

CAPÍTULO V. PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EGRESADOS SOBRE EL PROCESO DE TITULACIÓN. CASO: CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Autores:

José Alonso Hidalgo León, Mgtr.

Docente investigador de la carrera de Turismo y Hotelería en la Universidad de Guayaquil, Ecuador.
jose.hidalgol@ug.edu.ec.

Edison Fernando Chiriboga Cisneros, Mgtr.

Docente investigador de la carrera de Turismo y Hotelería en la Universidad de Guayaquil, Ecuador.
edison.chiribogac@ug.edu.ec.

Resumen

El trabajo de investigación pretende analizar las percepciones de los estudiantes egresados y matriculados sobre el proceso de titulación de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad de Guayaquil y de esta manera contribuir a la calidad integral de las titulaciones. Se tomó una muestra correspondiente a 167 alumnos inscritos en las dos modalidades de titulación que posee la carrera, examen complejo y trabajo de investigación, aplicándose un cuestionario distinto para cada grupo, pero coincidentes en las dimensiones que poseen. La dimensión “habilidades y conocimientos del tutor” fue la mejor calificada, aunque no en el nivel esperado. Las dimensiones “instructivo de titulación” y “malla curricular” fueron percibidas de manera negativa. Las titulaciones siendo un último peldaño en el proceso académico universitario, son evidencia directa de la calidad del mismo.

Palabras claves: titulación, tutoría, calidad educativa, gestión del conocimiento.

5.1 INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como finalidad determinar la percepción de los estudiantes egresados sobre el proceso de titulación y sus diferentes modalidades para obtener el título de licenciado en Turismo y Hotelería, el cual es expedido por la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil.

En el art. 350 de la Constitución de la República del Ecuador se dispone que el sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanística, la investigación científica y tecnológica; la innovación promoción, desarrollo y difusión de las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país en relación con los objetivos.

Fundamentadas en este artículo, las Instituciones de Educación Superior (IES) se rigen por normativas del Reglamento de Régimen Académico del año 2013:

- 1.- Las IES tienen un plazo de 18 meses para implementar la unidad de titulación, por consiguiente, se contempla como opción obligatoria el examen complejo de grado y otra opción más de trabajo de titulación.
- 2.- Quienes finalizaron sus estudios a partir del 21 de noviembre de 2008 en adelante podrán titularse bajo las modalidades que actualmente ofertan las IES, en el plazo máximo de 18 meses a partir de la vigencia del presente reglamento.
- 3.- Los estudiantes que hayan finalizado sus estudios antes del 21 de noviembre de 2008, deberán aprobar un examen complejo o de grado articulado al perfil de una carrera o programa vigente o no vigente, habilitada para registro de títulos.

El Reglamento del Régimen Académico (2013), menciona en el capítulo III de la Unidad Curricular, artículo 21, numeral 3, cuales son los trabajos de titulación, por ejemplo: examen de grado; proyectos de investigación, proyectos integradores, ensayos o

Desafíos de la Educación Superior para la Gestión de la Calidad.

artículos académicos, etnografías, sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención, análisis de casos, estudios comparados, propuestas metodológicas, propuestas tecnológicas, productos o presentaciones artísticas, dispositivos tecnológicos, modelos de negocios, emprendimientos, proyectos técnicos, trabajos experimentales, entre otros de similar nivel de complejidad.

Existen muchas de las razones por las cuales los estudiantes se sienten insatisfechos con el proceso de titulación, ya sea por desconocimiento sobre las líneas de investigación, disminución del tiempo al momento de realizar su trabajo de titulación, tutores sin conocimiento de investigación, poca oferta modalidades de titulación, entre otros.

Por esta razón, es necesario conocer como este proceso de titulación es valorado o percibido por los estudiantes, debido a que es considerado como uno de los ejes transversales en lo que respecta a la calidad integral de la educación. Es importante destacar que este artículo tributa a los resultados del proyecto de investigación FCI **“La gestión del conocimiento y su incidencia en la calidad Integral universitaria”**, apoyado por la Universidad de Guayaquil.

El primer objetivo específico de esta investigación es caracterizar el proceso de titulación, con los siguientes puntos a tratar: antecedentes históricos de la carrera de Turismo y Hotelería; problemas de la profesión; modalidades de titulación; y tipos de tutoría; problemas del profesor de Titulación; y como último el proceso de participación-acción (Docente-Alumno).

El segundo objetivo es sistematizar los sustentos teóricos relacionados en el proceso de titulación, específicamente en la carrera de Turismo y Hotelería.

El último objetivo es evaluar las opiniones y sensaciones de los estudiantes egresados acerca del proceso de titulación; por consiguiente, los resultados esperados ofrecerán identificar la percepción de los estudiantes sobre este proceso; además, permitirá el mejoramiento de la percepción entre: Docente Tutor – Proceso de Titulación- Estudiante.

5.2 DESARROLLO

5.2.1 Antecedentes de la carrera de Turismo

La reseña histórica de la carrera de Turismo y Hotelería está dividido en tres etapas: la primera inicia en 1990, año en el que la carrera se plasmó para su ejecución, por consiguiente, recibió alumnos con la finalidad de formar profesionales de alto nivel, para que aporten el conocimiento adquirido en la academia a las empresas turísticas, este fue el principal objetivo de la autoridad a cargo. La segunda etapa comienza en 1995, el rector de ese entonces, el Ab. León Roldós Aguilera, a quien le llega el informe de la comisión académica mediante oficio 315, con fecha 8 de julio de 1995, resolvió aprobar la licenciatura en Turismo y Hotelería de la Facultad de Comunicación Social, además se aprueba la entrega de títulos de profesionalización como Guías de Turismo. La última etapa es a partir del año 2011, en la cual, la carrera de Turismo y Hotelería dejó de entregar un título intermedio hasta la actualidad.

Problemas de la Carrera y de la Profesión:

Los problemas identificados en el proceso de titulación de la carrera inciden en la eficiencia y la calidad de los trabajos de titulación, entre los puntos más destacados son:

- ✓ Falta de compromiso de los egresados en concluir su trabajo de titulación.
- ✓ Limitada empatía tutor-tutorante.
- ✓ Espacios físicos limitados para la realización de las tutorías.
- ✓ Asignación deficiente que interrumpe horarios de labores docentes.
- ✓ Tutorías asignadas a docentes sin la experticia pertinente.
- ✓ Falta de equipamiento tecnológico para asegurar la calidad.
- ✓ Vacíos de conocimiento sobre la metodología por parte del estudiante.
- ✓ Necesidad de capacitación y actualización para los docentes de titulación.

La profesión de Turismo y Hotelería al igual que otras profesiones posee problemas en el ámbito de aplicación, es así que se determinaron las siguientes dificultades que el

Desafíos de la Educación Superior para la Gestión de la Calidad.

alumno encontrará fuera de la academia. A continuación, se detallan los siguientes problemas:

- Altos índices de desempleo y niveles de salarios muy bajos para profesionales con título universitario.
- Trabas múltiples para conformar los emprendimientos y creación de empresas turísticas.
- Poca producción científica sobre temáticas del turismo en Ecuador, lo que limita la innovación tecnológica y empresarial en la profesión.
- Bajo nivel de valoración del patrimonio cultural material e inmaterial, lo que incide en que diseñen nuevos productos de turismo cultural a pesar de tener gran variedad de recursos turísticos de esa índole.
- Bajo conocimiento del profesional de turismo en temas ambientales, sobre todo en lo que respecta a la administración del sistema nacional de aéreas protegidas (SNAP).
- El desinterés de los gobiernos autónomos locales para el desarrollo de productos turísticos sostenibles.

5.2.2 PERFIL DE EGRESO DE LA CARRERA

Descripción

Es un profesional con elevados principios ético y morales, sólidos conocimientos en investigación, planificación y gestión empresarial, capaz de diseñar y aplicar estrategias para desarrollar sustentablemente destinos, productos y actividades turísticas; con capacidad de formular, gestionar y evaluar, planes y proyectos turísticos sostenibles a nivel comunitarios y municipales; trabajar en equipos multidisciplinarios, planificar organizar, ejecutar y evaluar congresos y eventos locales, nacionales e internacionales; manejar herramientas tecnológicas que le permita optimizar los procesos de las actividades turísticas, aplicando los principios del buen vivir.

Perfil

- Gestor de empresas turísticas.
- Administrador de establecimientos A&B.
- Gerente o administrador de empresas hoteleras en general.

Desafíos de la Educación Superior para la Gestión de la Calidad.

- Administrador en agencias de viajes, líneas aéreas y Tour Operadoras.
- Organizador y promotor de congresos, convenciones, ferias y exposiciones.
- Organizador y Planificador de Congresos y Convenciones.
- Gerentes o Agentes de Ventas en Agencias de Publicidad y Promoción Turística.
- Director de proyectos turísticos.

5.2.3 NÚCLEOS ESTRUCTURANTES, ASIGNATURAS Y LAS MODALIDADES DE TITULACIÓN

Las asignaturas que se organicen y dispongan en la unidad deben estar orientadas a la validación académica de las capacidades, competencias, habilidades y desempeños construidos a lo largo de la formación profesional. Esta orientación se enfoca al desarrollo de procesos de actualización, profundización y expansión del perfil de egreso del futuro profesional en sus ámbitos del ser, saber, saber hacer y saber conocer que garanticen su sustento, fortaleza, coherencia y consistencia.

Los núcleos estructurantes de la carrera se dividen en diferentes áreas, tales como: Básica, Humanística y Profesional. Cada área posee diferentes asignaturas que contribuyen a la calidad de la educación, por consiguiente, aporta al proceso de titulación.

Tabla 1. Asignaturas que contribuyen a cada núcleo estructurante.

Área Humanística	Área Básica	Área profesional
<ul style="list-style-type: none">• Filosofía de la comunicación• Lenguaje y Comunicación• Comunicación Visual• Ética y Legislación Aplicada• Inglés I, II, III y IV• Vinculación con la colectividad.• Sociología Aplicada del Turismo	<ul style="list-style-type: none">• Teoría del Turismo• Método y Técnica de Investigación• Geopolítica del Ecuador• Estadística Aplicada al Turismo.• Gastronomía• Computación• PYME• Investigación de Mercado	<ul style="list-style-type: none">• Empresa de A&B• Enología• Gerencia de A&B• Planificación de Eventos• Montaje de Eventos• Planificación de destinos Turísticos• Marketing Turístico• Técnicas de Guianza• Planificación de Rutas• Gestión de turismo sostenible• Técnicas de venta y negociación

Desafíos de la Educación Superior para la Gestión de la Calidad.

	<ul style="list-style-type: none">• Patrimonio Turístico el Ecuador• Destino Turístico Mundial• Calidad de servicios Turísticos.• Computación II, III y IV• Emprendimiento• Patrimonio Cultural• Matemática Financiera• Presupuesto y Finanzas	<ul style="list-style-type: none">• Transporte Turístico• Contabilidad de Costos• Gerencia de operación Hotelera• Tráfico aéreo• Gestión de Talento humano aplicado al Turismo.• Gestión y administración de proyectos.
--	---	--

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de la Unidad de Titulación presentada al CES.

Según la Unidad de titulación (2015) se escogieron tres tipos de modalidades de trabajo de titulación: examen complejo, trabajos de investigación y modelos de negocio o emprendimiento.

EXAMEN COMPLEXIVO

Este instrumento de evaluación pretende medir las competencias específicas de cada carrera, aquellas que se contienen en su perfil de egreso, el cual está en correspondencia con la matriz de competencias que debe ser desarrollada por la carrera, en el caso de que no existiera. Se deberán designar docentes de cada carrera para impartir el módulo correspondiente, este docente debe tener una preparación integral de la carrera por cuanto desarrollará habilidades en varios campos de conocimiento. Se les facilitará a los estudiantes una guía para el examen, la cual constará de los objetivos educativos, competencias genéricas y específicas, contenidos por materia a estudiar, bibliografía, por último y más importante: casos de ejercitación, preguntas, problemas etc., teniendo en cuenta que la forma de preguntar debe ser similar al enfoque que tendrá luego el examen. Para la conformación de la guía de ejercicios, se deberán crear colectivos académicos o grupos disciplinares por área del conocimiento, con la finalidad de que esta guía prepare al estudiante para un examen que sin dudas será complejo. Tener en cuenta en el diseño de las preguntas, se realiza apoyándose en los exámenes del CEAACES para cada carrera.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Los proyectos de investigación son propuestas que se fundamentan en las líneas prioritarias de la carrera de Turismo y Hotelería, como son:

- Estudio Empresarial y PYMES
- Estudios de Desarrollo
- Sociocultura del Patrimonio Turístico
- Ecoturismo
- Sociología aplicada al Turismo.

5.2.4 TIPOS DE TUTORÍAS

La unidad de titulación de conformidad con la programación establecerá cuatro tipos de tutoría:

- ✓ Tutorías de inducción: será grupal para los estudiantes matriculados en el año terminal (cuarto curso u octavo semestre). En ese periodo deben haber terminado el anteproyecto y realizar avances del proyecto de titulación. Además, se debe recordar que en el mismo periodo los alumnos de tercer año deberán realizar su anteproyecto.
- ✓ Tutorías individuales: se realizarán en forma personal y en los horarios y días establecidos según la carga horaria.
- ✓ Tutorías grupales: son espacios de orientación manejados en talleres, con un máximo de 12 alumnos por tutor.
- ✓ Tutoría virtual: se complementará la participación de estudiantes con el uso de las TIC.

A continuación, se detalla el porcentaje de alumnos egresados, del periodo ciclo II 2017-2018, así como el número de alumnos egresados y matriculados en el Ciclo I del 2018-2019 de FACSO.

Desafíos de la Educación Superior para la Gestión de la Calidad.

Tabla 2. Alumnos egresados de la Universidad de Guayaquil.

<i>Estado del Estudiante</i>	N° de estudiantes	%	% Acumulado
Trabajo de Titulación	4,877	44.38	44.38
Examen Complexivo	1,157	10.53	54.91
En proceso	874	7.95	62.86
Incompleto	4,062	36.96	99.83
Duplicado	19	0.17	100
Total	10,989	100	

Fuente: datos adquiridos Vicerrectorado de Formación Académica y Profesional - VIFAP

Tabla 3. Alumnos egresados de FACSO.

<i>Estado del Estudiante</i>	N° de estudiantes	%	% Acumulado
Trabajo de Titulación	451	47.67	47.67
Examen Complexivo	225	23.78	71.46
En proceso	10	1.06	72.52
Incompleto	259	27.38	99.89
Duplicado	1	0.11	100
Total	946	100	

Fuente: datos adquiridos Vicerrectorado de Formación Académica y Profesional - VIFAP

5.2.5 CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Por décadas, los sistemas de evaluación educativa de las universidades fueron de mera incumbencia de las instituciones de educación superior y la sociedad debía suponer si eran sistemas adecuados, a pesar que la educación impartida no era medible y no se le daba cabida al análisis externo por parte de agentes especializados. El proceso de globalización mundial fue el punto de partida para evaluar la calidad de la educación universitaria, a través de indicadores obtenidos de universidades de alto prestigio en

Desafíos de la Educación Superior para la Gestión de la Calidad.

países desarrollados, y que, aplicados al entorno educativo local, permitían medir el impacto provocado por la educación superior en una nación (Cabrera, s.f.). La calidad, por ende, está muy ligada a la determinación estratégica de la educación superior; ya que esta redundante en repercusiones importantes a nivel social, que se caracterizan por tener gran pertinencia en aspectos claves del desarrollo de una sociedad.

Generalmente se ha venido aceptando la concepción tradicional de la calidad educativa, la cual cuenta con tres variantes, a las que hay que ponerle especial atención:

- Calidad vista como algo de clase superior, con carácter de elitista y de exclusividad.
- Calidad equivalente a excelencia, al logro de un estándar muy alto que es alcanzable, pero en circunstancias muy limitadas.
- Calidad entendida como el cumplimiento de estándares mínimos.

La calidad de excelencia de una institución de educación superior - IES y el nivel de sus recursos es juzgada normalmente por su reputación. Además, existen un conjunto de factores que inciden en la formación profesional, la producción y gestión del conocimiento, la integración de valores éticos y morales, y su socialización, a partir del Plan institucional, todos los objetivos y metas que conforman la Visión y Misión de la IES.

En Ecuador, la calidad en educación superior pretende involucrar la capacidad concreta de incidir en los cambios que requiere la sociedad, con el objetivo de hacerla más próspera, justa, equitativa y solidaria. Implica también la posibilidad de intervenir en el mejoramiento de las condiciones de vida de los ecuatorianos, a través de la innovación y la gestión del conocimiento (CONEA, 2002)

Cada país iberoamericano ha ido trazando su propio rumbo y explorando qué modalidades de evaluación y acreditación de instituciones y programas se acomoda mejor a sus necesidades y tradiciones, ordenamiento legal y prácticas

Desafíos de la Educación Superior para la Gestión de la Calidad.

académicas. El resultado es que existe ahora una enorme variedad de experiencias nacionales, las cuales sirven como base para múltiples procesos de aprendizaje y de intercambio (Bruner, 2016, p. 9).

Lo que lleva a reflexionar acerca de los esfuerzos que los mandatarios de distintos países realizan para garantizar el derecho a la educación superior, pero a una educación digna y de calidad, la cual logre plasmarse de manera efectiva y positiva en el desarrollo de la sociedad.

Si bien es cierto, es necesario que cada país posea un sistema que garantice la calidad educacional del mismo, y no únicamente un programa de supervisión; ya que asegurar la educación de excelencia, redundante en el bienestar socioeconómico de su población, el reconocimiento y apreciación a nivel internacional de todas las estancias académicas de una nación (UNESCO, 2006).

La Organización de Naciones Unidas – ONU junto a la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos - OCDE han colaborado para la elaboración de directrices que gestionen correctamente la educación superior poniendo énfasis en la protección a estudiantes y otras partes interesadas, tales como instituciones afines, docentes, asociaciones estudiantiles, organismos de aseguramiento de la calidad y convalidación de diplomas, organismos de reconocimiento académico y organismos profesionales, y así lograr atender las necesidades humanas ya sean estas socioculturales o económicas.

La calidad en la formación de profesionales

La articulación coherente de los diferentes niveles de formación (básica, profesional, post-profesional), con la investigación científica y la formación humanística, propicia la construcción de valores éticos y morales: la equidad, honestidad, responsabilidad y solidaridad. Por lo tanto, se requieren propuestas innovadoras, flexibles, dinámicas para la formación profesional y post-

profesional en correspondencia con las demandas del desarrollo local, que permitan vincular de manera efectiva la docencia, investigación e interacción social (Alcoba & Hernández, 2014).

Por tal razón, es necesario vincular los currículos con las necesidades del desarrollo social y de las prácticas profesionales; planificar el proceso formativo y orientar a los estudiantes al logro de aprendizajes de mayor relevancia, que superen la retención de información como estrategia de aprendizaje. Las nociones sobre calidad permiten entender que la vigencia de ésta se centra en los procesos seguidos en las instituciones de educación superior. En consecuencia, debemos entender por calidad, al conjunto de cualidades de una institución valoradas en un tiempo y situación determinados, que reflejan el modo de ser y de actuar de la institución (Ivan, 1996).

La calidad en la investigación

La investigación requiere ser asumida como una de las actividades institucionales sustanciales de las instituciones de educación superior, abordando temáticas de importancia global que pretendan resolver problemas de la sociedad moderna. Es a través de políticas institucionales propias, o fundamentadas en políticas públicas, que las IES podrán enfocarse en el fortalecimiento de la investigación científica y tecnológica, formulando propuestas innovadoras que busquen la mejora de los problemas medulares de las profesiones.

Los programas de investigación institucionales, por lo tanto, deberán fijar líneas prioritarias y ejecutables, por centros e institutos de investigación en sus unidades académicas. Las líneas prioritarias deberán circunscribirse en la misión y visión de la institución educativa, y contribuir al desarrollo institucional, así como a la construcción de una nación sólida enmarcada en la sostenibilidad (Garbanzo, 2007).

Desafíos de la Educación Superior para la Gestión de la Calidad.

Uno de los factores que incide directamente en la calidad de la investigación, es la promoción de procesos de colaboración científica entre universidades, centros de investigación y desarrollo, gobiernos seccionales y central; así también como, con el sector productivo público y privado del país. Esta calidad antes mencionada se evidencia por la determinación de la generación de esfuerzos para el desarrollo de la investigación básica, aplicada y tecnológica. En consecuencia, la calidad surge cuando se construyen alianzas estratégicas para el impulso de la investigación de manera planificada y sistemática, articuladas con la docencia y la extensión universitaria, el servicio comunitario y los requerimientos de sectores claves del país, las ONGs y las entidades gubernamentales.

Cuando se pretende medir la calidad en la investigación, es de suma importancia considerar la participación de recursos humanos de alta cualificación, para poder desarrollar la actividades investigativas a nivel de los grandes centros de estudios superiores, destacando la capacidad científica multidisciplinaria e interdisciplinaria del talento humano, por lo que se requiere la existencia de un sistema de incentivos para los profesionales que centran su función en la investigación.

La calidad en las actividades de vinculación con la colectividad

La interacción de los miembros de la universidad con agentes y comunidades externas toma un papel relevante en la gestión de la calidad universitaria, ya que permite ofrecer servicios educativos especializados, por ejemplo: asesoría, educación continua, consultoría para el desarrollo. Vincularse con la comunidad conlleva cumplir con distintas acciones en la preservación, difusión y enriquecimiento de la cultura, ya que es el espacio ideal para el análisis y el debate de los graves problemas nacionales, con la finalidad de persuadir la opinión pública y contribuir en el planteamiento de soluciones alternativas que beneficien a la mayor parte de la población (Vera, Fleitas, Veliz & Vincés, 2017).

Desafíos de la Educación Superior para la Gestión de la Calidad.

Para cumplir con las metas trazadas, se hace relevante la existencia de un ente coordinador que supervise el cumplimiento de estas importantes tareas; también es necesario que exista una instancia coordinadora a nivel institucional y que se involucren docentes, investigadores y alumnos.

La calidad en la administración y gestión universitaria

Las IES, además de planificar el desarrollo de instituciones de educación superior, deben garantizar el mejoramiento sostenido de sus actividades y pertinencia social, y evaluar los resultados y productos generados por el trabajo universitario. El compromiso de las IES con una mejor contribución a la sociedad debe estar ligado al desarrollo de una cultura de evaluación. Esto tendrá que asumirse como un proceso que requiere un liderazgo democrático motivado a la resolución de las problemáticas académicas.

La dirección de la institución debe estar a cargo de líderes creativos, con visión y actitud prospectivas, capacidad para valorar y solucionar problemas, aptitud para la gestión que posibilite nuevas y mejores formas de trabajo, el acertado manejo de relaciones personales e interinstitucionales y un elevado compromiso moral para impulsar los cambios que la institución requiere en atención a las demandas sociales (CONEA, 2002, p. 14).

Cuando se trabaja con el concepto de aseguramiento de la calidad en educación superior subyacen dos enfoques: uno se inspira en el concepto de aseguramiento de calidad, entendida como el cumplimiento de ciertos estándares mínimos que garanticen que el egresado tiene las competencias para desempeñarse adecuadamente en sus funciones. Esta concepción tiene especial relevancia en carreras de riesgo social como, por ejemplo, las del área de la salud. Otro enfoque se sustenta en el concepto de mejoramiento de calidad, en el cual las instituciones o programas, en forma voluntaria, se plantean metas de superación continua y están dispuestas a que personas externas les ayuden en este proceso. Ambos procesos pueden combinarse, para lo cual se requiere haber superado

los estándares mínimos de carácter obligatorio y luego incorporarse a procesos voluntarios de mejoramiento permanente (Espinoza, 2008).

La calidad en las titulaciones

Alrededor del mundo los procesos de titulaciones han acarreado un sinnúmero de evaluaciones por parte de los organismos estatales que regulan las instituciones de educación superior, con el afán de asegurar la calidad integral de la educación universitaria. Estos sistemas de evaluación se conciben a partir de cuatro metacriterios, tales como: la legitimidad, es decir, tienen una función de rendición de cuentas; la mejora de las titulaciones, las actitudes democráticas en los procesos de gestión y viabilidad global de las evaluaciones (Reboloso, Fernández y Cantón, 2010).

Ciertamente, aunque las titulaciones son concebidas como responsabilidad de los estudiantes en cualquier nivel, es el cuerpo docente el que amerita ser estudiado, ya que este generalmente ha sido influenciado por la perspectiva convencional de investigación, la cual predica que la evaluación es un mero proceso de análisis objetivo y científico de la realidad organizacional, y como consecuencia de ello, se generan sugerencias que permiten la mejora de los procesos de titulación.

Actualmente, existen sistemas de evaluación del profesorado que aportan con información valiosa para la mejora de las distintas modalidades de titulación, en especial para las tutorías de los proyectos de grado. Estos sistemas no han generado cambios estructurales en las universidades, ya que pretenden cumplir con una función administrativa, en muchos casos con cierta rigidez que no se adecua a la diversidad de universidades, grupos de estudiantes y titulaciones. Por lo tanto, la percepción que los estudiantes matriculados en el proceso de titulación juega un papel central en los esfuerzos realizados para la actualización de los sistemas de evaluación y la búsqueda de la calidad integral.

5.3 METODOLOGÍA

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, y el tipo de investigación es descriptivo, por lo tanto, se determinará la percepción del proceso de titulación, mediante el promedio valorado de cada dimensión.

La técnica para obtener la información fue la encuesta, a través de un cuestionario que fue dividido en tres dimensiones: el instructivo del proceso de titulación, habilidades y conocimientos del docente y la malla curricular.

Este instrumento fue aplicado, en primer lugar, a los alumnos que escogieron la modalidad de examen complejo, el mismo que consta de 14 preguntas, cada una de ellas está valorada a través de una escala Likert del 1 al 5, siendo uno la peor calificada y cinco la mejor calificada.

Además, el cuestionario también fue aplicado a los alumnos que escogieron la modalidad de trabajo de titulación, el cual consta de 18 preguntas, cada una de ellas está valorada a través de una escala de Likert del 1 al 5, siendo uno la peor calificada y cinco la mejor calificada.

La muestra para esta investigación es de 167 alumnos matriculados en el semestre de titulación del Ciclo I-2018, y es importante mencionar que esta percepción es diferenciada debido a que 44 alumnos escogieron la modalidad de examen complejo y 127 trabajo de titulación; además, la aplicación del cuestionario se realizó en las instalaciones de la carrera de Turismo y Hotelería de la Facultad de Comunicación Social, durante las jornadas de tutorías.

5.4 RESULTADOS

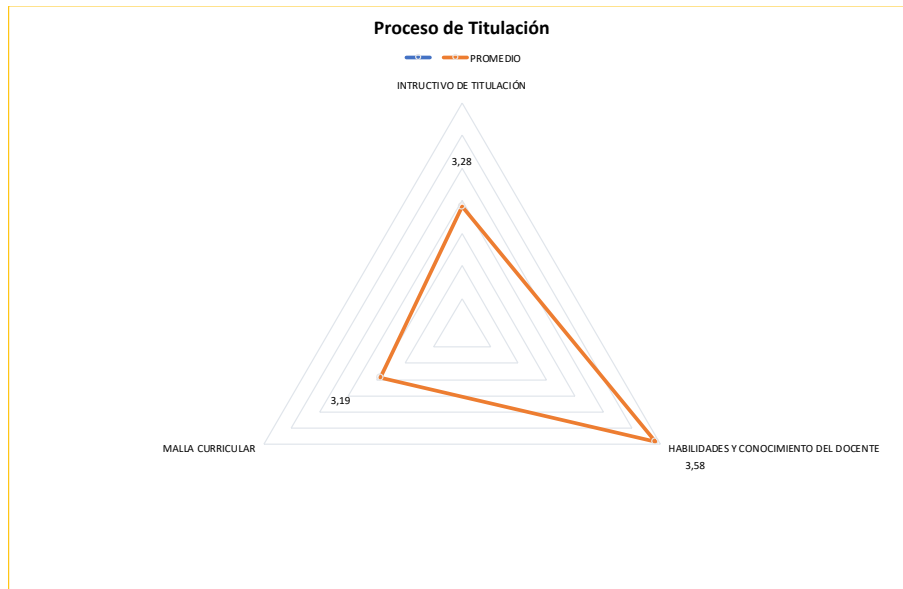


Figura: percepción de los alumnos sobre la modalidad de proceso de titulación.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la ilustración anterior se puede deducir que la percepción sobre la modalidad del proceso de titulación basado en las dimensiones instructivo de titulación; malla curricular y habilidades y conocimiento del docente fue regular, debido a que el primero posee una evaluación de 3,28; el segundo 3,19 y el último 3,58; siendo este último el mejor aspecto calificado por los alumnos encuestados.



Figura 2. Percepción de los alumnos sobre la modalidad del examen complejo.

Fuente: Elaboración propia.

La ilustración anterior indica la percepción de los alumnos de la modalidad del examen complejo, y sus dimensiones: instructivo de titulación; malla curricular y habilidades, y conocimiento del docente fue regular, debido a que el primero posee una evaluación de 2,44; el segundo 2,83, y el último 3,00; siendo este el mejor calificado por los alumnos.

En resumen, se puede notar que la modalidad “Examen Complejivo”, es la peor evaluada por los alumnos con un promedio general de 2,69; mientras que la modalidad “Trabajo de titulación” fue evaluada con 3,35. Con esto se puede concluir que se debe evaluar los ítems que pertenecen a la primera dimensión, para mejorar la percepción de los alumnos.

5.5 CONCLUSIONES

Los trabajos de titulación deben propiciar la resolución de los problemas, desafíos y procesos de los campos de actuación de la profesión que se expresan en contextos

Desafíos de la Educación Superior para la Gestión de la Calidad.

laborales específicos. Lo antes mencionado implica el desarrollo de las capacidades de investigación y de resolución creativa de los problemas de la profesión, por lo que debe procurarse la formación del pensamiento creativo y crítico que apunta al uso del conocimiento para el desarrollo de emprendimientos de innovación social y tecnológica.

El trabajo de titulación debe implicar un proceso de investigación-acción, desarrollando capacidades para la indagación, exploración, distinción, organización, explicación e implicación con la resolución de los problemas de la profesión que han sido seleccionados para el estudio e intervención.

La percepción general de los alumnos sobre el proceso de titulación matriculados en la carrera de Turismo y Hotelería fue regular en sus dos modalidades, sin embargo, cabe destacar que la dimensión relacionada al instructivo de titulación fue la peor evaluada. En este caso, se deduce que el instructivo tiene complejidad para su comprensión, posee vacíos y crea dudas que a veces no pueden ser despejadas por los propios tutores de titulación.

La segunda dimensión, malla curricular, está relacionada al listado de asignaturas que deben cursar en la actualidad los alumnos entre primer a octavo semestre; pero los datos recogidos indican que esta posee deficiencias, por lo que se crean discrepancias para el cumplimiento del perfil profesional y más aún no provee de los conocimientos mínimos y fundamentales para que el alumno pueda cumplir con éxito este proceso de titulación.

La última dimensión, habilidades y conocimientos del docente, fue la mejor evaluada a pesar de que el resultado no se encuentra en el nivel esperado. Desde hace un año, la coordinación general de titulación de la Universidad de Guayaquil ha motivado a los gestores de las diferentes carreras, para que la asignación de tutores se realice considerando la experticia del docente en función de los temas de investigación que se han presentado. Esto ha permitido que el docente pueda desenvolverse en un ámbito más cercano a su realidad profesional, y provea al estudiante de una asesoría más satisfactoria. Sin embargo, aún los tutores de titulación presentan inconsistencias en el

desarrollo de su labor como asesores, especialmente en aspectos metodológicos, de análisis de datos y tratamiento estadístico de los mismos.

5.6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcoba, G. J., & Hernández, S. N. (2014). E-learning y gestión del conocimiento.

Editorial Miño y Dávila. Disponible en:

<http://www.minoydavila.com/media/descargables/978-84-15295-27-3.pdf>

Benavides, C. A. y Quintana, C. (2003). Gestión del conocimiento y calidad

total. Ediciones Díaz de Santos. Disponible en:

<https://www.editdiazdesantos.com/libros/benavides-velasco-carlos-a-gestion-del-conocimiento-y-calidad-total-L03005520701.html>

Cabrera, V. A. (s.f.). El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el

logro de la competitividad institucional. Revista Iberoamericana de Educación, 2.

Recuperado de <https://rieoei.org/RIE/article/view/2886>

CONEA. (2002). Primer Encuentro Sobre Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en el Ecuador. Disponible en:

https://unesdoc.unesco.org/.../attach_import_a20a5616-220e-4558-bb25-bac356dbd6...

Régimen Académico (2013). Reglamento de Régimen Académico. Quito, Ecuador:

Asamblea Nacional del Ecuador. Disponible en: www.ces.gob.ec/lotaip/.../An-lit-a2-Reglamento%20de%20Régimen%20Académico.p...

Espinoza., L. E. (2008). Calidad de la educación superior: concepto y modelos. CSE.

Acreditación, C. N. (s.f.). Disponible en:

https://www.researchgate.net/.../26522790_Calidad_de_la_educacion_superior_concept...

- Fantini, A. C. (2005). Evaluación de la calidad en e-learning: indicadores de resultados: percepción de los estudiantes. Memorias XIV Congreso Internacional de Informática en la Educación. Disponible en:
beduniv.reduniv.edu.cu/fetch.php?data=568&type=pdf&id=568&db=2
- Fernández, B., Reboloso, E. y Cantón, P. (2010). Metaevaluación del sistema de evaluación de las titulaciones universitarias andaluzas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (3). DOI: <http://dx.doi.org/10.24965/gapp.v0i3.433>. Disponible en: <https://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&page=article&op=view...>
- Garbanzo, G. M. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Educación*, 31(1), pp. 43-63. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44031103.pdf>
- Ivan, C. (1996). La Calidad Universitaria y los Procesos de Evaluación, Criterios e Indicadores para los procesos de evaluación de la Calidad de las Instituciones de Educación Superior. Disponible en:
[https://www.google.com/search?q=Ivan%2C+C.\(1996\).+La+Calidad+Universitaria+y+los+Procesos+de+Evaluación%2](https://www.google.com/search?q=Ivan%2C+C.(1996).+La+Calidad+Universitaria+y+los+Procesos+de+Evaluación%2)
- Ministerio de Educación Superior. (2012). *Memorias. VI Taller internacional de evaluación de la calidad y acreditación en la educación superior*. Disponible en:
<http://tesis.reduniv.edu.cu/index.php?page=13&id=61&db=2>
- Moreira, V., Fleitas, M. S., Véliz, V. F., y Vinces, C. J. (2017). La vinculación de la sociedad con los patrones de calidad de universidades ecuatorianas e

Desafíos de la Educación Superior para la Gestión de la Calidad.

hispanoamericanas. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 4(2). Disponible en:
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Ospina, D. R. (2009). *Evaluación de la calidad en educación superior*.

Universidad Complutense de Madrid. Disponible en:
<https://eprints.ucm.es/12202/1/T31045.pdf>

UNESCO. (2006). *Directrices en materia de calidad de la educación superior a través de las fronteras*. París: Talleres de la UNESCO. Disponible en:
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000143349_spa