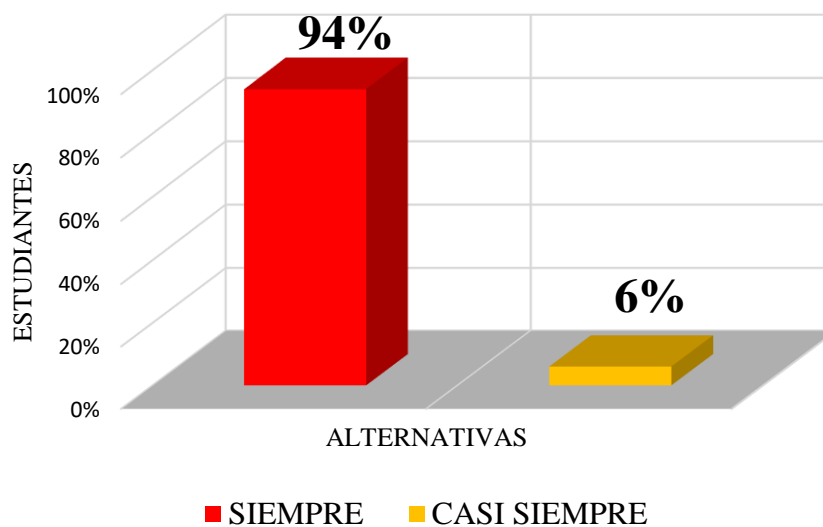


El 96% de los estudiantes encuestados manifiestan que los docentes siempre se preocupan por que las clases sean buenas, mientras que el 4% dijo que casi siempre. Al confrontar los resultados obtenidos se evidencia, de manera general, que los docentes si se preocupan por que sus clases sean buenas.

**Tabla 9***Escucha a sus estudiantes*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	48	94%
Casi siempre	3	6%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 9***Escucha a sus estudiantes*

En cuanto a la interrogante de si escucha a sus estudiantes, el 94% respondió que siempre y el 6% manifiesta que casi siempre. Con las respuestas emitidas se puede inferir que los docentes si escuchan a sus estudiantes, lo cual en realidad es un aspecto significativo para que la comunicación fluya en ambos sentidos docentes-estudiantes.

**Tabla 10**

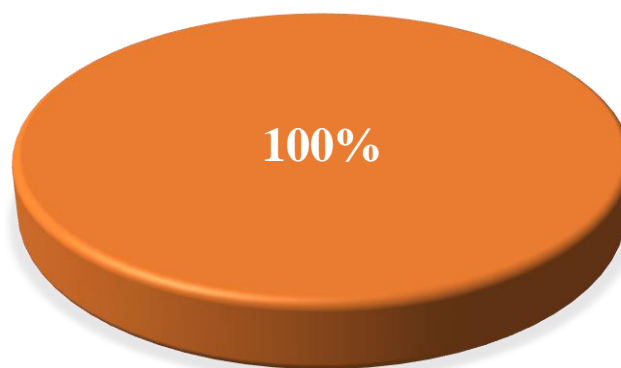
*Se preocupa por la calidad de los contenidos que desarrolla*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	51	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 10**

*Se preocupa por la calidad de los contenidos que desarrolla*



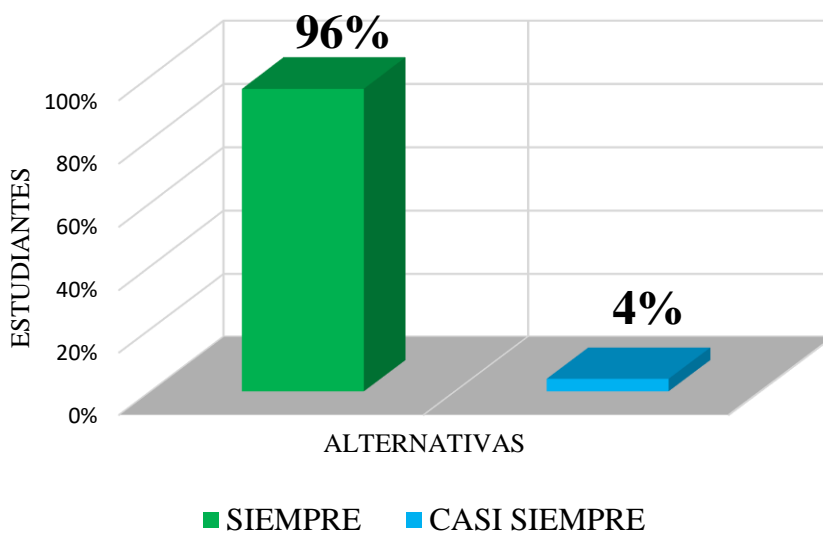
■ SIEMPRE

El 100% de los estudiantes encuestados respondió que siempre se preocupa por la calidad de los contenidos que desarrolla, lo que sin dudas resulta ser un aspecto de suma relevancia, puesto que los estudiantes recibirán clases con contenidos de alta calidad, lo cual facilita la competencia entre los participantes del proceso enseñanza aprendizaje.

**Tabla 11***Demuestra entusiasmo en el aula de clases*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	49	96%
Casi siempre	2	4%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 11***Demuestra entusiasmo en el aula de clases*

El 96% de los encuestados dijo que los docentes siempre demuestran entusiasmo en el aula de clases; con este resultado queda evidenciada la importancia que tiene el contar con docentes entusiastas en el aula de clases, por lo tanto, se puede deducir que el mismo contribuye a generar un ambiente más cómodo y de cooperación entre los estudiantes dentro y fuera del aula de clases.

**Tabla 12**

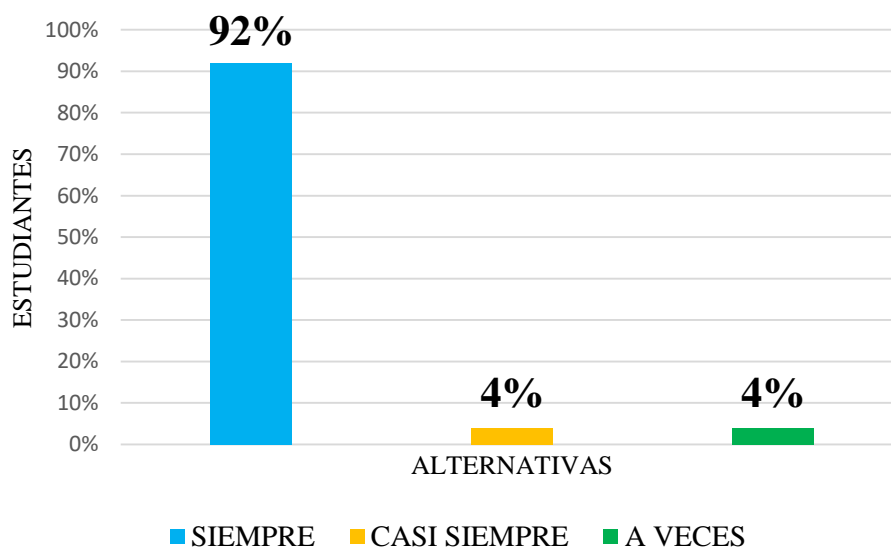
*Explica con claridad los conceptos de cada tema*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	47	92%
Casi siempre	2	4%
A veces	2	4%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 12**

*Explica con claridad los conceptos de cada tema*



En lo que respecta a esta pregunta, el 92% de los encuestados señalan que explica con claridad los conceptos de cada tema, mientras que el 4% dijo que casi siempre y el restante 4% dijo que a veces. Con este resultado se observa que los docentes siempre explican con claridad los conceptos que no son del conocimiento y clarifican las dudas existentes en los estudiantes, acción de especial importancia en la preparación de los mismos.

**Tabla 13**

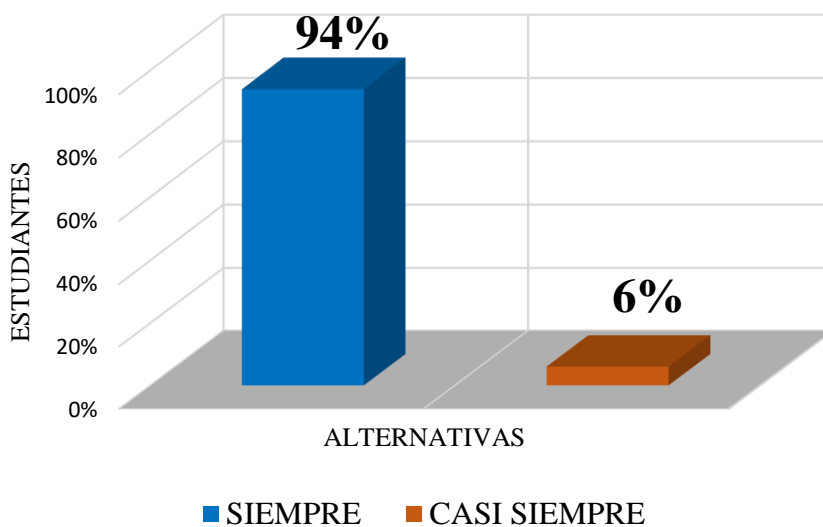
*Las clases están bien preparadas, organizadas, estructuradas*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	48	94%
Casi siempre	3	6%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 13**

*Las clases están bien preparadas, organizadas, estructuradas*

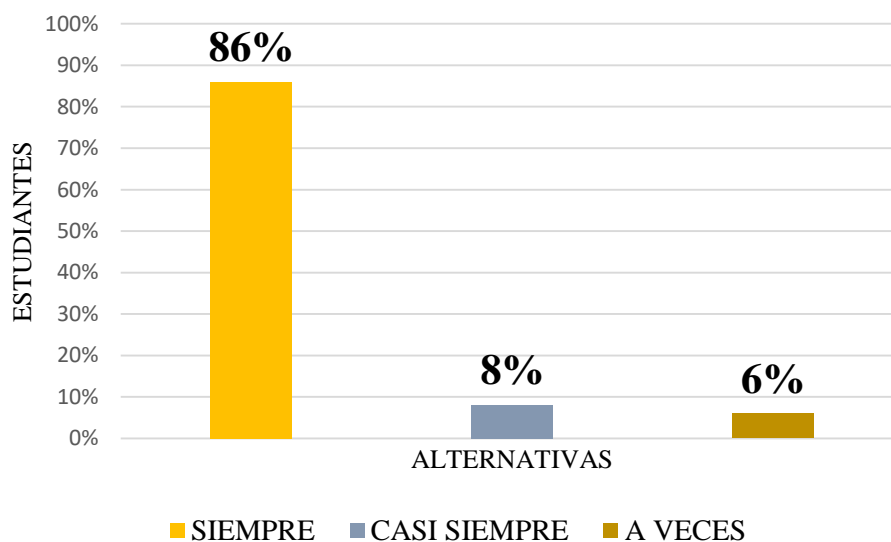


El 94% manifestó que siempre, mientras que el 6% señala que las clases están bien preparadas, organizadas, estructuradas; se infiere que resulta ser más que importante la interrogante formulada, puesto que los docentes en estudio si se preocupan por planear adecuadamente sus clases.

**Tabla 14***Procura por hacer interesante la asignatura*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	44	86%
Casi siempre	4	8%
A veces	3	6%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 14***Procura por hacer interesante la asignatura*

En cuanto a la Tabla 14 y la correspondiente gráfica, se observa que el 86% manifiesta que siempre, el 8% manifiesta que casi siempre y el 6% restante señala que a veces. Con este resultado se puede inferir que los docentes procuran hacer interesante la asignatura, pensando en el bienestar de los estudiantes.

**Tabla 15**

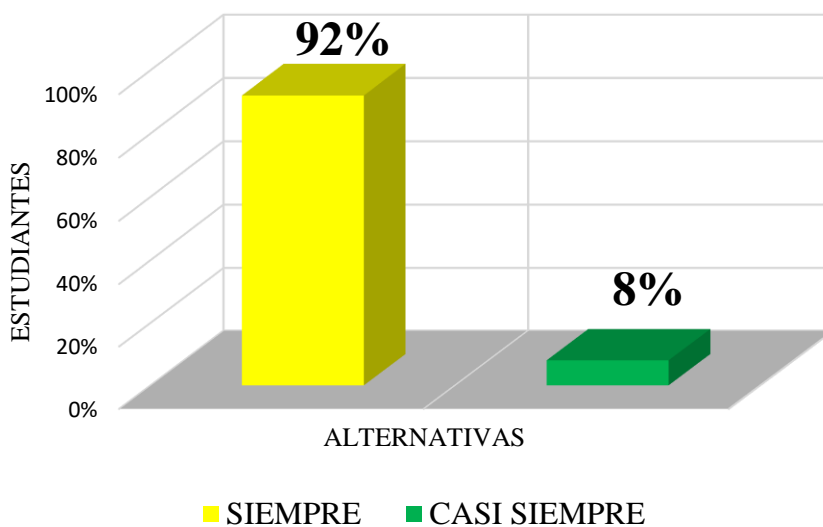
*La comunicación profesor-estudiantes es fluida y espontánea*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	47	92%
Casi siempre	4	8%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 15**

*La comunicación profesor-estudiantes es fluida y espontánea*



En relación a la interrogante sobre si la comunicación profesor-estudiantes es fluida y espontánea, el 92% de los encuestados manifiesta que siempre, mientras que el resto 8% señala que casi siempre; con este resultado se puede deducir que la comunicación es efectiva entre ambas partes.

**Tabla 16**

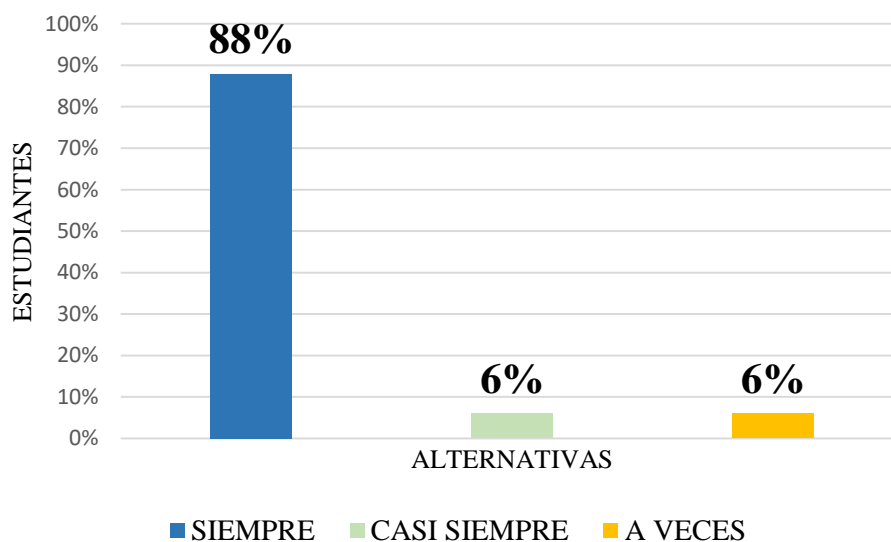
*Dialoga y tiene en cuenta la opinión de los estudiantes*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	45	88%
Casi siempre	3	6%
A veces	3	6%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 16**

*Dialoga y tiene en cuenta la opinión de los estudiantes*



El 88% de los encuestados dijo que siempre, mientras que el 6% dijo que casi siempre y el resto 6% señala que a veces. Al confrontar los resultados obtenidos, se puede concluir que la mayor parte de los docentes toma en cuenta la opinión de los estudiantes, con lo cual se promueve un diálogo efectivo.

**Tabla 17**

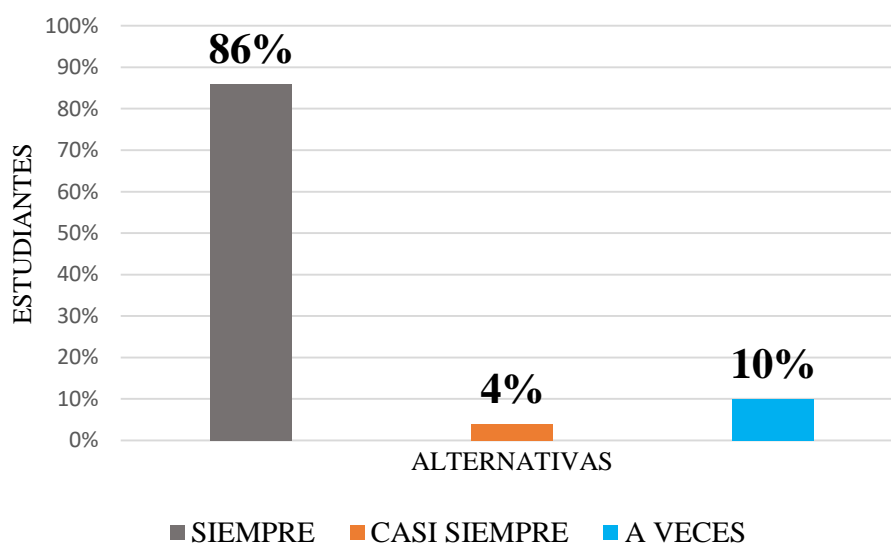
*Marca un ritmo de clases claro y oportuno*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	44	86%
Casi siempre	2	4%
A veces	5	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicada a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS). 2022.

**Gráfica 17**

*Marca un ritmo de clases claro y oportuno*



En la Tabla 17 y la correspondiente gráfica, se observa que el 86% de los encuestados afirman que siempre, por su parte el 4% dijo que casi siempre, el 10% dijo que a veces. Este resultado es indicativo de que los docentes si marcan un ritmo de clases claro y oportuno, lo cual es un factor significativo durante el desarrollo de las clases.

#### **4.2. Entrevista a docentes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos (CRULS)**

##### **Preguntas:**

1. ¿Reconoce usted la importancia que tiene la calidad del proceso de enseñanza en el rendimiento académico de los estudiantes?

El 100% de los docentes entrevistados reconocen que si es importante dado que del rendimiento académico depende en un alto grado del manejo de las estrategias didácticas.

De igual manera afirman que es significativa la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje, ya que de ella depende como se desempeñará el estudiante en su vida profesional.

Al confrontar las opiniones de los entrevistados se puede deducir que la calidad del proceso enseñanza tiene un estupendo valor en el rendimiento académico de los estudiantes de nivel superior.

2. ¿Reciben los docentes capacitaciones, seminarios sobre el uso de las estrategias didácticas en el aula de clase?

Con relación a esta interrogante, los docentes manifiestan que se reciben seminarios y diferentes capacitaciones, puesto que la universidad exige, para evaluación del desempeño docente, como mínimo dos por año. En algunas ocasiones los docentes participan según su interés.

El resultado obtenido indica que los docentes entrevistados están siempre en actualización a través de seminarios y otras pautas de capacitación.

3. ¿Qué tipo de estrategias didácticas emplean los docentes para impartir una enseñanza de calidad a los estudiantes?

En lo que respecta a esta interrogante, señalan que como estrategias didácticas utilizan exposiciones, clases magistrales, consultas bibliográficas, estudios de casos, proyectos pedagógicos de aula, portafolios didácticos o digitales, lluvia de ideas, interrogamiento entre otros.

4. ¿Considera usted que están actualizados los métodos de enseñanza que imparten los docentes?

Los docentes entrevistados respondieron que los métodos son los mismos, por lo que cada uno de ellos los adecúa de acuerdo con el contenido del curso. Con la pandemia hubo necesidad de incluir nuevos instrumentos pedagógicos. Cabe destacar que los docentes se apoyan con las plataformas digitales para mejorar dicho proceso de enseñanza.

5. ¿Considera usted que los estudiantes se sienten satisfechos con el proceso de enseñanza que reciben por parte de los docentes?

El 100% de los entrevistados considera que en su totalidad no existe satisfacción con los métodos utilizados, ya que muchas veces los mismos generan desinterés por parte de ciertos estudiantes; también afirman que la satisfacción depende de lo que para el estudiante resulta ser útil o funcional.

6. ¿Qué acciones cree usted que se deben implementar para mejorar la calidad del proceso de enseñanza a nivel superior?

Para esta pregunta los docentes entrevistados declaran que dentro de las acciones que podemos implementar se encuentran: motivar al estudiante, hacer una evaluación y diagnosticar las dificultades de los estudiantes tratar de mejorarlas.

Es importante señalar que algunos entrevistados señalan que las acciones difieren de acuerdo con los contenidos del curso, pero se deben incorporar las herramientas tecnológicas y los instrumentos pedagógicos que se promueven actualmente; lo que en realidad ocurre es que la ausencia de equipos limita estas acciones.

Como se puede apreciar la motivación por sus valiosos aportes resulta ser un factor clave para mejorar la calidad de la enseñanza universitaria.

7. ¿Qué factores influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario?

En cuanto a esta interrogante, los docentes entrevistados señalan que los factores pueden ser: el manejo de la clase, los ambientes de aprendizaje, la comunicación entre los participantes, la ausencia de equipos tecnológicos, la movilización o el transporte, las limitaciones económicas entre otros.

Para otra parte, los entrevistados señalan que dentro de los elementos más prevalecientes en el rendimiento académico de los estudiantes están los factores personales, factores económicos y el estado emocional.

8. ¿Qué comprende por el desarrollo competencias del docente universitario?

Con relación a esta interrogante, los docentes manifestaron que las competencias no son más que los requerimientos necesarios para desenvolverse en la vida, ya que el desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas permite al ser humano incorporarse a la vida individual y social.

**CAPÍTULO V**  
**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

**Nombre de la propuesta:****“Principios para el logro de una educación de calidad a nivel superior”****5.1. Introducción**

En la actualidad, las universidades son los principales garantes del sistema educativo ante los inminentes cambios de un mundo moderno, donde la función de enseñar resulta ser más que un compromiso, una relación que conlleva la participación tanto de docentes, como administrativos y los propios estudiantes. Ante esta realidad, la calidad es un compromiso profesional académico, de poner a disposición de aquellos que toman las decisiones en la educación superior, un marco de acción para lograr la excelencia del proceso educativo.

La presente propuesta busca generar un pensamiento crítico respecto a cuál es precisamente el conjunto de principios que se deben implementar, para lograr que la calidad de la enseñanza universitaria sea óptimamente competente, donde el rol de los docentes pase a ser más que una función rutinaria, una acción de mayor impacto en el proceso de formación intelectual de los estudiantes, quienes son y deberían ser lo más importante en un sistema educativo, donde la tarea de enseñar se circunscribe a crear estudiantes más competitivos y reflexivos.

**5.2. Justificación**

Una propuesta de esta naturaleza se justificar por considerar que, en la actualidad, la calidad de la enseñanza que se imparte a nivel universitario es un tema de sumo interés para mejorar la docencia universitaria. Esta propuesta se realiza para que estudiantes, docentes y quienes tengan que ver con la administración de centros educativos a nivel superior, reconozcan la importancia que tiene la calidad de la enseñanza en este nivel de educación, con lo cual se

busca lograr que los docentes se encuentren mayormente preparados de acuerdo con la creciente demanda estudiantil e innovaciones del inevitable desarrollo de las nuevas tecnologías; por ello es que el docente de nivel universitario debe ser más innovador y reflexivo con sus estudiantes.

La realización de la presente propuesta aportará variados y significativos beneficios tanto a estudiantes como a docentes, ya que la misma, además de servir como marco de información general, está enfocada a lograr que los docentes impartan sus clases desde una perspectiva innovadora y creativa, la cual busca mejorar significativamente la calidad de la enseñanza universitaria.

### **5.3. Objetivos**

La presente propuesta está encaminada a lograr en un periodo de tiempo determinado los siguientes objetivos:

#### **5.3.1. Objetivo general**

- ❖ Mejorar la calidad del proceso de enseñanza y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar CRULS.

#### **5.3.2. Objetivos específicos**

- ❖ Lograr que los docentes y estudiantes se encuentren mayormente motivados en cuanto a la importancia que tiene la calidad de la enseñanza universitaria.
- ❖ Aportar nuevas acciones en las cuales el docente tradicional logre experimentar cambios significativos de cara a la creciente tecnología.
- ❖ Elaborar una lista de principios que permitan mejorar la calidad de la enseñanza universitaria.

### **5.4. Beneficios**

Una vez se ponga en práctica de la propuesta en mención mejorarán progresivamente algunos escenarios referentes a la enseñanza universitaria, muy específicamente en la

construcción de aprendizajes significativos por parte de los estudiantes.

Además, beneficiará a los docentes al momento de planificar y desarrollar sus clases, puesto que la misma funcionará como una alternativa metodológica de acuerdo a las necesidades de información tanto del estudiante, como del propio docente, quienes podrán cambiar significativa la realidad de la enseñanza universitaria.

### **5.5. Diseño de la propuesta**

Esta propuesta ha sido diseñada desde una perspectiva realista, tomando en consideración las observaciones realizadas y a la necesidad existente en el área de estudio. Con ella se pretende poner en práctica una serie de medidas o acciones inmediatas, a fin de mejorar la calidad de la educación universitaria.

## PROPUESTA DE INTERVENCIÓN



**Principios para el logro de una educación de calidad a nivel superior.**

Elaborada por:

Doralis J. Córdoba Zambrano  
C.I.P: 7-707-2144

## 5.6. Fundamento teórico

### Calidad de la enseñanza universitaria:

La calidad universitaria es un concepto relativo y multidimensional en relación a los objetivos y actores del sistema universitario. Su análisis debe hacerse en el contexto de los procesos sociales y políticos en que interaccionan objetivos y actores.

### Estrategias de enseñanza-aprendizaje:

Las estrategias de enseñanza-aprendizaje son instrumentos de los que se vale el docente para contribuir a la implementación y el desarrollo de las competencias de los estudiantes. Con base en una secuencia didáctica que incluye inicio, desarrollo y cierre, es conveniente utilizar estas estrategias de forma permanente tomando en cuenta las competencias específicas que pretendemos contribuir a desarrollar. Existen estrategias para recabar conocimientos previos y para organizar o estructurar contenidos. Una adecuada utilización de tales estrategias puede facilitar el recuerdo.

### Estrategias que promueven la comprensión y organización de la información:

Después de haber revisado algunas estrategias para recabar conocimientos previos, es momento de dedicarnos al tipo de estrategias que promueven la comprensión mediante la organización de la información, lo que permitirá recordarla más adelante. Organizar la información de forma personal se considera como una habilidad importante para aprender a aprender. Después de que se ha buscado la información pertinente para un fin específico, es necesario realizar la lectura y, posteriormente, hacer una síntesis mediante organizadores gráficos adecuados. Por esa razón, el uso de este tipo de estrategias representa una importante labor.

Los docentes que poseen un repertorio amplio de estrategias pueden proponerlas a los estudiantes. Tales estrategias constituyen formas novedosas de presentar los contenidos cuando no es posible prescindir de las explicaciones, y tienen mucha efectividad durante el desarrollo de las secuencias didácticas.

### **El enfoque por competencias:**

El enfoque por competencias exige a los docentes ser competentes en el diseño y la operacionalización de situaciones didácticas. Para ello es necesario contar con un amplio bagaje de metodologías y estrategias de enseñanza-aprendizaje.

### **Principios educativos:**

El logro de una educación de calidad ha sido objeto de estudio a lo largo de los años. Es por ello que se definen los siguientes principios para el logro de la educación de calidad a nivel universitario.

- ❖ Docentes altamente capacitados y actualizados.
- ❖ Incentivar la proactividad del alumno.
- ❖ Claridad de los objetivos de aprendizaje planteados.
- ❖ Planteo continuo de nuevos desafíos para los alumnos.
- ❖ Motivación del estudiante.
- ❖ Formación en el marco de los valores de la sociedad.
- ❖ El error considerado como crecimiento.
- ❖ Mejorar las inversiones en educación.
- ❖ Trabajar para que la accesibilidad.
- ❖ Igualdad de oportunidades.

## **5.7. Evaluación**

Una vez implementada la propuesta: Principios para el logro de una educación de calidad a nivel superior, esta será evaluada a partir del sexto mes, con la finalidad de medir su desempeño en cuanto si cumplió con los objetivos y metas establecidas, de igual manera cabe destacar que de ser necesario realizar algún ajuste o modificación, los mismos se harán en esta etapa.

### **Comprobación de hipótesis**

Después del análisis de los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados, se acepta la hipótesis de la investigación que sustenta que “la calidad influye de manera positiva en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar CRULS.”

## Conclusiones

- ❖ Mejorar la calidad de la enseñanza en la educación superior implica varios factores como indicadores y referentes a esta, algunos para la institución, docentes, alumnos, infraestructura, herramientas de aprendizaje entre otros. Se trata de un esfuerzo entre todas las partes que componen la enseñanza universitaria.
- ❖ El rol del docente universitario resulta ser de suma importancia en la forma de enseñar y transmitir conocimientos a sus estudiantes, puesto que el mismo es un pilar relevante que contribuye en la calidad de la enseñanza; por ello es importante la actualización en formación docente con herramientas tecnológicas adecuadas para el aprendizaje, con el ánimo de integrar indicadores de calidad educativa.
- ❖ Tomando en consideración los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos, se puede inferir que, de manera general y muy significativa, los estudiantes abordados sobre cada uno de los ítems o preguntas formuladas evalúan satisfactoriamente la gestión educativa de los docentes universitarios del CRULS.
- ❖ Se pudo evidenciar que los docentes del CRULS son profesionales altamente comprometidos y preocupados por la enseñanza que deben impartir a sus estudiantes, tienen muy claro la importancia de ofrecer una educación de calidad a los mismos, ya que solamente a través de una educación de calidad se puede cambiar la realidad que actualmente envuelve la enseñanza universitaria.

### **Recomendaciones**

- ❖ Valorar la importancia que tiene la calidad de la enseñanza universitaria, en la formación académica e intelectual de los estudiantes.
- ❖ Reconocer la labor de los docentes universitarios en cuanto al manejo de las estrategias didácticas a favor del estudiantado.
- ❖ Promover a continuar con acciones que incentiven con el mejoramiento de estrategias didácticas del centro universitario en estudio, en beneficio de cada uno de los actores de la educación en el mismo, de modo que se pueda impartir enseñanza con la mayor motivación para el estudiante.
- ❖ Continuar y exhortar la actualización de métodos de enseñanza, lo cual es necesario y primordial para lograr la calidad de la educación universitaria.

### Referencias Bibliográficas

- Álvarez, E., Chaparro, E., & Reyes, D. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca.*
- Cantón, I., Baelo, R., Arias, A., & Valle, R. (2014). *Calidad en la universidad a través de los procesos.*
- Cruz, M. (2016). *Factores que influyen en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios.*
- Esteban, R., & Menjivar, S. (2011). *Una mirada internacional a las competencias docentes Universitarias.*
- Friesen, N. (2011). "The Lecture as a Transmedial Pedagogical Form: A historical analysis",.
- Gómez, D., Oviedo, R., & Martínez, E. (2011). *Factores que influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario.*
- Guzmán, C. (2016). *¿Qué y cómo evaluar el desempeño docente? Una propuesta basada en los factores que favorecen el aprendizaje. Propósitos y Representaciones.*
- Guzmán, J. (2011). *¿Qué y cómo evaluar el desempeño docente? Una propuesta basada en los factores que favorecen el aprendizaje. Propósitos y Representaciones.*
- Hernández, R., Batipta, M., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación.* McGraw-Hill.
- Jabit, L. (2007). *La Docencia Universitaria Bajo un Enfoque de Competencias.*
- Lago, D., López, E., Municio, P., Ospina, R., & Vergara, G. (2013). *La Calidad de la Educación Superior: Un reto una Utopía.* Bogotá: Ecoe.

- Mohand, L., Olmos, M., & Luque, M. (2022). SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO Y ALUMNADO CON LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. *Revista Psicología 1*.
- Núñez, F., & Quiñoñes, A. (2012). *Importancia de la evaluación y autoevaluación en el rendimiento académico*.
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis; 5ta. Edición. Ediciones de la U, Bogotá- Colombia*.
- Ocaña, Y. (2011). *Variables académicas que influyen en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios*.
- Oliveira, C. (2019). *Espaços educativos: Oportunidade de uma prática educativa problematizadora. .*
- Ortega, R., & González, K. (2017). *Calidad en la enseñanza en educación superior del Centro Universitario del Norte, Universidad de Guadalajara, México .*
- Rodríguez, N. (2019). *El desarrollo de competencias docentes para el fortalecimiento de la calidad educativa en la educación superior*.
- Sánchez, D., Oviedo, R., & Martínez, E. (2011). *Factores que influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario*.
- Saveda, B., Rajendran, J., & Locachari, P. (2010). *An empirical study of total quality management in engineering educational institutions of India: perspective of management*.
- UMECIT. (2021). *Características de un buen docente universitario*.
- Zabalza, M., & Zabalza, M. (2010). *Planificación de la docencia en la universidad: Elaboración de las guías docentes de las materias*.

## **ANEXOS**

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE MAESTRÍA ACADÉMICA EN DOCENCIA SUPERIOR

**INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Aplicado a: Estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos. (CRULS).

Respetado (a): Estudiante, nos dirigimos a usted con el objetivo de recopilar información relacionada con: *“Calidad del proceso de enseñanza y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar CRULS”*, para complementar el trabajo final de una Maestría en Docencia Superior, motivo por el cual agradecemos de antemano su generosidad y objetividad en las respuestas.

**Instrucciones:** Marque con una X la casilla con la respuesta de su opinión. Su información es de suma importancia y es tratada con discreción y confidencialidad para nosotros.

Tome en cuenta las alternativas de respuesta según escala de Likert.

(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>

No.	Ítems	A	B	C	D	E
1	Asiste normalmente a clases y si falta lo justifica					
2	Cumple con sus obligaciones de atención a estudiantes					
3	Es accesible en el horario de clases					
4	Da a conocer el programa del curso					
5	Desarrolla el programa siguiendo una programación					
6	Posee amplios conocimientos sobre el curso que imparte					
7	Sabe transmitir sus conocimientos					
8	Se preocupa de que sus clases sean buenas					

<b>9</b>	Escucha a sus estudiantes					
<b>10</b>	Se preocupa por la calidad de los contenidos que desarrolla					
<b>11</b>	Demuestra entusiasmo en el aula de clases					
<b>12</b>	Explica con claridad los conceptos de cada tema					
<b>13</b>	Las clases están bien preparadas, organizadas, estructuradas					
<b>14</b>	Procura por hacer interesante la asignatura					
<b>15</b>	La comunicación profesor-estudiantes es fluida y espontánea					
<b>16</b>	Dialoga y tiene en cuenta la opinión de los estudiantes					
<b>17</b>	Marca un ritmo de clases claro y oportuno					

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE MAESTRÍA ACADÉMICA EN DOCENCIA SUPERIOR

**INSTRUMENTO: ENTREVISTA**

Aplicado a: Docentes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos. (CRULS).

**Objetivo:** Recopilar información relacionada con: “*Calidad del proceso de enseñanza y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de II y IV año de Licenciatura en Educación Preescolar CRULS*”

**Preguntas:**

1. ¿Reconoce usted la importancia que tiene la calidad del proceso de enseñanza en el rendimiento académico de los estudiantes?
2. ¿Reciben los docentes capacitaciones, seminarios sobre el uso de las estrategias didácticas en el aula de clase?
3. En su opinión, ¿qué tipo de estrategias didácticas emplean los docentes para impartir una enseñanza de calidad a los estudiantes?
4. ¿Considera usted que están actualizados los métodos de enseñanza que imparten los docentes?
5. ¿Considera usted que los estudiantes se sienten satisfechos con el proceso de enseñanza que reciben por parte de los docentes?
6. ¿Qué situaciones cree usted que se deben implementar para mejorar la calidad del proceso de enseñanza a nivel superior?
7. ¿Factores que influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario?
8. ¿De acuerdo a su opinión que incluye el desarrollo de las competencias en los docentes universitarios?

## APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



**Figura 1.** Instrumento aplicado a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos. (CRULS).



**Figura 2.** Instrumento aplicado a estudiantes de II y IV años de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Facultad de Ciencias de la Educación del Centro Regional Universitario de Los Santos. (CRULS).