



**FACULTAD DE POSTGRADO
TESIS DE POSTGRADO**

11313093

**ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS EDUCACIONALES
BRINDADOS POR UNITEC QUE INFLUYEN EN EL GRADO DE
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL MAP CAMPUS
TEGUCIGALPA, PERÍODO 2012-2015**

SUSTENTADO POR:

**SILVIA LIZETH LAGOS ZAPATA
RODRIGO SOLEY PÉREZ**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

**TEGUCIGALPA, F. M., HONDURAS, C.A.
AGOSTO, 2015**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON ANTONIO BREVE REYES

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

**ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS EDUCACIONALES
BRINDADOS POR UNITEC QUE INFLUYEN EN EL GRADO DE
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL MAP CAMPUS
TEGUCIGALPA, PERÍODO 2012-2015**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

ASESOR METODOLÓGICO

JESÚS ARGUETA

ASESOR TEMÁTICO

OSCAR CARDONA

MIEMBROS DE LA TERNA

MANUEL GÓMEZ

ALBERTINA NAVARRO

GUILLERMO BERLIOZ



FACULTAD DE POSTGRADO

ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS EDUCACIONALES BRINDADOS POR UNITEC QUE INFLUYEN EN EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL MAP CAMPUS TEGUCIGALPA, PERIODO 2012-2015

AUTORES:

SILVIA LIZETH LAGOS ZAPATA Y RODRIGO SOLEY PÉREZ

RESUMEN

En la presente investigación se analizan los servicios educacionales brindados por la Universidad Tecnológica Centroamericana, en el campus de Tegucigalpa, y su influencia sobre el grado de satisfacción de los estudiantes matriculados en la Maestría de Administración de Proyectos entre los períodos del 2012 al 2015. Para el desarrollo de la misma se aplicó una encuesta en la que se evaluaron las variables pensum académico, competencias del docente e instalaciones brindadas por la institución. Como resultado de dicho estudio se determinó que el 69.4% de los estudiantes están satisfechos con los servicios educacionales recibidos (es decir, 4 de cada 10 alumnos están insatisfechos) y que la variable con mayor influencia sobre ello, son las competencias del docente; por otra parte el 63% de los encuestados estiman que los procesos facilitados para evaluar a los catedráticos no son eficientes, es por ello que se considera relevante realizar una mejora a los herramientas evaluativas aplicadas y reforzar a través de capacitaciones las competencias de los maestros.

Palabras claves: Pensum, Competencias del Docentes, Instalaciones, Grado de satisfacción.



**ANALYSIS OF THE EDUCATIONAL SERVICES PROVIDED BY UNITEC
WHICH HAVE AN INFLUENCE ON SATISFACTION DEGREE OF THE STUDENT IN
MAP, ON THE CAMPUS OF TEGUCIGALPA, PERIOD 2012-2015**

AUTHORS

SILVIA LIZETH LAGOS ZAPATA Y RODRIGO SOLEY PÉREZ

Abstract

This investigation analyzes how the educational services provided by the Universidad Tecnológica Centroamericana, on the campus of Tegucigalpa, influences on satisfaction degree of the students enrolled in the Master of Project Management between the periods from 2012 to 2015. For development of this thesis applies a survey in which the following key indicators are evaluated: Pensum Academic, Teachers Aptitude and Capabilities and the Facilities provided by the University. As a result of this study, it found that 69.4% of the students are satisfied with the educational services received (it means 4 of each 10 students are unsatisfied) and the most valuable indicator is the teachers skillfulness, moreover 63% of the survey respondents believes that the process apply to appraise the teachers are not efficient. Therefore it is considered important the improvement of the evaluation tools and strengthens the training of teachers competences

Keywords: Pensum, teaching skills, facilities, level of satisfaction.

DEDICATORIA SILVIA LAGOS

Dedico el presente trabajo en primer lugar a Dios, quien me ha dado la bendición de poder estudiar, me ha llenado de fortaleza, inteligencia y perseverancia para concluir esta meta profesional.

A mis padres Ana Bertha Zapata y Dagoberto Lagos quienes han sido un apoyo incondicional en todo momento de mi vida, a mis hermanos Ronald Zapata, Jury Zapata y Eblyn Segura, a mis sobrinas Ana Zapata y Abigail Zapata, cuñadas Laura Juanes y Carmen Amador y demás familia que me han ayudado y acompañado en este proceso que ahora culmino.

A mis amigos, conocidos, compañeros de trabajo y de maestría que de alguna forma me apoyaron y motivaron a continuar con mis estudios.

DEDICATORIA RODRIGO SOLEY

Dedico esta investigación al Todopoderoso y creador del universo por su infinito amor, por la fuerza, paciencia y constancia que derramó sobre mí durante estos últimos años para lograr conseguir esta meta.

A mi esposa Lizeth y mis hijos Rodrigo y Emilio, por su amor y apoyo incondicional; por la comprensión y ánimo que me brindaron en los momentos más difíciles y demandantes de mi tiempo y atención.

A mis padres y hermanos quienes siempre han sido un ejemplo a seguir y una gran inspiración de logros y perseverancia. Así mismo a mis amigos, quienes son considerados parte de mi familia, por la ayuda brindada en los momentos que se necesitaron.

AGRADECIMIENTO SILVIA LAGOS

Agradezco a Dios por permitirme concluir una nueva etapa de mi vida profesional, al Banco Central de Honduras porque gracias a que ellos me dieron la oportunidad de laborar en tan prestigiosa institución pude pagar el costo de mi maestría.

A la UNITEC por facilitarnos la información requerida para el desarrollo del presente estudio; a todos los maestros que compartieron sus conocimientos con nosotros especialmente a nuestro asesor metodológico, temático y al Ing. Marco López quien en su momento nos colaboró como asesor estadístico.

A los estudiantes de la carrera de la Maestría de Administración de Proyecto que brindaron la información necesaria para la cumplir los objetivos de este trabajo.

AGRADECIMIENTO RODRIGO SOLEY

Quiero dar un agradecimiento especial al Ing. Marco López, por el apoyo, la paciencia y el tiempo dedicado para ayudarme a reforzar los conceptos estadísticos y analizar los datos generados en la investigación.

A todos los catedráticos de esta institución educativa, que de alguna manera han ayudado y marcado mi formación profesional, por compartir sus conocimientos.

Incluyo en la dedicatoria a mi universidad, UNITEC, que me ha dado la oportunidad de subir un escalón más en mi formación profesional y a la cual quiero retribuir con este estudio para la mejora continua de la carrera.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DERECHOS DE AUTOR	I
AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS DE POSTGRADO.....	II
RESUMEN	IV
DEDICATORIA SILVIA LAGOS.....	VI
DEDICATORIA RODRIGO SOLEY	VII
AGRADECIMIENTO SILVIA LAGOS.....	VIII
AGRADECIMIENTO RODRIGO SOLEY	IX
ÍNDICE DE CONTENIDO	X
ACRÓNIMOS	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1 INTRODUCCIÓN	2
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	4
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	6
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	7
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	8
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	8
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.5 JUSTIFICACIÓN	8
1.5.1 RELEVANCIA SOCIAL.....	9
1.5.2 UTILIDAD METODOLOGICA.....	9
1.5.3 CONVENIENCIA	10
1.5.4 VALOR TEORICO.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	12
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	12
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO	12
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO	14
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO	17
2.2 TEORÍAS.....	22
2.2.1 TEORÍA DE SUSTENTO	23
2.3 PENSUM ACADEMICO	27
2.3.1 COMPETENCIAS DE LOS ESTUDIANTES.....	28
2.3.2 ACTUALIDAD DE LA MALLA CURRICULAR	29
2.4 COMPETENCIAS DEL DOCENTE	29
2.4.1 EXPERIENCIA DEL DOCENTE.....	30
2.5 INSTALACIONES	33

2.6 GRADO DE SATISFACCIÓN	34
2.7 MARCO CONCEPTUAL.....	36
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	38
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	38
3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	42
3.1.2 HIPÓTESIS	44
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS	46
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.3.1 POBLACIÓN	48
3.3.2 MUESTRA	49
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	51
3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA	51
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	53
3.4.1 INSTRUMENTOS.....	53
3.4.2 TÉCNICAS.....	57
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	58
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS	58
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS	59
3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO.....	61
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	64
4.1 PROCESO ACTUAL	64
4.2 DEFINIR.....	65
4.3 MEDIR.....	69
4.4 ANÁLIZAR.....	69
ANÁLISIS DE CRUCE DE TABLAS	79
4.8 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	86
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
5.1 CONCLUSIONES	90
5.2 RECOMENDACIONES.....	92
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....	94
6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	94
6.2 INTRODUCCIÓN	94
6.3 PROJECT CHARTER	95
6.4 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	98
6.4.1 ELABORACIÓN DE CASOS DE ESTUDIO CONFORME A REALIDAD NACIONAL:	98
6.4.2 CAPACITACIONES PARA REFORZAR EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES DE CÁTEDRA CON ESTÍMULO AL APRENDIZAJE Y DOMINIO DE CLASE:	99
6.4.3 MEJORAS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE MAESTROS.....	99
6.5 ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO	100

6.6 ACTIVIDADES A REALIZAR	100
TRABAJOS CITADOS	102
ANEXOS	108
ANEXO 1. DIAGRAMA CONCEPTUAL	108
ANEXO 2. CUADRO DE VARIABLES	109
ANEXO 3. MATRIZ DE CONGRUENCIA	114
ANEXO 4. PLANTILLA DE VALIDEZ	118
ANEXO 5. ENCUESTA FINAL	126
ANEXO 6. ENCUESTA VIRTUAL DE OBSERVACIONES A DOCENTES	130
ANEXO 7. PLANIFICACIÓN CURRICULAR	131
ANEXO 8. OFERTA DE DIPLOMADO DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA EN EDUCACIÓN SUPERIOR .	132
ANEXO 9. CHARTER	134

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS POR INSTITUCIÓN	13
TABLA 2: CLASIFICACIÓN UNIVERSIDADES LATINOAMERICANAS AL AÑO 2013	16
TABLA 3: CENTROS DE EDUCACIÓN SUPERIOR POR CREACIÓN, TIPO, OFERTA Y MATRÍCULA	18
TABLA 4: RANKING SCIMAGO PARA HONDURAS AÑO 2012	19
TABLA 5 ESCALA DE LIKERT	36
TABLA 6: MATRIZ DE CONGRUENCIA	40
TABLA 7 ALUMNOS DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS 2012 AL 2015	51
TABLA 8: MATRIZ DE CONGRUENCIA	52
TABLA 9 ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LAS COMPETENCIAS DE LOS ALUMNOS	55
TABLA 10 ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LA MALLA CURRICULAR	56
TABLA 11 ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LA EXPERIENCIA DE LOS DOCENTES	56
TABLA 12 ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LAS INSTALACIONES	56
TABLA 13 ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL GRADO DE SATISFACCIÓN	57
TABLA 14 MAPA DE EVIDENCIAS EMPÍRICAS	60
TABLA 15: COMPETENCIAS DE LA MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	64
TABLA 16: ASIGNATURAS Y COMPETENCIAS PROFESIONALES CON RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA MAESTRÍA DE PROYECTOS	65
TABLA 17: PREGUNTA 1 DEL CUESTIONARIO	70
TABLA 18 PREGUNTA 2 DEL CUESTIONARIO	71
TABLA 19 PREGUNTA 3 DEL CUESTIONARIO	72
TABLA 20 PREGUNTA 4 DEL CUESTIONARIO	73
TABLA 21 PREGUNTA 5 DEL CUESTIONARIO	74
TABLA 22 PREGUNTA 6 DEL CUESTIONARIO	75

TABLA 23 PREGUNTA 7 DEL CUESTIONARIO	75
TABLA 24 PREGUNTA 8 DEL CUESTIONARIO	76
TABLA 25 PREGUNTA 9 DEL CUESTIONARIO	77
TABLA 26 PREGUNTA 10 DEL CUESTIONARIO	77
TABLA 27 PREGUNTA 11 DEL CUESTIONARIO	77
TABLA 28 PREGUNTA 12 DEL CUESTIONARIO	78
TABLA 29 PREGUNTA 13 DEL CUESTIONARIO	78
TABLA 30 RESUMEN EVALUACIÓN DE HIPÓTESIS	86
TABLA 31 CORRELACIÓN PENSUM ACADÉMICO – SATISFACCIÓN.....	87
TABLA 32 CORRELACIÓN COMPETENCIAS DE LOS DOCENTES - SATISFACCIÓN.....	88
TABLA 33 CORRELACIÓN INSTALACIONES - SATISFACCIÓN.....	88
TABLA 34 CORRELACIÓN DE SERVICIOS EDUCACIONALES - SATISFACCIÓN.....	89
TABLA 35: CUADRO VARIABLES Y SUB-VARIABLES PARA ELABORACIÓN DE CUESTIONARIO (1)	109
TABLA 36: CUADRO VARIABLES Y SUB-VARIABLES PARA ELABORACIÓN DE CUESTIONARIO (2)	111
TABLA 37: CUADRO VARIABLES Y SUB-VARIABLES PARA ELABORACIÓN DE CUESTIONARIO (3)	112
TABLA 38: MATRIZ DE CONGRUENCIA PARTE 1	114
TABLA 39: MATRIZ DE CONGRUENCIA PARTE 2	115
TABLA 40: PROJECT CHARTER	134

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: DIAGRAMA SAGITAL	43
FIGURA 2 PARAMETRIZACIÓN DE VARIABLES	44
FIGURA 3: HIPÓTESIS SOBRE OBJETIVO GENERAL	45
FIGURA 4: HIPÓTESIS SOBRE PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO	45
FIGURA 5: HIPÓTESIS SOBRE SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO	46
FIGURA 6: HIPÓTESIS OBJETIVO ESPECÍFICO TRES	46
FIGURA 7 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	47
FIGURA 8 ANILLOS DE GESTIÓN	48
FIGURA 9: PROCESO CUANTITATIVO.....	58
FIGURA 10: PASOS PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO	59
FIGURA 11: PLANTILLA PARA EVALUACIÓN DE DOCENTES	66
FIGURA 12: ENCUESTA NPS.....	68
FIGURA 13: EDT PROPUESTA.....	100
FIGURA 14 ACTIVIDADES A REALIZAR.....	101
FIGURA 15: DIAGRAMA CONCEPTUAL.....	108
FIGURA 16: FORMATO PROPUESTO	131

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1: TEORÍA DEL DESEMPEÑO	24
GRÁFICA 2: TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS	25
GRÁFICA 3: BRECHAS DE LA SATISFACCIÓN.....	26
GRÁFICA 4: TEORÍA DE LOS DOS FACTORES	27
GRÁFICA 5 PREGUNTA 5 DEL CUESTIONARIO	74
GRÁFICA 6 PREGUNTA 7 DEL CUESTIONARIO	76
GRÁFICA 7 CRUCE DE TABLAS, ANÁLISIS 1	79
GRÁFICA 8 CRUCE DE TABLAS, ANÁLISIS 2	80
GRÁFICA 9 CRUCE DE TABLAS, ANÁLISIS 3	81
GRÁFICA 10 CRUCE DE TABLAS, ANÁLISIS 4	82
GRÁFICA 11 CRUCE DE TABLAS, ANÁLISIS 5	83
GRÁFICA 12 CRUCE DE TABLAS, ANÁLISIS 6	83
GRÁFICA 13 CRUCE DE TABLAS, ANÁLISIS 7	84
GRÁFICA 14 CRUCE DE TABLAS, ANÁLISIS 8	85
GRÁFICA 15 CRUCE DE TABLAS, ANÁLISIS 9	85

ACRÓNIMOS

1. TGU: Tegucigalpa
2. MAP: Maestría de Administración de Proyectos
3. UNITEC: Universidad Tecnológica Centroamericana
4. UNAH: Universidad Autónoma de Honduras
5. UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (*United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*)
6. OEE: Observatorio Económico y de Emprendimiento
7. PMI: Project Management Institute
8. PMBOOK: Guía de los fundamentos de gestión de proyectos
9. REA: Real Academia Española
10. DES: Dirección de Estudios Superiores

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

La presente tesis surge con la visión de colaborar en el proceso de mejora a los servicios educacionales ofrecidos por UNITEC en la Maestría de Administración de proyecto, tomando como base para ello, la opinión que tienen los estudiantes del campus de Tegucigalpa en el período de 2012 al 2015 sobre dichos servicios y como esto puede influir en el grado de satisfacción de los alumnos.

Tanto la mejora continua como los estudios de satisfacción son una tendencia global que buscan la calidad en los productos y el agrado de los clientes, porque como se puede visualizar a través de la historia, el hombre siempre ha buscado la forma de satisfacer sus necesidades, pero dicho proceso se puede ver afectado en todo momento por muchas variables que puedan tener influencias positivas o negativas, haciendo que el mismo sea tan variante y complejo como los factores que lo afectan.

Existen varios autores que han hecho sus estudios y plasman sus teorías e ideas al respecto; por ejemplo, Maslow a través de su pirámide de necesidades, describe como se puede obtener la satisfacción de un individuo según las prioridades que este tiene y la forma como este las vaya cubriendo. Sin embargo la satisfacción no debe verse únicamente desde la óptica de una necesidad, sino también desde expectativas y/o frustraciones que pueda experimentar el ser humano.

Basados en lo anterior se propone la siguiente definición de satisfacción: “la valoración cognitiva personal que realiza una persona de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de su vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basado en los propios criterios de la persona y que se realiza de forma favorable”. (Carrión, Mañes, & Sala, 2000, pág. 189)

Los capítulos que conforman este documento han sido metodológicamente organizados para darle un desarrollo coherente del análisis propuesto:

Capítulo 1: El primer capítulo de esta investigación cubrirá la introducción al tema de interés, algunos antecedentes brindan una breve reseña del desarrollo del tema a través de los últimos tiempos. La definición e identificación del problema donde se pretende enmarcar cual es el motivo de la investigación haciendo una formulación clara de los objetivos generales y específicos y generando una serie de preguntas claves que invitan a investigar el tema.

Capítulo 2: Este capítulo encierra el marco teórico del documento, es decir los principios básicos en que se basará el presente estudio. Contiene un análisis general del entorno, que es lo que está pasando, cuales son las tendencias o estadísticas desde una óptica muy general reduciéndolo hasta verlo de modo local. En este apartado incluirá la definición de las teorías para sustentar la investigación y su conceptualización. Denotando que en este componente se sustenta la investigación con cuatro teorías sobre la satisfacción: Teoría de las expectativas, Teoría de las brechas, Teoría del desempeño o resultados, Teoría de los dos factores de la satisfacción.

Capítulo 3: El tercer capítulo comprende la presentación de metodología empleada en el estudio donde se destacan las hipótesis que invitaron a realizar la investigación. Los criterios utilizados para la definición de la población, muestra y unidad de análisis. Se expone el instrumento utilizado, haciendo un análisis de la fiabilidad estadística del mismo, terminando con las limitantes encontradas durante el desarrollo y recopilación de la información.

Capítulo 4: Presentará las tablas de resultados de las encuestas aplicadas. Se interpretará los resultados de cruces de información entre algunas dimensiones de interés y se analizará la correlación de las variables independiente y dependiente para la aceptación o no aceptación de las hipótesis nula y alterna.

Capítulo 5: Evalúa los resultado de los compromisos investigativos adquiridos a través de los objetivos, tanto general como específicos, así también expone las recomendaciones que se puedan hacer para ahondar o enriquecer más el presente estudio en un futuro.

Capítulo 6: El capítulo último está compuesto por una propuesta de mejora basada en la variable de competencias de los docentes, la cual se ha identificado como la que tiene una mayor incidencia en el grado de satisfacción de los estudiantes. El capítulo incluye un plan de acción, project charter, la estructura de desglose de trabajo general y las actividades a realizar.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Toda empresa que ofrezca un producto o servicio se debe a sus clientes, por ello las instituciones deben preocuparse por saber cuáles son las variables que pueden afectar la satisfacción de los mismos; para el cliente conformarse con menos de lo que espera, vendría a convertirse en una mala inversión o insatisfacción del producto o servicio recibido.

Tanto la calidad, como la mejora continua y las evaluaciones de grados de satisfacción son temas que a nivel de educación superior han tomado un alto realce a nivel internacional, prueba de ello son los distintos estudios que sobre ello se han realizado, de los cuales se mencionan algunos a continuación.

En el año 2004 se realizó un estudio de satisfacción en la universidad del Da Beira Interior, Portugal, el cual concluyó que los estudiantes tenían un 54% de satisfacción (basándose en una escala del 100%) y que se requería aplicar mejoras en las variables que mayor significancia tenían en el grado de satisfacción, las cuales eran la percepción del valor de la educación ofrecida a los alumnos y la percepción de su imagen ante el público en general (Alves & Raposo, 2004).

Un estudio realizado en la Universidad Autónoma De Tamaulipas, México, en el 2008, obtuvo como resultado un 75.1% de satisfacción por parte de los estudiantes, descubriendo que se debe hacer un énfasis en las variables más influyentes como ser: el fomentar la participación, políticas de becas y ser claro en las explicaciones ofrecidas en las clases (Gutiérrez, Lozano, & Cambor, 2008).

En el Ecuador se realizó un estudio para medir el nivel de satisfacción de las universidades ubicadas en la ciudad de Guayaquil, incluyendo en el mismo instituciones públicas y privadas,

obteniendo entre sus resultados que el 56.3% de los estudiantes está satisfecho con la formación académica recibida, mientras que un 32.7% está en una posición neutra y un 10% se encuentra insatisfecho; por otra parte se concluyó que se debe buscar una mejora en el proceso de matrícula, dado que este es el servicio que tiene los porcentajes más altos de insatisfacción (Ayala & Janon, 2009),

Cabe mencionar que esta tendencia a la mejora continua ha sido adoptada también en el contexto centroamericano dado que se han realizado varios estudios, algunos de ellos se mencionan en el informe “Los Estudios de Seguimiento a egresados en América Central: Un Esfuerzo para mejorar la Relevancia de los Programas de Estudio en las Universidades” (este informe toma en cuenta 18 estudios sobre el tema), a través de los cuales se han visto la necesidad de reforzar las políticas institucionales, currículo y acompañamiento pedagógico (Green & Urbina, 2004).

De forma particular en Honduras no se ha visualizado un gran realce a este tipo de estudios, aun cuando a nivel de ciertas tesis, trabajos de clases o investigaciones se han realizado procesos para investigar la satisfacción de los estudiantes de las diferentes universidades que prestan los servicios educacionales en el país, los mismos no han sido publicados o no se les ha dado la importancia que merecen.

UNITEC por ejemplo, en el año 2001 realizó una investigación sobre la satisfacción de los estudiantes de distintas carreras, entre algunos resultados se visualiza que conforme a la calidad educativa los alumnos se encuentran 50% satisfechos, y se concluyó que se requería mejorar en aspectos como: puntualidad, trato a los alumnos y audiovisuales, por otra parte estudiantes se encontraban satisfechos con las instalaciones, pero la mayoría de ellos desconocían todos los servicios que brinda la institución (Eugenia M. Elvir, 2001).

Tomando en cuenta que la investigación antes mencionada se realizó hace catorce años y que no se cuentan con indicadores recientes y directos relacionados con la satisfacción de los estudiantes, surge la idea de realizar un análisis integral que ayude a identificar, analizar y definir

el impacto que pueden tener las diferentes variables ante la satisfacción o insatisfacción del alumnado de la maestría de Administración de Proyectos del campus de Tegucigalpa, en el período del 2012 al 2015, esto con el fin de identificar las posibles mejoras que ayuden a la institución a brindar un mejor servicio y mantener su prestigio ante una clientela exigente y la sociedad en general.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

UNITEC como universidad dedicada a la formación de profesionales a un nivel técnico, de pregrado, de postgrado y doctorado, ofrece entre sus carreras la Maestría en Administración de Proyectos (MAP), la cual está acreditada por el Global Accreditation Center for Project Management Education Programs (GAC) del Instituto de Administración de Proyectos (PMI).

El programa MAP actualmente facilita a los estudiantes una encuesta para evaluar el desarrollo de las clases impartidas por los docentes al finalizar cada curso, además de hacer uso de su plataforma tecnológica para tener un eficiente manejo de las solicitudes, quejas u otras necesidades educacionales del alumnado; no obstante se infiere que el alcance de dichas herramientas no contribuyen a identificar el grado de satisfacción de los estudiantes, ni las variables que pueden afectar al mismo; es por ello que se propone el presente estudio, para determinar cómo influyen los servicios educacionales ofrecidos (pensum académico, competencias del docentes e instalaciones brindadas por la institución), en el grado de satisfacción que tienen los estudiantes del campus de Tegucigalpa en los períodos del 2012 al 2015 y en base a ello formular una propuesta de mejora que ayude a la institución a mantener su prestigio y valor como marca.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Tomando en cuenta lo anterior se ha formulado la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo influyen los servicios educacionales ofrecidos por la Universidad Tecnológica Centroamericana en el grado de satisfacción de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, campus Tegucigalpa, por los, período 2012-2015?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

En base a la pregunta anterior y tomando en cuenta las variables que se esperan evaluar a través de este estudio, se formularon las siguientes preguntas específicas:

1. Según la perspectiva del alumno al iniciar la carrera y al finalizar la misma ¿Cumple el pensum con las expectativas de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015?
2. ¿Cómo califican las competencias del docente los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos del campus de Tegucigalpa, período 2012-2015?
3. ¿Cumple las instalaciones ofrecidas por UNITEC en el campus de Tegucigalpa las necesidades de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, período 2012-2015?
4. ¿Cuál es la variable de los servicios educacionales (pensum académico, competencias de docentes e instalaciones) ofrecidos por UNITEC tiene mayor influencia sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos campus Tegucigalpa, período 2012-2015?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia que tienen los servicios educacionales ofrecidos por la Universidad Tecnológica Centroamericana, en el grado de satisfacción de los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, del campus Tegucigalpa, por los servicios recibidos de la, período 2012-2015

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar si el pensum ofrecido por UNITEC para la maestría de Administración de Proyectos cumple con las expectativas de los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015.
2. Determinar cómo califican las competencias del docente los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos del campus de Tegucigalpa, período 2012-2015.
3. Determinar si las instalaciones del campus de Tegucigalpa de UNITEC cubren las necesidades de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, período 2012-2015.
4. Determinar que variable de los servicios educacionales (pensum académico, competencias de docentes e instalaciones) ofrecidos por UNITEC tiene mayor influencia sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos campus Tegucigalpa, período 2012-2015.

1.5 JUSTIFICACIÓN

En los siguientes apartados se exponen algunos aspectos relevantes del estudio, con los cuales se justifica el mismo, enfocándose en la importancia a nivel social, metodológico, beneficios que proveerá a la institución donde se desarrolla el análisis y el valor teórico que

ofrece para continuar con más investigaciones que fortalezca el producto ofrecido y apoyen la mejora continua.

1.5.1 RELEVANCIA SOCIAL

La sociedad actual presenta muchas exigencias, retos y nuevas tendencias, tanto así que, como lo menciona el escritor Alvin Toffler citando al psicólogo Herbert Gerjuoy “El analfabeto de mañana no será el hombre que no sabe leer, sino el que no ha aprendido la manera de aprender” (1973, p. 294); El poder cursar una carrera de maestría, para el caso, es una forma de seguir aprendiendo, actualizar los conocimientos obtenidos anteriormente y reforzar el currículo profesional para lograr mantenerse vigente en un campo laboral que continuamente demanda más estudios y competencias.

A través del presente estudio se pretende resaltar algunos puntos que requiere fortalecer la institución (UNITEC) para brindar a la sociedad una opción que la necesidad de obtener nuevos conocimientos, de entregar profesionales con las suficientes competencias, habilidades y pericias que le permitan innovar y aplicar sus conocimientos con la suficiente seguridad en sí mismos.

Y como resultado de un servicio eficiente ofrecido por UNITEC se obtendrán profesionales que ofrecerán a la sociedad una cantidad de proyectos en los diferentes rubros con mayor calidad, en los cuales sus recursos sean manejados de una forma eficiente, con procesos optimizados, automatizados y con resultados óptimos.

1.5.2 UTILIDAD METODOLÓGICA

Tomando en cuenta que todos los servicios educacionales prestados por UNITEC en las diferentes carreras de su oferta educativa incluyen un pensum académico, competencias del docente y el uso de las instalaciones de la institución, se infiere que el instrumento utilizado en la presente tesis puede ser reutilizado en el análisis de las variables que influyen en el grado de satisfacción de los estudiantes ya sea en Tegucigalpa u otro campus de la UNITEC.

Por otra parte también se puede considerar en base a los resultados obtenidos que variable a evaluar tiene mayor relevancia e influencia en la satisfacción de los estudiantes, lo cual facilitará la planificación de proyectos para la mejora continua de los servicios educativos de la institución, creando mayor satisfacción en los estudiantes y fomentando el crecimiento de UNITEC como marca.

Es considerable también que se aplique de manera periódica el instrumento creado en este estudio, para dar un seguimiento al grado de satisfacción de los estudiantes del MAP y las variables que influyen en el mismo, luego de haber aplicado un plan de mejora en los servicios educativos de la maestría.

1.5.3 CONVENIENCIA

Tomando en consideración que el valor intangible es la marca “UNITEC”, la universidad cuenta con un alto grado de aceptación por parte de la sociedad hondureña, popularidad y respeto que se ha ganado a través de la entrega de profesionales capacitados y visionarios, también manteniendo un avance en la tecnología que supera a muchas otras instituciones educativas en Honduras. La mejora continua de la institución, como una ventaja competitiva ayuda a mantener y desarrollar la marca UNITEC, y para este proceso deberá, entre otras cosas, identificar claramente las variables que podrían generar o no satisfacción en sus clientes (estudiantes).

1.5.4 VALOR TEÓRICO

La presente tesis busca brindar información sobre el grado de satisfacción que tienen los estudiantes del MAP en el campus de Tegucigalpa (infiriendo que las herramientas utilizadas hasta el momento no están brindando esta información a la UNITEC) con el fin de facilitar a la institución una visión de que variables que se deben reforzar según la influencia que las mismas pueden tener en la satisfacción de los alumnos.

Según los resultados obtenidos en la investigación se puede ampliar y profundizar en dichas variables, ya sea desde el enfoque de los maestros, de los empleados del área administrativa, de

las instituciones que contratan a los egresados del MAP u otros entes que se dedican de igual manera a la formación de Administradores de Proyectos.

En pro de mantener una mejora continua en la institución se sugiere aplicar estudios para identificar que variables afectan el rendimiento de los maestros, que procesos se deben mejorar para dar brindar un mejor servicio administrativo, que tecnología o nuevas instalaciones pueden facilitar los servicios educacionales que brinda la institución.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo es una recopilación de evidencia empírica y teórica que sustenta las bases de la presente investigación; muestra una perspectiva de la situación actual del problema a tratar desde un punto de vista mundial, centroamericano y nacional; detalla las teorías que respaldan la evaluación a realizar, entre las cuales sobresalen la teoría del desempeño que indica que la satisfacción tiene una relación directa con el desempeño del servicio recibido y la teoría de las expectativas en la que se propone que la satisfacción del cliente depende de las diferencias que existan entre sus expectativas iniciales y la percepción que se tenga del servicio recibido. Por otra parte también se realiza un detalle de las dimensiones y sub-dimensiones de cada una de las variables a evaluar y se afianzan algunos elementos a través del marco conceptual.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La educación es la base de un futuro desarrollado para todo país, estas son palabras que todos han pensado o dicho alguna vez, pero, ¿Alguna vez se tendrá suficiente conocimiento? ¿Alguna vez se tendrá suficiente calidad en la educación? debido a los constantes cambios en el mundo actual las respuestas a estas preguntas son “no”; tomando en cuenta lo anterior, se debe buscar una mejora continua en el rubro educativo para satisfacer las necesidades de una sociedad cada día más exigente.

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO

A nivel internacional se menciona el término “Universidad de Calidad Mundial”, el cual puede conceptualizarse de la siguiente forma: “una universidad competitiva globalmente y capaz de ser reconocida mediante la calidad de sus egresados” (José Ramón Holguín Brito, 2009, pág. 4).

Un estudio patrocinado por el Banco Mundial propone los siguientes tres factores complementarios para determinar si una universidad es de calidad mundial:

1. Una alta concentración de talento (profesores y estudiantes)
2. Abundantes recursos para ofrecer un fértil ambiente de aprendizaje y para llevar a cabo investigaciones avanzadas
3. Características favorables de gobernabilidad que fomenten una visión estratégica, innovación y flexibilidad, y que permitan que las instituciones tomen decisiones y administren sus recursos sin ser obstaculizadas por la burocracia. (Salmi, 2009).

Las universidades privadas pueden tener una mayor tendencia de cumplir con estas expectativas, respecto a las públicas, dado a su facilidad para obtener fondos e invertirlos para mejorar sus servicios, además de tener el dominio de su propia gobernabilidad. No obstante, el gobierno también realiza una gran inversión en las universidades, con el fin de mejorar la calidad de las mismas y ubicarse en una mejor posición dentro de los diferentes rankings que miden la calidad mundial. La Tabla 1 muestra algunas características de las universidades de calidad mundial, entre dichas características se mencionan el porcentaje financiado por el gobierno (share o direct public funding):

Tabla 1: Principales Características por Institución

Institución (Año de establecimiento)	Número de estudiantes (graduados)	Promedio de Admisión	Financiación Pública Directa (%)	Dotación (US\$)	Presupuesto Anual (US\$)	Gasto por Alumno (US\$)
University of Ibadan (1962)	19,521 (7,382)	16:1	85	0.2 million	46.7 million	2,390
Shanghai Jiao Tong University (1896)	43,000 (14,000)	15:1	40	120 million	700 million	16,300
Pohang University of Science and Technology (1987)	3,100 (1,700)	6:1	15	2 billion	220 million	70,000
University of Chile (1842)	30,702 (4,569)	9–15:1	11	0	520 million	17,000
Catholic University of Chile (1888)	22,035 (2,806)	8:1	11	0	453 million	20,500
Indian Institutes of Technology (first founded in 1950 in Kharagpur)	28,000 (12,000)	6:1 to 8:1	70	0	123 million	4,400

Institución (Año de establecimiento)	Número de estudiantes (graduados)	Promedio de Admisión	Financiación Pública Directa (%)	Dotación (US\$)	Presupuesto Anual (US\$)	Gasto por Alumno (US\$)
Hong Kong University of Science and Technology (1991)	9,271 (3,302)	19:1 ^a	63	0.25 million	267 million	28,850
University of Malaya (1949)	26,963 (8,900)	12:1	60	0	271.6 million	14,000
National University of Singapore (1980)	27,396 (6,300)	14.4:1	58	1 billion	1.37 billion	39,000
Monterrey Institute of Technology (1943)	25,705 (3,600) (Monterrey campus)	12.2:1	0	1 billion	1.15 billion	10,200
Higher School of Economics (1992)	16,000 (2,400)	--	33	0	45.5 million	2,843

Fuente: The Road to Academic Excellence Philip G. Altbach and Jamil Salmi

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO

Dada la importancia que se le da a nivel mundial, muchas universidades se han dado la labor de aplicar estudios de satisfacción de sus servicios, esto con el fin de poder encontrar esas posturas que les facilitaran obtener la mejora continua, entre estos estudios se mencionan los siguientes:

En el artículo La Medición De La Satisfacción En La Enseñanza Universitaria: El Ejemplo De La Universidad de Da Beira Interior, de la revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, se menciona lo importante que es para las universidades la satisfacción de los estudiantes, dado que esta le ayuda a:

Alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución... una valoración positiva boca a oreja... conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores, y analizarla a lo largo del tiempo (Alves & Raposo, 2004, pág. 74).

El artículo “La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria” del cuaderno de investigación, visualiza que para las universidades la evaluación continua de la calidad es un reto para el servicio educacional, dado que:

Su objetivo es garantizar la eficacia de los servicios prestados por las distintas dependencias universitarias. La idea subyacente es que una universidad, como cualquier otro proveedor de servicios, ha de orientarse hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes (Guillermety & Peck, 2007, pág. 124).

El “Estudio De Satisfacción Estudiantil En El Nivel Sub-Graduado Recinto De Ponce” de la Pontificia Universidad Católica De Puerto Rico (PUCPR, 2010), indica:

A nivel mundial, las instituciones de educación superior están utilizando las encuestas de satisfacción para determinar si se está cumpliendo con las metas y objetivos institucionales, departamentales y de programas académicos.

Este conjunto de estudios tiene como finalidad tener una mejora continua en los servicios educacionales y adaptarse a los cambios expuestos a nivel global; es por ello que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación propone en su documento de Política para el Cambio y el Desarrollo en la Educación Superior que:

Las respuestas de la educación superior en un mundo que se transforma deben guiarse por tres criterios que determinan su jerarquía y su funcionamiento local, nacional e internacional: pertinencia, calidad e internacionalización (UNESCO, 1995, pág. 8)

La profesora Jane Knight centra su investigación e intereses profesionales en la dimensión internacional de la educación superior a niveles institucionales, y entre sus varias conceptualizaciones del término “Internacionalización de la Educación Superior” se destaca la siguiente: “Significa la inclusión de una dimensión internacional, intercultural y/o global dentro del currículo y el proceso de enseñanza-aprendizaje” (Knight, 2010).

Este concepto describe claramente la visión de cómo la internacionalización ayuda a los centros de educación superior a tomar de otros lugares y otras culturas las experiencias y conocimientos necesarios para mejorar su calidad de servicio a brindar.

Por su parte Latinoamérica no se queda atrás en dicho proceso de la internalización educacional y al año 2003 ya se habían realizado tres reformas universitarias a nivel de continente, uno en los años setentas, la segunda en los noventa y la tercera en el noventa y ocho; todas ellas productos de la globalización y proponiendo nuevas exigencias que mejoren la calidad del producto a brindar, tanto a nivel de recurso humano utilizado, conocimientos a impartir y unos de la Tecnologías de Información y Comunicación. (Acosta, 2013)

Las universidades Latinoamericanas presentan muchos retos los cuales en su mayoría surgen por la falta de recursos públicos y privados, que causan un lento crecimiento; pero aun así en el último quinquenio las mismas han presentado un notable avance en el intercambio de experiencias, desarrollos teóricos sobre pedagogía universitaria, seminarios y congresos internacionales, entre otros. A continuación se visualiza en la Tabla 2 la clasificación al año 2013 de las universidades:

Tabla 2: Clasificación Universidades Latinoamericanas al año 2013

Clasificación	País	Documentación	Documentos Cítables	Citaciones	Autocitas	Citas por documentos	H index
1	Brazil	59111	56017	18570	6685	0.31	342
2	México	17662	16592	6637	1759	0.38	261
3	Argentina	11346	10611	5160	1152	0.45	249
4	Chile	8601	8145	4742	1256	0.55	214
5	Colombia	6523	6142	2461	531	0.38	151
6	Cuba	2180	2052	580	113	0.27	106
7	Venezuela	1733	1643	412	90	0.24	141
8	Perú	1390	1257	703	129	0.51	126
9	Uruguay	1069	1002	564	105	0.53	114
10	Puerto Rico	736	694	765	50	1.04	141
11	Ecuador	685	638	406	91	0.59	92
12	Costa Rica	626	595	300	44	0.48	115
13	Panamá	454	433	331	70	0.73	119
14	Jamaica	278	254	127	14	0.46	64
15	Bolivia	267	255	192	50	0.72	71
16	Trinidad and Tobago	267	253	82	9	0.31	67
17	Guatemala	205	187	131	13	0.64	58
18	Paraguay	133	126	80	3	0.6	48
19	Barbados	119	102	51	2	0.43	55
20	Guadalupe	116	108	43	6	0.37	46

Clasificación	País	Documentación	Documentos Citables	Citaciones	Autocitas	Citas por documentos	H index
21	Dominican Republic	113	107	77	1	0.68	43
22	Grenada	110	93	34	3	0.31	27
23	Honduras	89	83	58	9	0.65	45
24	Nicaragua	88	84	47	5	0.53	51
25	Haití	86	75	63	13	0.73	39
26	French Guiana	83	81	44	5	0.53	46
27	El Salvador	81	73	20	2	0.25	36
28	Bermuda	58	57	61	12	1.05	62
29	Martinique	55	50	28	3	0.51	34
30	Bahamas	38	33	11	1	0.29	30
31	Suriname	36	32	4	2	0.11	25
32	Dominica	34	30	10	1	0.29	18
33	Guyana	28	25	6	0	0.21	28
34	Belize	27	24	7	1	0.26	29
35	Saint Kitts and Nevis	27	26	4	1	0.15	18
36	Falkland Islands (Malvinas)	26	22	8	2	0.31	29
37	Cayman Islands	17	13	7	0	0.41	16
38	Netherlands Antilles	14	11	7	0	0.5	39
39	Antigua and Barbuda	10	9	1	0	0.1	10
40	Aruba	9	7	1	0	0.11	10
41	Virgin Islands (U.S.)	8	8	5	0	0.63	26
42	Montserrat	7	7	2	0	0.29	23
43	Virgin Islands (British)	7	7	2	0	0.29	17
44	Anguilla	6	6	1	0	0.17	5
45	Saint Lucia	6	5	1	0	0.17	14
46	Turks and Caicos Islands	3	3	2	0	0.67	11
47	Saint Vincent and The Grenadines	3	3	0	0	0	10
48	South Georgia and The South Sandwich Islands	1	1	0	0	0	2

Fuente: SCImago Journal & Country Rank (SCImago, 2013)

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

Honduras al año 2013 se encontraba en la posición número 23 del ranking SCImago de universidades latinoamericanas (como se puede ver en la tabla 2); y aun siendo un país en proceso de desarrollo ha mantenido una actitud de mejora continua en sus procesos educativos,

basados en que la educación es la mejor herramienta para una superación sostenible, es por ello que a través de la constitución de la república asigno la labor de organizar, dirigir y desarrollar la educación superior a la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH).

Actualmente Honduras cuenta en una oferta educativa de 20 universidades de las cuales 6 son públicas y las otras 14 privadas, como se detalla a continuación en la Tabla 3:

Tabla 3: Centros de Educación Superior por Creación, Tipo, Oferta y Matrícula

No.	Centros de Educación Superior	Siglas	Año de Creación	Tipo de CES	Oferta de Grados 2011	Matrícula Total 2011
1	Universidad Nacional Autónoma de Honduras	UNAH	1847	Pública	123	70,303
2	Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán	UPNFM	1989	Pública	40	28,673
3	Universidad Nacional de Agricultura	UNA	1994	Pública	6	2,122
4	Escuela Nacional de Ciencias Forestales	ESNACIFOR	1994	Pública	2	149
5	Universidad Nacional de Policía de Honduras	UNPH	1996	Pública	4	336
6	Universidad de la Defensa de Honduras	UDH	2005	Pública	6	664
7	Universidad José Cecilio del Valle	UJCV	1978	Privada	21	891
8	Universidad de San Pedro Sula	USPS	1978	Privada	16	5,216
9	Universidad Tecnológica Centroamericana	UNITEC	1986	Privada	43	17,813
10	Seminario Mayor Nuestra Señora de Suyapa	SMNSS	1986	Privada	3	167
11	Universidad Tecnológica de Honduras	UTH	1992	Privada	25	16,938
12	Escuela Agrícola Panamericana	EAP	1988	Privada	4	1,218
13	Universidad Católica de Honduras	UNICAH	1992	Privada	29	16,854
14	Centro de Diseño, Arquitectura y Construcción	CEDAC	1996	Privada	4	227
15	Universidad Cristiana Evangélica Nuevo Milenio	UCENM	2001	Privada	6	3,222
16	Universidad Metropolitana de Honduras	UMH	2002	Privada	11	4,195
17	Universidad Cristiana de Honduras	UCRIS	2004	Privada	7	1,054
18	Instituto Superior Tecnológico Jesús de Nazareth	USTJN	2004	Privada	4	215
19	Universidad Politécnica de Honduras	UPH	2005	Privada	4	976
20	Universidad Politécnica de Ingeniería	UPI	2007	Privada	5	246

Fuente: Investigación realizada por Manuel Flores basada en Estadísticas de Educación superior, 2008, 2011. *UTH matrícula preliminar (Flores)

El Observatorio Económico y de Emprendimiento (OEE) de la UNAH, basándose en el Ranking Scimago (el cual es una herramienta para el análisis de la actividad investigadora de las instituciones de educaciones superior del mundo) para el año 2012 clasificó esta oferta educativa de la siguiente forma (Tabla 4):

Tabla 4: Ranking Scimago para Honduras año 2012

IBE	LAC	Organización	País	PC	PC%	CI	CI%	CCP	CCP%	Q1	Q1%	ER	ER%
498	399	Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH)	HND	70	27.3	87.1	12	0.7	-26.7	48.6	-13.8	9	-22.4
617	507	Escuela Agrícola Panamericana Zamorano	HND	38	8.6	79	2.3	0.4	-4.4	21.1	-18.1	0	-100
1020	888	Escuela Nacional de Ciencias Forestales (ESNACIFOR)	HND	5	0	100	0	0.8	-7	40	-33.3	0	0
1044	912	Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM)	HND	5	0	80	0	0.5	0	20	0	0	0
1160	1024	Universidad Nacional de Agricultura (UNAG)	HND	3	200	100	0	0.7	0	0	0	0	0
1219	1083	Universidad Católica de Honduras (UNICAH)	HND	2	100	100	0	0.7	333.3	50	0	0	0
1383	1237	Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC)	HND	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Dónde:

Sigla	Concepto
IBE:	ubicación en Iberoamérica
LAC:	ubicación en Latino América y el Caribe
PC:	producción científica.
CI:	ratio de colaboración Internacional
CCP:	calidad científica promedio de cada institución
Q1:	porcentaje de publicaciones en revistas de prestigio
ER:	radio de excelencia

Fuente: Observatorio Económico y de Emprendimiento (OEE)

Según la Tabla 4: Ranking Scimago para Honduras año 2012 Tabla 4, la UNAH es una de las principales exponenciales a nivel nacional, dado que, logra ubicarse en la posición número

498 de la clasificación SCIMAGO para Iberoamérica y 399 para Latinoamérica, en la segunda posición encontramos al Zamorano, luego a la ESNACIFOR, tercer lugar nacional a la UPNFM, cuarto lugar la UNAG, quinto lugar la UNICAH y en sexto lugar la UNITEC.

Basados en lo anterior se puede visualizar que UNITEC, institución seleccionada para realizar el presente estudio, al año 2012 se encontraba entre las primeras siete universidades hondureñas clasificadas en el Ranking Scimago y aun cuando no ha vuelto a figurar en el mismo desde ese año, se puede visualizar que a lo largo de su historia se mantiene en una continua labor de cambios y mejoras, como se detalla a continuación:

UNITEC ¹ es una institución que presta sus servicios educativos desde 1987; a partir del 2005 esta institución forma parte de Laureate International Universities, la cual es la Red de Universidades Privadas más grande del mundo, la que cuenta con 75 instituciones de educación superior en 29 países, dos instituciones online y aproximadamente 850 mil estudiantes alrededor del mundo.

Actualmente UNITEC cuenta con seis campus ubicados en las siguientes ciudades del país, tres en Tegucigalpa, dos en San Pedro Sula y uno en La Ceiba, los que conforman el Sistema de UNITEC y de CEUTEC, representando una población de más de 20 mil estudiantes. Su oferta académica cuenta con varias carreras de pregrado, postgrado, doctorados, capacitaciones corporativas y varios programas internacionales, con el gobierno y la empresa privada, entre otros.

Entre las carreras de postgrado que ofrece tenemos las siguientes:

1. Maestría en Negocios Internacionales (Global MBA)

¹ Los antecedentes de UNITEC fueron tomados del sitio de dicha institución <http://www.unitec.edu/>.

2. Maestría en Dirección Empresarial
3. Maestría en Finanzas
4. Maestría en Dirección de la Comunicación Corporativa
5. Maestría en Administración de Proyectos
6. Maestría en Dirección de Mercadotecnia
7. Maestría en Ingeniería de Estructuras
8. Maestría en Derecho Empresarial
9. Maestría en Dirección de Recursos Humanos
10. Maestría en Desarrollo Local y Turismo
11. Maestría en Gestión de Tecnologías de Información
12. Maestría en Gestión de Operaciones y Logística
13. Maestría en Gestión de Sistemas de Calidad Integrados
14. Maestría en Gestión de Energías Renovables

Para el presente estudio se selecciona la maestría de Administración de Proyectos, la cual tiene como propósito lograr una formación de calidad en la formulación y administración de proyectos, considerando el contexto económico y social de la realidad nacional e internacional. Entre los aspectos relevantes a destacar sobre este programa es que cuenta con la certificación CAQ proveída por el PMI, lo cual hace que la misma tenga un mayor realce nacional e internacionalmente.²

Como parte de su proceso continuo de mejora UNITEC realiza un ciclo de evaluación de los catedráticos a mediados o finales de cada módulo. Esta evaluación se lleva a cabo a través de una encuesta que es aplicada a los estudiantes, donde se expone el rendimiento presentado por el docente en el transcurso de la clase. Sin embargo dicho instrumento no abarca todas las variables que podrían afectar la satisfacción de los estudiantes, pues se enfoca particularmente en la labor

² Los antecedentes de UNITEC fueron tomados del sitio de dicha institución <http://www.unitec.edu/>.

del docente, obviando otros aspectos importantes que pueden afectar la satisfacción de los estudiantes, como las instalaciones o el contenido mismo de la clase, entre otras

2.2 TEORÍAS

A lo largo del tiempo han existido muchos estudiosos que se han enfocado en definir o entender la satisfacción humana. ¿Qué la motiva? ¿Qué la degrada? ¿Cómo están la satisfacción e insatisfacción relacionadas? Estas son solo algunas de las preguntas que estos conocedores del tema se han hecho para poder llegar a sus teorías.

Para el presente estudio el enfoque se dará en 4 teorías de la satisfacción: teoría del desempeño o resultados, teoría de las expectativas, teoría de las brechas y teoría de los dos factores de la satisfacción.

Antes de abordar la teoría en sí, es posible hacer un análisis de distintas definiciones que los expertos han propuesto a través de las últimas décadas:

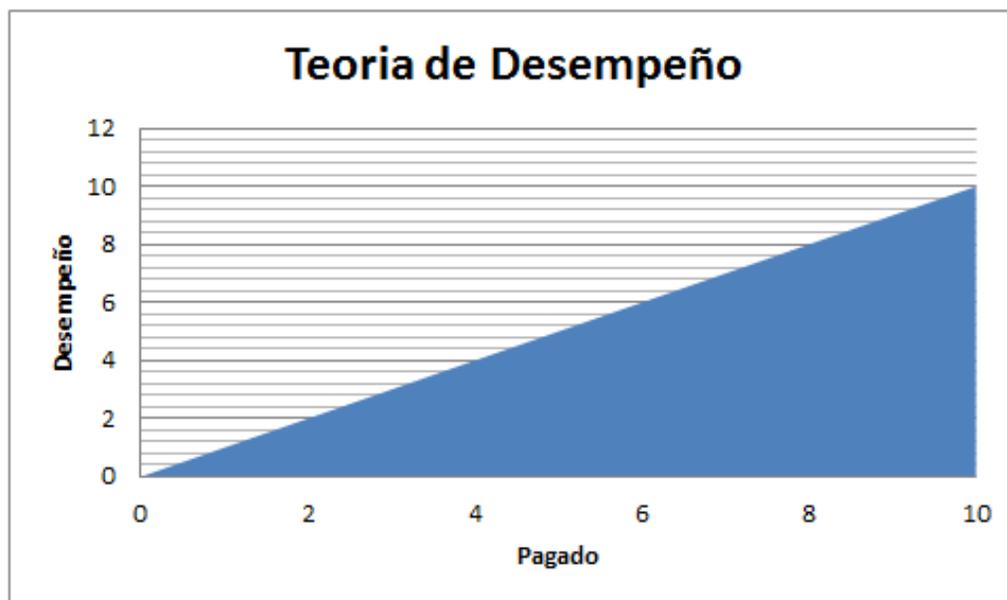
- Para los profesores Howard y Sheth (1969) es un estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, se produce después del consumo del producto o servicio.
- H.K. Hunt (1977) la considera como la evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se alcanzan o superan las expectativas.
- El Doctor Richard Oliver (1981) definió la satisfacción como estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea a la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo.
- Swan, Frederick, y Carroll (1981) la consideran como un juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto o servicio produce un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible.

- Los profesores Westbrook y Oliver (1991) definen la satisfacción como un juicio evaluativo posterior a la selección de una compra específica.
- Bachelet (1992) consideró que la satisfacción era una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio. Creía que esta definición incluía la última relación con un producto o servicio, la experiencia relativa a la satisfacción desde el momento de la compra y la satisfacción en general experimentada por usuarios habituales.
- El doctor Richard Oliver (1997) define la satisfacción como un juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo.

Haciendo un pequeño análisis de los conceptos anteriores se observa que a través del tiempo, sea como sea, las definiciones comparten un estado de conocimiento, el sentimiento y la evaluación según expectativas o consumo de un producto o servicio.

2.2.1 TEORÍA DE SUSTENTO

Teoría del desempeño o resultado: El desempeño es la relación percibida por el cliente del precio pagado y la calidad del producto o servicio. La teoría del desempeño o resultado afirma que la satisfacción del cliente tiene una relación directa con el desempeño del producto o servicio percibida por el cliente, es decir que entre mayor sea el desempeño mayor es la satisfacción del cliente (BROOKS, 1995). La teoría del desempeño podría ser comparada con una función lineal, donde la gráfica marca la relación del desempeño es igual a la calidad del producto recibido. Cuando existe mayor desempeño que lo pagado entra en una zona superior y genera satisfacción en caso de caer a la zona inferior que sería la de insatisfacción será porque el desempeño está por debajo del valor pagado. La Gráfica 1 lo explica dicha teoría:



Gráfica 1: Teoría del Desempeño

Fuente: Grafica elaborada en el presente estudio basándose en lo indicado por R. Brooks.

Teoría de las expectativas: Una expectativa es una suposición de algo que se espera, esta puede ser realista o no, entonces un resultado menos ventajoso de lo esperado podría convertirse en una insatisfacción o bien una satisfacción si este es superado. La teoría de las expectativas propone que los clientes forman una serie de expectativas acerca de un producto o servicio antes de comprarlo, luego de usarlo el cliente hará una serie de comparaciones con respecto a sus expectativas, (¿es menos a lo que esperaba? O ¿es más de lo que esperaba?), produciendo una disconformidad negativa si es menor o una disconformidad positiva es mejor de lo esperado. En el caso de que este no sea mayor o menor simplemente habrá una confirmación de la expectativa (Liljander & Strandvik, 1995). La Gráfica 2 muestra la ilustración de lo explicado.

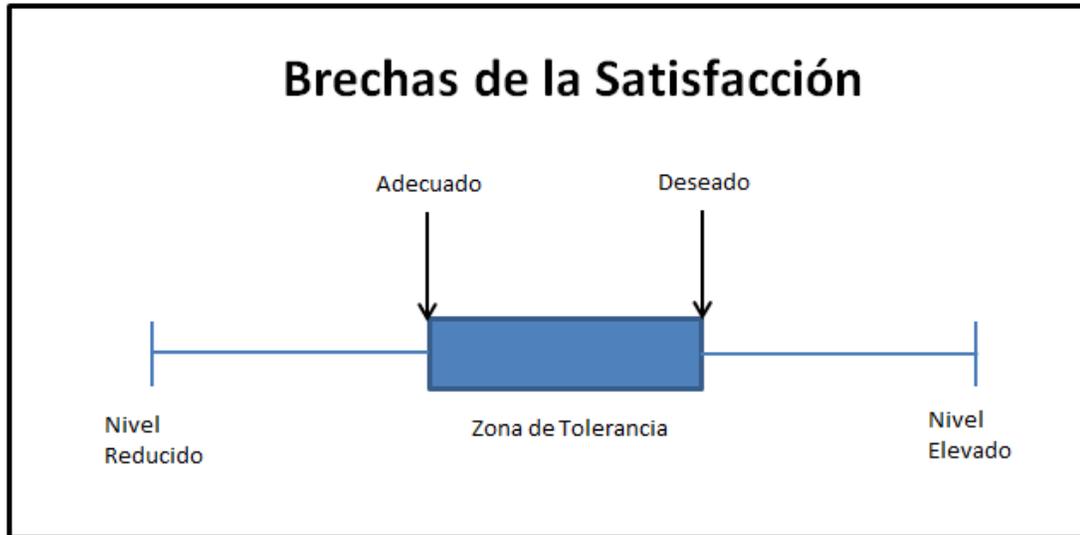


Gráfica 2: Teoría de las Expectativas

Fuente: Gráfica elaborada en el estudio basándose en lo indicado por Liljander & Strandvik.

Teoría de las brechas: Esta teoría valora la calidad del producto o servicio como un desajuste entre las expectativas y la percepción del resultado. Se proponen una zona de tolerancia en medio de los extremos de la experiencia. Ellos argumentaron que la satisfacción es una función de la diferencia o brecha entre el servicio previsto (expectativa) y el servicio recibido (percepción). El nivel adecuado, es el nivel que el cliente considerará como aceptable, que es el nivel más bajo de la zona de tolerancia hasta llegar a un nivel de deseabilidad (PARASURAMAN, BERRY, & ZEITHAML, 1991).

En la Gráfica 3 se define la satisfacción como una línea de la experiencia, misma que será segmentada en 3 zonas según las expectativas del cliente, la zona de tolerancia corresponde a todo aquello que el cliente considere aceptable con algún grado de ponderación personal que va desde lo adecuado hasta lo deseado, por su lado la zona del nivel reducido corresponderá a todo aquello que no sea de la aceptación del cliente y el nivel elevado incluye la experiencia que por sí misma excede el nivel deseado de la zona de tolerancia.



Gráfica 3: Brechas de la Satisfacción

Fuente: Informe Desarrollo de un procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente en una industria auxiliar del sector carroceros de autocares y autobuses (Ballesteros, 2005)

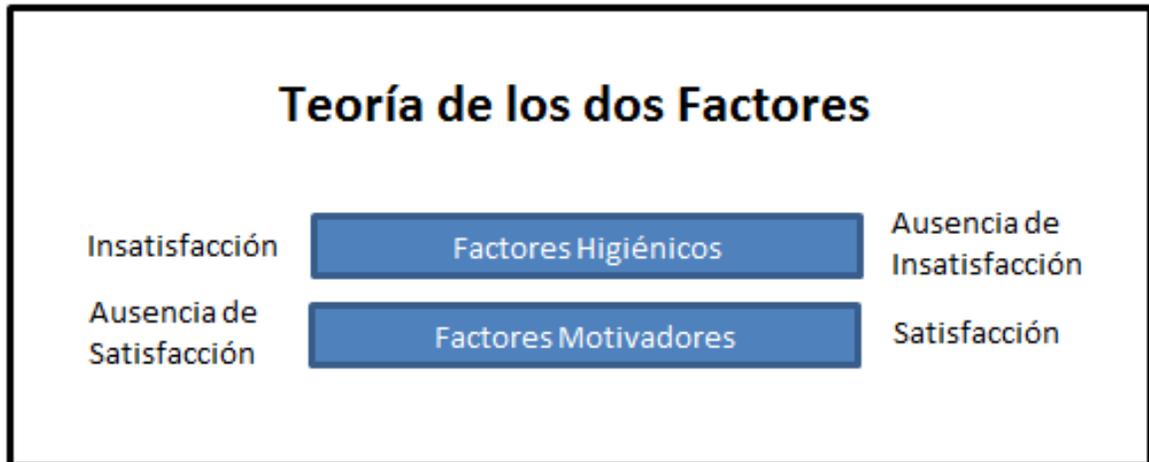
Teoría de los dos factores de la satisfacción de los clientes: Basada en la teoría de la motivación e higiene (HERZBERG, MAUSER, & SNYDERMAN, 1959), propone que hay dos factores que afecta la satisfacción:

- Factores de motivación estos influyen en la satisfacción, sin embargo no tienen efecto sobre la insatisfacción.
- Factores higiénicos, si estos faltan o son inadecuados causan insatisfacción, sin embargo su presencia tiene poco o ningún efecto sobre la satisfacción.

La teoría sostiene que algunas dimensiones de los productos y servicios tienen una relación directa con satisfacción, mientras otras dimensiones diferentes la tienen hacia la insatisfacción. Por lo que la satisfacción e insatisfacción no son opuestas.

La Gráfica 4: Teoría de los dos Factores explica la teoría de los dos factores, donde el factor uno o higiénicos marcarán una zona desde la insatisfacción a la ausencia de la misma o

bien desde una condición negativa un punto de equilibrio cero. Por su parte el factor dos, o factores de motivación, marcarán la zona desde la ausencia de satisfacción hasta la presencia o el crecimiento de la misma, desde un punto de equilibrio cero a una condición positiva de la experiencia.



Gráfica 4: Teoría de los dos Factores

Fuente: Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa Vol. 4 (Carmona Lavado & Leal Millán, 1998)

2.3 PENSUM ACADEMICO

La palabra pensum se refiere a un plan de estudios, programa de estudios, temario o currículo académico. Esta palabra proviene del latín *pensum*, participio del verbo *pendere*. El verbo *pendere* tiene algunos significados como “examinar, evaluar”. El sentido actual que se le da a pensum es probable que se derive de “lo que será evaluado, examinado” (FUNDEU). Sin embargo durante la investigación del término se encontró que esta palabra no está registrada en la Real Academia Española.

Expuesto lo anterior, se propone el pensum académico como una de las variables de interés en este estudio, debido a que cada uno de los módulos cursados por los alumnos son los componentes del servicio final recibido de la institución. Para ello se definen dos dimensiones de

la variable, la experiencia previa a cursar la maestría en administración de proyectos de los estudiantes y la actualidad de la malla curricular.

Ambas dimensiones tienen una relación directa a la variable en gestión, la primera busca definir en qué medida la experiencia previa de los estudiantes es un factor que afecte el desarrollo de las asignaturas y por ende la satisfacción de los estudiantes. Así mismo la segunda dimensión muestra la actualidad del temario de la carrera de estudio y su efecto en la satisfacción de los estudiantes.

2.3.1 COMPETENCIAS DE LOS ESTUDIANTES

Competencias: del latín *competentia*, definido como pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado. (REA)

Partiendo de la definición del término competencia, se ha identificado las competencias de los estudiantes como una dimensión dentro del pensum académico. Si bien es cierto estas competencias no son una dependencia directa de los servicios ofrecidos por la institución, se propone estudiarla para determinar si estas pueden llegar a afectar el desarrollo de la temática, casos y debates en las distintas asignaturas del currículo, y por ende la satisfacción de los estudiantes.

Estas competencias de los estudiantes, ya sea en áreas de estudio o de campo, podrá generar mayor dinamismo y aportes en el desarrollo de la temática de cada asignatura, generando debates ricos en conocimiento y experiencias vividas, lo que de alguna manera afectará la satisfacción de los alumnos visto desde la teoría de las expectativas.

Estas competencias deseables del estudiante de la maestría de administración de proyectos, han sido recopiladas por UNITEC en su documento “Plan de estudios de la carrera de administración de proyectos en el grado de maestría” donde se especifican las pericias recomendadas para cursar la maestría, algunas de estas son identificadas como subcategorías de la dimensión: experiencia laboral, manejo de inglés medio, dominio de tecnologías, capacidad de

comunicación, capacidad de análisis del pensamiento científico, capacidad para manejo numérico, capacidad de adaptación al cambio, trabajo en equipo, cooperación y resolución de conflictos, capacidad búsqueda de información y liderazgo. (UNITEC)

2.3.2 ACTUALIDAD DE LA MALLA CURRICULAR

Actualidad: de actual. Tiempo Presente. Actual del latín *actualis*, Dicho del tiempo en que actualmente está alguien presente Que existe, sucede o se usa en el tiempo de que se habla. (REA).

Malla del francés *maille*, cada uno de los cuadriláteros que formados por cuerdas o hilos que se cruzan y se anudan en sus cuatro vértices, construyen el tejido de la red. (REA)

Curricular, pertenece o relativo a currículo. Currículo, del latín *curriculum*, plan de estudios. (REA)

La actualidad de la malla curricular, apunta en conjunto a la vigencia y completitud que puedan tener en un tiempo determinado los temarios incluidos dentro del programa de estudios. Esta variable es una dimensión del pensum académico, que se refiere a como están construidas y relacionados las asignaturas de cada módulo entre sí, su contenido temático orientado no solo a casos de éxito a nivel mundial sino también con un enfoque local nacional de la problemática que se vive actualmente, y por último la relación y actualidad respecto a las versiones de la guía PMBOK del Project Manager Institute, guía que ha servido de base para la definición de la estructura del plan de estudio de la maestría en administración de proyectos.

2.4 COMPETENCIAS DEL DOCENTE

Se ha seleccionado la competencia del docente como una variable de estudio, dada la importancia que esta representa para la institución y sus estándares; al contar con personal altamente competente, que tenga con una vasta experiencia de campo y una alta capacidad para transmitir conocimientos, se asegura un mayor grado de satisfacción por parte de los estudiantes

conforme al servicio recibido y se obtiene como resultado de cada proceso, un conjunto de profesionales capaces y eficiente.

El experto en gestión de competencias Le Boterf ofrece la siguiente conceptualización de competencia:

La competencia...es el resultado de una combinación pertinente de varios recursos... Una persona competente es una persona que sabe actuar de manera pertinente en un contexto particular, eligiendo y movilizandoo un equipamiento doble de recursos: ...personales...y recursos de redes. (BOTERF, 2000, pág. 5 y 54)

De acuerdo a lo anterior y basándose en la teoría del desempeño explicada en el inciso 2.2.1 que indica que: *entre mayor es el desempeño mayor es la satisfacción del cliente*, se ha considerado relevante estudiar una sola dimensión: experiencia del docente, la misma se detalla a continuación.

2.4.1 EXPERIENCIA DEL DOCENTE

Se considera que la experiencia del docente está compuesta por dos aspectos muy relevantes, una experiencia laboral o de campo que puede facilitar la aplicabilidad de los temas a un entorno actual y la experiencia como docente que facilita el desarrollo clases de una forma más optimas y eficientes, a través del uso de herramientas y metodologías adecuadas.

La experiencia laboral representa la aplicación de los conocimientos obtenidos a través de un proceso de educación, además de ser la forma en cómo se comprueban los mismos. Generalmente los docentes universitarios son personas que se han capacitado para prestar un servicio o crear un producto para la sociedad en que se desenvuelve, por lo tanto no todos cuentan con una facilidad pedagógica para transmitir conocimientos, como lo menciona en uno de sus artículos la Revista Latinoamericana de Educación

Si hablamos de profesores universitarios, regularmente la docencia no es la profesión que corresponde a su formación inicial, sino a la formación en servicio, producto de la experiencia o de procesos de capacitación y actualización sistemáticas u ocasionales; (Ibarra, Uribe, Pereyra, & Velducea, 2012, pág. 23):

Basados en lo anterior, se realiza la importancia de una continua formación pedagógica que fortalezca la labor de docencia; sin obviar con ello que al tener un conjunto de docentes con una amplia experiencia de campo, se facilita la trasmisión de conocimiento a través de la aplicación de ejemplos reales que simplifiquen la comprensión de los estudiantes.

Por su parte la experiencia en docencia representa la capacidad de una persona en poder transmitir los conocimientos, existen en nuestro entorno profesionales que suelen desenvolverse con eficiencia y eficacia en su trabajo, pero presentan dificultades para transmitir a otros esos conocimientos y habilidades que le facilitan desenvolverse con mayor facilidad en sus labores. Es por ello que puede visualizarse como algo muy importante, el contar con docentes que puedan aplicar métodos, técnicas y herramientas pedagógicas efectivas, así como, aprender y desaprender continuamente para ofrecer un servicio que se adapte al entorno cambiante en que vivimos.

Como menciona el maestro Juan Collazo en uno de sus artículos en línea:

...un profesor al devenir del tiempo, al enfrentarse cada vez con diferentes personas en situaciones a veces no muy favorables, va recogiendo un conocimiento de cómo tratar y enfrentarse en esos momentos... (Collazos, 2010)

Estas palabras dan la pauta para comprender que una persona con experiencia en el área pedagógica puede afrontar y explicarse con mayor facilidad que alguien que inicia su proceso en el ámbito de la docencia. Y que muchas veces esta falta de conocimientos en el personal que transmite el servicio educacional puede terminar creando un grado de insatisfacción en los estudiantes e incluso dañando la imagen de una institución. Es por ello que es de total importancia mantener al personal en una continua capacitación y motivación para que el mismo busque nuevas metodología y herramientas para enseñar.

Para la evaluación de esta variable se tomaran en cuenta el perfil de competencias que tiene que tener un docente según el estudio realizado por Smith y Simpson las cuales se detallan a continuación:

- Habilidades escolásticas, las cuales incluyen el dominio de la materia que imparte y la motivación que puede despertar en sus alumnos.

- Habilidades de planeación, planificación enfocada en métodos y materiales que promuevan el interés del alumnado.
- Habilidades directivas, propone, comunica y gestiona expectativas adecuadas; e incentiva un ambiente de aprendizaje óptimo.
- Habilidad de presentación y comunicación, motiva la cooperación y colaboración de los estudiantes y hace buen uso de los medios de comunicación oral y escrito.
- Habilidades de evaluación y retroalimentación, busca metodologías efectivas de retroalimentación y desarrolla una evaluación continua a sus metodologías de pedagogía.
- Habilidades interpersonales, transmisión de respeto y comprensión con sus estudiantes. (SIMPSON & SMITH, 1995)

Se considera importante evaluar la habilidad del docente en el manejo de los siguientes aspectos, mismos que representan en la actualidad una ventaja competitiva de UNITEC ante otras universidades en Honduras:

- El manejo de la tecnología, por que como lo menciona un docente de telesecundaria entusiasta “En el área educativa, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones han demostrado que pueden ser de gran apoyo tanto para los docentes, como para los estudiantes” (Díaz, 2014)
- El conocimiento y aplicabilidad del Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (PMBOOK) del Project Management Institute (PMI), la cual está orientada a fortalecer las siguientes áreas de conocimientos:
 - a. Gestión de Integración de proyectos
 - b. Gestión de Alcance de proyectos
 - c. Gestión del tiempo de proyectos
 - d. Gestión de costos de proyectos
 - e. Gestión de calidad de proyectos
 - f. Gestión de recursos humanos de proyectos

- g. Gestión de las comunicaciones
- h. Gestión de riesgos
- i. Gestión de adquisiciones
- j. Gestión de los interesados (PMI, 2013)

2.5 INSTALACIONES

Según la Real Academia Española, la definición de instalación es: Recinto provisto de los medios necesarios para lleva a cabo una actividad profesional o de ocio. (REA)

Tal y como su definición lo indica, esta variable se ocupará de estudiar los medios provistos por UNITEC que están a disposición de sus estudiantes. La institución como proveedor de servicios de formación profesional, está en la obligación de ofrecer no solo un excelente servicio en cátedras, sino también proveer los medios necesarios para que estas cátedras sean acompañadas de confort para los estudiantes, entiéndase confort como todo aquello que produzca bienestar y comodidad.

Varios estudios toman en cuenta las indicaciones facilitadas por los doctores Antúnez y Gairín en su libro La organización escolar. Práctica y fundamentos, en el cual ellos indican que las instalaciones universitarias deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- a. La flexibilidad y funcionalidad, ser espacios adaptables a las circunstancias y tamaños de personas que harán uso de ellos.
- b. La estética y el orden, cuidar los colores y tener un equilibrio entre la frialdad y el sobrecargo mobiliario e información colocada en las instalaciones.
- c. La seguridad e higiene, contar con espacios que faciliten la movilidad e interacción sin riesgo alguno; construcciones realizadas con los materiales adecuados para evitar incidentes o problemas futuros.

- d. Las necesidades metodológicas, crear un ambiente propicio para la aplicación de metodologías, herramientas y técnicas diversas que faciliten las actividades diarias de la institución (Matins, 2009).

Basándose en lo anterior y en los servicios prestados por UNITEC se han seleccionado ocho dimensiones para evaluar las instalaciones provistas por la institución, estas son: el parqueo, su capacidad y distribución; tecnología en las aulas, la cual incluye equipo audio visual, wifi y plataformas: la ergonomía del mobiliario; el entorno de las aulas, que comprende: aires acondicionados, iluminación y auxiliares eléctricos o tomacorrientes; los servicios sanitarios, abarcando con ellos las condiciones de higiene, la ubicación y su capacidad; las áreas de receso que encierra la oferta alimentaria, condiciones de mobiliario, capacidad y condiciones higiénicas; las instalaciones deportivas que incluyen la piscinas, canchas y gimnasio; y los servicios bibliotecarios, tanto presenciales como virtuales.

2.6 GRADO DE SATISFACCIÓN

Grado, del latín *gradus*, se refiere a cada estado, valor o cantidad en que de mayor a menor puede tener algo. Valor o medida de algo que puede variar en intensidad. (REA). Satisfacción, del latín *satisfactio*, *-onis*, se refiere a la razón, acción o modo que sosiega un sentimiento. Cumplimiento del deseo o gusto. (REA)

Al ver las definiciones de satisfacción según los expertos en el apartado 2.2, se puede identificar que el sentimiento de satisfacción viene a ser algo subjetivo y tan único como personas hay en el mundo, por lo que lograr la satisfacción colectiva dependerá de los intereses y/o necesidades que estos comparten.

Para esta investigación determinó que la variable grado de satisfacción se articula con las teorías descritas en el apartado 2.2.1: teoría del desempeño o resultados, teoría de las expectativas, teoría de las brechas y teoría de los dos factores de la satisfacción,

Las variables identificadas comparten algunos de los intereses y/o necesidades de los estudiantes, sin embargo hay que tener presente que algunas de estas y sus dimensiones responden directamente a necesidades básicas que el estudiante esperaría que la institución cubriera. La satisfacción de estas necesidades dada su naturaleza básica no traerá consigo satisfacción de los estudiantes; sino que evitará que exista un sentimiento de insatisfacción.

Entre las variables y dimensiones que se podrían considerar como básicas, están las instalaciones y los servicios que estos proveen, por ejemplo servicios sanitarios inadecuados, generarán algún tipo de inconformidad o insatisfacción, sin embargo la adecuación de estos no generaría satisfacción, pues es algo básico que se espera recibir, esto basado en la teoría de los dos factores de la satisfacción.

A su vez la variable que encierra las dimensiones concernientes a las competencias de los catedráticos tendrá un matiz ordinal, donde según la experiencia vivida por el estudiante se definirá si el personal docente en general cumple o no con estas características esperadas.

Por otra parte, una variable como el pensum académico, tendrá consigo un grado más de subjetividad por parte de objeto de estudio, pues este generará sus expectativas, intereses y necesidades según sus experiencias vividas, lo que la convertirá en una variable más compleja que si podrá generar sentimientos insatisfacción, neutrales o de satisfacción a los estudiantes.

El grado de satisfacción del estudiante será la variable dependiente propuesta para de este estudio, esta se verá afectada directamente por las tres variables independientes definidas anteriormente: el pensum académico, competencias del docente y las instalaciones, en conjunto con cada una de las dimensiones que estas presentan.

Como lo muestra el diagrama sagital, la variable grado de satisfacción será afectada directamente por las tres variables independientes, este grado de satisfacción será evaluado en una escala de Likert

La escala de Likert fue desarrollada en 1932, y se difundió y se ha mantenido a través de los años por su sencillez y facilidad para aplicar. Esta escala se mantiene como una de las favoritas de los investigadores pues permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad de un encuestado. Resulta útil para capturar la intensidad de los sentimientos del objeto estudiado. Se basa en una pregunta y una tabla de 5 opciones que pondera el sentimiento tal y como se muestra en Tabla 5 (ANTZRESEARCH).

Tabla 5 Escala de Likert

Estado	Puntuación
Muy de acuerdo	5
Algo de acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Algo en desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	1

Fuente: Escala de Likert (ANTZRESEARCH)

2.7 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se detallan algunos de los conceptos manejados en el marco teórico:

1. Satisfacción del cliente: valoración cognitiva personal que realiza una persona de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de su vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basado en los propios criterios de la persona y que se realiza de forma favorable (Carrión, Mañes, & Sala, 2000, pág. 189).
2. Desempeño: es la relación percibida por el cliente del precio pagado y la calidad del producto o servicio (BROOKS, 1995).
3. Expectativas: es una suposición de algo que se espera, esta puede ser realista o no (Liljander & Strandvik, 1995).

4. Servicios Educativos: el presente estudio define los servicios educativos como un conjunto de servicios que presta la institución a sus estudiantes, de los cuales se evaluarán tres: Pensum académico, competencias del docente e instalaciones.
5. Universidad de Calidad Mundial: universidad competitiva globalmente y capaz de ser reconocida mediante la calidad de sus egresados (José Ramón Holguín Brito, 2009, pág. 4).
6. Internacionalización de la Educación Superior: inclusión de una dimensión internacional, intercultural y/o global dentro del currículo y el proceso de enseñanza-aprendizaje (Knight, 2010).
7. Ranking SCImago: es el ranking elaborado anualmente por el grupo SCImago que reporta una serie de indicadores bibliométricos que permiten clasificar y analizar el desarrollo de determinadas instituciones de investigación del mundo (Sort, 2013).
8. Pensum académico: plan de estudios, programa de estudios, temario o currículo académico.
9. Malla curricular: es un instrumento que contiene la estructura del diseño en la cual los docentes, maestros, catedráticos abordan el conocimiento de un determinado curso, de forma articulada e integrada, permitiendo una visión de conjunto sobre la estructura general (Yturradel).
10. Competencias: definido como pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado. (REA)
11. Habilidades escolásticas: representa el dominio de la materia que tiene un maestro y su capacidad para despertar la motivación de sus alumnos.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

Este capítulo nos muestra la metodología que se utilizó para el desarrollo de la presente investigación desde las relaciones existentes entre las preguntas de investigación y los objetivos que se cubrirán, las variables a evaluar, las hipótesis a comprobar, el detalle de el porque se considera un estudio cuantitativo, como se realizó el proceso para determinar la muestra y un detalle de la población a estudiar, las técnicas e instrumentos utilizadas para recolectar la información y las fuentes de donde obtuvo la misma.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Para el desarrollo del presente estudio se hizo uso de la matriz de congruencia, la cual busca entrelazar: las preguntas de investigación, los objetivos propuestos, las hipótesis establecidas y las conclusiones obtenidas (la matriz de congruencia completa se puede visualizar en el Anexo 3).

Se ha postulado como objetivo general, determinar la influencia que tienen los servicios educacionales brindados por UNITEC en el grado de satisfacción de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos campus Tegucigalpa, período 2012-2015; Para identificar esta influencia se estudiará el grado de satisfacción, el cual es la variable dependiente del estudio y tres variables independientes que son: el pensum educativo, las competencias del docente y las instalaciones, la evaluación individual de cada una de estas variables tendrá como fin cubrir los siguientes objetivos específicos:

El Pensum educativo, es una variable ordinal que tiene como objetivo determinar si el pensum ofrecido por UNITEC para la maestría de Administración de Proyectos cumple con las expectativas de los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015. Conceptualmente definimos Pensum Educativo como un plan de estudios, programa de estudios, temario o currículo académico; mientras que operacionalmente se visualiza como un conjunto de asignaturas y competencias profesionales.

Las competencias del docente, es una variable ordinal que tiene como objetivo determinar la importancia que pueden tener la experiencia de campo y de docencia para los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos del campus de Tegucigalpa, período 2012-2015. Para la evaluación de la misma se tomara el concepto de que una persona competente es una alguien que sabe actuar de manera pertinente en un contexto particular, eligiendo y movilizand o un equipamiento doble de recursos: personales y recursos de redes; mientras que operacionalmente se puede decir que son los Conocimientos y Habilidades con que cuenta el docente.

Las instalaciones, es una variable de razón que busca determinar si las instalaciones del campus de Tegucigalpa de UNITEC cubren las necesidades de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, período 2012-2015. Su conceptualización indican que es el recinto provisto de los medios necesarios para lleva a cabo una actividad profesional o de ocio; y operacionalmente podemos indicar que representa la funcionalidad y calidad de las instalaciones brindadas por la institución.

Todas las variables utilizadas tendrán la misma unidad de análisis y de información, siendo esta los estudiantes del campus de Tegucigalpa que estudian o han estudiado la maestría de Administración de Proyectos, en el período de tiempo comprendido entre los años 2012-2015.

La siguiente Tabla 6 muestra la matriz de congruencia, a través de la cual se puede visualizar en forma resumida la pregunta general del estudio de tesis, el objetivo general que se espera lograr, las preguntas de investigación que se respondieron a través de los objetivos específicos y las variables que se estudiaron para cumplir esos objetivos; por otra parte también se muestra una definición conceptual y operativa de cada variable; y por último se puede visualizar la unidad de análisis, resultando esta última la misma para todas las variables.

Tabla 6: Matriz de Congruencia

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL DE VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	UNIDAD DE ANALISIS Y UNIDAD DE INFORMACION
¿Cómo influyen los servicios educacionales ofrecidos por la Universidad Tecnológica Centroamericana en el grado de satisfacción de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, campus Tegucigalpa, por los, período 2012-2015?	Determinar la influencia que tienen los servicios educacionales ofrecidos por la Universidad Tecnológica Centroamericana, en el grado de satisfacción de los estudiantes de la maestría de administración de proyectos del campus Tegucigalpa, por los servicios recibidos de la, período 2012-2015.	1. Según la perspectiva del alumno al iniciar la carrera y al finalizar la misma ¿Cumple el pensum con las expectativas de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015?	1. Determinar si el pensum ofrecido por UNITEC para la maestría de Administración de Proyectos cumple con las expectativas de los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015.	Pensum Educativo	Plan de estudios, programa de estudios, temario o currículo académico	Asignaturas y Competencias Profesionales	Los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015
		2. ¿Cómo califican las competencias del docente los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos del campus de Tegucigalpa, período 2012-2015?	2. Determinar cómo califican las competencias del docente para de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos del campus de Tegucigalpa, período 2012-2015.	Competencias del Docente	Una persona competente es una persona que sabe actuar de manera pertinente en un contexto particular, eligiendo y movilizand o un equipamiento doble de recursos: ...personales...y recursos de redes	Conocimientos y Habilidades del docente	Los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL DE VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	UNIDAD DE ANALISIS Y UNIDAD DE INFORMACION
		3. ¿Cumple las instalaciones ofrecidas por UNITEC en el campus de Tegucigalpa las necesidades de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, período 2012-2015?	3. Determinar si las instalaciones del campus de Tegucigalpa de UNITEC cubren las necesidades de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, período 2012-2015.	Instalaciones	Recinto provisto de los medios necesarios para llevar a cabo una actividad profesional o de ocio	Funcionalidad y calidad de las instalaciones	Los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015
		4. ¿Cuál es la variable de los servicios educacionales (pensum académico, competencias de docentes e instalaciones) ofrecidos por UNITEC que tiene mayor influencia sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos campus Tegucigalpa, período 2012-2015?	4. Determinar que variable de los de los servicios educacionales (pensum académico, competencias de docentes e instalaciones) ofrecidos por UNITEC tiene mayor influencia sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos campus Tegucigalpa, período 2012-2015.	Grado de Satisfacción	Valoración cognitiva personal que realiza una persona de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de su vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basado en los propios criterios de la persona y que se realiza de forma favorable	Conocimiento, sentimiento y evaluación según expectativas de un producto o servicio.	Los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015

Fuente: Propia del estudio

3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Basado en las variables del inciso anterior se procedió a realizar un análisis más detallado de las mismas, con el fin de encontrar las dimensiones que estas pueden cubrir (en el Anexo 2 se adjunta un cuadro resumen con dichas variables).

En la variable pensum se identificaron dos dimensiones, la primera es la Competencias del Estudiantes, dado que se consideran que entre más competencias tengan los estudiantes, se dará un mejor desarrollo de los contenidos ofrecidos en el pensum, a través de foros, casos y clases más enriquecidas; la segunda dimensión es la malla curricular, que buscará descubrir si los estudiantes consideran que el pensum está compuesto por temas actuales según el rubro de la Administración de Proyectos y si existe una congruencia en las clases impartidas, entre otros aspectos.

Las competencias del docente serán evaluada bajo la dimensión de la experiencia como docente que tenga el mismo, su dominio de los temas, su capacidad de motivar a los estudiantes, sus habilidad para manejar la tecnología, su capacidad para demostrar a través de ejemplos, casos y aplicabilidad a la vida real, su experiencia de campo y su manejo del PMBOOK.

Las instalaciones por su parte se evaluaron en ocho dimensiones que buscan indagar el sentimiento de los estudiantes respecto a los servicios prestados por UNITEC en el campus de Tegucigalpa, las cuales incluyen el parqueo, la tecnología dentro de las aulas, el mobiliario, las aulas en sí, los servicios sanitarios, las áreas de receso, las instalaciones deportivas y la biblioteca (tanto virtual, como, presencial).

El grado satisfacción se evaluó desde la dimensión de las expectativas de los estudiantes, tomando como base la visión inicial que estos tenían de la maestría a cursar y la perspectiva que tiene ya comenzada o concluida la misma. Así también se buscará indagar en el nivel satisfacción, según producto brindado por la universidad.

El siguiente Diagrama Sagital (Figura 1) nos muestra las variables antes descritas:

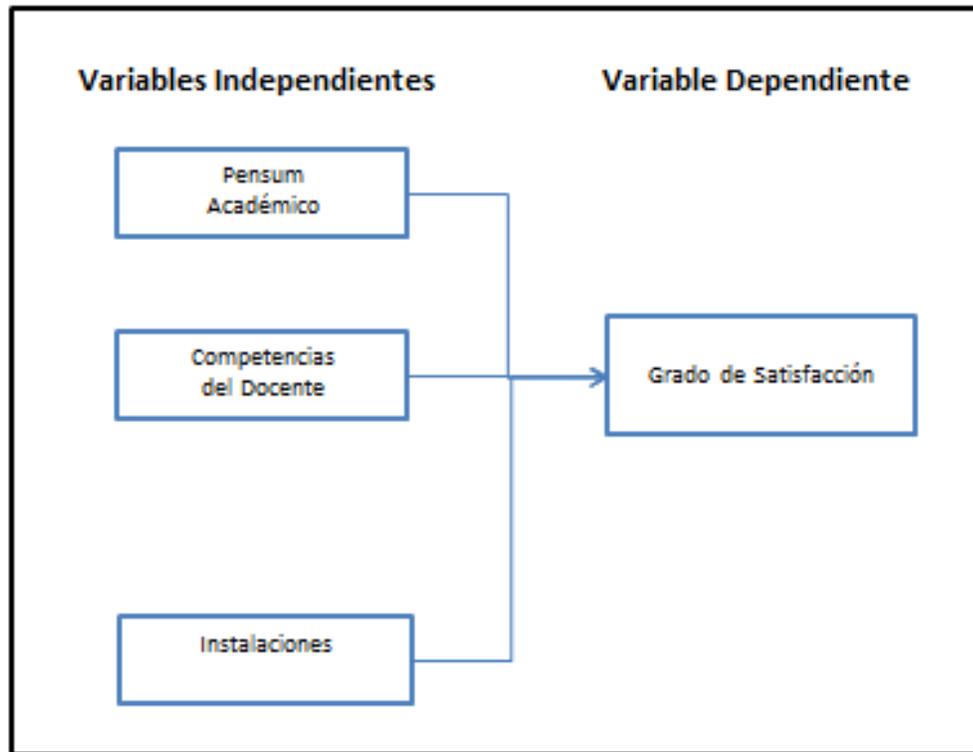


Figura 1: Diagrama Sagital

Por otra parte la Figura 2 muestra un diagrama de parametrización de las variables, en el cual nos detalla el tipo de las mismas y sus respectivas dimensiones.

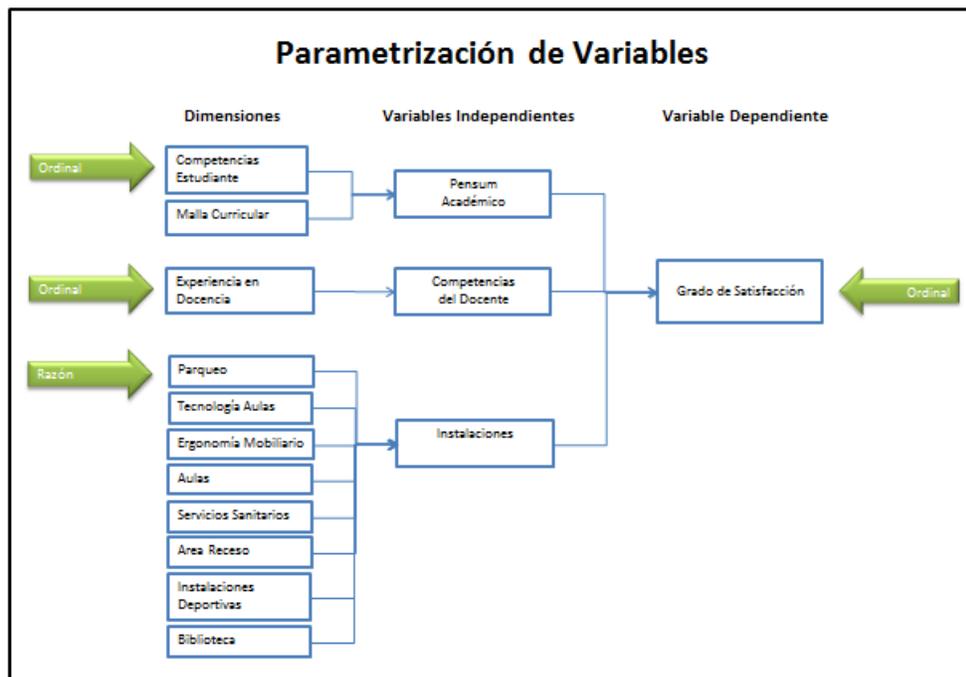


Figura 2 Parametrización de Variables

3.1.2 HIPÓTESIS

Las hipótesis formuladas buscan cumplir los objetivos postulados para la investigación (tanto general como específicos), a excepción del cuarto objetivo específico que se determina basándose en los resultado de las hipótesis dos, tres y cuatro, a continuación se detallan las hipótesis creadas:

- Hipótesis uno: A través de esta hipótesis se busca responder a la pregunta general de la investigación, determinando que si existe o no una relación influyente entre los servicios educacionales (pensum académico, competencias docentes, instalaciones) brindados por UNITEC sobre el grado de satisfacción que tienen los estudiantes del programa MAP, campus Tegucigalpa, período 2012-2015, la Figura 3 muestra las hipótesis nulas y alternativas a evaluar:

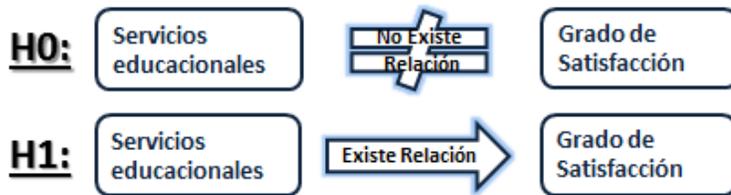


Figura 3: Hipótesis sobre objetivo general

- Hipótesis dos: Basándose en el primer objetivo específico, se busca comprobar si el cumplimiento de las expectativas de los estudiantes a través del pensum académico tiene una relación con el grado de satisfacción de los estudiantes del programa MAP, campus Tegucigalpa, período 2012-2015, la Figura 4 muestra las hipótesis nulas y alternativas a evaluar:



Figura 4: Hipótesis sobre primer objetivo específico

- Hipótesis tres: Tomando en cuenta el segundo objetivo específico se creó la hipótesis para comprobar si existe o no relación entre la calificación que le dan los estudiantes del programa MAP, campus Tegucigalpa, período 2012-2015 al desempeño de las competencias de los docentes y el grado de satisfacción que tienen los mismos, la Figura 5 muestra las hipótesis nulas y alternativas a evaluar:

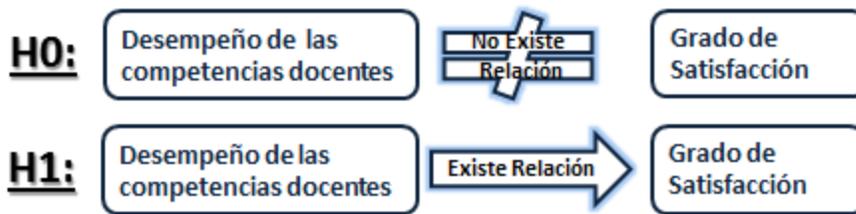


Figura 5: Hipótesis sobre segundo objetivo específico

- Hipótesis cuatro: En base al tercer objetivo específico se expone esta última hipótesis, en la que se busca comprobar si existe una relación entre la percepción que tiene los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos del campus de Tegucigalpa sobre las instalaciones ofrecidas por UNITEC y su grado de satisfacción, la Figura 6 muestra las hipótesis nulas y alternativas a evaluar:

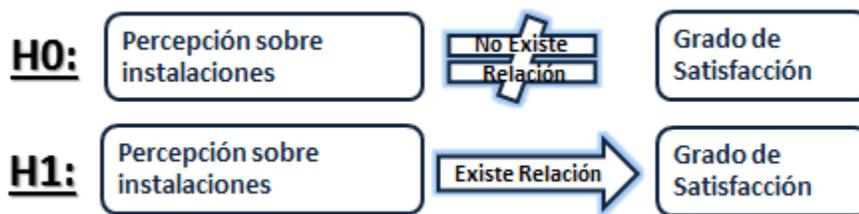


Figura 6: Hipótesis objetivo específico tres

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

El presente es un estudio cuantitativo que busca encontrar la relación entre las variables dependientes que cubren los servicios educacionales brindados por la UNITEC a los estudiantes del campus de Tegucigalpa de la maestría de Administración de Proyectos y la satisfacción que estos producen en ellos.

Se definió este tipo de estudio basándose en las buenas prácticas propuestas por distintos investigadores entre ellos el Monje Álvarez, el cual en su publicación Metodología de la

Investigación Cuantitativa y Cualitativa indica: “En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores” (Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa, 2011).

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la investigación es de carácter cuantitativo y su diseño es de investigación no experimental, pues según el concepto dado por Hernández Sampieri (2010) “se trata de una investigación que observa un fenómeno tal y como este se da en un contexto natural para después analizarlo este es para luego” (Hernandez Sampieri, 2010).

Dentro de la clasificación de investigación no experimental (y como se puede ver en la

Figura 7) se identifica como un transversal o transeccional correlacional pues tal y como lo define Hernández Sampieri (2010) “recolecta los datos en un solo momento, en un momento único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (pág. 151). Las variables de estudio no son estimuladas pues lo que se busca es identificar y evaluar la intensidad existente entre las variables independientes y la dependiente.

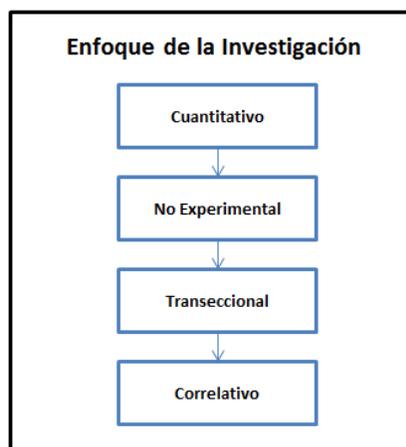


Figura 7 Enfoque de la investigación

3.3.1 POBLACIÓN

Para el estudio se han identificado los siguientes elementos que darán la secuencia lógica para la definición final de la muestra para el análisis.

- Universo: Incluirá a todos los estudiantes de educación superior de Honduras
- Población: La población será definida por los estudiantes de educación superior de UNITEC
- Unidad de análisis: el objeto de estudio comprende a los estudiantes de posgrado de UNITEC que pertenecen de la maestría en administración de proyectos durante el período 2012 al 2015
- Muestra: este elemento incluye a la unidad de análisis acotada según los parámetros definidos por la investigación a modo que esta sea representativa.

La Figura 8 muestra gráficamente el universo, población, unidad de análisis y muestra a gestionar en el estudio.

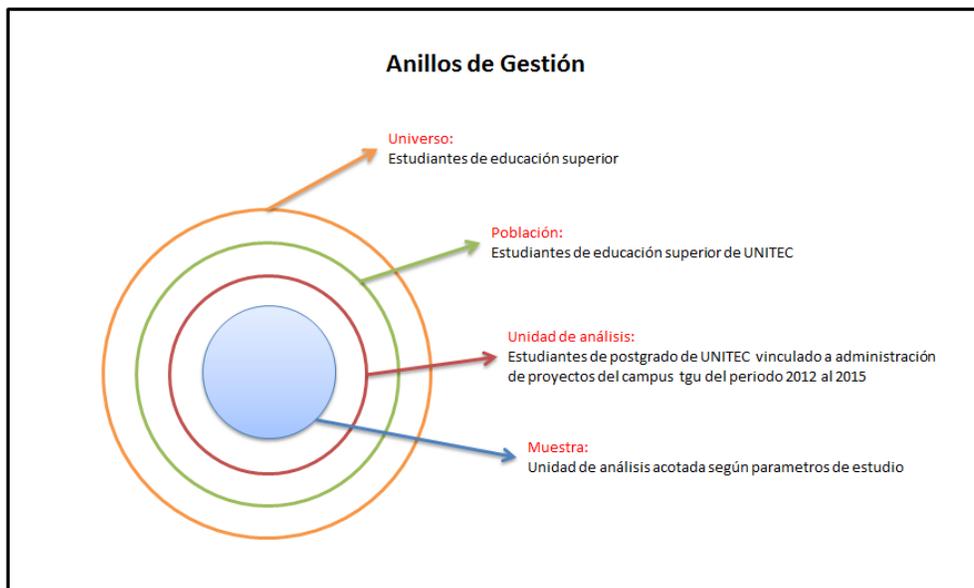


Figura 8 Anillos de Gestión

3.3.2 MUESTRA

Para el cálculo de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple, esto debido a que “todos elementos dentro del marco tienen las mismas posibilidades de selección que cualquier otro se ha analizado” (Levine, Krehbiel, & Berenson, 2006, pág. 221); y se siguieron los siguientes pasos:

1. Se determinó la unidad de análisis siguiendo los pasos detallados en el inciso 3.3.3 de este capítulo, en el mismo se determina que la cantidad de estudiantes de la unidad es de 784.
2. Según los estudiantes matriculados en el período a estudiar del 2012 al 2015, se identificó que en la unidad de análisis incluye las siguientes generaciones:
 - a. Generaciones previas al 2012, 262 estudiantes que se matricularon en el primer trimestre del 2012 y que se consideran como avanzados y que representan el 29% del total de matriculados en el período a estudiar.
 - b. Generación que ingreso en el año 2012, 248 nuevos estudiantes que representan el 27% de los estudiantes matriculados en el período a estudiar.
 - c. Generación que ingreso en el 2013, 168 nuevos estudiantes que representan el 19% de los estudiantes matriculados en el período a estudiar.
 - d. Generación que ingreso en el 2014, 163 nuevos estudiantes que representan el 18% de los estudiantes matriculados en el período a estudiar
3. Generación que ingreso en el 2015, al primer trimestre se contaba con 61 nuevos estudiantes que representan el 7% de los estudiantes matriculados en el período a estudiarse. Se calculó la muestra partiendo de la formula básica obtenida del libro de estadísticas de Mario Triola (2009) :

$$n_0 = Z^2 * p * q / e^2$$

De forma tal que Z será el factor probabilístico para un factor de confianza del 95%, este valor fue obtenido de la tabla de distribución normal estandarizada acumulada consultada en el libro de Estadística para la administración (Levine, Krehbiel, & Berenson, 2006) , entonces Z = 1.96.

Continuando con la formula encontramos que p es la proporción poblacional donde p = 0.67, que corresponde al dato proporcional encontrado en el pilotaje que confirman estar satisfechos con el programa MAP. Por su parte, si $p + q = 1$, entonces $q = 0.33$, adicionalmente se trabajó con un error máximo permitido de 5%, por lo que reemplazando en fórmula se obtiene:

$$n_0 = 1.96^2 * 0.67 * 0.33 / 0.05^2 \approx 340$$

En este punto ya se conoce el tamaño de la muestra n_0 , pero como también se conoce ya el tamaño de la unidad de análisis o N (explicada en el inciso 3.3.3), se procede a ajustar el tamaño de la muestra con la siguiente formula (Triola, 2009):

$$n' = n_0 / (1 + ((n_0 - 1) / N))$$

Obteniendo el siguiente resultado para el tamaño de la muestra ajustada al sustituir en la fórmula los valores obtenidos:

$$n' = 340 / (1 + ((340 - 1) / 784)) \approx 238$$

4. Se aplicaron los porcentajes identificados en el inciso dos a la muestra, determinando que la misma debe estar compuesta de la siguiente forma:
 - a. 69 estudiantes de la generación previas al 2012.
 - b. 66 estudiantes de la generación 2012 aproximadamente
 - c. 44 estudiantes de la generación 2013
 - d. 43 estudiantes de la generación 2014
 - e. 16 estudiantes de la generación 2015

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis (Tabla 7) está definida por los estudiantes de posgrado de UNITEC que pertenecen a la maestría de administración de proyectos durante el período comprendido entre los años 2012 al 2015.

En la siguiente tabla se observa los alumnos matriculados en UNITEC en el período 2012 al 2015, y fue la fuente oficial para determinar el tamaño de la muestra para el estudio, donde los datos de interés serán total del alumnos del período (TP), el promedio de alumnos que desertan (MD) y el total de alumnos egresados en el período 2012 al 2015 (TE), para proponer la siguiente fórmula:

$$UA = TP - MD + TE$$

Sustituyendo en la fórmula $UA = 263 - 41 + 562 = 784$

TABLA 7 Alumnos De Administración De Proyectos 2012 Al 2015

	T1-12	T2-12	T3-12	T4-12	T1-13	T2-13	T3-13	T4-13	T1-14	T2-14	T3-14	T4-14	T1-15	TOTAL ES
ESTUDIANTES AVANZADOS	234	271	231	199	207	227	224	230	199	222	216	238	213	
REINGRESOS	28	36	41	40	46	37	39	27	28	35	40	19	24	
ESTUDIANTES NUEVOS	92	56	52	48	54	32	47	35	57	31	46	29	61	640
MATRICULA DEL PERIODO	354	363	324	287	307	296	310	292	284	288	302	286	298	
MENOS EGRESADOS	29	63	60	39	42	39	43	53	36	42	33	48	35	562
MENOS DESERCIÓN	54	69	65	41	38	33	37	40	26	30	31	25		
TOTAL AL CIERRE DEL PERIODO	271	231	199	207	227	224	230	199	222	216	238	213	263	

Fuente: Información brindada por la Administración MAP campus TGU, UNITEC

3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta del presente estudio es la misma que la unidad de análisis, debido a que son los estudiantes de postgrado, de la maestría de Administración de Proyectos del período

2012-2015, quienes brindarán la información requerida para fundamentar el estudio. La tabla de matriz de congruencia (Tabla 8) muestra a detalle las variables a estudiar en la unidad de respuesta, así como, los objetivos específicos que se cubrieron y las preguntas de investigación que se contestaron:

Tabla 8: Matriz de Congruencia

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	UNIDAD DE ANALISIS Y UNIDAD DE INFORMACION	INDICADORES
1. Según la perspectiva del alumno al iniciar la carrera y al finalizar la misma ¿Cumple el pensum con las expectativas de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015?	1. Determinar si el pensum ofrecido por UNITEC para la maestría de Administración de Proyectos cumple con las expectativas de los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015.	Pensum Educativo	Los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015	Nivel de Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes (desde las competencias de sus compañeros y la su percepción sobre la malla curricular)
2. ¿Cómo califican las competencias del docente los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos del campus de Tegucigalpa, período 2012-2015?	2. Determinar cómo califican las competencias del docente los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos del campus de Tegucigalpa, período 2012-2015.	Competencias del Docente	Los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015	Evaluación que dan los estudiantes a las competencias de los docentes
3. ¿Cumple las instalaciones ofrecidas por UNITEC en el campus de Tegucigalpa las necesidades de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, período 2012-2015?	3. Determinar si las instalaciones del campus de Tegucigalpa de UNITEC cubren las necesidades de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, período 2012-2015.	Instalaciones	Los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015	Calificación que dan los estudiantes a las instalaciones (en sus ocho dimensiones: Parqueo, Tecnología en las Aulas, Ergonomía Mobiliario, Aulas, Servicios, Sanitarios, Área Receso, Instalaciones

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	UNIDAD DE ANALISIS Y UNIDAD DE INFORMACION	INDICADORES
				Deportivas, Biblioteca
4. ¿Cuál es la variable de los servicios educacionales (pensum académico, competencias de docentes e instalaciones) ofrecidos por UNITEC que tiene mayor influencia sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos campus Tegucigalpa, período 2012-2015?	4. Determinar que variable de los de los servicios educacionales (pensum académico, competencias de docentes e instalaciones) ofrecidos por UNITEC tiene mayor influencia sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos campus Tegucigalpa, período 2012-2015.	Grado de Satisfacción	Los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015	Correlación existente entre variables

Fuente: Propia del estudio

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Las técnicas e instrumentos aplicados para el desarrollo de la presente tesis se basan en el enfoque cuantitativo y tiene como fin obtener un conjunto de datos objetivos y confiables, siguiendo una estructura que facilitó el análisis y recolección de información.

3.4.1 INSTRUMENTOS

3.4.1.1 TIPOS DE INSTRUMENTOS

Para la investigación se elaboró un cuestionario compuesto por 13 preguntas (ver Anexo 5), las cuales se detallan a continuación:

Para la variable del pensum académico se plantearon dos preguntas para recopilar información de la dimensión competencias del alumno y sus 10 sub categorías, esta información se presenta usando la escala de Likert. La segunda pregunta encierra la dimensión de malla curricular, indagando en 4 sub categorías y presentadas también usando una escala de Likert.

Una tercera pregunta evaluará las competencias del docente, esta variable independiente presenta 9 sub categorías y su evaluación fue hecha utilizando la escala de Likert.

La infraestructura corresponde a una variable independiente que consta de 16 sub categorías, esta variable fue evaluada utilizando la pregunta número 4, utilizando una escala de razón donde se valora según la experiencia o criterio del encuestado de 1 a 5 siendo uno el menor valor y cinco el mayor, y utilizando el cero en caso de que no se use el servicio.

Las preguntas de la cinco a la diez, fueron utilizadas para evaluar la satisfacción de los alumnos, tomando en cuenta las expectativas, la aceptación del servicio, usando tanto la escala de Likert como variables dicotómicas y escalares para este propósito.

Las últimas tres preguntas son reservadas para recopilar información demográfica de los entrevistados, género, edad y cantidad de clases cursadas en la carrera.

Para la creación del instrumento se tomaron en cuenta las variables que se evaluarán en la investigación y sus posibles correlaciones, se desarrolló usando un lenguaje que pudiera ser manejado por la unidad de análisis, además de tomar en cuenta los principales aspectos de la problemática a tratar en la tesis.

Por otra parte para facilitar el manejo de los resultados se decidió utilizar un conjunto de preguntas cerradas, escalas de calificaciones, opciones de selección única y algunos datos demográfico que ayudaran a entender, analizar y agrupar de forma expedita los datos obtenidos, además de facilitar el llenado de la encuesta por parte de los estudiantes, tratando de evitar excesos que hagan que las últimas preguntas se vean sesgadas por el aburrimiento o cansancio.

3.4.1.2 PROCESO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Se realizó un proceso de validez de contenido que consistió en someter el instrumento creado a la revisión de 10 personas, las mismas evaluaron si el instrumento tenía claridad en su redacción, si era relevante para la actitud, si tiene un lenguaje adecuado, si no excede en la

cantidad de palabras usadas y no presenta sesgo o ambigüedades; además de facilitar otras observaciones que buscaran mejorar el instrumento a aplicar, dicho instrumento de validación se puede visualizar en el Anexo 4.

Con el conjunto de observaciones obtenidas se procedió a aplicar los cambios que permitieran facilitar el entendimiento de la encuesta y lograr con ello un instrumento más objetivo y con datos más confiables.

Posteriormente se procedió a la aplicación piloto de la encuesta a 24 estudiantes del campus de Tegucigalpa, de la maestría de administración de proyectos que pertenecen a las diferentes jornadas (matutina y sabatina) y que se encuentran en diferentes puntos de avance de la carrera (inicio, intermedio, concluyendo o finalizada). Con el resultado obtenido del pilotaje realizado se procedió a realizar un análisis de fiabilidad estadística utilizando el programa SPSS 22, mismo que generó los siguientes datos por variable:

Pensum académico, en la dimensión competencias de los alumnos, se hizo un análisis de las diez sub categorías en la que se organizó previamente, para obtener los resultados presentados en la Tabla 9:

Tabla 9 Análisis de fiabilidad de las competencias de los alumnos

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.930	.932	10

Fuente: Propia del estudio

Por otra parte, en la dimensión de malla curricular y sus cuatro sub categorías se aplicó el análisis estadístico de fiabilidad, según lo refleja la Tabla 10:

Tabla 10 Análisis de fiabilidad de la malla curricular

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.824	.828	4

Fuente: Propia del estudio

La experiencia de los docentes junto con sus 9 sub categorías fue evaluada con el programa SPSS 22, obteniendo la siguiente información incluida en la Tabla 11:

Tabla 11 Análisis de fiabilidad de la experiencia de los docentes

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.934	.935	9

Fuente: Propia del estudio

Instalaciones es la variable que contiene mayor número de sub categorías con un total de dieciséis, estas fueron evaluadas para generar los índices estadísticos de fiabilidad que son presentados en la Tabla 12 a continuación:

Tabla 12 Análisis de fiabilidad de las instalaciones

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.929	.934	16

Fuente: Propia del estudio

El grado de satisfacción es una variable dependiente y está compuesta de 5 preguntas para su análisis, mismas que fueron definidas de la siguiente manera: 3 como ordinales en escala

Likert y 2 como ordinales dicotómicas. El análisis de esta variable fue generado de la siguiente manera según la Tabla 13:

Tabla 13 Análisis de fiabilidad del grado de satisfacción

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.830	.868	5

Fuente: Propia del estudio

3.4.2 TÉCNICAS

La técnica seleccionada para la recolección de la información fue la encuesta, para la aplicación y desarrollo de la misma se tomó en cuenta que es un estudio cuantitativo y que por ello es recomendable utilizar la secuencia del proceso facilitada por Hernández Sampieri (2010) en su libro Metodología de investigación, la cual está compuesta por 10 fases como se detalla a continuación:

1. Buscar entre un conjunto de ideas una que se considere relevante.
2. Definir un planteamiento del problema o idea seleccionada.
3. Búsqueda de literatura que respalde el marco teórico.
4. Definición de los alcances que tendrá la investigación.
5. Creación de hipótesis y definición de las variables.
6. Diseñar métodos y herramientas para la desarrollar la investigación.
7. Definición y selección de muestra.
8. Aplicación de herramienta para recolectar datos.
9. Análisis de información obtenida.
10. Elaboración de propuesta conforme a los resultados obtenidos. (pág. 5)

La Figura 9 nos muestra gráficamente el proceso aplicado:

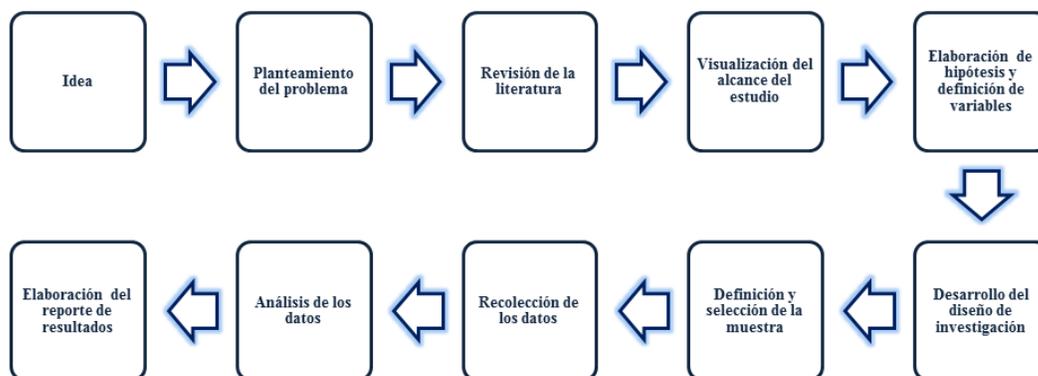


Figura 9: Proceso cuantitativo

Fuente: Libro Metodología de la Investigación (Hernandez Sampieri, 2010)

Por otra parte para el desarrollo del instrumento utilizado en la encuesta se utilizó como base el marco teórico el cual se basó en un mapa conceptual que facilitó el análisis de los componentes del estudio, exponiendo sus principales divisiones, sub divisiones y las teorías que las respaldarán cada una de las variables a evaluar, tal y como se muestra en el Anexo 1.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

A continuación se detallarán las fuentes que han servido para establecer el marco teórico de la presente investigación y la información requerida para concretar el análisis del grado de satisfacción de los estudiantes de la maestría de Administración de Proyectos del campus Tegucigalpa.

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Como fuente primaria para el estudio se tomó la información recolectada a través de un cuestionario aplicado como una encuesta a diversos estudiantes de la maestría de Administración de Proyectos, del campus de Tegucigalpa y que han estado en la misma en el período 2012 al 2015, esto con el fin de sustentar la información teórica que respalda la presente tesis y así poder

elaborar una propuesta concreta basada en datos reales que ayudaran a mejorar la calidad del producto ofrecido por UNITEC. La Figura 10 muestra los pasos realizados par aplicación de este cuestionario.

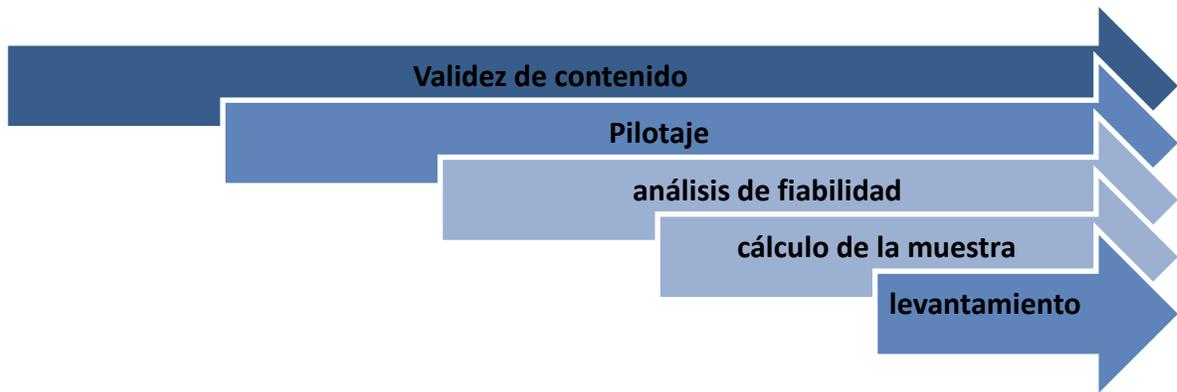


Figura 10: Pasos para aplicación de instrumento

Fuente: Libro Metodología de la Investigación de Sampieri

Como producto de la aplicación de este instrumento se obtuvo un conjunto de datos, que facilitaron la interpretación del grado de satisfacción que tienen la unidad de análisis arriba mencionada, esto conforme al producto educacional recibidos, los servicios brindados por la institución y las expectativas iniciales que tenían los estudiantes.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Como principal fuente de información se recopilaron datos de diferentes libros, tesis y otros elementos que facilitaron el entendimiento del estudio a realizar. En la Tabla 14, se muestra un resumen de las principales teorías en las que se basa el estudio:

Tabla 14 Mapa de evidencias empíricas

Variables	Dimensiones	autores	obras	Subcategorías o áreas de conocimiento
Pensum Académico	Competencias del Alumno	Teoría de las expectativas	Plan de estudios de la carrera de administración de proyectos en el grado de maestría	Experiencia laboral
				Manejo inglés medio
				Dominio de la tecnología
				Capacidad de comunicación
				Capacidad de análisis del pensamiento científico
				Capacidades para el manejo numérico
				Disposición y responsabilidad en su propio aprendizaje
				Capacidad y tolerancia al cambio
				Trabajo en equipo, cooperación y resolución de conflictos
				Capacidad de búsqueda de información
	Capacidades de liderazgo			
	Malla Curricular	No tiene obras específicas, se obtuvieron del análisis del plan de estudios, de la guía del PMBOK y otros aspectos que sobresalen el desarrollo de una malla curricular.	Actualidad del currículo	
			Coherencia curricular	
			Secuencia contenidos	
Aplicación a la realidad nacional				
Competencias del Docente	Experiencia Docente	Teoría del desempeño, Teoría de expectativas	Estudio realizado por Smith y Simpson sobre las competencias de docentes, Guía de la Administración de proyectos PMBOOK	Experiencia aplicada al desarrollo de las clases
				Habilidades escolásticas
				Habilidades de planeación
				Habilidades directivas
				Habilidad de presentación y comunicación
				Habilidades de evaluación y retroalimentación
				Habilidades interpersonales
				Manejo de tecnología
Conocimiento y aplicabilidad de PMBOK				
Instalaciones	Parqueo	Teoría del desempeño, Teoría de las Brechas, Teoría de los dos	Las subcategorías se crearon conforme a los servicios prestados por UNITEC, pero para su evaluación se consideraron los estudios por los doctores	Capacidad
	Tecnología Aulas			Distribución
				Audio
				Visuales
				WIFI

Variables	Dimensiones	autores	obras	Subcategorías o áreas de conocimiento
		Factores	Antúnez y Gairín expuestos en la tesis De Luciana Matins	Plataformas
	Ergonomía Mobiliario			Asientos
	Aulas			Escritorios
				Aire acondicionado
				Fuentes de energía eléctrica
				Iluminación
	Servicios Sanitarios			Ubicación
				Capacidad
	Área Receso			Condiciones higiénicas
	Oferta alimentaria			
	Condiciones de mobiliario			
	Capacidad			
	Condiciones higiénicas			
Instalaciones Deportivas	Gimnasio			
	Piscina			
	Canchas			
	Uso de biblioteca Virtual			
	Servicios presenciales			
Grado de Satisfacción	Grado de Satisfacción	Teoría del desempeño, Teoría de las Expectativas, Teoría de las Brechas, Teoría de los dos Factores	Informes y estudios sobre la satisfacción producidos por Carmona Lavado & Leal Millán, Ballester, Zeithaml, Berry, Liljander y Strandvik, entre otros	Expectativas
				Conformidad
				Desempeño

Fuente: Propia del estudio

3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO

El estudio se enfocó en los estudiantes de la maestría de administración de proyectos del período 2012 al 2015, para este período se supone habrán alumnos que se gradúen, otros que continúan su carrera con un avance medio o alto y así también nuevos estudiantes que inician su carrera. Esto con el objetivo de definir una población que abarque toda la experiencia de avance en la maestría de administración de proyectos.

En el proceso de recolección de datos para aplicar la herramienta, se identificaron algunas limitantes que de alguna manera afectaron la recolección de los datos y la cobertura total de los estudiantes:

- Procesos lentos y burocráticos para obtener listado de correos electrónicos de los estudiantes activos.
- Imposibilidad de obtener correos electrónicos de estudiantes egresados en el período por considerarse información confidencial lo que afecto el tamaño de la unidad de análisis de 784 estudiantes a 222 y la muestra de 238 a 135 estudiantes.

$$n' = 340 / (1 + ((340 - 1) / 222)) \approx 135$$

- Proceso de validación y permisos para aplicar las encuestas de forma presencial por parte de las autoridades de la institución fue lento, lo que afecto el tiempo efectivo para la aplicación de la herramienta.
- Baja recepción de la población en estudio para contestar la encuesta de manera electrónica.
- Inicialmente no se previó que podía existir un sesgo en la información recolectada, debido a ello no se aplicó el filtro generacional en la muestra tomada; cuando se aplicó el análisis de los resultados obtenidos se observó que los estudiantes tendía a tener una mayor satisfacción al inicio de la carrera, todo lo contrario en los alumnos de clases avanzadas, por ello se procedió a crear una división en cuartiles del pensum académico, ubicando división correspondiente la información recolectada.

A pesar de las limitantes para poder tomar el tamaño de la muestra, se procedió a tomar las encuestas logrando 181 encuestados de los 263 estudiantes del MAP matriculados en el primer período del 2015, lo que equivale a un 68.8% de los estudiantes matriculados en el programa.

Por otra parte en la elaboración de la propuesta se encontraron otras limitantes

- Falta de información sobre procesos administrativos involucrados en la propuesta.
- Falta de un temario concreto de los casos que se aprobaran para el desarrollo de los casos, dado que los mismos deben ser consensuados con los maestros y los especialistas sobre los diferentes temas de cada clase.
- Desconocimiento de capacitaciones requeridas por los docentes, dado que estas se obtendrán de la evaluación que se propone realizar.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

El siguiente capítulo muestra un detalle de lo que es la Maestría de Administración de Proyecto (MAP), sus principales características, el enfoque bajo el cual se desarrolla y el pensum académico ofrecido; una definición de los procesos que influyen en las variables estudiadas en esta tesis y los indicadores que los mismo utilizan, así como aquellos aspectos que estos instrumentos no está midiendo. Por otra parte se exponen los resultados obtenidos del estudio realizado a través de la encuesta aplicada a los estudiantes de la MAP (2012-2015), campus Tegucigalpa, el analizas que se realizó sobre los mismos y la comprobación o rechazo de las hipótesis anteriormente formuladas.

4.1 PROCESO ACTUAL

UNITEC imparte el programa MAP desde el año 2002, actualmente la misma se encuentra bajo la certificación Global Accreditation Center for Project Management Education Programs (GAC) del Instituto de Administración de Proyectos (PMI) y brinda un perfil de competencias acorde al modelo curricular para la administración de proyectos IPDEIN (el mismo se detalla en la Tabla 15). Desde el 20 12 la MAP tiene una matrícula promedio de 306 estudiantes por trimestres y ha brindado a la sociedad 527 masters en administración de proyectos.

Tabla 15: Competencias de la Maestría de Administración de Proyectos

Identificación		Competencias Genericas	Identificación	Competencias EPDEIN del Administrador de Proyectos	
Ejes transversales institucionales: emprendimiento, calidad, globalización e internacionalización	A	Dominio de las tecnologías de la información aplicados al ámbito de proyectos	E	Evaluacion o indagación del entorno del proyecto	Eje transversal técnico profesional: Pensamiento sistémico
	B	Comunicación asertiva	P	Planificación	
	C	Trabajo en equipo	D	Dirección	
	D	Liderazgo	E	Evaluación	
	E	Toma de decisiones	IN	Integracion / sistematización del portafolio de programas y proyecto	

Fuente: Fundamento del Modelo Curricular de la Maestría de Administración de Proyecto de UNITEC

El pensum académico ofrecido está compuesto por 19 cursos, de los cuales 6 cubren la temática de la planificación, 6 estudian la dirección, 5 la evaluación y las últimas 2 tratan sobre la integración los proyectos, de estos tres ejes temáticos como se muestra en la Tabla 16:

Tabla 16: Asignaturas y Competencias Profesionales con relación a la evaluación de los estudiantes de la maestría de proyectos

Ejes Temáticos		EPDEIN												
		A	B	C	D	E	F	E	P	D	E	IN		
I. Planeación	Técnicas y herramientas	■												
	Estrategia empresarial	■					■							
	Planificación I		■	■	■					■				
	Planificación II		■	■	■					■	■			
	Dirección de Programas y Portafolios		■	■	■						■			
	Gestión de la integración de Proyectos		■					■				■	■	
II. Dirección	Estadística en las organizaciones	■												
	Introducción Administración. Proyectos	■						■					■	
	Gestión de Proyectos I		■	■	■							■		
	Gestión de Proyectos II		■	■	■							■		■
	Gestión de Proyectos III		■	■	■							■	■	■
	Electiva Tópicos Avanzados		■						■	■	■	■	■	■
III. Evaluación	Teoría económica													
	Desarrollo de Habilidades Directivas				■	■	■							
	Formulación y Evaluación de Proyectos				■	■	■				■			
	Evaluación del Impacto Social y Ambiental de Proyectos				■	■	■					■		■
	Administración de la Calidad de Proyectos				■	■	■				■		■	■
I. Planeación II. Dirección III. Evaluación IV. Integración	Tesis I				■	■	■				■	■	■	■
	Tesis II				■	■	■				■	■	■	■

Fuente: Fundamento del Modelo Curricular de la Maestría de Administración de Proyecto de UNITEC

La MAP cuenta con un total de 24 docentes para impartir los cursos del programa, lo cuales cuentan con una amplia experiencia laboral ejercida en los ámbitos tanto público como privado; e incluso 4 de ellos tienen su especialización en el área de proyectos certificada por el PMI.

4.2 DEFINIR

Actualmente la institución cuenta con los siguientes instrumentos para evaluar sus servicios prestados:

1. Encuesta aplicada a los alumnos al finalizar cada clase para obtener las observaciones que tiene los mismos sobre el desarrollo del curso recibido, a continuación se detalla proceso de dicho instrumento:

- a. Aplicación de la encuesta de evaluación a las diferentes secciones impartidas en el trimestre, la cual puede aplicarse de forma virtual o presencial, en el Anexo 6 se incluye la encuesta que se aplica de forma virtual.
- b. Remisión de resultados estadísticos a la Coordinadora de Desarrollo Docente de Postgrado, para la cual se utiliza la siguiente plantilla mostrada en la Figura 11:



FACULTAD DE POSTGRADO
OBSERVACIÓN DEL DOCENTE EN EL AULA



Nombre: _____ Fecha: _____
 Materia: _____ # Eval.: _____
 Sección: _____

No.	ASPECTOS A EVALUAR	PUNTUACIÓN			No contestaron
		1	2	3	
		Deficiente	Regular	Excelente	
1	Se cumple con el horario establecido tanto de inicio como de finalización de la clase.				
2	Hace uso de la plataforma Moodle para compartir el silabo y documentos de lectura de respaldo.				
3	El docente tiene amplio conocimiento del tema.				
4	Establece buena comunicación.				
5	Muestra Interés por el aprendizaje de los alumnos.				
6	Relaciona la teoría con la práctica.				
7	Se comporta de manera ética y equitativa con los alumnos.				
8	Brinda retroalimentación de tareas, exámenes y proyectos.				
9	Relaciona el conocimiento teórico con situaciones propias de entorno nacional.				
10	Es accesible a responder dudas o preguntas de contenido clase y dar participación a los estudiantes.				
11	El maestro hace uso de diferentes técnicas de enseñanza individuales, grupales y virtuales (didáctica).				
		0.0%			
NOTA PONDERADA %					

Observaciones

Figura 11: Plantilla para evaluación de docentes

Fuente: Coordinación de Maestría de Administración de Proyectos

- c. La Coordinadora de Desarrollo Docente de Postgrado remite las recomendaciones requeridas, según la evaluación aplicada, a los docentes y al coordinador de la carrera.
- d. El coordinador de la carrera da seguimiento a las recomendaciones realizadas por la Coordinadora de Desarrollo Docente de Postgrado en el caso que esto solicite una mejora en los maestros.

Cuando las observaciones requieran mayor atención se convoca al maestro a una reunión con la Coordinadora de Desarrollo Docente de Postgrado y el coordinador solicitando un cambio inmediato; y en caso de reincidencia se procede a no volver a contratar dicho maestro para impartir más clases.

Nota: no existe una documentación detallada de cómo se sigue el proceso descrito en la institución.

- 2. Indicador anual Net Promoter Score (NPS), el cual es aplicado por Laureate International Universitie, quien facilita los resultados de la misma en un informe seccionado por carreras a UNITEC.

EL NPS es un “índice que mide la disposición de los clientes a recomendar una compañía y clasifica dichas personas en tres grupos: promotores, pasivos y detractores. “ (Social Media Marketing, 2011). Basado en esta conceptualización Laureate International Universitie aplica la siguiente encuesta, en la cual si los estudiantes indican un 9 o un 10 son promotores y quienes responden menos de seis son detractores, el resto son pasivos, mostrado en la Figura 12:

2014 Q5 NPS

Queremos conocer el grado de satisfacción que tienen los estudiantes de UNITEC | CEUTEC con respecto a los diferentes servicios que ofrece la universidad.

0% 100%

Satisfacción General
Revisión general de tu satisfacción con UNITEC | CEUTEC

***Basado en tu experiencia personal ¿Qué tan probable es que recomiendes a UNITEC a un amigo o familiar cercano?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Evaluación

? Piense cuidadosamente antes de seleccionar un valor entre el 0 (definitivamente no recomendarías) y 10 (altamente recomendarías)

¿Qué podemos hacer para mejorar?

? (Explica la razón de tu calificación anterior)

Figura 12: Encuesta NPS

Fuente: Portal UNITEC

3. Actualmente el programa MAP se encuentra en un proceso para aplicar una encuesta de satisfacción anual, la cual estará basada en la encuesta aplicada para el proceso de certificación al que se sometió la maestría ante el PMI, pero todavía no se ha definido concretamente que aspecto cubrirá la misma.
4. El programa MAP no cuenta un método de evaluación a las instalaciones brindadas por la institución, dado que las mismas corresponde a un departamento técnico encargado de su mantenimiento.
5. Respecto al pensum académico este no es evaluado continuamente, pero como norma de UNITEC debe ser reformado cada 5 años. Para la reforma se toma en

cuenta la opinión de las empresas afines a dicho rubro, docente, estudiantes y egresados de la maestría que realizará la actualización de pensum académico.

4.3 MEDIR

En los instrumentos aplicados por la institución no hay referencia, documentación o una escala de indicadores que permita facilitar el análisis de los resultados; pero a través de esos instrumentos podemos concluir que la institución busca medir los siguientes aspectos:

- a. Cumplimiento de las labores esperadas por el maestro en cada curso.
- b. Medir la lealtad del cliente.
- c. Aplicar nuevas herramientas para visualizar posibles mejoras.

Existen aspectos que dichos instrumentos no evalúan y que los mismos fueron considerados para la aplicación en el instrumento del presente estudio:

- a. Pensum Académico, desde el punto de vista de cómo interfieren las competencias de los compañeros en el desarrollo del pensum académico en cada clase.
- b. Pensum Académico, desde la perspectiva de la malla curricular.
- c. Competencias de los docentes.
- d. Instalaciones y otros servicios prestados por la universidad.
- e. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes.
- f. Percepción de la calidad.
- g. Utilidad de los conocimientos obtenidos.

4.4 ANÁLIZAR

Posterior al levantamiento de información por medio de las encuestas se obtuvo datos relevantes sobre 54 factores de interés para el estudio, generando los cuadros que a continuación presentan los porcentajes de ocurrencia de cada factor.

Para el caso la Tabla 17 (¿Influyen las siguientes competencias de sus compañeros en el desarrollo de foros, debates, casos y demás actividades de clase?) indica parte de los ítems evaluados para la variable de pensum académico, donde se puede observar que en la primera pregunta del cuestionario, ¿Influyen las siguientes competencias de sus compañeros en el desarrollo de foros, debates, casos y demás actividades de clase?, el ítem de experiencia laboral de los compañeros es considerado por el 43.6% de los encuestado como un factor que influye totalmente en el desarrollo de las temáticas, así mismo la capacidad de comunicación y del pensamiento científico con 44.8% y 45.3% respectivamente.

Tabla 17: Pregunta 1 del cuestionario

	Experiencia laboral	Manejo del inglés (nivel intermedio)	Dominio de Office, Project, Power Point	Capacidad de comunicación	Capacidad de análisis del pensamiento científico	Disposición y responsabilidad en su propio aprendizaje	Capacidad y tolerancia al cambio	Trabajo en equipo, cooperación y resolución de conflictos	Capacidad de búsqueda de información	Habilidades de liderazgo
No influye en absoluto	6.6	17.1	5.0	3.3	3.9	3.9	7.7	5.5	5.0	11.0
No influye significativamente	9.9	11.6	5.5	5.0	8.3	5.5	12.7	6.6	6.1	8.8
Es indistinto	6.6	38.7	22.7	13.3	12.7	13.8	15.5	8.8	9.9	13.3
Influye moderadamente	33.1	26.5	33.7	33.7	29.8	34.3	38.7	31.5	35.4	29.3
Influye totalmente	43.6	6.1	33.1	44.8	45.3	42.5	25.4	47.5	43.6	37.6
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Propia del estudio.

Siguiendo la variable de pensum académico, se presenta la Tabla 18 (En el transcurso de su carrera, ¿considera usted que la malla curricular (clases y temas impartidos) cumplen con las siguientes características?) que corresponde a la segunda pregunta del cuestionario, orientando sus 4 ítems a lo concerniente a la malla curricular. En los resultados resalta algunos puntos que por considerarse negativos es recomendable ponerles atención, 28.7% está en desacuerdo que la

temática cubre las expectativas del alumno, un 24.9% considera que no hay una secuencia o coherencia de los contenidos entre clases, y un 26.5% no está de acuerdo con que los contenidos de las clases son aplicables a la realidad nacional.

Tabla 18 Pregunta 2 del cuestionario

	Temario acorde a la actualidad en las normas internacionales de la administración de proyectos	Temática cubre expectativas del alumno	Coherencia de los contenidos entre clases	Conocimientos aplicables a la realidad nacional
Totalmente en desacuerdo	1.7	9.4	6.1	2.8
Parcialmente en desacuerdo	15.5	19.3	18.8	23.8
Indiferente	9.4	15.5	13.8	16.6
Parcialmente de acuerdo	49.2	40.3	34.8	33.7
Totalmente de Acuerdo	24.3	15.5	26.5	23.2
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Propia del estudio.

La tabla 19 (Tomando en cuenta las clases cursadas en su maestría, ¿cómo evaluaría a sus docentes según las siguientes competencias y habilidades?), se enfoca en algunas competencias del docente, siendo esta la segunda variable independiente del estudio. Tal y como el caso anterior los comentarios van dirigidos a los hallazgos que pueden representar algún tipo de efecto negativo. Se observa una tendencia de regular a muy malo en competencias como la de asociación de temas al contexto nacional con un 43%, el 43.6% califica la habilidad de catedra con estimula al aprendizaje dentro de ese mismo rango, y otro 40.3% a las habilidades directivas.

Tabla 19 Pregunta 3 del cuestionario

	Asociación de los temas al contexto nacional	Habilidades de cátedra con estímulo al aprendizaje y dominio de <small>el caso</small>	Habilidades de planificación	Habilidades directivas	Habilidad de comunicación y técnicas visuales	Habilidades de evaluación y retroalimentación	Habilidades interpersonales	Manejo de tecnología (dominio de la plataforma, paquetes básicos de office, dominio de audio-visuales)	Conocimientos y aplicabilidad de PMBOK
Muy Malo	1.7	2.8	.6	.6	.6	2.8	1.1	.6	.6
Malo	9.4	8.3	9.4	6.1	5.0	8.3	5.0	3.9	6.1
Regular	32.0	32.6	25.4	33.7	26.5	26.0	26.0	22.1	24.3
Bueno	34.8	33.7	36.5	31.5	37.0	34.8	40.9	39.2	35.9
Muy bueno	22.1	22.7	28.2	28.2	30.9	28.2	27.1	34.3	32.6
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Propia del estudio.

La pregunta 4 del cuestionario (¿Cómo calificaría lo siguientes servicios ofrecidos por UNITEC? Siendo 1 el de menor calificación y 5 el de mayor calificación. En caso de no usar el servicio califique con cero (0).), está dirigida a analizar el uso de las instalaciones y que tanto estas cubren las necesidades de los estudiantes, solicitando calificación del 1 al 5 siendo el 1 la menor calificación y el 5 la mayor, así mismo se da la opción de evaluar con 0 cuando el servicio no sea utilizado por el encuestado. La Tabla 20, a continuación presenta los resultados obtenidos, se puede observar porcentajes muy altos de no utilización de gimnasio, piscina, canchas deportivas, pero lo más notorio es las bibliotecas, tanto virtual como presencial con un 24.3% y 27.6% de los encuestados que no las usa, lo que puede generar la pregunta de ¿por qué no las usan?

Tabla 20 Pregunta 4 del cuestionario

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
No lo usa	11.6	.6	.6	7.7	3.3	3.9	1.7	1.7	0.0	2.2	1.1	47.0	55.2	48.6	24.3	27.6
Muy baja calificación	8.8	2.8	0	22.1	13.8	13.8	8.3	8.8	.6	7.7	2.2	2.2	1.1	2.8	4.4	3.9
Baja calificación	11.0	9.9	4.4	18.2	16.0	14.9	13.3	14.4	3.9	14.9	10.5	5.5	6.1	6.1	4.4	5.5
Media calificación	21.0	19.3	14.9	29.3	26.5	24.3	27.6	18.2	13.8	24.3	22.1	7.7	3.3	4.4	11.6	8.8
Alta calificación	25.4	35.4	24.9	15.5	24.3	24.3	32.0	25.4	33.7	33.7	33.1	13.8	14.4	16.0	27.6	29.3
Muy alta calificación	22.1	32.0	55.2	7.2	16.0	18.8	17.1	31.5	48.1	17.1	30.9	23.8	19.9	22.1	27.6	24.9
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Propia del estudio.

Dónde:

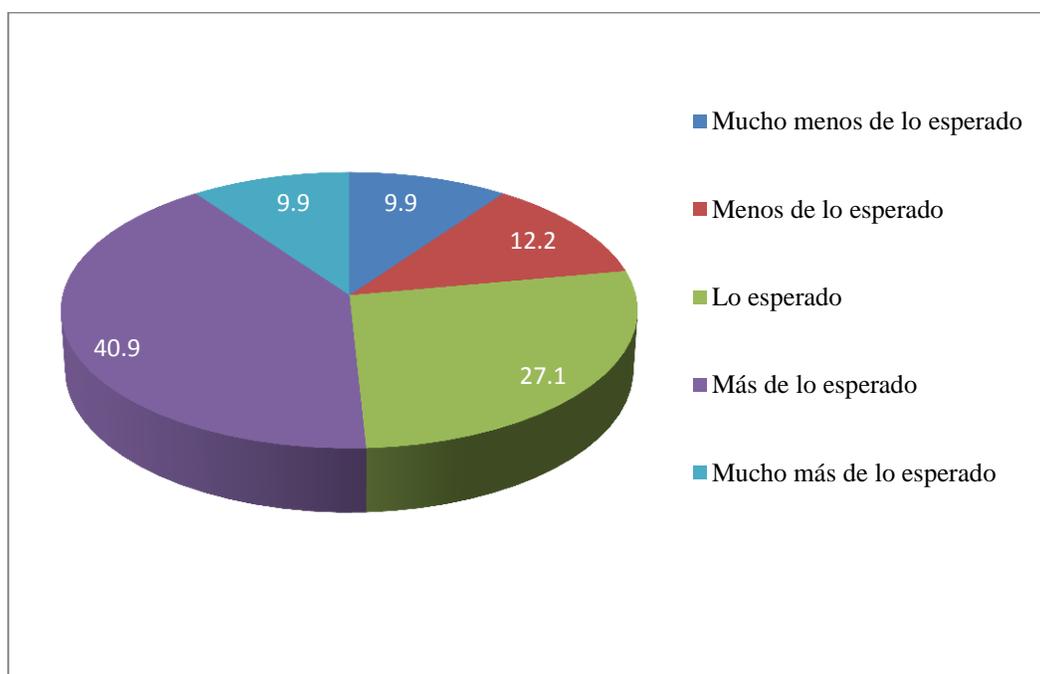
- 1 = Capacidad y distribución del estacionamiento
- 2 = Equipo de audio y visual en las aulas
- 3 = Aire acondicionado en las aulas
- 4 = Suficientes tomacorrientes disponibles en las aulas
- 5 = Ergonomía de asientos y escritorios
- 6 = Servicio inalámbrico de internet
- 7 = Plataformas Moodle
- 8 = Ubicación de los servicios sanitarios
- 9 = Condiciones higiénicas de los servicios sanitarios
- 10 = Capacidad de las áreas de receso
- 11 = Condiciones higiénicas en las áreas de receso
- 12 = Gimnasio
- 13 = Piscina
- 14 = Canchas deportivas
- 15 = Uso de biblioteca virtual
- 16 = Biblioteca presencial

La Tabla 21 (Considera que sus expectativas con respecto al servicio educacional recibido por UNITEC ha sido:), presenta la tabulación de la pregunta 5 orientada a conocer la satisfacción de los estudiantes en base a sus expectativas, se observa que para el 22.1% de los encuestados la experiencia no ha cumplido sus expectativas, y para un 49.2% las expectativas no han sido superadas. Esto es visible de manera gráfica en la Gráfica 5.

Tabla 21 Pregunta 5 del cuestionario

	Porcentaje
Mucho menos de lo esperado	9.9
Menos de lo esperado	12.2
Lo esperado	27.1
Más de lo esperado	40.9
Mucho más de lo esperado	9.9
Total	100.0

Fuente: Propia del estudio.



Gráfica 5 Pregunta 5 del cuestionario

Por su parte la Tabla 22 (Qué percepción tiene de la calidad del servicio educacional recibido de UNITEC en función del monto invertido) evalúa la percepción del encuestado y la relación del servicio educacional obtenido y el monto invertido, es decir el desempeño del servicio comprado. Donde se puede observar que el 26% considera que ha recibido menos calidad de servicio en relación a lo pagado.

Tabla 22 Pregunta 6 del cuestionario

	Porcentaje
Mucho menos calidad de lo pagado	9.4
Menos calidad de lo pagado	16.6
Calidad = Pagado	31.5
Más calidad de lo pagado	37.6
Mucho más calidad de lo pagado	5.0
Total	100.0

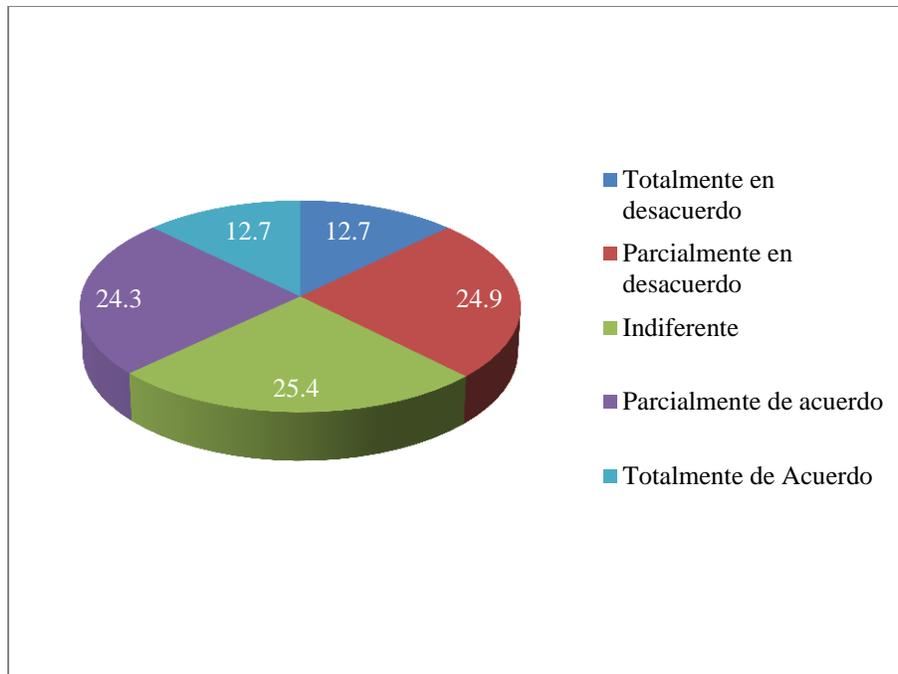
Fuente: Propia del estudio.

La pregunta 7 (Considera que la evaluación de docentes facilitada a los alumnos, incluye todos los aspectos necesarios para evaluar al catedrático y el desarrollo de su clase) pone a consideración del alumno la forma de evaluación de los catedráticos facilitada por la institución y si consideran o no que esta forma de evaluar cubra los aspectos necesarios para realizar una adecuada medición del desempeño de los catedráticos. Se en la Tabla 23 observa que un 37.6% no comparte que la evaluación cubra los aspectos relevantes para la evaluación del catedrático y el desarrollo de la clase. Visto gráficamente en la Gráfica 6.

Tabla 23 Pregunta 7 del cuestionario

	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12.7
Parcialmente en desacuerdo	24.9
Indiferente	25.4
Parcialmente de acuerdo	24.3
Totalmente de Acuerdo	12.7
Total	100.0

Fuente: Propia del estudio.



Gráfica 6 Pregunta 7 del cuestionario

En la Tabla 24 (¿Considera que los conocimientos obtenidos y nuevas herramientas brindadas en la maestría pueden ser aplicados en nuestro entorno laboral?) somete a consideración si las herramientas brindadas durante la carrera son aplicables al ambiente laboral del estudiante.

Tabla 24 Pregunta 8 del cuestionario

	Porcentaje
NO	7.2
SI	92.8
Total	100.0

Fuente: Propia del estudio.

La siguiente pregunta del cuestionario busca encontrar una relación entre la satisfacción del estudiante y la opción de recomendar o no la maestría en administración de proyectos. La Tabla

25 (¿Recomendaría la maestría de administración de proyectos?) muestra que el 30.4% de los encuestados no recomendarían la carrera de administración de proyectos.

Tabla 25 Pregunta 9 del cuestionario

	Porcentaje
NO	30.4
SI	69.6
Total	100.0

Fuente: Propia del estudio.

La Tabla 26 (Género) presenta el porcentaje de encuestados por género

Tabla 26 Pregunta 10 del cuestionario

	Porcentaje
Femenino	49.7
Masculino	50.3
Total	100.0

Fuente: Propia del estudio.

La edad fue agrupada en 4 segmentos y así identificar en que rango de edad están los encuestados, mostrado en la Tabla 27 (Edad).

Tabla 27 Pregunta 11 del cuestionario

	Porcentaje
Menor de 30	59.12
De 30 a 35	23.20
De 35 a 40	10.50
Mayor de 40	7.18
Total	100

Fuente: Propia del estudio.

El estudio reservó unas preguntas para obtener algunos datos demográficos, para posteriormente hacer cruces de tablas para obtener nuevos datos que pueden ser de interés. El

número de clases cursadas es presentado en la Tabla 28 (Número de clases cursadas) donde se agrupó en cuatro cuartos la frecuencia para obtener el porcentaje de encuestados que pertenece a cada cuarto de la carrera.

Tabla 28 Pregunta 12 del cuestionario

	Porcentaje
1/4 Carrera	17.68
2/4 Carrera	35.91
3/4 Carrera	19.34
4/4 Carrera	27.07
Total	100

Fuente: Propia del estudio.

Se solicitó al encuestado diera su opinión sobre el orden de importancia en que la institución debería mejorar en algunos aspectos. Luego del tabulado de la información y ordenamiento de la misma se obtuvo los siguientes resultados representados en la Tabla 29 (**Ordene según el nivel de importancia debe mejorar la universidad**).

Tabla 29 Pregunta 13 del cuestionario

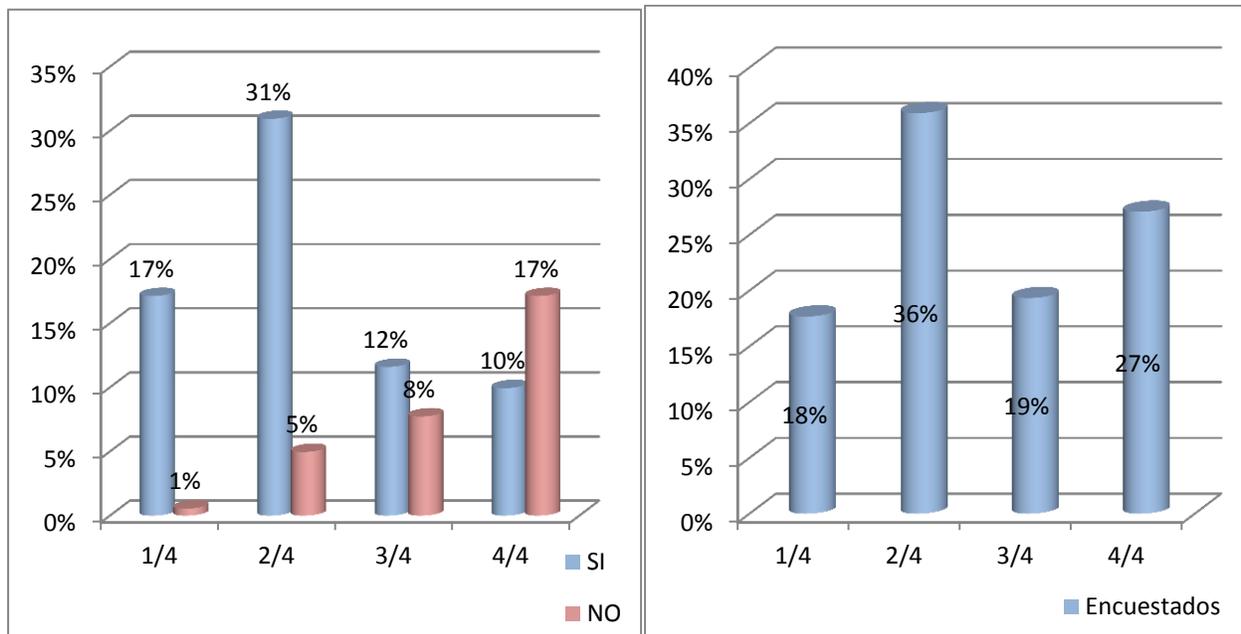
Orden	Aspectos
1	Docencia (capacitaciones, evaluaciones, currículo de maestros, etc.)
2	Incentivo a la investigación
3	Vida universitaria (actividades extracurriculares, cursos internos y otras actividades)
4	Cursos nivelatorios y/o tutorías
5	Socialización de beneficios y derechos de los estudiantes
6	Pasantías
7	Infraestructura

Fuente: Propia del estudio.

ANÁLISIS DE CRUCE DE TABLAS

Con el fin de obtener más información de interés se procedió a hacer algunos cruces con las tablas que se han generado a partir de la encuesta, lo anterior dio como resultado una serie de gráficos que presentan información útil para el estudio.

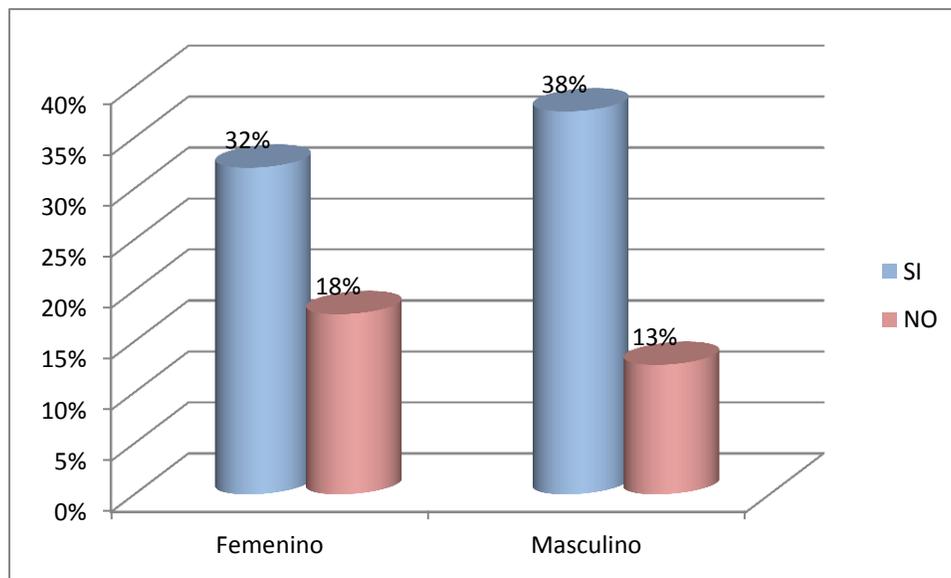
La Gráfica 7 (Recomendaría MAP, según clases cursadas (carrera agrupada en cuartos)) agrupa el avance de la carrera en cuartos, donde se observa en cada cuarto si recomiendan la maestría en administración de proyectos o no, estos valores corresponden a un 69.4% para los que si recomiendan y un 31.6% para los que no. Se puede observar que la tendencia tiene un crecimiento lineal para la opción que no recomienda la maestría en administración de proyectos y un decrecimiento para la opción que si recomienda. La no recomendación de la carrera aumenta según se avanza en la carrera.



Gráfica 7 Cruce de tablas, Análisis 1

Otra observación válida para el Grafico 7 es ver que la distribución de los encuestados no es uniforme para los cuatro periodos, y se observa que la menor cantidad de entrevistas se alojan en el primer cuarto y la mayor en el segundo, lo que podría sesgar el estudio.

Para el caso siguiente con la Gráfica 8 (Recomendaría la MAP por género), se observa otro cruce de tablas donde se evalúa la incidencia de la recomendación de la maestría en administración de proyectos y el género. La gráfica muestra que el género femenino tienen un porcentaje mayor donde no recomienda la maestría en administración de proyectos en relación al género masculino.

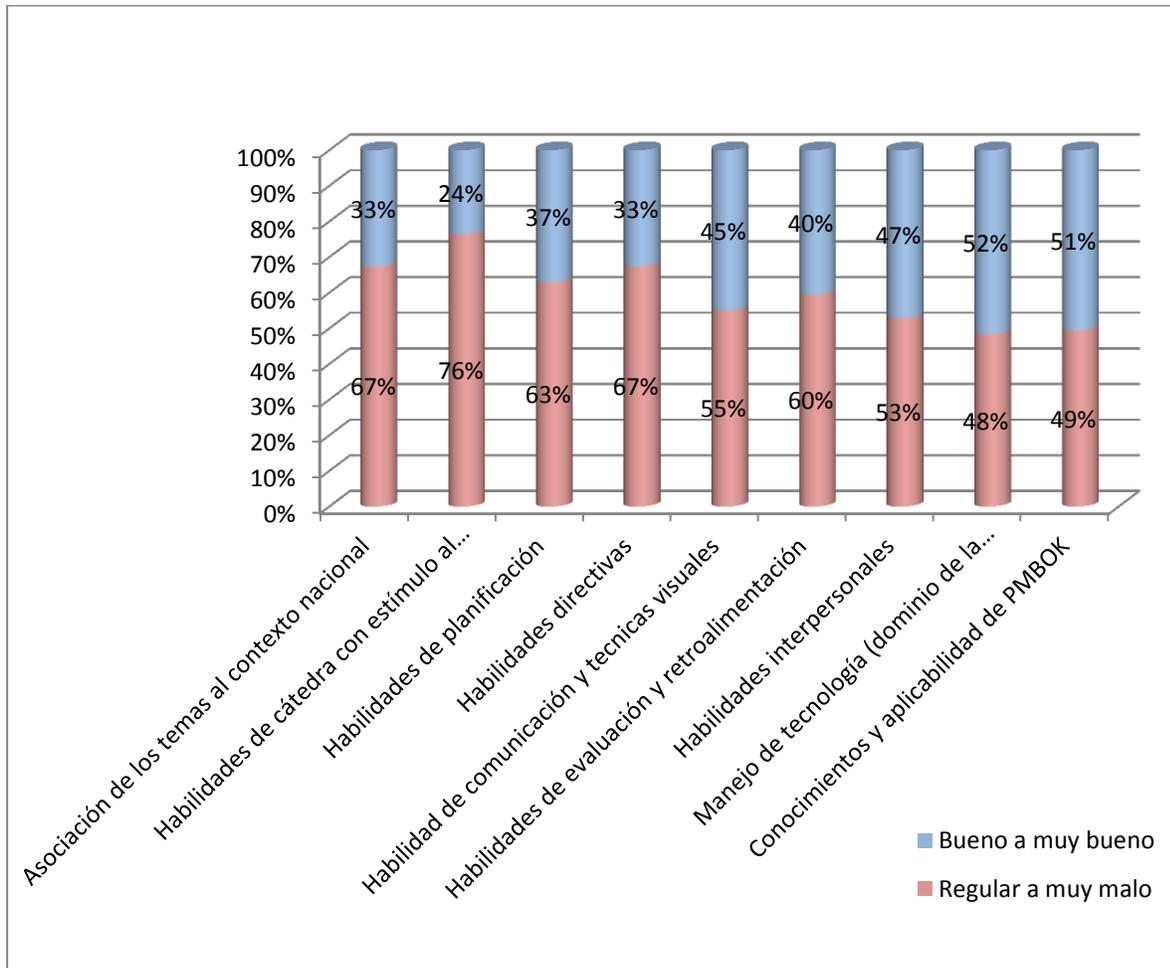


Gráfica 8 Cruce de tablas, Análisis 2

La Tabla 19 (Competencias docentes, según los alumnos que indicaron que sus expectativas no habían sido superadas) muestra que el 49.2% de los encuestados no ha superado sus expectativas con respecto a los servicios educacionales ofrecidos por UNITEC en el período 2012 al 2015. Con el objetivo de ahondar más en este tema se procedió a hacer un análisis mediante cruce de tablas.

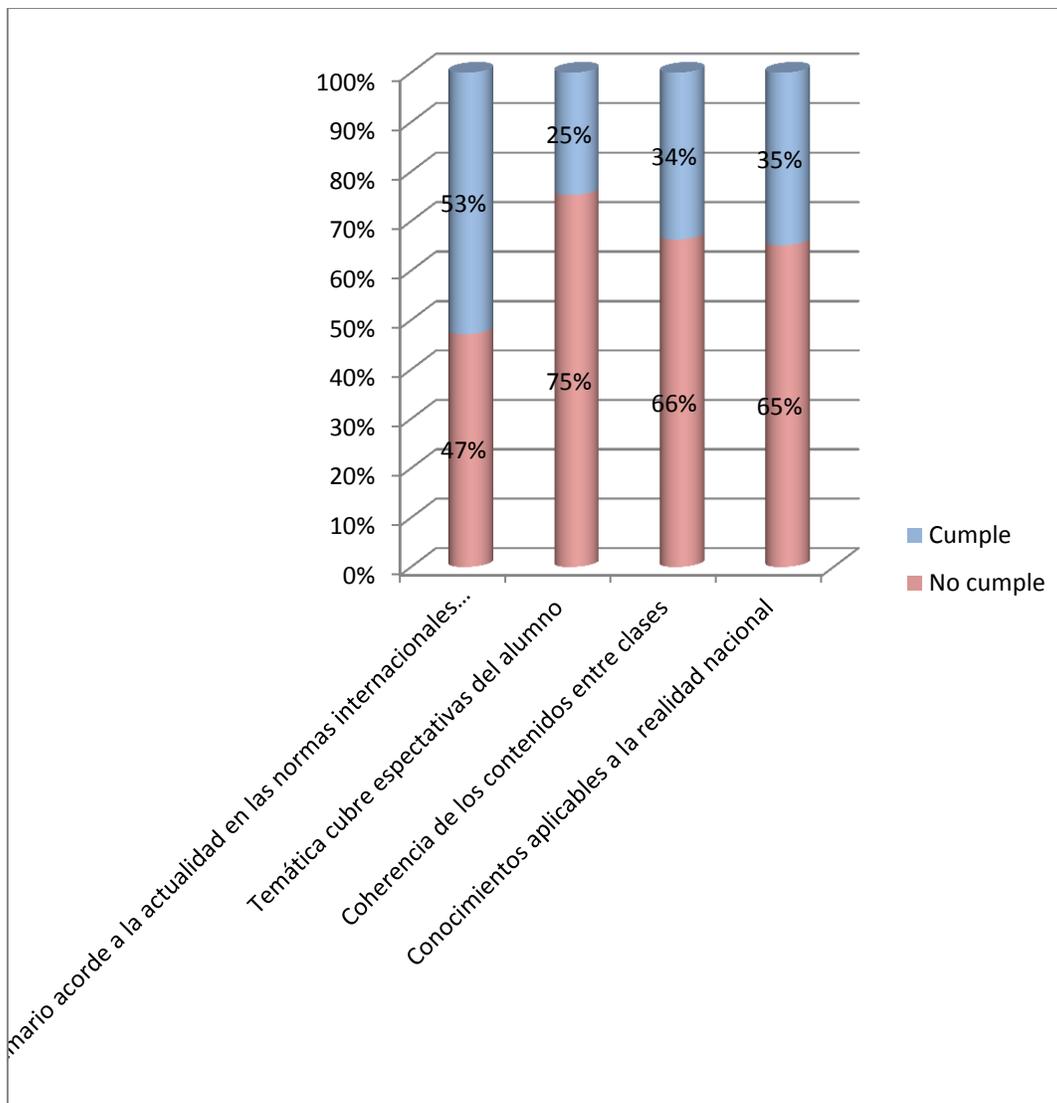
La Gráfica 9 muestra la opinión de los alumnos que no superaron sus expectativas en relación a las competencias docentes, donde se observa que un 76% califica de regular a muy

malo las habilidades de cátedra, así mismo un 67% la asociación de los temas a la realidad nacional y el mismo porcentaje para las habilidades directivas.



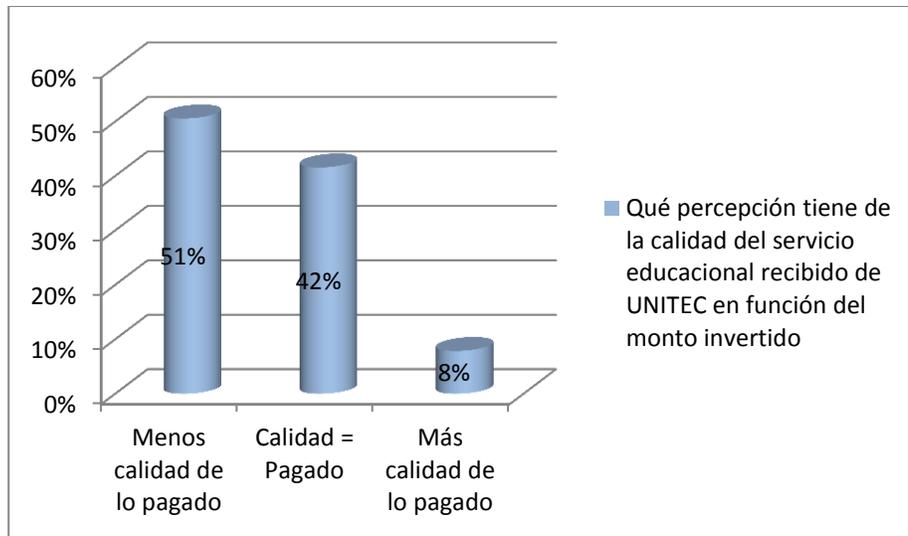
Gráfica 9 Cruce de tablas, Análisis 3

La Gráfica 10 (Malla curricular, según los alumnos que indicaron que sus expectativas no habían sido superadas) muestra la percepción de los alumnos que no superaron sus expectativas en relación a la malla curricular, donde se observa que un 75% de ellos opina que la temática no cumple las expectativas del alumno, 66% que no hay coherencia entre los contenidos de las clases y un 65% que no aplica los temas a la realidad nacional.



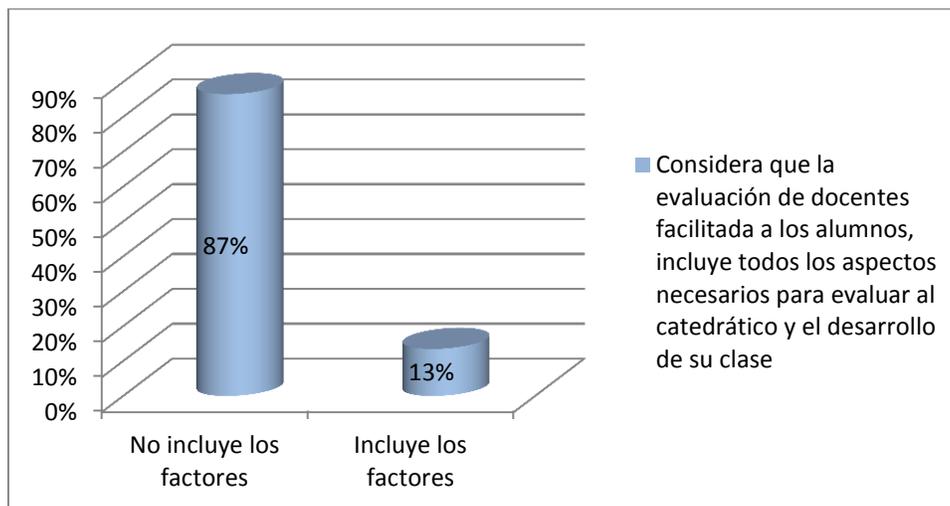
Gráfica 10 Cruce de tablas, Análisis 4

La Gráfica 11 (Percepción de la inversión según los alumnos que indicaron que sus expectativas no habían sido superadas) muestra la opinión de los alumnos que no han superado sus expectativas en función de la inversión hecha. Se observa que un 51% considera haber recibido menos calidad de lo pagado y el 42% que la calidad obtenida es igual a la pagada, solo un 8% considera haber recibido más de lo pagado.



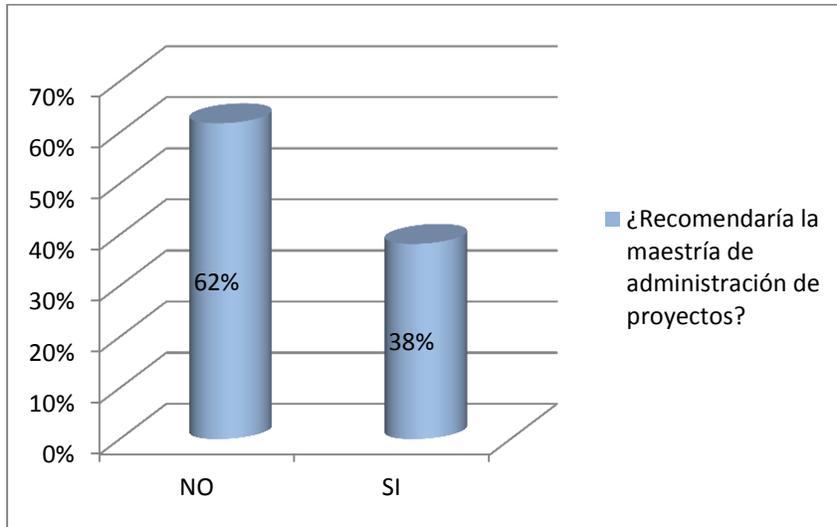
Gráfica 11 Cruce de tablas, Análisis 5

En la Gráfica 12 (Evaluación de catedráticos según los alumnos que indicaron que sus expectativas no habían sido superadas) el 87% de los alumnos que no superaron sus expectativas consideran que las herramientas para evaluación de los docentes no incluyen todos los aspectos para evaluar a los docentes y el desarrollo de sus clases.



Gráfica 12 Cruce de tablas, Análisis 6

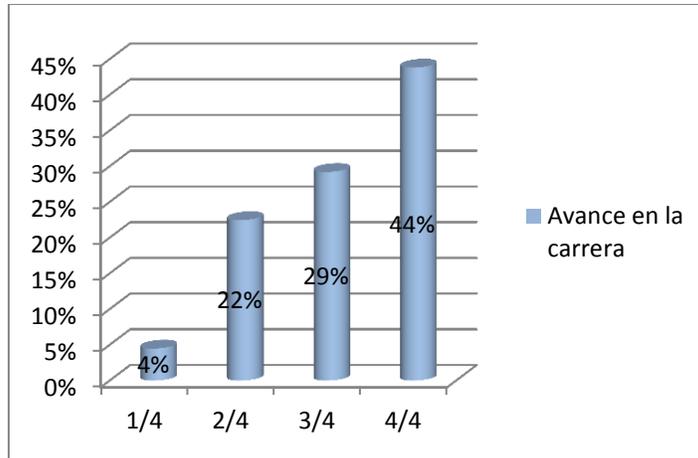
La Gráfica 13 (Recomendación de alumnos que no han superado sus expectativas) presenta la percepción de los alumnos, que consideran que sus expectativas no fueron superadas, sobre la pregunta de si recomendarían la maestría en administración de proyectos, y se visualiza que un 62% de los encuestados no recomendarían la carrera.



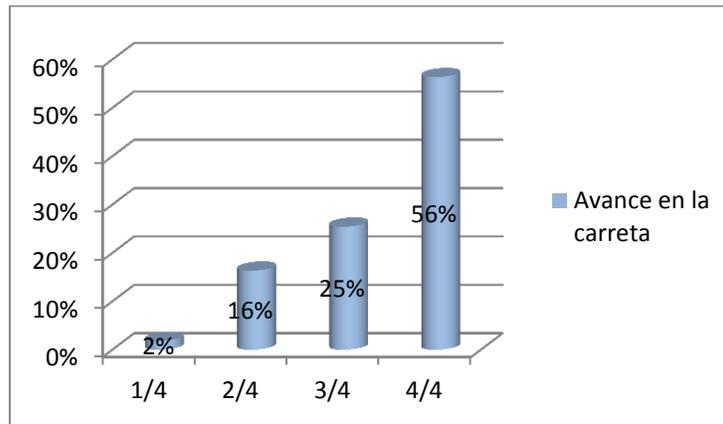
Gráfica 13 Cruce de tablas, Análisis 7

La Gráfica 14 (Avance en la carrera de alumnos que no han superado sus expectativas) muestra a los alumnos que no han superado sus expectativas conforme avanzan en su carrera, la carrera ha sido dividida en cuartos para su mejor entendimiento. Se observa que la tendencia de la no superación de las expectativas en el avance de la carrera tiene una tendencia lineal con pendiente positiva. La misma tendencia se observa en la

Gráfica 15 (Avance de carrera de alumnos que no recomiendan MAP) donde se observa el avance de la carrera de los alumnos que no recomiendan la maestría de administración de proyectos.



Gráfica 14 Cruce de tablas, Análisis 8



Gráfica 15 Cruce de tablas, Análisis 9

4.8 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Para determinar la correlación existente entre las variables del estudio se hizo la prueba de correlación por el método de Spearman dado que las variables son de tipo ordinal, para para realizar la comprobación se utilizó el software SPSS22 y los resultados de la misma se resumen en la Tabla 30 (las tablas 31, 32, 33 y 34 muestran los datos que respaldan dicho resumen):

Tabla 30 Resumen evaluación de hipótesis

No.	HIPOTESIS	VARIABLES	NIVEL DE MEDICION	PRUEBA ESTADISTICA PARA PROBAR LA HIPOTESIS	RESULTADO DE LA INVESTIGACION		
1	H0: No existe una influencia de los Servicios Educativos sobre el Grado de Satisfacción de los estudiantes	Servicios Educativos (pensum académico, competencias del docente e instalaciones)	Ordinal	Coeficiente de Correlación de Spearman	Se rechaza la hipótesis nula dado que existe una correlación de dicha variable con el grado de satisfacción		
	H1: Existe una influencia de los Servicios Educativos sobre el Grado de Satisfacción de los estudiantes						
2	H0: No existe una relación entre las Expectativas del Pensum Académico y el Grado de Satisfacción de los estudiantes.	Pensum Académico (Variable Independiente)	Ordinal		Coeficiente de Correlación de Spearman	Se rechaza la hipótesis nula dado que existe una correlación de dicha variable con el grado de satisfacción	
	H1: Existe una relación entre las Expectativas del Pensum Académico y el Grado de Satisfacción de los estudiantes.						
3	H0: No existe una relación entre el desempeño de las competencias del docente y el grado de satisfacción de los estudiantes.	Competencias del Docente (Variable Independiente)	Ordinal			Coeficiente de Correlación de Spearman	Se rechaza la hipótesis nula dado que existe una correlación de dicha variable con el grado de satisfacción
	H1: Existe una relación significativa entre el desempeño de las competencias del docente y el grado de satisfacción de los estudiantes.						

No.	HIPOTESIS	VARIABLES	NIVEL DE MEDICION	PRUEBA ESTADISTICA PARA PROBAR LA HIPOTESIS	RESULTADO DE LA INVESTIGACION
4	H0: No existe una relación entre la percepción de los estudiantes hacia las instalaciones y los servicios prestados por UNITEC y el grado de satisfacción de los mismos. H1: Si existe una relación significativa entre la percepción de los estudiantes hacia las instalaciones y los servicios prestados por UNITEC y el grado de satisfacción de los mismos.	Instalaciones (Variable Independiente)	Ordinal		Se rechaza la hipótesis nula dado que existe una correlación de dicha variable con el grado de satisfacción

Fuente: Propia del estudio

Los resultados antes mostrados se obtuvieron luego de realizar el siguiente análisis realizado a las variables evaluadas:

La Tabla 31, presenta el Rho de Spearman para las variables Pensum Académico contra Satisfacción, obteniendo un coeficiente de correlación de .471 y una significancia de .000, se identifica que hay una correlación de nivel baja a media intensidad entre las variables, y no existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula por lo tanto se rechaza.

Tabla 31 Correlación Pensum Académico – Satisfacción

			Pensum Académico	Satisfacción
Rho de Spearman	Pensum Académico	Coeficiente de correlación	1.000	.471**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	181	181
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.471**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	181	181

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia del estudio

La Tabla 32, presenta el Rho de Spearman para las variables Competencias del Docente contra Satisfacción, obteniendo un coeficiente de correlación de .747 lo que se identifica como un nivel de correlación de alta intensidad y una significancia de .000, no hay evidencia estadística que permita aceptar la hipótesis nula, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 32 Correlación Competencias de los Docentes - Satisfacción

			Competencias Docentes	Satisfacción
Rho de Spearman	Competencias Docentes	Coeficiente de correlación	1.000	.747**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	181	181
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.747**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	181	181

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia del estudio

La Tabla 33, presenta el Rho de Spearman para las variables Instalaciones contra Satisfacción, obteniendo un coeficiente de correlación de .574 lo que se identifica como un nivel de media de intensidad y una significancia de .000, no hay evidencia estadística que permita aceptar la hipótesis nula, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 33 Correlación Instalaciones - Satisfacción

			Instalaciones	Satisfacción
Rho de Spearman	Instalaciones	Coeficiente de correlación	1.000	.574**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	181	181
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.574**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	181	181

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia del estudio

La Tabla 34 presenta la unión de las tres variables independientes en una sola llamada Servicios Educativos, generar Rho de Spearman para determinar su correlación, se logra identificar que existe correlación con un nivel alto de intensidad lo que confirma que todas las variables independientes tienen relación con la variable dependiente.

Tabla 34 Correlación de Servicios Educativos - Satisfacción

			Servicios Educativos	Satisfacción
Rho de Spearman	Servicios Educativos	Coeficiente de correlación	1.000	.715**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	181	181
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.715**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	181	181

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia del estudio

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado del análisis realizado a los datos obtenidos se ha llegado a un conjunto de conclusiones y recomendaciones que se exponen a continuación:

5.1 CONCLUSIONES

Se identificó que el pensum académico si incide en el grado de satisfacción, sin embargo no de una forma significativa pues su coeficiente de correlación es de .471, así mismo, se determinó que el 28.7% de la muestra considera que la temática no llena sus expectativas, un 24.9% considera que no hay una secuencia o coherencia de los contenidos entre clases, y un 26.5% no está de acuerdo en que los contenidos sean aplicables a la realidad nacional.

Por otro lado, al evaluar la inherencia de las competencias del docente sobre el grado de satisfacción, se infiere que existe una correlación significativa entre ambas variables, dado que el coeficiente de correlación obtenido es de .747; identificándose que las competencias que tuvieron mayor afluencias en la evaluación de regular a malo son las siguientes: la asociación de temas al contexto nacional (43.1%), habilidades de cátedra con estímulo al aprendizaje y dominio de clase (43.7%), habilidades directivas (40.4%), habilidades de evaluación y retroalimentación (37.1%).

En referencia a las instalaciones y su influencia sobre el grado de satisfacción, se determinó que existe una correlación con un nivel de intensidad media pues el coeficiente obtenido es de .574; y se observa que algunas de las dimensiones estudiadas presentan indicadores altos, entre los cuales se resalta: “suficientes tomacorrientes disponibles en las aulas” calificada por un 40.3% de los encuestados entre baja y muy baja; gimnasio, piscina y canchas deportivas presentan indicadores de 47%, 55.2% y 48% respectivamente, de que no son usados; y por su parte la biblioteca virtual y presencial no son usadas por el 24.3% y 27.6% (respectivamente).

Por medio de la evidencia estadística correlativa de la investigación se deduce que la variable más sensible de los servicios educacionales (pensum académico, competencias del docente e instalaciones) ofrecidos por UNITEC, son competencias del docente.

Finalmente, dado que la investigación baso su gestión en la cuantificación del grado de satisfacción se concluye que un 69.4% de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos con el producto recibido por parte de UNITEC y que según las pruebas de correlación de Spearman los servicios educacionales evaluados (pensum académico, competencias del docente e instalaciones) si inciden sobre este grado de satisfacción.

5.2 RECOMENDACIONES

La presente investigación se enfocó en tres variables: pensum académico, competencias de los docentes e instalaciones, tomando como base la opinión de los estudiantes del programa MAP del campus de Tegucigalpa, en el período de 2012 a 2015, pero existen otros factores que pueden afectar el nivel de satisfacción de los estudiantes, por lo tanto, es recomendable realizar otros estudios que puedan complementar el presente:

- Grado de satisfacción de estudiantes egresados del programa MAP, esto debido a que, por las limitantes encontradas no se pudo cubrir en el presente estudio.
- Mejoras a procesos de evaluación a maestros, tomando en cuenta que el 37.6% de los encuestados (lo que representa aproximadamente 4 de cada 10 estudiantes) consideran que la evaluación de los docentes no incluye todos los aspectos necesarios para evaluar al catedrático o el desarrollo de su clase.
- Documentación de procesos existentes, estipulando indicadores que faciliten visualizar posibles problemas y/o mejoras.
- Percepción que tienen los catedráticos y empleados del programa MAP, esto con el fin de obtener la visión de posibles mejoras que los mismos puedan proponer.
- Mejoras que se le deben realizar al pensum académicos desde la perspectiva de los docentes y tomando en cuenta las competencias nacionales.
- Análisis de factibilidad que compruebe si es viable solicitar más requisitos a los interesados en ingresar al programa MAP, considerando que la mayoría de encuestados indicaron que la existencia o falta de ciertas competencias en sus compañero afecta el desarrollo de las clases.

Por otra parte según el análisis realizado también se recomienda realizar mejoras en los siguientes aspectos:

- Toma corrientes en las aulas
- Socialización de uso de gimnasio, piscina y / o canchas deportivas

- Socialización y capacitación oportuna a los estudiantes sobre el uso de las bibliotecas virtual y presencial
- Desarrollo de competencias de los catedráticos.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

El presente capítulo muestra una propuesta de mejora elaborada en base a los resultados obtenidos en el Análisis de los servicios educacionales brindados por UNITEC que influyen en el grado de satisfacción de los estudiantes del MAP campus Tegucigalpa, Período 2012-2015.

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

HERRAMIENTAS Y PROCESOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LOS DOCENTES DEL PROGRAMA MAP DE UNITEC.

6.2 INTRODUCCIÓN

Luego de analizar los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los estudiantes del programa MAP, campus Tegucigalpa, período 2012 al 2015, con el fin de conocer su grado de satisfacción según los servicios educacionales prestados por UNITEC se ha observado que entre las variables evaluadas las competencias ejercen una gran influencia sobre la satisfacción de los estudiantes, es por ello que la propuesta busca cubrir los siguientes aspectos:

- Construir casos que faciliten la asociación de los temas al contexto nacional, esto debido a que el 43.1% de los encuestados considera que los docentes tienen un desempeño regular o malo en esta competencia.
- Nuevas capacitaciones para los catedráticos con el fin de reforzar sus habilidades de cátedra con estímulo al aprendizaje y dominio de clase, debido a que el 43.7% de los encuestados consideran que este aspecto requiere una mejora.
- Buscar una mejora al procesos de evaluación a los maestros, esto debido a que el 63% de los encuestados no considera que en los instrumentos utilizados actualmente se incluyan todos los aspectos necesarios para evaluar al catedrático y el desarrollo de su clase

6.3 PROJECT CHARTER

A continuación se detalla el chárter propuesto para la aplicación de estas mejoras:

CONTROL DE VERSIONES					
Versión	Hecha por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo
1.0	SLagos	RSoley	JArgueta	25/06/201	Propuesta Tesis

PROJECT CHARTER

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL
Herramientas y procesos para mejorar los servicios prestados por los docentes del programa MAP, de la UNITEC. Período 2015 -2016	MPMAP2015
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:	
Plan de acción para mejorar las herramientas y procesos utilizados por los docentes del programa MAP, con el fin de incrementar el grado de satisfacción de los estudiantes de dicho programa en el campus de Tegucigalpa.	
DEFINICIÓN DEL PRODUCTO DEL PROYECTO:	
Herramientas y procesos que colaboren a aumentar el grado de satisfacción de los estudiantes de la MAP, campus Tegucigalpa: <ul style="list-style-type: none"> • Creación de casos de estudio bajo contexto nacional. • Evaluación y capacitación a catedráticos. • Mejoras a los procesos de evaluación a maestros. 	
DEFINICIÓN DE REQUISITOS DEL PROYECTO:	
<ul style="list-style-type: none"> • Que la aplicación de los casos creados facilite el entendimiento de los estudiantes y la asociación de herramientas y conocimientos al contexto nacional. • Que la capacitación de los docentes en las competencias que se han reforzado aumente el grado de satisfacción de los estudiantes. • Que las mejoras realizadas al instrumento ayuden a identificar más fácil las debilidades u oportunidades de mejoras en los docentes. 	

OBJETIVOS DEL PROYECTO:		
CONCEPTO	OBJETIVOS	CRITERIO
1. ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Construir casos que faciliten la asociación de los temas al contexto nacional. • Capacitar más a los catedráticos con el fin de reforzar sus habilidades de cátedra con estímulo al aprendizaje y dominio de clase. • Establecer mejores procesos de evaluación a los maestros 	Aumento de grado de satisfacción
2. TIEMPO	Previo al inicio del proyecto se debe crear una calendarización que indique los tiempo, conforme a tiempos de procesos internos de la institución para aprobar capacitaciones, selección de personal, aprobación de nuevos procesos, etc.	
3. COSTO	Los costos del proyecto se deben calcular cuando se hayan seleccionado las opciones a aplicar para la mejora.	
FINALIDAD DEL PROYECTO:		
Aumentar el grado de satisfacción de los estudiantes del MAP campus Tegucigalpa, reforzando las competencias de los maestros para que los mismos puedan brindar un servicio de calidad; y por otra parte establecer procesos eficaces para evaluar la labor de los maestros.		
JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO		
El análisis de los servicios educacionales brindados por UNITEC que influyen en el grado de satisfacción de los estudiantes del MAP campus Tegucigalpa, período 2012-2015, indico entre sus resultados que un 49.2% de los estudiantes no consideran que sus expectativas hayan sido superadas y que de esta población, un 62% no recomendaría la maestría, Es por ello que se considera que la institución debe invertir más tiempo y presupuesto en reforzar sus servicios educacionales para evitar a futuro esa tendencia observada en la ilustración 15 (en la que conforme los alumnos avanzan más en su carrera va aumentando su nivel de insatisfacción), dado que la misma puede representar un daño a la marca de “UNITEC” y producir con ello perdida de futuros estudiantes que deseen ingresar a la institución.		
JUSTIFICACIÓN CUALITATIVA		
Relevancia Social, UNITEC como institución de renombre debe facilitar a la sociedad un conjunto de profesionales capaces y eficientes.		

UNITEC es una institución que desde sus inicios se ha esforzado por brindar un servicio educacional de calidad, que la haga sobre salir en el campo educativo superior, como bien se plasma en la visión de la institución “UNITEC será reconocida en 2015 como la mejor Universidad de Centroamérica por su calidad educativa acreditada, el uso de tecnología de vanguardia y la formación de talento humano con enfoque local y global” (UNITEC).

Y la base para poder obtener este tipo de reconocimientos se encuentra en ofrecer un producto que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes, como se menciona en el libro rojo de las marcas:

Las ventas empiezan a crecer como consecuencia de la combinación de dos efectos. ...los compradores que lo han probado y han quedado satisfechos lo vuelven a comprar. Y por otro lado, empiezan el boca-oreja que tanto bien hace... (Bassat, 2006).

DESIGNACIÓN DEL PROJECT MANAGER DEL PROYECTO.

NOMBRE	Oscar Cardona	NIVELES DE AUTORIDAD
REPORTA A		Planear, diseñar, ejecutar, monitorear y cerrar el proyecto
SUPERVISA A		en propuesto

CRONOGRAMA DE HITOS DEL PROYECTO.

HITO O EVENTO SIGNIFICATIVO
Inicio del Proyecto
Selección de Casos
Aprobación de Casos
Finalización de Capacitaciones
Finalización de Diplomado
Finalización Reproducción de Diplomado
Aprobación de Indicadores
Aprobación de Mejoras a Instrumento

ORGANIZACIONES O GRUPOS ORGANIZACIONALES QUE INTERVIENEN EN EL

ORGANIZACIÓN O GRUPO	ROL QUE DESEMPEÑA
Autoridades Facultad	Facilitador de Información / Interesados
Cuerpo docentes	Interesados directos
Estudiantes de la carrera	Interesados
Personal Administrativo	Facilitador de Información / Interesados
Proveedores de capacitación	Proveedor

PRINCIPALES AMENAZAS DEL PROYECTO (RIESGOS NEGATIVOS).

Falta de aprobación de presupuestos.
Falta de colaboración y disposición del personal.
Falta de información para levantamiento de casos.

PRINCIPALES OPORTUNIDADES DEL PROYECTO (RIESGOS POSITIVOS).

Colaboración de catedráticos que compartan conocimientos.
Incentivos a los empleados.
Mejoras en los procesos.

SPONSOR QUE AUTORIZA EL PROYECTO.			
NOMB	EMPRESA	CARG	FIRMA
Ing. Oscar Cardona	UNITEC	Coordinador de Maestría de administración de proyectos	

6.4 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Este apartado muestra a detalle la propuesta de mejora para el programa MAP de la UNITEC:

6.4.1 ELABORACIÓN DE CASOS DE ESTUDIO DE ACUERDO A LA REALIDAD NACIONAL:

Los casos de estudio según Asopa y Beve (2001) son “un método de aprendizaje basado en la participación activa, cooperativa y en el diálogo democrático de los estudiantes sobre una situación real.” (UPM, 2008). En su mayoría, los casos aplicados en las clases pertenecen a un contexto de otros países y aunque muchos de estos pueden tener características similares, se considera que la aplicación de casos con temas más cercanos y adaptados a nuestra realidad nacional puede facilitar el aprendizaje.

El proceso se inicia con la selección del personal que desarrollaran los casos, esto se debe realizar conforme a la temática e incluso podrían crearse grupos entre los catedráticos que impartan clases similares para que desarrollen en conjunto los casos. Realizar análisis de la planificación micro-curricular y las competencias que se esperan incentivar a través del caso (Anexo 7 contiene formato propuesto para desarrollo de planificación), en este punto se deben cubrir aspectos, como que caso se desea tomar, los prerrequisitos para desarrollarlo, las actividades que se realizaran para su desarrollo, tiempo estimado recursos a utilizar.

Luego se debe proceder a desarrollar el caso, para lo cual se debe primero que crear un enunciado que indique límites y objetivos que tendrá el caso, tomando en cuenta los aspectos estipulados en la planificación previa; luego se debe realizar la recolección y documentación de

la información complementaria del caso. Por último se debe realizar un conjunto de preguntas que incentiven al estudiante a realizar un análisis más profundo y faciliten su comprensión y desarrollo del caso.

Los casos deben ser sometidos a un proceso de revisión, se sugiere que estos sean analizados por la coordinación de la carrera. Además se aconseja ubicarlos en un repositorio donde puedan ser accedidos por todos los maestros que requieran de ellos para aplicarlos en sus clases.

6.4.2 CAPACITACIONES PARA REFORZAR EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES DE CÁTEDRA CON ESTÍMULO AL APRENDIZAJE Y DOMINIO DE CLASE:

Se sugiere realizar una evaluación individual a los maestros, para identificar las competencias específicas que requieren reforzar. Luego realizar el análisis de las capacitaciones que se pueden dar con personal interno de la institución; cotizar posibles capacitaciones externas, analizarlas y definir cuales se puede requerir y a que personal se les facilitaran las mismas.

Por otra parte también se sugiere seleccionar personal de planta para recibir el Diplomado de Formación Pedagógica en Educación Superior, ofrecido por la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (el Anexo 8 muestra información sobre dicho diplomado), esto con el fin de que dicho personal pueda retransmitir los conocimientos obtenido a los otros catedráticos a través de talleres, cursos u otras técnicas aprendidas en el mismo para transmisión de conocimientos.

6.4.3 MEJORAS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE MAESTROS

Según el proceso actual para la evaluación de maestros, no existen indicadores concretos que faciliten identificar cuando un maestro tiene un bajo rendimiento en su clase, es por ello que se recomienda crear una escala de indicadores y documentar el proceso de cómo se evalúa a los docentes.

Se sugiere realizar una revisión al instrumento actual, para ello se requiere convocar un grupo focal de estudiantes, para que los mismos expongan las observaciones que tiene sobre los maestros que pueden degradar la satisfacción en ellos, dicho grupo además tiene como fin incentivar en los alumnos la sensación de ser escuchados y tomados en cuenta para los procesos de mejora del programa. Luego de realizado el grupo focal se debe proceder a analizar los resultados, documentar y someterlos a un proceso de aprobación de procesos que presenta UNITEC.

6.5 ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO

Tomando en cuenta los procesos antes descritos la estructura de desglose de trabajo se puede visualizar mediante la Figura 13:

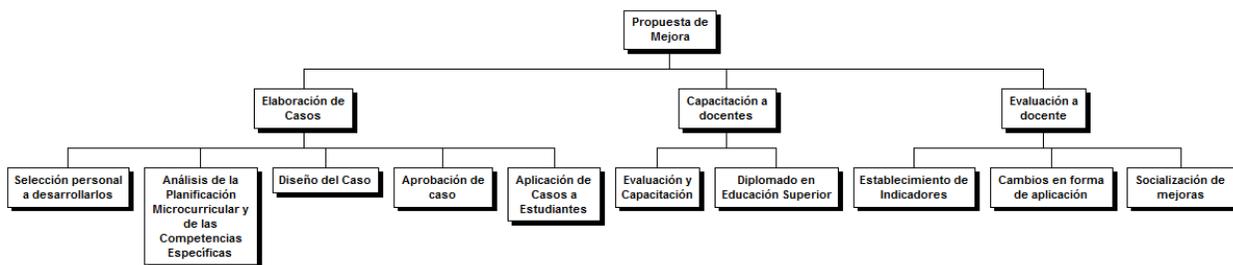


Figura 13: EDT Propuesta

6.6 ACTIVIDADES A REALIZAR

En la Figura 14 se detallan las actividades sugeridas y el seguimiento que se le debe dar a cada una de ellas:

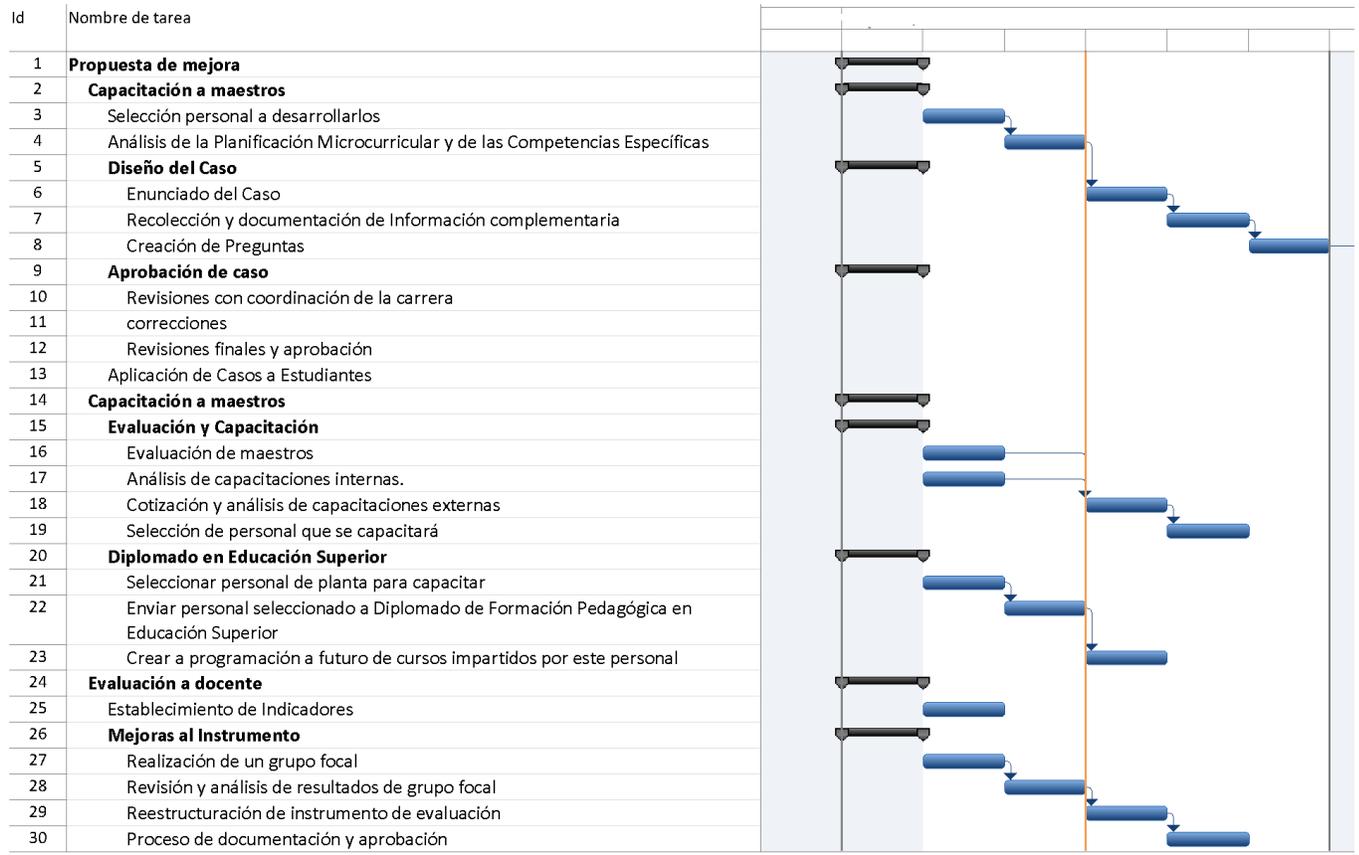


Figura 14 Actividades a realizar

TRABAJOS CITADOS

- Acosta, G. E. (2013). Globalización e internacionalización de la educación superior: un enfoque epistemológico. *Omnia*, 75'85.
- Alves, H., & Raposo, M. (2004). LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA:EL EJEMPLO DE LA UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, 73-88.
- ANTZRESEARCH. (s.f.). *antzresearch*. Obtenido de antzresearch: http://www.ict.edu.mx/acervo_bibliotecologia_escalas_Escala%20de%20Likert.pdf
- Ayala, C. A., & Janon, J. S. (2009). *Nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios frente a los servicios que prestan las universidades a la comunidad estudiantil: Caso Cuayaquil*. Guayaquil, Ecuador: ESPOL.
- BACHELET, D. (1992). Measuring Satisfaction on the Chain, the Tree and the. *45° ESOMAR Marketing Research Congress*. Madrid.
- Ballesteros, V. J. (2005). *Desarrollo de un procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente en una industria auxiliar del sector carrocero de autocares y autobuses*. Sevilla.
- Bassat, L. (2006). *EL LIBRO ROJO DE LAS MARCAS*. Madrid): Espasa Calpe.
- BOTERF, L. (2000). *Ingeniería de las competencias*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- BROOKS, R. (1995). *Customer Satisfaction Research*. Amsterdam: European.
- Carmona Lavado, & Leal Millán. (1998). *LA TEORÍA DE LOS DOS FACTORES EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*. Sevilla: Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.

- Carrión, A. C., Mañes, R. M., & Sala, F. G. (2000). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Anales de Psicología*, 16(2), 189-198.
- Collazos, J. D. (8 de junio de 2010). *La importancia de la experiencia del docente a la ora de enseñar*. Recuperado el 02 de 2014, de <http://metro-ci-experienciadocente.blogspot.com/>
- Díaz, C. (02 de Noviembre de 2014). *LA IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGIA EN LA ESCUELA*. Recuperado el 26 de Abril de 2015, de <http://cesardiazm-hvt.blogspot.com/>: <http://cesardiazm-hvt.blogspot.com/2014/11/herramientas-de-la-internet-nivel.html>
- Eugenia M. Elvir, A. R. (2001). *Grado de Satisfacción de los Alumnos de UNITEC*. Tegucigalpa, Honduras: Edunitec.
- Flores, M. A. (s.f.). *LA INVESTIGACIÓN DE LAS CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR DE HONDURAS*. Tegucigalpa: IIES UNAH.
- FUNDEU. (s.f.). Obtenido de FUNDEU: <http://www.fundeu.es/consulta/pensun-o-pensum-4675/>
- Green, I. L., & Urbina, O. C. (2004). Los estudios de seguimiento a egresados de América Central: Un esfuerzo para mejorar la relevancia de los programas de estudio en las universidades. *Paradigma*, 37-49.
- Guillermety, R. J., & Peck, R. B. (2007). La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria. *Cuaderno de la Investigación en la Educación*, 121.
- Gutiérrez, A. S., Lozano, J. A., & Cambor, P. M. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31; 39-55.

Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). Mexico DF: Mc Graw Hill.

HERZBERG, F., MAUSER, B., & SNYDERMAN, B. (1959). *The Motivation to Work* (2da ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.

HOWARD, J. y. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*. New York: Wiley.

Ibarra, I. G., Uribe, R. M., Pereyra, G. I., & Velducea, R. M. (2012). Desarrollar y evaluar competencias docentes: estrategias para una práctica reflexiva. *Revista Latinoamericana de Educación*, 3(1), 22-40.

José Ramón Holguín Brito, P. D. (2009). *La Universidad del siglo XXI: una organización inteligente de clase mundial*. Obtenido de Red de Investigadores sobre Educación Superior:
http://www.riseu.unam.mx/documentos/acervo_documental/JRHolguin_Launiversidadsigloxxi.pdf

Knight, J. (Octubre de 2010). *Boletín Iesalc Informa de Educación Superior*. Recuperado el Marzo de 2015, de <http://www.iesalc.unesco.org.ve/>:
http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2418%3Ainternacionalizacion-de-la-educacion-superior-nuevos-desarrollos-y-consecuencias-no-intencionadas&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es

Levine, D. M., Krehbiel, T., & Berenson, M. (2006). *Estadística para la administración*. Pearson.

Liljander, V., & Strandvik, T. (1995). *The Nature of Customer Relationships in Services*,.

Matins, L. N. (2009). *Modelo para el diseño y la evaluación de los espacios universitarios*. Palma de Mallorca, España.

MonjeÁlvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Colombia: Universidad Surcolombiana.

OEE. (s.f.). *Observatorio Economico y de Emprendimiento*. Obtenido de <http://www.oee.iies-unah.org/>: <http://www.oee.iies-unah.org/index.php/oferta-y-demanda-es/rankin-de-universidades/106-ranking-de-universidades-scimago-y-web>

OLIVER, R. (1981). Measurement and evaluation of the satisfaction process in retail settings. *Journal of Retailing*.

OLIVER, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioural Perspective on the Customer*. Nueva York: McGraw-Hill.

PARASURAMAN, A., BERRY, L., & ZEITHAML, V. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32, 42.

PMI. (2013). *Guía del PMBOK*. Project Management Institute, Inc.

PUCPR. (Marzo de 2010). *Pontificia Universidad Católica De Puerto Rico*. Recuperado el Enero de 2014, de <http://www.pucpr.edu/>: <http://www.mipucpr.org/avaluo/wp-content/uploads/2013/04/SATISFACCI%C3%93N-ESTUDIANTIL-RECINTO-DE-PONCE-2009-101.pdf>

REA. (s.f.). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/>

Salmi, J. (2009). *El desafío de crear universidades de rango mundial*. Washington: Mayol Ediciones S.A.; Banco Mundial.

Sandoval, G., & Hidalgo, R. (s.f.). Diseño y Elaboración de Casos para Aprendizaje Basado en Problemas. *Quinoccio*, 113-146.

SCImago. (2013). *SCImago Journal & Country Rank*. Recuperado el 2015, de <http://www.scimagojr.com/>:

[http://www.scimagojr.com/countryrank.php?area=0&category=0®ion=Latin+America
&year=2013&order=it&min=0&min_type=it](http://www.scimagojr.com/countryrank.php?area=0&category=0®ion=Latin+America&year=2013&order=it&min=0&min_type=it)

SIMPSON, R. D., & SMITH, K. S. (1995). Validating teaching competencies for graduate teaching assistants: a national study using the Delphi Method. *n Innovative Hight Education*, 2(18), 133-146.

Social Media Marketing. (2011). *puromarketing*. Obtenido de <http://www.puromarketing.com/>:
<http://www.puromarketing.com/42/9061/indice-para-medir-recomendacion.html>

Sort, M. L. (2013). *Universiddad Politécnic de Catalunya*. Obtenido de <http://www.upc.edu/>:
<https://gpaq.upc.edu/ranquings/doc/articles/SIR%202013.pdf>

SWAN, J., & FREDERICK, I. y. (1981). Satisfaction related to predictive, Desired Expectation: A Field Study. *New Findings on Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*. Bloomington.

Toffler, A. (1973). *EL "SHOCK" DEL FUTURO*.
<http://tecnoeduka.orgfree.com/documentos/tecnologia/toffler/el%20shock%20del%20futuro.pdf>.

Triola, M. F. (2009). *Estadística* (10ma ed.). Mexico: Pearson.

UNESCO. (1995). *Documento de Política para el Cambio y el Desarrollo en la Educación Superior*. Francia: UNESCO.

UNITEC. (s.f.). Obtenido de <http://www.unitec.edu/acerca/mision-y-vision/>

UNITEC. (s.f.). Plan de estudios de la carrera de administración de proyectos en el grado de maestría. Tegucigalpa, Honduras.

UPM. (2008). *El Método del Caso*. (U. P. (UPM), Ed.) Madrid: Servicio de Innovación Educativa de la UPM.

WESTBROOK, R. y. (1991). The dimensionality of consumption. *Journal of Consumer*, 84.

Yturradel, E. (s.f.). *www.mallacurricular.com*. Obtenido de <http://www.mallacurricular.com/>

ANEXOS

ANEXO 1. DIAGRAMA CONCEPTUAL

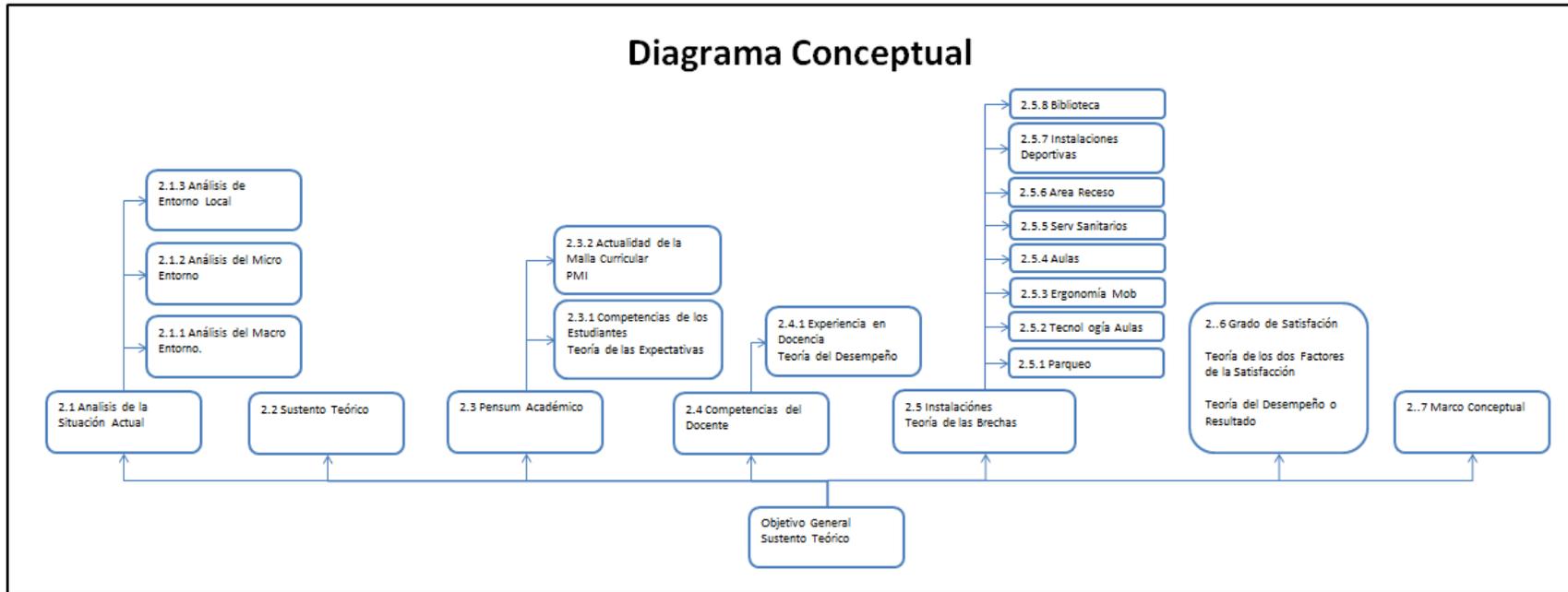


Figura 15: Diagrama Conceptual

ANEXO 2. CUADRO DE VARIABLES

Tabla 35: Cuadro variables y sub-variables para elaboración de cuestionario (1)

Variables	Dimensiones	Sub-Categorías	Tipo Variable	Cualitativo	Cuantitativo	Cuestionario
Pensum Académico	Competencias del Alumno	Experiencia laboral	Ordinal		x	Se aplicará de forma Cuantitativa a través de encuesta
		Manejo ingles medio			x	
		Dominio de la tecnología			x	
		Capacidad de comunicación			x	
		Capacidad de análisis del pensamiento científico			x	
		Capacidades para el manejo numérico			x	
		Disposición y responsabilidad en su propio aprendizaje			x	
		Capacidad y tolerancia al cambio			x	
		Trabajo en equipo, cooperación y resolución de conflictos			x	
		Capacidad de búsqueda de información			x	
		Capacidades de liderazgo			x	

Variables	Dimensiones	Sub-Categorías	Tipo Variable	Cualitativo	Cuantitativo	Cuestionario
	Malla Curricular	Actualidad del currículo			x	
		Coherencia curricular			x	
		Secuencia contenidos			x	
		Aplicación a la realidad nacional			x	
		Calidad de contenido			x	
		Metodologías			x	

Fuente: Propia del estudio

Tabla 36: Cuadro variables y sub-variables para elaboración de cuestionario (2)

Variables	Dimensiones	Sub-Categorías	Tipo Variable	Cualitativo	Cuantitativo	Cuestionario
Competencias del Docente	Experiencia en Docencia	Experiencia aplicada al desarrollo de las clase	Ordinal		x	Se aplicara de forma Cuantitativa a través de encuesta
		Habilidades escolásticas			x	
		Habilidades de planeación			x	
		Habilidades directivas			x	
		Habilidad de presentación y comunicación			x	
		Habilidades de evaluación y retroalimentación			x	
		Habilidades interpersonales			x	
		Manejo de tecnología			x	
		Conocimiento y aplicabilidad de PMBOK			x	

Fuente: Propia del estudio

Tabla 37: Cuadro variables y sub-variables para elaboración de cuestionario (3)

Variables	Dimensiones	Sub-Categorías	Tipo Variable	Cualitativo	Cuantitativo	Cuestionario
Instalaciones	Parqueo	Capacidad	Razón		x	Se aplicara de forma Cuantitativa, a través de Encuesta
		Distribución			x	
	Tecnología Aulas	Audio			x	
		Visuales			x	
		WIFI			x	
		Plataformas			x	
	Ergonomía Mobiliario	Asientos			x	
		Escritorios			x	
	Aulas	Aire acondicionado			x	
		Fuentes de energía eléctrica			x	
		Iluminación			x	
	Servicios	Ubicación			x	

Variables	Dimensiones	Sub-Categorías	Tipo Variable	Cualitativo	Cuantitativo	Cuestionario			
	Sanitarios	Capacidad			x				
		Condiciones higiénicas			x				
	Área Receso	Oferta alimentaria			x				
		Condiciones de mobiliario			x				
		Capacidad			x				
		Condiciones higiénicas			x				
	Canchas Deportivas	Gimnasio			x				
		Piscina			x				
		Canchas			x				
	Biblioteca	Uso de biblioteca Virtual			x				
		Servicios presenciales			x				
	Grado de Satisfacción				Ordinal			x	

Fuente: Propia del estudio

ANEXO 3. MATRIZ DE CONGRUENCIA

Tabla 38: Matriz de Congruencia parte 1

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	PREGUNTAS ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES	NIVEL DE MEDICION
<p>¿Cómo influyen los servicios educacionales ofrecidos por la Universidad Tecnológica Centroamericana en el grado de satisfacción de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, campus Tegucigalpa, por los, período 2012-2015?</p>	<p>Determinar la influencia que tienen los servicios educacionales ofrecidos por la Universidad Tecnológica Centroamericana, en el grado de satisfacción de los estudiantes de la maestría de administración de proyectos del campus Tegucigalpa, por los servicios recibidos de la, período 2012-2015</p>	<p>1. Según la perspectiva del alumno al iniciar la carrera y al finalizar la misma ¿Cumple el pensum con las expectativas de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015?</p>	<p>1. Determinar si el pensum ofrecido por UNITEC para la maestría de Administración de Proyectos cumple con las expectativas de los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-2015.</p>	<p>· H0: No existe una relación entre el cumplimiento de las expectativas de los estudiantes a través del pensum académico y el grado de satisfacción de los mismos.</p> <p>· H1: Si existe una relación significativa entre el cumplimiento de las expectativas de los estudiantes a través del pensum académico y el grado de satisfacción de los mismos.</p>	<p>pensum (Variable Independiente)</p>	<p>Ordinal</p>
		<p>2. ¿Cómo califican las competencias del docente los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos del campus de Tegucigalpa, período 2012-2015?</p>	<p>2. Determinar cómo califican las competencias del docente los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos del campus de Tegucigalpa, período 2012-2015.</p>	<p>· H0: No existe una relación entre el desempeño de las competencias del docente y el grado de satisfacción de los estudiantes.</p> <p>· H1: Si existe una relación significativa entre el desempeño de las competencias del docente y el grado de satisfacción de los estudiantes.</p>	<p>Competencia Docente (Variable Independiente)</p>	<p>Ordinal</p>
		<p>3. ¿Cumple las instalaciones ofrecidas por UNITEC en el campus de Tegucigalpa las necesidades de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, período 2012-2015?</p>	<p>3. Determinar si las instalaciones del campus de Tegucigalpa de UNITEC cubren las necesidades de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, período 2012-2015.</p>	<p>· H0: No existe una relación entre la percepción de los estudiantes hacia las instalaciones y los servicios prestados por UNITEC y el grado de satisfacción de los mismos.</p>	<p>Instalaciones (Variable Independiente)</p>	<p>Ordinal</p>

PREUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	PREGUNTAS ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES	NIVEL DE MEDICION
				H1: Si existe una relación significativa entre la percepción de los estudiantes hacia las instalaciones y los servicios prestados por UNITEC y el grado de satisfacción de los mismos.		
		4. ¿Cuál es la variable de los servicios educacionales (pensum académico, competencias de docentes e instalaciones) ofrecidos por UNITEC que tiene mayor influencia sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos campus Tegucigalpa, período 2012-2015?	4. Determinar que variable de los de los servicios educacionales (pensum académico, competencias de docentes e instalaciones) ofrecidos por UNITEC tiene mayor influencia sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos campus Tegucigalpa, período 2012-2015.		Grado de Satisfacción (Variable Dependiente)	Ordinal

Fuente: Propia del estudio

Tabla 39: Matriz de Congruencia parte 2

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL DE VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	UNIDAD DE ANALISIS Y UNIDAD DE INFORMACION	PREGUNTA EN EL CUESTIONARIO (o en otra técnica de recolección)	PRUEBA ESTADISTICA PARA PROBAR LA HIPOTESIS	MARCO TEORICO	TIPO DE INVESTIGACION
pensum (Variable Independiente)	Plan de estudios, programa de estudios, temario o currículo académico	Asignaturas y Competencias Profesionales	Los estudiantes de la maestría de administración de proyectos, campus Tegucigalpa, período 2012-	¿Influyen las siguientes competencias de sus compañeros en el desarrollo de foros, debates, casos y demás actividades de clase? *	Coeficiente de Correlación de Spearman	Teoría de las expectativas	Cuantitativa

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL DE VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	UNIDAD DE ANALISIS Y UNIDAD DE INFORMACION	PREGUNTA EN EL CUESTIONARIO (o en otra técnica de recolección)	PRUEBA ESTADISTICA PARA PROBAR LA HIPOTESIS	MARCO TEORICO	TIPO DE INVESTIGACION
			2015	En el transcurso de su carrera, ¿considera usted que la malla curricular (clases y temas impartidos) cumplen con las siguientes características? *			
Competencia Docente (Variable Independiente)	Una persona competente es una persona que sabe actuar de manera pertinente en un contexto particular, eligiendo y movilizand o un equipamiento doble de recursos: ...personales...y recursos de redes	Conocimientos y Habilidades del docente		Tomando en cuenta las clases cursadas en su maestría, ¿cómo evaluaría a sus docentes según las siguientes competencias y habilidades? *	Coeficiente de Correlación de Spearman	Teoría del desempeño, Teoría de expectativas	
Instalaciones (Variable Independiente)	Recinto provisto de los medios necesarios para lleva a cabo una actividad profesional o de ocio	Funcionalidad y calidad de las instalaciones		¿Cómo calificaría lo siguientes servicios ofrecidos por UNITEC? Siendo 1 el de menor calificación y 5 el de mayor calificación. En caso de no usar el servicio califique con cero (0). *	Coeficiente de Correlación de Spearman	Teoría del desempeño, Teoría de las Brechas, Teoría de los dos Factores	

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL DE VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	UNIDAD DE ANALISIS Y UNIDAD DE INFORMACION	PREGUNTA EN EL CUESTIONARIO (o en otra técnica de recolección)	PRUEBA ESTADISTICA PARA PROBAR LA HIPOTESIS	MARCO TEORICO	TIPO DE INVESTIGACION
Grado de Satisfacción (Variable Dependiente)	Valoración cognitiva personal que realiza una persona de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de su vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basado en los propios criterios de la persona y que se realiza de forma favorable	Conocimiento, sentimiento y evaluación según expectativas de un producto o servicio.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Considera que sus expectativas con respecto al servicio educacional recibido por UNITEC ha sido. 2. Qué percepción tiene de la calidad del servicio educacional recibido de UNITEC en función del monto invertido 3. Considera que la evaluación de docentes facilitada a los alumnos, incluye todos los aspectos necesarios para evaluar al catedrático y el desarrollo de su clase 4. ¿Considera que los conocimientos obtenidos y nuevas herramientas brindadas en la maestría pueden ser aplicados en nuestro entorno laboral? 5. ¿Recomendaría la maestría de administración de proyectos? 		Teoría del desempeño, Teoría de las Expectativas, Teoría de las Brechas, Teoría de los dos Factores	

Fuente: Propia del estudio

ANEXO 4. PLANTILLA DE VALIDEZ

TESIS: PROPUESTA DE MEJORA BASADA EN EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR UNITEC, CAMPUS TEGUCIGALPA, A LOS ESTUDIANTES DE LA MAESTRIA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS, PERIODO 2012-2015

Objetivo de la Investigación: Identificar las mejoras que se le pueden realizar a la Maestría de Administración de Proyectos, basado en el grado de satisfacción de los estudiantes del campus Tegucigalpa, por los servicios recibidos de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), período 2012-2015.

Instrucciones de llenado: a continuación se muestra un conjunto de preguntas que se requieren evaluar previo a su aplicación a los alumnos de la maestría de proyectos de la UNITEC, lo que se requiere es que usted **indique si la pregunta o sus componentes cumple o no cumple con los siguientes aspectos:** la claridad de redacción, si se considera relevante para la actitud (si cree que puede aportar algo a la investigación de la tesis), si usa el lenguaje adecuado con el nivel del informante (que en este caso serán los alumnos de postgrado de la maestría de proyectos de la UNITEC), si cumple con el número de palabras (no tiene excesos) y si no hace uso de universales, ni dobles negaciones (ambigüedades). **En caso de cumplir marcar la casilla si, en caso contrario marcar casilla no.**

Por ejemplo:

No.	Preguntas					Claridad en la redacción		Relevante para la actitud		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Ítem cumplen con el número de palabras		No se hace uso de universales ni dobles negaciones	
						Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	El que sus compañeros tengan o no tenga las siguientes competencias afecta el desarrollo de los foros, debates, casos y demás actividades que se desarrollan en las clases (seleccione una de las opciones por cada ítem listado):					x			x	x		x			x
	Competencias	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	x		x		x		x		x
	Experiencia laboral						x		x		x		x		x

No.	Preguntas					Claridad en la redacción		Relevante para la actitud		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Ítem cumplen con el número de palabras		No se hace uso de universales ni dobles negaciones		
						Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El que sus compañeros tengan o no tenga las siguientes competencias afecta el desarrollo de los foros, debates, casos y demás actividades que se desarrollan en las clases (seleccione una de las opciones por cada ítem listado):															
	Competencias	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo										
	Experiencia laboral															
	Manejo inglés (nivel medio)															
	Dominio de la tecnología															
	Capacidad de comunicación															
	Capacidad de análisis del pensamiento científico															
	Capacidades para el manejo numérico															
	Disposición y responsabilidad en su propio aprendizaje															
	Capacidad y tolerancia al cambio															
	Trabajo en equipo, cooperación y resolución de conflictos															
	Capacidad de búsqueda de información															
Capacidades de liderazgo																

No.	Preguntas					Claridad en la redacción		Relevante para la actitud		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Ítem cumplen con el número de palabras		No se hace uso de universales ni dobles negaciones	
						Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
2	En el transcurso de su carrera, considera usted que la malla curricular (clases y temas impartidos) cumplen con las siguientes características (seleccione una de las opciones por cada ítem listado):														
	Características	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo									
	Temario acorde a la actualidad en el rubro de la administración de proyectos														
	Coherencia curricular														
	Secuencia en los contenidos entre clases														
	Aplicación a la realidad nacional														
	Calidad de contenido														
Metodologías eficientes															

No.	Preguntas					Claridad en la redacción		Relevante para la actitud		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Ítem cumplen con el número de palabras		No se hace uso de universales ni dobles negaciones	
						Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
3	Tomando en cuenta todas las clases recibidas en su maestría, como evaluaría a sus docentes según las siguientes competencias (seleccione una de las opciones por cada ítem listado).														
	Competencias	Muy Malos	Malos	Regulares	Buenos	Muy Buenos									
	Experiencia aplicada al desarrollo de las clases														
	Habilidades escolásticas														
	Habilidades de planeación														
	Habilidades directivas														
	Habilidad de presentación y comunicación														
	Habilidades de evaluación y retroalimentación														
	Habilidades interpersonales														
	Manejo de tecnología														
Conocimientos y aplicabilidad de PMBOK															

No.	Preguntas		Claridad en la redacción		Relevante para la actitud		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Ítem cumplen con el número de palabras		No se hace uso de universales ni dobles negaciones	
			Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
4	Cómo calificaría los siguientes servicios ofrecidos por UNITEC, siendo 1 menor y 5 el mayor. En caso de no usarlo califique con Cero.											
	Categoría	Calificación del 0-5										
	Capacidad del parqueo											
	Distribución del parqueo											
	Equipo de audio en las aulas											
	Equipo Visual en las aulas											
	Aire acondicionado en las aulas											
	Fuentes de energía eléctrica en las aulas											
	Iluminación en las aulas											
	Ergonomía de asientos y escritorios											
	Servicio de WIFI											
	Plataformas moodle											
	Ubicación de los servicios sanitarios											
	Capacidad de los servicios sanitarios											
	Condiciones higiénicas de los servicios sanitarios											
	Oferta alimentaria en área de receso											
	Condiciones de mobiliario en área receso											
	Capacidad de las áreas de receso											
	Condiciones higiénicas en las áreas de receso											
	Gimnasio											
Piscina												
Canchas deportivas												
Uso de biblioteca Virtual												
Biblioteca presencial												

No.	Preguntas					Claridad en la redacción		Relevante para la actitud		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Ítem cumplen con el número de palabras		No se hace uso de universales ni dobles negaciones	
						Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Más que satisfecho	Muy satisfecho										
5	Según sus expectativas previas al inicio de su carrera y la calidad del producto recibido por parte de UNITEC, usted se encuentra														
6	Conforme a la inversión realizada para obtener su master en Administración de Proyectos y la calidad del producto recibido por parte de UNITEC, usted se encuentra														
7	Existen factores considerados básicos que como estudiante se esperaba recibir dentro del servicio contratado a la universidad, instalaciones, audio/visuales, wifi, parqueos, etc. Considera que estos en todo momento satisficieron sus necesidades estudiantiles														

No.	Preguntas						Claridad en la redacción		Relevante para la actitud		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Ítem cumplen con el número de palabras		No se hace uso de universales ni dobles negaciones	
	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Según su experiencia, considera que la metodología de enseñanza utilizada fue efectiva para su aprendizaje															
		Si			No											
9	Considera que los conocimientos obtenidos y nuevas herramientas brindadas en la maestría pueden ser aplicados en nuestro entorno laboral.															
10	Basado en su experiencia como estudiante de maestría en Administración de Proyectos, ¿estaría usted dispuesto a recomendar la carrera?															
11	Enumere 5 aspectos que considere se deben mejorar en la carrera															

Al concluir la evaluación de todas las preguntas, favor llenar el siguiente cuadro con sus observaciones generales y un dictamen final de la encuesta:

Instrucciones de llenado: En los aspectos generales marque sí o no según su conclusión. Si considera que la encuesta puede ser aplicable marque la casilla continua a esa pregunta, en caso de no considerarla aplicable marque la casilla continua a no aplicable. Por ultimo guarde la información sobre sus datos.

Aspectos Generales	Si	No	Observaciones/Sugerencias
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir			

VALIDEZ		
APLICABLE		NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		
Validado por:	Identidad:	Fecha:
Firma:	Teléfono:	e-mail:

ANEXO 5. ENCUESTA FINAL



Estudio de satisfacción de los alumnos de Administración de Proyectos de UNITEC. Periodo 2012 al 2015

Su opinión es muy importante para esta encuesta, es por ello que se le solicita conteste de la forma mas apegada a la realidad de sus expectativas y experiencias al cursar su maestría de Administración de Proyectos

* Required

¿Influyen las siguientes competencias de sus compañeros en el desarrollo de foros, debates, casos y demás actividades de clase? *

	No influye en absoluto	No influye significativamente	Es indistinto	Influye moderadamente	Influye totalmente
Experiencia laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manejo del inglés (nivel intermedio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Domínio de Office, Project, Power Point	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidad de comunicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidad de análisis del pensamiento científico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disposición y responsabilidad en su propio aprendizaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidad y tolerancia al cambio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabajo en equipo, cooperación y resolución de conflictos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidad de búsqueda de información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Habilidades de liderazgo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En el transcurso de su carrera, ¿considera usted que la malla curricular (clases y temas impartidos) cumplen con las siguientes características? *

	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Temario acorde a la actualidad en las normas internacionales de la administración de proyectos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temática cubre expectativas del alumno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coherencia de los contenidos entre clases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimientos aplicables a la realidad nacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tomando en cuenta las clases cursadas en su maestría, ¿como evaluaría a sus docentes según las siguientes competencias y habilidades? *

	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Asociación de los temas al contexto nacional	<input type="radio"/>				
Habilidades de cátedra con estímulo al aprendizaje y dominio de clase	<input type="radio"/>				
Habilidades de planificación	<input type="radio"/>				
Habilidades directivas	<input type="radio"/>				
Habilidad de comunicación y técnicas visuales	<input type="radio"/>				
Habilidades de evaluación y retroalimentación	<input type="radio"/>				
Habilidades interpersonales	<input type="radio"/>				
Manejo de tecnología (dominio de la plataforma, paquetes básicos de office, dominio de audio-visuales)	<input type="radio"/>				
Conocimientos y aplicabilidad de PMBOK	<input type="radio"/>				

¿Cómo calificaría lo siguientes servicios ofrecidos por UNITEC? Siendo 1 el de menor calificación y 5 el de mayor calificación. En caso de no usar el servicio califique con cero (0). *

	0	1	2	3	4	5
Capacidad y distribución del estacionamiento	<input type="radio"/>					
Equipo de audio y visual en las aulas	<input type="radio"/>					
Aire acondicionado en las aulas	<input type="radio"/>					
Suficientes tomacorrientes disponibles en las aulas	<input type="radio"/>					
Ergonomía de asientos y escritorios	<input type="radio"/>					
Servicio inalámbrico de internet	<input type="radio"/>					
Plataformas moodle	<input type="radio"/>					
Ubicación de los servicios sanitarios	<input type="radio"/>					
Condiciones higiénicas de los servicios sanitarios	<input type="radio"/>					
Capacidad de las áreas de receso	<input type="radio"/>					
Condiciones higiénicas en las áreas de receso	<input type="radio"/>					
Gimnasio	<input type="radio"/>					
Piscina	<input type="radio"/>					
Canchas deportivas	<input type="radio"/>					
Uso de biblioteca virtual	<input type="radio"/>					
Biblioteca presencial	<input type="radio"/>					

Considera que sus expectativas con respecto al servicio educacional recibido por UNITEC ha sido: *

1 2 3 4 5

Menos de lo esperado Más de lo esperado

Qué percepción tiene de la calidad del servicio educacional recibido de UNITEC en función del monto invertido *

1 2 3 4 5

Menos calidad de lo pagado Más calidad de lo pagado

Considera que la evaluación de docentes facilitada a los alumnos, incluye todos los aspectos necesarios para evaluar al catedrático y el desarrollo de su clase *

1 2 3 4 5

Desacuerdo De acuerdo

¿Considera que los conocimientos obtenidos y nuevas herramientas brindadas en la maestría pueden ser aplicados en nuestro entorno laboral?

- SI
 NO

¿Recomendaría la maestría de administración de proyectos?

- SI
 NO

Ordene según el nivel de importancia cuales de los siguientes aspectos considera usted debe mejorar la universidad siendo 1 el de mayor importancia y 7 el de menor importancia *

Vida universitaria (actividades extracurriculares, cursos internos y otras actividades)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Docencia (capacitaciones, evaluaciones, currículo de maestros, etc)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Infraestructura	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Incentivo a la investigación	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Socialización de beneficios y derechos de los estudiantes	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cursos nivelat6rios y/o tutorías	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Pasantías	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Género *

Edad *

Número de clases cursadas *

ANEXO 6.

ENCUESTA VIRTUAL DE OBSERVACIONES A DOCENTES

UNITEC
FACULTAD DE POSTGRADO
OBSERVACION DEL DOCENTE EN EL AULA

LA ESCALA DE EVALUACION SON:

1 - Insatisfacción: Menos de 70

2 - Bueno: de 70 a 90

3 - Excelente: mas de 90

No.	CRITERIO	COMPETENCIA	
- 1 -	Asiste en forma puntual a impartir las clases, cumpliendo con el horario establecido.	Puntualidad	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 2 -	Hace uso del Sistema de Control de Asistencia (SCA) o de un listado en físico en caso de no estar el sistema.	Seguir instrucciones	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 3 -	Al inicio del curso da a conocer el sílabo, los criterios de evaluación, fechas de exámenes y políticas del curso.	Seguir instrucciones	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 4 -	Inicia retomando los temas estudiados en días anteriores para generar una relación en el contenido.	Retroalimentación	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 5 -	Demuestra conocimiento profundo sobre los temas impartidos	Conocimiento	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 6 -	Facilita el aprendizaje de los alumnos a través de actividades varias que permiten comprender la relación de los contenidos con la realidad.	Iniciativa	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 7 -	Genera un ambiente de aprendizaje común en ambas vías, de alumno a docente y viceversa.	Aprendizaje común	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 8 -	Se comporta de manera ética y promueve valores	Ética	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 9 -	Promueve la investigación, haciendo uso de herramientas bibliográficas y considerando el formato del producto con normas apa.	Investigación	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 10 -	Brinda apoyo y asesoría académica a los estudiantes en los procesos de aprendizaje individual y/o grupal.	Comunicación	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 11 -	Genera actividades individuales de un 60% total de la nota final.	Conocimiento	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 12 -	Trata a los estudiantes de forma respetuosa, enfocando los comentarios en la mejora de la calidad del trabajo.	Valores	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 13 -	Hace uso de la herramientas tecnológicas (moodle, data show, y otros) para el apoyo de la clase.	Conocimiento	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 14 -	Utiliza actividades para poner en práctica el conocimiento fuera de las horas de clase (chats, foros, tareas y otros)	Trabajo individual y en equipo	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 15 -	Aprende en esta clase con el/la docente		<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
- 16 -	Matricularía clase con este docente otra vez		<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
- 17 -	Número de horas que invirtió en el desarrollo de las asignaciones fuera de la hora de clase		<input type="radio"/> 1 - 5 horas <input type="radio"/> 6 - 10 horas <input type="radio"/> 11 - 15 horas <input type="radio"/> mas de 15 horas
	De acuerdo a su experiencia en el curso ¿Cuáles son sus comentarios acerca del desempeño del Docente?	<input type="text" value="escriba un comentario"/>	
	Observaciones:	<input type="text" value="escriba un comentario"/>	

Enviar

ANEXO 7. PLANIFICACIÓN CURRICULAR

 Universidad Tecnológica Centroamericana Maestría de Administración de Proyectos						
Formato Planificación Microcurricular						
Tema						
Docentes						
Eje temático						
Clases a las que aplica						
Caso:						
Competencia General:						
Competencia Especifica	Pre-requisit	Contenido	Horas	Actividad	Recurso	Evaluación

Figura 16: Formato propuesto

Fuente: Elaboración propia del estudio basada en formato utilizado en libro (Sandoval & Hidalgo)

ANEXO 8. OFERTA DE DIPLOMADO DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

DURACIÓN: 184 Hrs.

COSTO:

Lps. 7,500.00

(En tres pagos)

HORARIOS:

Lunes a Viernes

- 6:00 a.m. - 8:00 a.m. (Duración: 4 meses) ó
- 5:00 p.m. - 8:00 p.m. (Duración 3 meses)

Viernes y Sábado (Duración: 3 meses)

Viernes: 5:00 p.m. – 9:00 p.m.

Sábado: 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

Sábado y Domingo (Duración: 4 meses)

Sábado: 5:00 p.m. – 9:00 p.m.

Domingo: 8:00 a.m. – 12:00 m.

Consultar por nuestros horarios
de apertura



Universidad Pedagógica Nacional
Francisco Morazán

Edificio de Arte, Primer Teléfono: 2235-3221

Piso, frente al Fax: 2235-3221

estacionamiento, Correo:

Boulevard Fuerzas fundaupn.asistente pedagogica@gmail.com

diplomadosupn@gmail.com

Horario de Atención

Lunes a Viernes:

8:00am – 12:00m

1:00pm – 4:00pm



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
FRANCISCO MORAZÁN



DIPLOMADO DE
FORMACIÓN
PEDAGÓGICA EN
EDUCACIÓN
SUPERIOR

TEGUCIGALPA M.D.C., HONDURAS C.A

DIPLOMADO DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

OBJETIVOS

- Proporcionar formación en aspectos propios de la labor docente en un marco actualizado del que hacer pedagógico para el nivel de la enseñanza universitaria.
- Actualizar y sistematizar los saberes pedagógicos de los docentes que participan en el programa.
- Acreditar las competencias pedagógicas para el ejercicio eficiente de la docencia en el nivel superior.
- Promover el desarrollo de estrategias para diseñar y usar recursos didácticos.
- Acreditar las competencias pedagógicas para el ejercicio eficiente de la docencia en el nivel superior.

CONTENIDO

MODULO I

La Universidad

MODULO II

El Debate Epistemológico en las Ciencias de la Educación y su incidencia en el Nivel Superior.

MODULO III

La Comunicación y Generación de Aprendizajes Significativos en Instituciones Educativas

MODULO IV

Las Competencias Docentes

MODULO V

La Evaluación

MODULO VI

La Investigación – Acción

MODULO VII

La Extensión

MODULO VIII

Tendencias Actuales en la Formación Docente

MODULO IX

Tecnologías de la Información Aplicadas a la Educación

MODULO X

Práctica Docente

REQUISITOS

- Original y fotocopia del título universitario a nivel de licenciatura o su equivalente.
- 2 Fotografías tamaño carnet
- Conocimientos básicos de Computación
- Fotocopia de tarjeta de identidad.
- Realizar el primer pago de 2,500.00 lempiras (Posterior a revisión de documentos).
- Textos van incluidos en el costo.

ANEXO 9. CHARTER

Tabla 40: Project Charter

CONTROL DE VERSIONES					
Versión	Hecha por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo
1.0	RSoley	SLagos	JArgueta	02/03/2015	Tema de Tesis

PROJECT CHARTER

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Análisis De Los Servicios Educcionales Brindados Por UNITEC Que Influyen En El Grado De Satisfacción De Los Estudiantes Del MAP Campus Tegucigalpa, Período 2012-2015	SAT 2015
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:	
Análisis de los servicios educacionales ofrecidos (pensum académico, competencias del docentes e instalaciones brindadas por la institución) que influyen en el grado de satisfacción que tienen los estudiantes del campus de Tegucigalpa en los períodos del 2012 al 2015 y en base a ello formular una propuesta de mejora que ayude a la institución a mantener su prestigio y valor como marca	
DEFINICIÓN DEL PRODUCTO DEL PROYECTO:	
Análisis integral que ayudará a identificar, analizar y definir el impacto que pueden tener las diferentes variables ante la satisfacción o insatisfacción del alumnado de la maestría de Administración de Proyectos del campus de Tegucigalpa, en el período del 2012 al 2015, esto con el fin de identificar las posibles mejoras que ayuden a la institución a brindar un mejor servicio y mantener su prestigio ante una clientela exigente y la sociedad en general.	
DEFINICIÓN DE REQUISITOS DEL PROYECTO:	
Funcional del documento como tal, con el análisis y la propuesta final.	
El documento debe tener la calidad necesaria para ofrecer un nivel de confiabilidad alto, de forma tal que se pueda replicar en otros programas de maestría.	
La facultad de postgrado requiere el documento de propuesta cerrado en tiempo y forma	
Para todos los interesados, el estudio debe proporcionar una mejora en la al programa de la maestría de	

OBJETIVOS DEL PROYECTO:		
CONCEPTO	OBJETIVOS	CRITERIO DE
1. ALCANCE	<p>Determinar si el pensum académico cumple las expectativas de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos del campus de Tegucigalpa, período 2012-2015.</p> <p>Determinar la importancia que pueden tener la experiencia de campo y de docencia para de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos del campus de Tegucigalpa, período 2012-2015.</p> <p>Determinar si las instalaciones del campus de Tegucigalpa de UNITEC cubren las necesidades de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos, período 2012-2015.</p> <p>Diseñar una propuesta basada en la variable que tenga mayor influencia sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Maestría de Administración de Proyectos en el campus de Tegucigalpa, período 2012-2015.</p>	Logro de los objetivos
2. TIEMPO	<p>Realizar el proyecto en dos etapas en un total de 20 semanas:</p> <p>Primera Etapa 10 semanas, definición del problema, documentación del marco teórico, definición de herramientas para análisis.</p> <p>Segunda Etapa 10 semanas, aplicación de las herramientas de análisis, tabulación y análisis de datos, generación de propuestas mejora documentadas.</p>	Logro de los objetivos
3. COSTO		
FINALIDAD DEL PROYECTO:		
Identificar oportunidades de mejora desde la óptica de los estudiantes		
Identificar las mejoras que se le pueden realizar a la Maestría de Administración de Proyectos, basado en el grado de satisfacción de los estudiantes del campus Tegucigalpa, por los servicios recibidos de la Universidad Tecnológica Centroamericana, período 2012-2015.		
JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO		
JUSTIFICACIÓN CUALITATIVA		
Relevancia Social, resaltando algunos puntos que requiere fortalecer la institución para brindar a la sociedad una mejora de entregar profesionales con las suficientes competencias, habilidades y pericias		
Utilidad Metodológica, el estudio se basa en áreas generales de estudio, por lo que es aplicable para el análisis de otras carreras.		
Conveniencia, mantener la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, resaltando la marca UNITEC		

DESIGNACIÓN DEL PROJECT MANAGER DEL PROYECTO.		
NOMBRE	Silvia Lagos	NIVELES DE AUTORIDAD
REPORTA A	Jesús Argueta	Planear, diseñar, ejecutar, monitorear y cerrar el proyecto en propuesto
SUPERVISA A		

CRONOGRAMA DE HITOS DEL PROYECTO.	
HITO O EVENTO SIGNIFICATIVO	FECHA PROGRAMADA
Aprobación de tema de estudio	31/01/2015
Aprobación del Charter	02/03/2015
Entrega de borrador	05/03/2015
Tesina	19/03/2015
Entrega de 1 parte de Tesis	27/03/2015
Tesina	18/06/2015
Entrega de tesis final para revisión de terna	29/06/2015

ORGANIZACIONES O GRUPOS ORGANIZACIONALES QUE INTERVIENEN EN EL PROYECTO.	
ORGANIZACIÓN O GRUPO ORGANIZACIONAL	ROL QUE DESEMPEÑA
Autoridades Facultad	Facilitador de Información / Interesados
Cuerpo docentes	Interesados
Estudiantes de la carrera	Facilitador de Información / Interesados
Personal Administrativo	Facilitador de Información / Interesados

PRINCIPALES AMENAZAS DEL PROYECTO (RIESGOS NEGATIVOS).
Poca apertura con los estudiantes egresados para facilitar información llenado de encuestas.
Poca vinculación de las autoridades de la institución con la propuesta, para facilitar información facilidades, etc.

PRINCIPALES OPORTUNIDADES DEL PROYECTO (RIESGOS POSITIVOS).
Replicación del estudio en otros programas de estudio de maestrías en el mismo campus estudiado u otros
Financiamiento de la investigación
Selección del estudio para ser publicado en revista innovare

PRESUPUESTO PRELIMINAR DEL PROYECTO.	
CONCEPTO	MONTO
Transporte	\$500
Papelería	\$300
Honorarios Profesionales	\$3000

ENCARGADOS DEL PROYECTO.			
NOMBRE	EMPRESA	CARGO	FIRMA
Ing. Rodrigo Soley	UNITEC	Postulantes de Tesis	
Lic. Silvia Lagos	UNITEC	Postulantes de Tesis	

SPONSOR QUE AUTORIZA EL PROYECTO.			
NOMBRE	EMPRESA	CARGO	FIRMA
Ing. Oscar Cardona	UNITEC	Coordinador de Maestría de administración de proyectos	