
CONGRESO UNIVERSIDAD 2022

XI TALLER INTERNACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN EN LA EDUCACIÓN

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS

AUTORES: MSC. MAIDELIS CURBELO MARTINEZ. UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS, CUBA

MSC. DAMAYSE PÉREZ FERNÁNDEZ. UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS, CUBA

Dr. C ORQUÍDEA URQUIOLA SÁNCHEZ. UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS, CUBA

1. INTRODUCCION (OBJETIVOS)

La presente investigación está encaminada a implementar un procedimiento para la evaluación de la calidad percibida por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Cienfuegos. Para darle cumplimiento a este propósito se utilizan un conjunto de herramientas para la captación de información, así como métodos de expertos, análisis estadísticos realizados con el apoyo de paquetes de programas especializados, diagrama causa efecto y la técnica 5W y 1H.

2. DESARROLLO

Los principales resultados de la investigación se orientan al diseño y validación de un cuestionario para evaluar la calidad percibida por los estudiantes de las carreras: Licenciatura en Derecho y Licenciatura en Gestión Sociocultural para el Desarrollo. Además, se determina la satisfacción de los estudiantes y se proyectan alternativas de mejora a las principales deficiencias detectadas, a la vez que se ofrecen consideraciones para futuras aplicaciones del procedimiento.

3. CONCLUSIONES

El instrumento que se diseña, es una propuesta fiable y válida perfectamente generalizable para evaluar la calidad percibida de las carreras acreditables de todas las facultades de la Universidad de Cienfuegos y el país. El cuestionario consta de cuatro apartados y 49 ítems.

La ecuación y la escala que se proponen en el estudio para medir la satisfacción de los estudiantes son útiles para futuras investigaciones que se realicen en las facultades de la Universidad de Cienfuegos y el país. Los resultados alcanzados demuestran que predominan los encuestados satisfechos que evalúan como buena la calidad del servicio educativo recibido.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Curbelo, D. (2013). Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de servicios de asistencia en salud.: Caso de estudio: hospital provincial de Cienfuegos. (Tesis de Maestría). Universidad de Cienfuegos Sede "Carlos Rafael Rodríguez", Cienfuegos.

Suárez, A., & Zipaquirá, D. (2016). Validación de la escala SERVQUALing en la población de estudiantes de ingeniería de la Universidad de Boyacá. Caso servicios bibliográficos.

Tello, R. (2015). Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro (CRI-CENTRO). (Tesis Doctoral), Universidad Nacional del Centro de Perú.