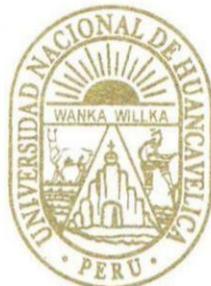


UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(CREADA POR LEY N° 25265)



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**"LA FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO Y LA CALIDAD
DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES - PERIODO 2016"**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

Bach. Jhonatan Aquiles, ÑAHUI SEDANO

Bach. Cristhian, MACHUCA JULIAN

HUANCAVELICA - PERÚ

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (TESIS)

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS...19... DÍAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO 2017, A HORAS...10:00 AM, SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Dr. EDGAR AUGUSTO SOLINAS LOARTE

SECRETARIO: Mg. ALBERTO VERGARA AMES

VOCAL: LIC. MAT. OSCAR MANUEL GARCIA CAJO

RATIFICADOS LOS MIEMBROS DE JURADO CON RESOLUCIÓN N° 630-217-FCE-R-UNH.

DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO: "LA FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES - PERIODO - 2016" CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S):

BACHILLER (S): INDHU SEDANO JHONDTAN AQUILES

MACHUCO JULIAN CRISTHIAN

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL SUSTENTANTE ABANDONAR EL RECINTO; Y LUEGO DE UNA AMPLIA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO, SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: INDHU SEDANO JHONDTAN AQUILES

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

BACHILLER: MACHUCO JULIAN CRISTHIAN

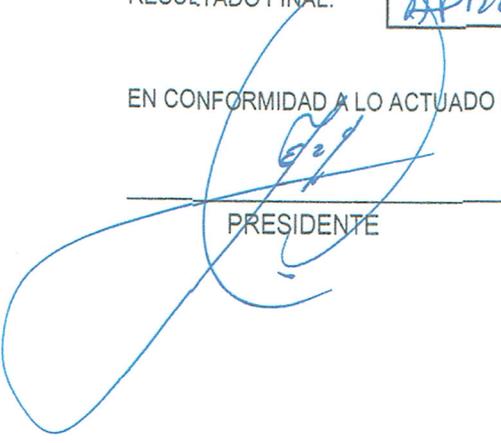
PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

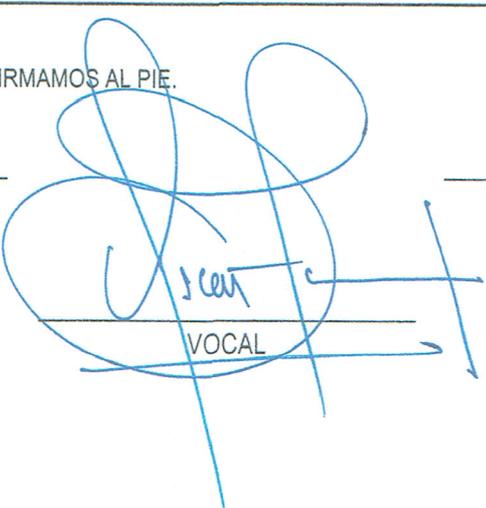
VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL



ACTA DE SUSTENTACION DE LA TESIS

"La remuneración del docente universitario y la calidad del servicio a los estudiantes de la escuela profesional de Administración de la facultad de ciencias empresariales - periodo - 2016"

A los 19 días del mes de setiembre del año 2017, en los ambientes del Aula Magna de la facultad de Ciencias Empresariales, se reúnen los miembros del jurado evaluador, que según la resolución nº 630-2017-FCE-R-UNH, se constituye a los siguientes docentes: Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte presidente. Mg. Alberto Vergara Ames - Secretario y Lic. Mirt. Oscar Manuel García Ceja - Vocal, para llevar a cabo, la sustentación de la tesis mencionada líneas arriba, y autorizada con resolución nº 699-2017-FCE-R-UNH, fijando hora, fecha y lugar, para el día 19/09/2017. a horas 10:00 AM.

Iniciándose la sustentación con la lectura de la resoluciones pertinentes y dándose a los sustentantes el presidente del jurado 40 minutos, culminado la presentación se procedió a la segunda parte que consiste en una ronda de preguntas por cada uno de los miembros del jurado. Culminado el acto, se

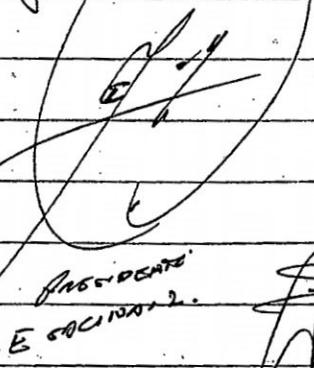
Invita al público en general y los sustentantes a abandonar la sala para dilivern el resultado final.

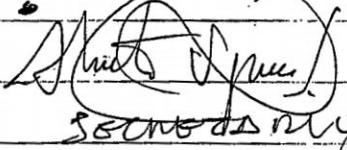
Después de cumplir dilivernar el jurado electo a los sustentantes bacilleres

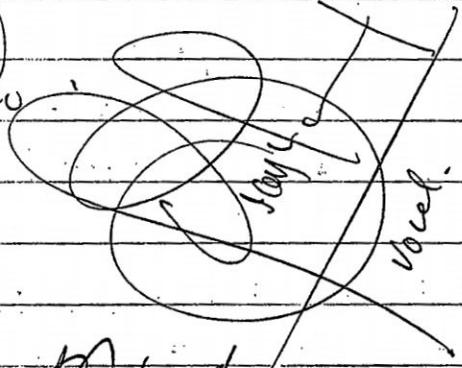
JHONSTON AQUILAS JOHUI SEDANO Y CRISTIANO

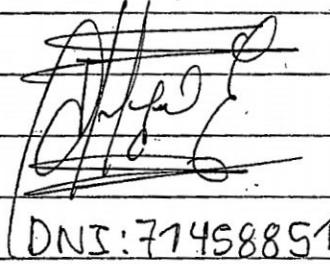


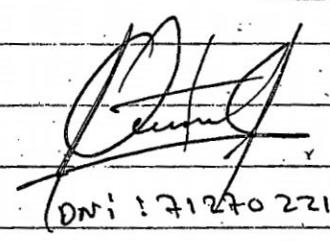
MACHUCA JULIAN, PARA OBTENER EL TITULO DE
Licenciados en Administracion,
Aprobados por unanimidad. fijad
mente firman los miembros del
Jurado y los señores sustentantes el
pie del presente; en señal de con-
formidad.


PRESIDENTE
E. S. C. J. U. R. A. D. O.


SECRETARIO


VOCAL

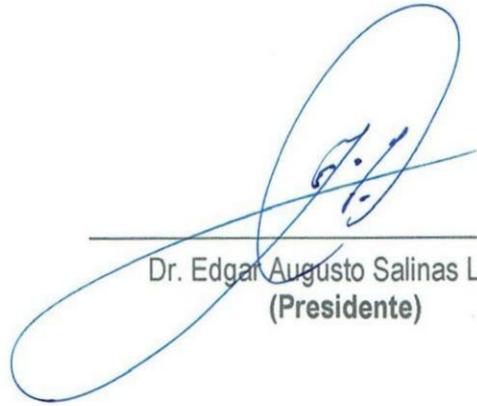

DNI: 71458851


DNI: 71270221



Lic. Adm. Daniel Quispe Vidalon
(Asesor)

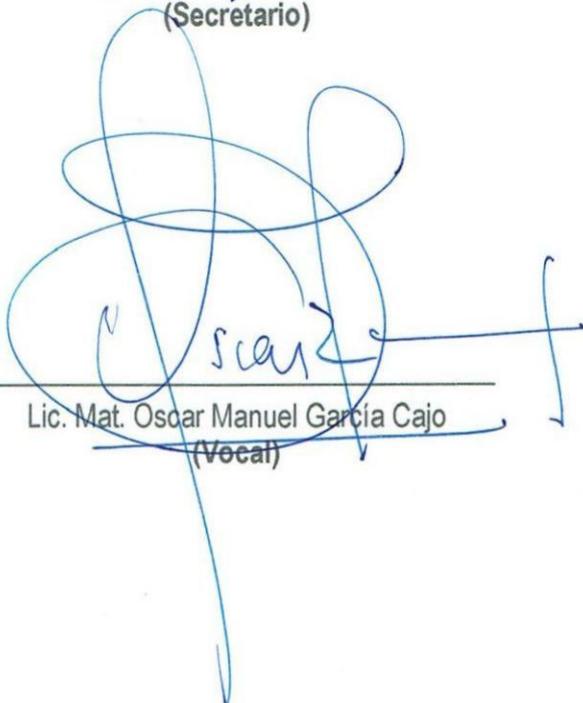
JURADOS:



Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte
(Presidente)



Mg: Alberto Vergara Ames
(Secretario)



Lic. Mat. Oscar Manuel García Cajo
(Vocal)

Al Divino y a nuestros padres, que son ellos el pilar de nuestra existencia, que gracias a su apoyo incondicional y moral se concluyó el presente proyecto de investigación.

AGRADECIMIENTO

- A Dios, por brindarnos la congruencia de existir, por permitirnos disfrutar cada momento de nuestra vida y guiarnos por el camino que ha trazado para nosotros.
- Nuestros más sinceros agradecimientos a los docentes en general, por haber contribuido al fortalecimiento de nuestra formación profesional y/o personal; por cuanto la presente no pudo haberse realizado sin el apoyo de las diferentes y distinguidas personas.
- A la familia universitaria de la Facultad de ciencias empresariales por habernos brindado su apoyo moral y material en forma incondicional.
- A los miembros del jurado Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte, Mg: Alberto Vergara Ames Lic. Mat. Oscar Manuel Gracia Cajo y Lic. Adm Daniel Quispe Vidalon por habernos facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de nuestra investigación.
- Si exceptuamos algún nombre pedimos disculpas y reiteramos de ante mano nuestra más sincera gratitud por sus apoyos.

ÍNDICE

Portada		01	
Página de Asesor		02	
Página de Jurados		03	
Dedicatoria		04	
Agradecimiento		05	
Índice		06	
Resumen		07	
Introducción		08	
Capítulo	I	Problema	10
	1.1.	Planteamiento del problema	14
	1.2.	Formulación del problema	14
	1.3.	Objetivo: general y específicos	15
	1.4.	Justificación e importancia	15
Capítulo	II	Marco Teórico	16
	2.1.	Antecedentes	16
	2.2.	Bases teóricas	27
	2.3.	Hipótesis	44
	2.4.	Definición de términos	44
	2.5.	Identificación de variables	45
	2.6.	Definición operativa de variables e indicadores	46
Capítulo	III	Metodología de la Investigación	48
	3.1.	Ámbito de investigación	48
	3.2.	Tipo de investigación	48
	3.3.	Nivel de investigación	48
	3.4.	Método de investigación	48
	3.5.	Diseño de investigación	49
	3.6.	Población, muestra, muestreo	49
	3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
	3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	50
Capítulo	IV	Resultados	51
	4.1.	Presentación de resultados	51
	4.2.	Contrastación de hipótesis	72
Conclusión			77
Recomendaciones			78
Referencias bibliográficas			79
Anexos			80

RESUMEN

Objetivo: Determinar el tipo de relación entre la Formación del Docente Universitario y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016. **Tipo:** El tipo de investigación es **aplicada**, porque se utilizaran conocimientos ya existentes con la finalidad de analizar el problema. **Nivel:** El nivel que abordará la presente investigación es el descriptivo – correlacional, puesto que se trata de medir y evaluar la relación de dos variables: La Formación del Docente Universitario y Calidad de Servicio. **Métodos:** Deductivo – Inductivo. – Parte de la revisión del marco teórico (sobre las variables) y pasa a determinar la casuística de la empresa en estudio. Luego, se formulan conclusiones que explican este caso particular. Analítico – Sintético.- Las variables son descompuestas en componentes o indicadores, para calificarlos en forma detallada. Luego, se hacen enunciados generales para demostrar la hipótesis y proponer conclusiones y recomendaciones. Estadístico.- Tomar decisiones sobre la población y muestra, recolección de datos, procesamiento de información, obtención de resultados y contrastación de hipótesis.

Diseño: El estudio corresponde al Tipo Básico diseño No Experimental, de corte transversal, puesto que los datos se obtendrán en un solo momento. **Resultados:** Luego de haber finalizado el proceso de recolección de la información con los respectivos instrumentos de medición en los sujetos de la investigación que estuvo conformado por los Docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, se procedió a la recodificación de los datos para ambas variables de estudio referida La formación docente y La calidad de servicio; para lo cual se ha creado el respectivo MODELO DE DATOS. Así pues en primer lugar se realiza el estudio de forma independiente para cada una de las variables, posteriormente se procede al proceso de relacionar ambas variables. De acuerdo al objetivo general del presente trabajo de investigación: "Determinar el tipo de relación entre la Formación del Docente Universitario y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Periodo 2016.". Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (tablas de frecuencia, diagrama de barras) y de la estadística inferencial, mediante la estadística de correlación de variables "r" de Pearson a fin de determinar la relación éntrelas variables en estudio, con un margen de error del 5%, $\alpha=0,05$.

Es importante precisar, que para tener fiabilidad en los resultados, se procesó los datos se utilizó con la herramienta de apoyo el programa estadístico IBM SPSS Versión 23.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales) y Microsoft Office- Microsoft Excel 2013. Con lo cual se contrasto la veracidad de los resultados.

Palabras clave: La Formación del Docente Universitario y Calidad de Servicio

INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos empieza a verse la docencia universitaria como un proceso complejo y multidimensional en donde además de la experiencia de los años y la repetición, el conocimiento obligado de la disciplina y la práctica rutinaria de las clases se introduce la presión externa de las propias instituciones. Si llevamos esta reflexión al plano del contenido académico, encontramos una idea muy extendida que la universidad no se adecua a las necesidades educativas y sociales del sistema social.

La calidad docente en la educación universitaria es un tema de gran importancia en un momento de adaptación, donde se está implementando una importante reforma universitaria a todos los niveles. No se cuestionan los beneficios que se asocian a una enseñanza de calidad, siendo una exigencia imprescindible para avalar el adecuado funcionamiento de la educación universitaria. Sin embargo, estimamos necesario profundizar en los medios con los que desde el ámbito universitario se está abordando el proceso de su mejora.

La sociedad en su conjunto reclama que el funcionamiento de las universidades esté vinculado a criterios de eficacia, eficiencia y excelencia cada vez mayores, hecho que implica que la calidad ocupe un eje central en el diseño de la política universitaria. Por este motivo, nos proponemos ofrecer una visión de conjunto sobre las diferentes actuaciones que se están llevando a cabo en el ámbito universitario para reforzar y/o incrementar su calidad docente, así como analizar los principios. Con el término calidad docente queremos hacer referencia a todas aquellas actuaciones destinadas a mejorar los conocimientos, competencias y habilidades del profesor universitario, todas ellas con repercusión inmediata en el aula y donde el papel de la innovación educativa ocupa un lugar imprescindible.

En tal sentido, la presente investigación se distribuyó en cuatro capítulos que se presentan a continuación:

El Capítulo I: Problema, donde identificamos el problema que se convierte en un objeto de reflexión sobre el cual, se percibe la necesidad de investigar y planteamos los objetivos respectivos.

El Capítulo II: Marco teórico, abarcamos la investigación a conocimientos existentes y asumimos una posición frente a ello.

El Capítulo III: Metodología de la Investigación, formulamos la hipótesis, respondiéndonos a la formulación del problema de investigación y operacionalizamos las variables.

El Capítulo IV: Resultados, mostramos los resultados más relevantes de la investigación analizando los resultados de las encuestas realizadas.

Conclusiones y recomendaciones, realizamos un compendio de las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPITULO I

PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Perú, como en muchos otros países del Tercer Mundo, la segunda mitad de este siglo ha sido escenario de una expansión sin precedentes del sistema educativo en general y de la educación superior universitaria en particular. Por diversas vías, muchos agentes sociales están hoy promoviendo la transformación de la universidad peruana. Las propias universidades están embarcadas en un proceso de reflexión y debate sobre la mejor forma de encarar los problemas y asumir los retos que les plantea el actual contexto nacional. La educación básica en el Perú ha conseguido cubrir, en términos de asistencia, a la mayor parte de la población en edad escolar. Más de 95 de cada 100 personas de las nuevas generaciones culmina la primaria y cerca de 85 de cada 100 culminan la secundaria. Esto último ha implicado una creciente presión sobre la educación pos-secundaria que se ha canalizado a través de la educación superior que tiene dos variantes: no-universitaria y universitaria.

El sistema de calidad de la educación superior tendrá un efecto importante en la economía del país, en la mejora de los términos de competitividad del Perú, pero sobre todo en el desarrollo y progreso al que aspira el país. El milagro peruano, que es como se denomina al éxito económico y productivo del país, requiere de la mejora constante de los procesos de formación profesional, y eso supone garantizar a la sociedad, tal como lo exige la Ley N° 28740 Ley del SINEACE, una educación superior de calidad. Sin embargo, todos sabemos que el proceso de formación profesional no acaba necesariamente en la obtención del título profesional, sino que requiere de una formación continua, que no solo involucra los grados

avanzados de maestro y doctor, sino estudios de especialización en diversas áreas de interés, con el objetivo de lograr mejores habilidades y mayores competencias que ayudarán de forma directa al crecimiento económico del país. No hay desarrollo económico sin desarrollo educativo.

Las universidades antes de plantear algunas propuestas para enfrentar la problemática recién expuesta, conviene reflexionar acerca del vínculo entre la universidad y las necesidades de la sociedad peruana, El bajo nivel académico promete a un país sin solución de problemas Profesionales incapaces sin alternativas de solucionar problemas. El bajo remuneración de los docentes conlleva a que no haiga estudiantes que tengan aspiraciones hacer docentes. Una primera interrogante que suele surgir en la discusión sobre este tema es si el número de universidades es excesivo o insuficiente. Sin embargo, debe notarse que la pregunta está formulada de manera tan abstracta que no admite respuesta, Tendremos trabajadores de una edad avanzada y una mala atención hacia los clientes por el recorrido amplio que se ha tenido en su vida laboral, Estudiantes egresados sin capacidad de cumplir funciones de cargos de línea Hoy en día las instituciones o empresas que buscan trabajadores egresados de universidades de prestigio nacional o internacional.

Existe una gran problemática, hoy en día, en la comunicación entre maestro y alumnos universitarios, este problema se ha venido observando a lo largo de los años, pues los alumnos se quejan y viceversa, El problema más grave, evidentemente, es el del bajo nivel académico, en gran parte de las facultad los están poco preparados y desmotivados, docentes por el bajo remuneración que reciben y se traduce en niveles bajos de exigencia al estudiante, en general, la universidad no hace otra cosa que arrastrar el lastre de la mala preparación impartida en la escuela secundaria. Por ello es frecuente escuchar quejas de los empleadores por el desempeño deficiente de los recién egresados, la dificultad para conseguir trabajo de muchos profesionales también responde a la mala preparación, Lógicamente hay excepciones: las ofertas de trabajo suelen ser para profesionales provenientes de ciertas universidades, lo que demuestra que ellas otorgan un mejor nivel de formación.

El sistema de calidad de la educación superior tendrá un efecto importante en la economía del país, en la mejora de los términos de competitividad del Perú sobre todo en el desarrollo

y progreso al que aspira el Perú con el plan centenario 2021” no hay desarrollo económico sin desarrollo educativo

DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:

Diagnostico:

1. Las situaciones actuales de las universidades están inmersas en el proceso histórico de lucha de clases, hoy el capitalismo burocrático y el imperialismo son obstáculos para el desarrollo científico de nuestra época.
2. La proliferación de universidades sin mayor control de la calidad docente que ofrecen, así como de la infraestructura adecuada que permita brindar una formación óptima a las necesidades del mercado y de las empresas, se ve agravada con la oferta de carreras sobresaturadas que descuida la visión de desarrollo de un país y se nutre de un prestigio que la realidad no sustenta en lo laboral.
3. Existe una gran problemática, hoy en día, en la comunicación entre maestro y alumnos universitarios, este problema se ha venido observando a lo largo de los años, pues los alumnos se quejan y viceversa.
4. El problema más grave, evidentemente, es el del bajo nivel académico.
5. En gran parte de las facultad los están poco preparados y desmotivados, docentes por el bajo remuneración que reciben y se traduce en niveles bajos de exigencia al estudiante.
6. En general, la universidad no hace otra cosa que arrastrar el lastre de la mala preparación impartida en la escuela secundaria.
7. Por ello es frecuente escuchar quejas de los empleadores por el desempeño deficiente de los recién egresados.
8. La dificultad para conseguir trabajo de muchos profesionales también responde a la mala preparación.
9. Lógicamente hay excepciones: las ofertas de trabajo suelen ser para profesionales provenientes de ciertas universidades, lo que demuestra que ellas otorgan un mejor nivel de formación.
10. La inadecuada diseño de aulas, y las tecnologías que usan los docentes para la enseñanza de los estudiantes de la facultad de ciencias empresariales de la escuela profesional de administración.

Pronostico:

1. Así como en el feudalismo inquisidor persiguió y proscribió a Copérnico y galileo, hoy el capitalismo burocrático y el imperialismo proscriben al genio de Max lo que en feudalismo se denominaba herejía hoy en día se denomina terrorismo, y en razón a este termino de juegos se persiguieran, torturando, asesinando, encarcelando y proscribiendo a los menos hijos del pueblo.
2. Las universidades antes de plantear algunas propuestas para enfrentar la problemática recién expuesta, conviene reflexionar acerca del vínculo entre la universidad y las necesidades de la sociedad peruana.
3. El bajo nivel académico promete a un país sin solución de problemas.
4. Profesionales incapaces sin alternativas de solucionar problemas.
5. El bajo remuneración de los docentes conlleva a que no haiga estudiantes que tengan aspiraciones hacer docentes.
6. Una primera interrogante que suele surgir en la discusión sobre este tema es si el número de universidades es excesivo o insuficiente. Sin embargo, debe notarse que la pregunta está formulada de manera tan abstracta que no admite respuesta.
7. Tendremos trabajadores de una edad avanzada y una mala atención hacia los clientes por el recorrido amplio que se ha tenido en su vida laboral.
8. Estudiantes egresados sin capacidad de cumplir funciones de cargos de línea.
9. Hoy en día las instituciones o empresas que buscan trabajadores egresados de
10. universidades de prestigio nacional o internacional.
Estudiantes desactualizados con las tecnologías de información.

Control del pronóstico:

1. El sistema de calidad de la educación superior tendrá un efecto importante en la economía del país, en la mejora de los términos de competitividad del Perú sobre todo en el desarrollo y progreso al que aspira el Perú con el plan centenario 2021" no hay desarrollo económico sin desarrollo educativo".
2. Es evidente que un requisito imprescindible para lograr todo lo anterior es contar con recursos y orientarlos bien. Por ello, debe prestarse especial atención al desarrollo de la capacidad de las propias universidades para generar y administrar esos recursos.
3. Capacitación semestral del docente universitario, y una buena remuneración.

4. Un cambio de Diseño Curricular de acorde a las necesidades que tiene la sociedad.
5. Una remuneración adecuada para los docentes universitarios.
6. La educación en el Perú debe ser correlacionado en todos los niveles de grado de instrucción.
7. Una buena calidad de enseñanza de los docentes hacia los estudiantes.
8. Una buena formación académica de estudiantes y con prácticas pre profesionales.
9. La Escuela Profesional de Administración de la UNH debe tener convenios con instituciones o empresas tanto públicas y privadas.
10. Constante capacitación de tecnologías de uso de los docentes y alumnos.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre la Formación del Docente Universitario y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Qué relación existe entre la Dimensión Académica y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016?
2. ¿Qué relación existe entre la Eficiencia y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016?
3. ¿Qué relación existe entre la Dimensión Humanista y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016?

1.3 OBJETIVO

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el tipo de relación entre la Formación del Docente Universitario y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar la relación entre la Dimensión Académica y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016.
2. Determinar la relación entre la eficiencia y la calidad de servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016.
3. Determinar la relación entre Dimensión Humanista y la calidad de servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016.

1.4 JUSTIFICACIÓN

El trabajo de investigación se justifica porque contribuirá como un aporte para dar solución a problemas de la formación del docente universitario y la calidad de servicio, para saber el prestigio que desempeña su labor profesional en base a los estudios de sus experiencias, en concordancia con sus nuevos avances científicos y tecnológicos y así lograr los mejores servicios. En consecuencia, la presente investigación se justifica porque:

- 1) Permitirá conocer la percepción y opinión de los alumnos respecto a los Servicios de Calidad brindados en la Escuela Profesional de Administración de la FCE - UNH - Periodo 2016 y así poder determinar si estamos cubriendo con sus expectativas.
- 2) Nos permitirá definir el nivel de calidad y su relación con el grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la FCE - Periodo 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 INTERNACIONAL

Portilla Rendón, Adriana Beatriz. (2002). España. Universidad Autónoma de Barcelona en su tesis *“La formación docente del profesorado universitario: perfil y líneas de formación”*. Este estudio lo realizo con 100 profesores de la Universidad Xalapa, con el obojetivo de conocer la identificacion del perfil de los docentes, basadas expresamente en un proceso cuantitativo y cualitativo a partir de la obtención de los resultados arrojados por las respuestas dadas por los profesores de la Universidad de Xalapa en los cuestionarios, y llegamos a la conclusión:

De acuerdo a los datos obtenidos se puede verificar que la edad promedio de los profesores que laboran en la UX es de 38.6 años, con una desviación estándar de 8.48, lo cual se puede considerar como una edad media desde el punto de vista profesional. Asimismo en relación, en la distribución del género, predominan mayoritariamente los individuos del sexo masculino siendo un 40% del total de los cuestionados del sexo femenino y finalmente respecto a la formación profesional el grado en formación inicial que poseen es doctorado es un 6%, maestría es un 36 %, especialidad 21%, y licenciatura 37%, todos con el grado correspondiente obtenido.

LacARRIERI Espinoza, José Luis. (2008). España. Universidad Autónoma de Madrid en su tesis ***“La formación docente como factor de mejora escolar”***. Este estudio tiene como objeto determinar si existe una relación entre la Formación Docente y el rendimiento escolar, a través de un seguimiento en los índices de aprobación y calificación de alumnos. Así como la evaluación de los docentes que se actualizaron profesionalmente, y llegando a la conclusión:

Para poder abordar con precisión el tema central motivo de la investigación, la mejora del aprendizaje sustentada por la aplicación de un modelo educativo constructivista vs. Modelo conductista tradicional, es necesario recapitular los resultados obtenidos en nuestra investigación, de tal forma que permita confirmar la Hipótesis planteada al inicio, y sobre todo que incida en la afirmación de que los resultados obtenidos fueron excelentes.

Al inicio se realizó una capacitación a los docentes que iban hacer los responsables de los grupos muestra y testigo, a fin de garantizar una formación docente acorde a los requerimientos de una mejora escolar que permita alcanzar mejores rendimientos en aprendizaje y calificaciones.

Posteriormente se aplicó la experimentación durante dos semestres consecutivos, lo que nos permitió tener una visión completa del control de verificación de mejora de los aprendizajes significativos, y de la mejora en la técnica enseñanza aprendizaje utilizados por los docentes de los grupos muestra, dando como resultado mejoras sustanciales en materia básica como; algebra, química, física etc.

Estos nos han permitido aseverar que una buena formación docente implica el uso variado de técnicas pedagógicas, que emergen del entorno propio de la escuela, y sobre todo lo que son apoyadas por el seguimiento mismo de los avances programáticos y las guías de observaciones utilizadas en nuestra investigación, cuando aplicamos el modelo constructivista.

Hay que hacer mención que dentro los resultados obtenidos podemos asegurar varios factores importantes; la aplicación de las secuencias didácticas, el portafolio de evidencias de los alumnos, el trabajo colaborativo, la investigación acción, la construcción misma del conocimiento en el aula, el control de la puntualidad y la calidad en la elaboración de las tareas.

En el transcurso de la investigación se pudo encuestar en varios momentos de los semestres, la viabilidad de aplicación del experimento en entornos diferentes con condiciones similares en números de alumnos, materias, condiciones de los salones etc.

Tumino, Marisa Cecilia. (2001). Argentina. Universidad Adventista del Plata en su tesis ***“Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes”***. Este estudio se aplicó a 454 estudiantes y 64 docentes y el objetivo de este estudio es elaborar una escala de medida de la calidad de servicio en el ámbito de la enseñanza universitaria, así como identificar las dimensiones subyacentes que la conforman.

Y llega a las siguientes conclusiones:

Al incorporar otros aspectos de la percepción de la calidad de los servicios universitarios, se observó una conformación de los factores de percepción de calidad de servicios sustancialmente diferente de los obtenidos. Se advirtió el orden de importancia atribuida por los encuestados a las diferentes dimensiones de percepción de la calidad. La percepción de la calidad puede estar influenciada por las expectativas que a su vez varían en las diferentes culturas y circunstancias. Esto conlleva a sugerir que las escalas de percepción de la calidad de servicios deben estar contextualizadas a las culturas y experiencias de las poblaciones que sean objetos de estudios. La evaluación de la calidad mediante el uso de indicadores precisa, como condición sine qua non, la determinación de los criterios de evaluación específicos a determinar por cada institución que va a ser evaluada. Asimismo, dada la naturaleza multidimensional de la calidad, este proceso debe ser complementado con la información obtenida de estudiantes, colegas y expertos, mediante su tratamiento conjunto y contextualizado.

Sin embargo, la tarea de ir depurando los instrumentos disponibles para medir este constructo será de suma utilidad a la hora de emprender estas iniciativas. A medida que este concepto sea desarrollado en los diversos grupos sociales, será posible arribar a conclusiones generalizables que representen un aporte significativo a fin de comprender la relevancia de abordar la temática en pro de la satisfacción y de la formación de los estudiantes. Seguidamente en relación con los resultados obtenidos de las comparaciones de percepciones entre diferentes

grupos, se advierte que las dimensiones en las que se observaron diferencias significativas según el género fueron comunicación y clima organizacional, instalaciones y equipamientos y efectividad de los procesos administrativos, dimensiones que reflejan las condiciones que dependen en gran medida de la gestión institucional, lo que reviste un carácter psicosocial propicio de evaluar en futuras investigaciones. Seguidamente según la condición de alumno interno o externo se observa diferencia significativa en la competencia del cuerpo docente. Este resultado permite suponer que el modelo universitario con internado promueve una interacción más estrecha entre estudiante y docente. Sería recomendable para futuros estudios, diferenciar estas percepciones a partir de la proximidad al campus universitario, o no, de las residencias de los docentes. Finalmente el año de cursada diferencia la percepción de la relevancia de las asignaturas optativas. La diferencia significativa entre los estudiantes de 2º y 4º año de cursado, en el factor asignaturas optativas, podría sugerir futuras propuestas de investigación con el propósito de estudiar una posible relación entre el avance de la carrera y la formación de una conciencia de autonomía y participación en la definición de la orientación profesional del estudiante. Este suceso podría orientar la toma de decisiones a la hora de elaborar el diseño curricular de una carrera y considerar las preferencias diferenciales de sus estudiantes. La edad mostró una incidencia sobre la percepción de la calidad de los servicios en la mayoría de las dimensiones de este constructo, lo que lleva a sumarse a la recomendación de Santiñá, Prat, Martínez, Quintó, Trilla y Asenjo (2004:238) de realizar estudios de opinión de la calidad de los servicios, por grupos de edad, con el objetivo de adecuar los servicios a las necesidades y expectativas de cada grupo poblacional. Por su parte, las diferencias señaladas entre las percepciones de los estudiantes de las unidades académicas que participaron en el estudio, reflejan que los esfuerzos y recursos invertidos por las facultades, tanto en la capacitación docente como en el equipamiento ofrecido en las prácticas de aprendizaje, son claramente valoradas por los estudiantes. Asimismo en las diferencias de percepciones entre estudiantes y docentes, se observa que los estudiantes son protagonistas demandantes de la calidad de los servicios y la razón de ser de cualquier institución educativa.

2.1.2 NACIONAL

Turpo Chaparro, Josué Edison. (2014). Lima. Universidad Peruana Unión, en su tesis *“Cultura organizacional, imagen institucional y calidad de los servicios educativos según la percepción de los alumnos, padres, docentes y público externo de la universidad peruana unión”*. La muestra estuvo conformada por 221 alumnos, 135 padres de familia, 63 docentes universitarios, 158 público externo haciendo un total de 578 individuos. Y tuvo como objetivo determinar la valoración de la imagen institucional en relación con cultura organizacional y calidad de servicios educativos, según la percepción de los estudiantes, padres, docentes y público externo de la UPeU, filial Tarapoto, año 2013. Y llegando a la siguiente conclusión: De modo general, existe una valoración positiva de la imagen institucional en relación con la cultura organizacional y la calidad de los servicios educativos percibidos por los estudiantes, padres, docentes y público externo de la UPeU, filial Tarapoto, año 2013. Del segundo paso del modelo de regresión del público estudiantes, resulta que el valor del estadístico de contraste F de Snedecor con 2 y 219 grados de libertad es $F = 39,606$. Con p-valor de 0 ($\alpha = 0,05$ o $\alpha = 0,01$) se rechaza, esto es la regresión es significativa cuando han entrado las subvariables cultura social y cultura espiritual; es decir, cuando ya han entrado todas las posibles. Se concluye: **H1:** Existe una valoración positiva de la imagen institucional en referencia a las dimensiones de la cultura organizacional: cultura social y cultura espiritual, según la percepción de los estudiantes de la UPeU, filial Tarapoto, año 2013 Considerando el coeficiente de determinación R, concluimos que el modelo final imagen institucional = $5,012 + 0,361$ Cultura social $0,355$ Cultura espiritual explica un 46,9% de la variabilidad de Imagen institucional.

Del segundo paso del modelo de regresión del público estudiantes, resulta que el valor del estadístico de contraste F de Snedecor con 2 y 219 grados de libertad es $F = 44,818$. Con p-valor de 0,0 ($\alpha = 0,05$ o $\alpha = 0,01$) se rechaza, esto es la regresión es significativa cuando han entrado las subvariables: calidad de servicios físicos y calidad de servicios sociales; es decir, cuando ya han entrado todas las posibles. Se concluye:

H1: Existe una valoración positiva de la imagen institucional en referencia a las dimensiones de calidad de los servicios educativos: calidad de servicios físicos y

calidad de servicios sociales, según la percepción de los estudiantes de la UPeU, filial Tarapoto, año 2013 Considerando el coeficiente de determinación R, concluimos que el modelo final imagen institucional = 4,363 0,395 Calidad de servicios 224 físicos 0.289 Calidad de servicios sociales explica un 54,1% de la variabilidad de Imagen institucional

Suarez Bazalar, Raúl (2008). Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos en su tesis ***“El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012”*** .El número de alumnos encuestados son $n= 374$ personas. El muestreo realizado es de tipo probabilístico aleatorio simple ya que “cada miembro de la población tiene una posibilidad igual o independiente de ser seleccionado como parte de la muestra” . El objetivo de este estudio es medir el nivel de calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012 y llegando a la conclusion: Por lo analizado se puede concluir que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones. Asimismo se determina que la fiabilidad incide en la satisfacción del cliente del Centro de Idiomas, lo cual se validó con la correlación de Pearson al obtener un resultado de una asociación positiva significativa de 0,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos. Seguidamente la capacidad de respuesta incide en los procedimientos, pues se obtiene una asociación positiva significativa de 0,966 validada a través de la correlación de Pearson y una regresión lineal simple con residuos mínimos. Finalmente con respecto a la seguridad, se prueba su incidencia en el material del CIUNAC a través de una asociación positiva de 0,944 y una regresión lineal simple con residuos mínimos.

Loarte Alvarado, Milton. (2007). Huánuco. Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” en su tesis ***“Gestión institucional para optimizar la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la Ugel Lauricocha, 2006”*** Mediante las pruebas estadísticas de

las hipótesis arribamos a las conclusiones siguientes: La gestión institucional que vienen ejerciendo los directores no optimiza la calidad de los servicios educativos que se brinda en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Lauricocha-2006, las valoraciones estadísticas evidencian que alcanzan la categoría regular o poco favorable que no admite su acreditación social, por lo que se percibe que presentan serios problemas durante el proceso de planeamiento, organización, dirección y control. Asimismo el proceso de planeamiento que están realizando las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Lauricocha es empírica e improvisada, no se están implantando el enfoque del planeamiento estratégico al omitir la participación de los integrantes de la comunidad educativa en la elaboración y evaluación de las herramientas de planificación como son el PEI, PAT, PI e IGA, lo cual dificulta la eficiencia y eficacia en la gestión. De igual manera presenta una débil organización, los integrantes de la comunidad educativa no tuvieron participación en la elaboración y evaluación de los documentos de organización como son el Organigrama, MOF, CAP, RI y de igual manera en el CONEI y CEE. No se están poniendo en práctica los enfoques organizacionales modernos como la cultura organizacional, las organizaciones inteligentes y el trabajo en equipo. El proceso de dirección ejercida por los directores alcanza estimaciones favorables, es decir demuestran capacidad directiva para proyectarse a la comunidad local, coordinar con otras instituciones, estimular al personal y demostrar capacidad de liderazgo. Los directores no ejercen control institucional, básicamente cuando se trata de realizar la supervisión educativa técnico pedagógico, de comunicar los resultados, de brindar asesoramiento a los docentes y realizar la meta evaluación, es evidente que no se están implementando las herramientas de control estratégico y sistémico.

Con relación a la calidad de los servicios educativos que se brindan en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Lauricocha se evidencia lo siguiente:

- Los docentes no demuestran buen desempeño durante el desarrollo del proceso pedagógico en las aulas.
- No se cuenta con el PCC actualizado y diversificado.

- El servicio de bienestar estudiantil está desatendido, no se brindan atención médica y psicológica a los adolescentes.
- El servicio de infraestructura educativa es mala, inadecuada para los momentos actuales.
- Se carece de equipamiento de medios y materiales educativos actualizados y pertinentes.
- El servicio de tecnología e informática está relegada; por lo que los alumnos están lejos de obtener los beneficios del avance de la ciencia y tecnología.

Bedoya Campos, Yris Yolanda (2010). Universidad Nacional de Ucayali, en su tesis **“Gestión pedagógica y la calidad educativa en la facultad de educación y ciencias sociales de la universidad nacional de Ucayali - Pucallpa - 2010”** llega a la conclusión:

Luego de haber realizado el estudio de investigación y analizado los resultados obtenidos, concluimos con lo siguiente:

1. La gestión pedagógica se relaciona negativamente con la calidad educativa en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ucayali.
2. Demostramos a través del programa estadístico EXCEL, con la prueba estadística la relación la gestión pedagógica se relaciona significativamente con la calidad educativa en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ucayali
3. No existe una buena gestión pedagógica con la calidad educativa en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ucayali.
4. Según los resultados, pudimos analizar que los docentes muestran desinterés en aplicar y analizar los documentos pertinentes que contienen para el estudio amplio de la gestión pedagógica con la calidad educativa en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ucayali.
5. Finalizando, pudimos observar que las autoridades no realizan o ejecutan de manera pertinente la gestión pedagógica para el desarrollo de una calidad

educativa en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ucayali.

2.1.3 LOCAL

De la Cruz Cedano, Eusebio y Huamán Capani, Víctor (2013). Universidad Nacional de Huancavelica, en su tesis **“Gestión administrativa y servicios de calidad en la escuela académico profesional de administración de la facultad de ciencias empresariales - universidad nacional de Huancavelica - periodo – 2013 - 2014”** llega a la conclusión:

- “La Gestión Administrativa se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 –2014?” *porque* el valor de la prueba estadística X^2 prueba es de 3.462 cae en la zona de aceptación de la H_0 y se sitúa antes del *Umbral* que según Valores críticos para la distribución Ji Cuadrado X^2 tabla, para un análisis de 1 gl (grado de libertad) y $\alpha = 0.05$ (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841, analizando los valores de “p” = 0.04 (Significancia asintótica) es menor que $\alpha = 0.05$, por lo que **se acepta la hipótesis** alterna y rechazamos la hipótesis nula, probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrada.
- La Gestión Administrativa, según la planificación, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014, el valor de la prueba estadística X^2 prueba es de 3.981 cae en la zona de rechazo de la H_0 y se sitúa después del *Umbral*, que según la Tabla de Valores críticos para la distribución de Chi o Ji Cuadrado X^2 tabla, para un análisis de 1 gl (grados de libertad) y $\alpha = 0.05$ (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841; analizando los valores de “p” = 0.046 (Significancia asintótica) es menor que $\alpha = 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y **aceptamos la hipótesis alterna**,. Dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrado.
- La Gestión Administrativa, según la organización, NO se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014, el

valor de la prueba estadística X^2 prueba es de 0.477 cae en la zona de aceptación de la H_0 y se sitúa antes del *Umbral* que según Valores críticos para la distribución Ji Cuadrado X^2 tabla, para un análisis de 1gl (grados de libertad) y $\alpha = 0.05$ (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841, analizando los valores de "p" = 0.490 (Significancia asintótica) es mayor que $\alpha = 0.05$, por lo que se *acepta la hipótesis nula* y rechazamos la hipótesis alterna. Dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrado.

- La Gestión Administrativa, según la dirección, NO se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014, el valor de la prueba estadística X^2 prueba es de 1.749 cae en la zona de aceptación de la H_0 y se sitúa antes del *Umbral* que según Valores críticos para la distribución Ji Cuadrado X^2 tabla, para un análisis de 1 gl (grado de libertad) y $\alpha = 0.05$ (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841, analizando los valores de "p" = 0.186 (Significancia asintótica) es mayor que $\alpha = 0.05$, por lo que se *acepta la hipótesis nula* y rechazamos la hipótesis alterna. Dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrado.
- La Gestión Administrativa, según el control, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014, el valor de la prueba estadística X^2 prueba es de 5.689 cae en la zona de rechazo de la H_0 y se sitúa después del *Umbral* que según Valores críticos para la distribución Ji Cuadrado X^2 tabla, para un análisis de 1 gl (grado de libertad) y $\alpha = 0.05$ (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841, analizando los valores de "p" = 0.017 (Significancia asintótica) es menor que $\alpha = 0.05$, por lo que se *acepta la hipótesis alterna* y rechazamos la hipótesis nula. Dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrado.

Laurente Arana, Julio y Mendoza Quispe, Jonatan (2012). Universidad Nacional de Huancavelica, en su tesis "**Calidad de la gestión académico - administrativa y el rendimiento académico de los estudiantes de la escuela académico profesional de administración de la facultad de ciencias**

empresariales - universidad nacional de Huancavelica - periodo - 2012” llega a la conclusión:

1. En cuanto a la Calidad Académica y administrativa los estudiantes de la EAP de Administración obtuvieron un puntaje de 129.53. El 50% de los sujetos está por encima del valor de 131 puntos y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. La frecuencia que mayor se repitió fueron 109, asimismo, se desvían de 129.53, en promedio de 19.630 unidades. La puntuación más alta observada es 175 puntos; mientras la mínima es 71 puntos.
2. En cuanto al Rendimiento Académico obtuvieron un puntaje de 122.25. El 50% de los sujetos está por encima del valor de 123 puntos y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. La frecuencia que mayor se repitió fueron 117, asimismo, se desvían de 122.25, en promedio de 18.974 unidades. La puntuación más alta observada es 172 puntos; mientras la mínima es 74 puntos.
3. La relación encontrada entre las variables calidad académico- administrativa y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – Periodo – 2012 es de 0.71, la cual resulta ser Positiva y Significativa, es decir a medida, que mejora la calidad académico- administrativa mejora Correlativamente la rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis específica 03 de la Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.
4. No existen diferencias estadísticas significativas entre los alumnos varones y mujeres respecto de las Escalas de Calidad Académica y Administrativa y la Escala de Evaluación de Profesores.

2.2 BASES TEÓRICAS

Variable Independiente

LA FORMACIÓN DEL DOCENTE.

2.2.1. LA FORMACIÓN.

Se concibe como un proceso social y cultural que obedece al carácter de la integridad del desarrollo de la capacidad transformadora humana que se da en la dinámica de las relaciones entre los sujetos en la sociedad, en constante y sistemática relación, capaz de potenciar y transformar su comportamiento en el saber, hacer, ser y convivir. Este proceso permite a cada sujeto la profundización del contenido sociocultural, a la vez que se revela contradictoriamente en el propio proceso del desarrollo humano, ya sea en una totalidad, como en la individualidad, en el sujeto y su pensamiento, el cual discurre sobre la base de la continuidad que permite dar saltos cualitativos en el desarrollo humano, a partir de la apropiación de la cultura.

(Elliot, 1990) menciona lo siguiente: desde este punto de vista formativo, se concibe al profesor como una persona que es capaz de reflexionar sobre su propia actividad docente, que puede identificar y diagnosticar problemas de su práctica diaria, mediante la investigación constante de su práctica educativa. La imagen del profesor como investigador aparece unida al movimiento denominado

2.2.2. LA FORMACIÓN DOCENTE DEL PROFESOR UNIVERSITARIO.

Es un proceso de desarrollo personal y profesional, integral, personalizado, que se da en interacción con otros, desde una dinámica social que promueve lo personal para contribuir al desarrollo integral de la personalidad del profesor. Por formación continua se entiende cualquier actividad de formación que se imparta o a la que se acceda, después de la obtención de un título universitario. En general, y para los efectos del tema que nos ocupa, se le concibe como la formación de nivel avanzado cuyo propósito central es la preparación para la docencia. (vandenbergh)

2.2.3. LA GESTIÓN DE LA FORMACIÓN DOCENTE.

La gestión de la educación universitaria es definida como campo teórico praxiológico en función de la peculiar naturaleza de la educación universitaria, como práctica política y cultural comprometida con la formación y promoción de los valores profesionales y sociales que orientan el pleno ejercicio de los hombres en el seno de la sociedad. Este proceso se desarrolla de modo consiente a través del sistema de relaciones e interacciones de carácter social que se establece entre los sujetos implicados en el mismo dentro y fuera de la institución dirigido a difundir, preservar y desarrollar la cultura, es de carácter dialéctico, holístico y configuraciones. Este proceso también se refiere a las metas y valores a lograr, ante los objetivos de la institución que se sintetizan en el desarrollo individual, grupal, institucional y social (Guevara, 2006), por lo que requiere de acciones orientadas al mejoramiento de las prácticas educativas (Mora, 2000), así como de la innovación como proceso sistemático que toma en cuenta las prácticas cotidianas, las experiencias, el reconocimiento del contexto y las problemáticas que existen.

El proceso de gestión de la formación docente del profesor universitario es un proceso consiente que implica un nivel de concreción en el contexto universitario, capaz de caracterizarse por la interrelación de la planificación, la organización, la ejecución y el control, para lograr los objetivos formativos que corresponden con las condiciones objetivas en las cuales se lleva a cabo la educación universitaria, a la vez que se particulariza con una interpretación que alcance resultados sustentados en un posición teórica y metodológica. Desde lo sociológico se reconoce para la concepción del proceso de gestión de la formación docente, la importancia de la forma en que se organizan las interacciones afectivas, sociales y académicas de los individuos y los colectivos que son sujetos de los complejos procesos de gestión, y que constituyen la institución, para lograr el propósito formativo colectivos e individuales en función de llevar a cabo las transformaciones necesarias. La gestión del proceso de formación docente del profesor universitario, por su carácter formativo, está dirigida a perfeccionar las cualidades profesionales de los profesores en la universidad, por lo que exige la atención diferenciada, según las posibilidades y necesidades de los sujetos, en la búsqueda de soluciones teórico metodológicas que perfeccionen el proceso de formación del profesor universitario.

La concepción y diseño de la gestión de la formación docente del profesor universitario no es distinta a la concepción estratégica de los procesos universitarios, y se sustenta también en premisas y requisitos que permitirán definir los objetivos formativos. Su visión proactiva implica desarrollar capacidades para el cambio y la transformación cualitativa del proceso de formación de los profesores, desde el diagnóstico estratégico, sin desprenderse de la misión universitaria. La necesidad de un proceso de actualización, complementación y ampliación de conocimientos y perfeccionamiento de las competencias profesionales del profesor universitario emerge de la dinámica participativa en el proceso de gestión de la formación docente del profesor universitario, al reconocer las necesidades y potencialidades contextuales, sociales e individuales. La gestión del proceso de formación docente del profesor universitario a partir de convertirse en estrategia de todos los sujetos implicados, y por facilitar la instrumentación concreta de los objetivos y procedimientos concebidos para la formación docente del profesor universitario, se convierte en la gestión con mayores condiciones para reconocer la relación dialéctica entre los procesos de gestión de la formación continua y gestión de la formación permanente.

Los procesos de gestión de la formación continua y gestión de la formación permanente son contrarios dialécticos que se dan en unidad, esto significa que si en el proceso de gestión de la formación docente del profesor universitario, no se tienen en cuenta las necesidades que plantea la realidad profesional en que se desenvuelve, su formación no responderá a éstas y corre el riesgo de no ser pertinente. Por otra parte, si solamente se tiene en cuenta el carácter permanente de la formación docente en el proceso de gestión, y esta gestión de la formación no se concreta en programas y proyectos para su formación avanzada, se contará con una auto preparación y un autodidactismo carente de los conocimientos avanzados que proporciona la formación continua.

La administración facilita la estructura y la coordinación de cualquier actividad, con el propósito de lograr identificación y el cumplimiento de los objetivos institucionales (...) la administración en el campo de la educación es un proceso concebido para integrar recursos y coordinar actividades

especializadas e interdependientes, en busca del cumplimiento de los objetivos propuestos.

El carácter continuo de la gestión de formación docente propicia la realización de acciones en estrecha relación, que deben ser dinamizadas en el proceso de gestión de la formación docente en la universidad permanentemente. Este proceso debe responder a los cambios que se producen en todos los órdenes de la vida, particularmente en el mundo del conocimiento, así como la velocidad creciente con que éstos ocurren y que obligan al docente a una permanente actualización, en tal sentido la gestión de la formación continua debe ser garante del proceso de actualización del profesor universitario de modo permanente.

La gestión de la formación continua y la gestión de la formación permanente, expresan las necesidades emergentes de la formación del profesor universitario. La gestión de la formación continua aparece en diferentes momentos del proceso de gestión de la formación permanente, en la misma medida que los profesores trabajan, asumen su auto preparación, concientizando sus necesidades de formación profesional, las que satisfacen por diferentes vías en la formación continua.

En resumen, el proceso de gestión de la formación docente del profesor universitario, por su carácter formativo, dinámico y flexible, genera las proyecciones y el desarrollo de la formación docente del profesor a partir de las propias necesidades y potencialidades individuales, grupales y contextuales. La gestión del proceso de formación docente del profesor universitario, al ser expresión de un proceso consiente, complejo, integrado como totalidad y dialéctico, que se desarrolla a través del sistema de relaciones sociales que se establecen entre los sujetos implicados en la gestión, está dirigido a perfeccionar los procedimientos orientados a la actualización de contenidos, los métodos y procesos pedagógico-metodológicos en la formación docente del profesor universitario, para que se desempeñe con calidad, en aras de alcanzar los fines de la educación universitaria.

(Atkins, 1994) (pag. 22) “que la visión profesional de la enseñanza parte de dos asunciones previas: que lograr una enseñanza efectiva es una tarea compleja y un fuerte reto social, con altas exigencias intelectuales y que

enseñar efectivamente consiste en una serie de habilidades básicas que pueden ser adquiridas, mejoradas y ampliadas a través de un proceso mantenido de formación. Enseñar es una tarea compleja porque exige conocer bien la materia o actividad, saber cómo aprenden los estudiantes cuyo aprendizaje se ha de guiar, manejar bien los recursos de enseñanza que se adecuen mejor a las condiciones en que ha de realizar su trabajo, etc.”

2.2.4. CAPACITACIÓN DOCENTE.

Frecuentemente, la capacitación docente ha sido simplificada y entendida como la adquisición de conocimientos teóricos y complementarios a la formación inicial. Es necesario comprender que es un proceso formativo que va más allá de conocer estructuras teóricas donde se obvia la práctica docente y la capacitación en “algo”, la capacitación debe ser “en todas las áreas, que tenga la capacidad colectiva de auto organización, autonomía y responsabilidad ética, capacidad de trabajo en equipo, actualización constante de los conocimientos y las competencias e identidad profesional.

En esta línea, la autora diferencia la formación y capacitación, entendiendo este último como un concepto más limitado, orientado al desarrollo de capacidades y habilidades específicas para la acción. En este sentido, argumentando la necesidad de entender la preparación de los educadores no única ni principalmente como capacitación sino, sobre todo, como formación.

Si bien es cierto que las capacitaciones han sido con el fin contribuir y apoyar al mejor desempeño del docente, en el momento están siendo cuestionada, ya que no responde a las necesidades que la educación requiere, “La formación docente está en el banquillo, a nivel mundial se ha dado a conocer estudios que muestran que no existe una relación necesaria entre formación docente y mejoría de la calidad de enseñanza y de aprendizaje en el medio escolar.

2.2.5. ELEMENTOS CONTEXTUALES A CONSIDERAR EN LOS PROCESOS DE FORMACIÓN DOCENTE.

Hemos comentado las carencias que el profesorado encuentra en su formación, como consecuencia de los nuevos retos a los que esta profesión se

enfrenta, donde los profesores y profesoras no pueden seguir ejerciendo su tarea docente como meros transmisores de contenidos y calificadores de rendimientos.

Sin embargo, a pesar de estos retos contextuales y sociales, Marcelo (1995) recoge seis condiciones que se deben de tener en cuenta en cualquier plan de formación de profesorado:

- 1. La burocratización del trabajo del profesor.** El docente no solo trabaja intelectualmente. En los últimos años se ha burocratizado mucho la enseñanza, sometiendo al profesor a múltiples tareas de realización de informes, estadísticas y evaluaciones, que restan tiempo a las labores educativas y además no facilitan el trabajo del profesor sino que lo hacen más estresante y menos satisfactorio como se pone de manifiesto en diversas investigaciones al respecto.
- 2. La intensificación del trabajo.** Al profesor en la actualidad se le demandan muchas responsabilidades, lo que implica que tenga que especializarse y ampliar sus destrezas para responder a estas demandas. Sin embargo, consideran que este proceso no profesionaliza, sino que proletariza las condiciones de trabajo del profesorado. El docente, ha la vez que intensifica su tarea, pierde autonomía al verse sometido cada vez a mayores presiones y peores condiciones de trabajo.
- 3. La profesión docente tiene una progresiva feminización,** sobre todo en la Educación Infantil y en la Educación Primaria, y aunque al aumentar el nivel educativo la presencia de mujeres es menor, ésta sigue siendo importante. La feminización de los niveles educativos tiene repercusiones en la cultura profesional de los docentes. El proceso de feminización en España es consecuencia de todos los cambios, sociales, económicos y políticos vividos. Se produce un relevo del personal docente que origina en cambios en los métodos pedagógicos y en el concepto de educación.
- 4. Aislamiento del profesorado.** La actuación profesional de los docentes, desde un carácter individualista provoca el aislamiento en la profesión docente. Este aislamiento de los profesores es más propio, en nuestra sociedad, del docente de Secundaria y el Universitario, porque en la educación infantil y en la primaria los profesores trabajan desde una filosofía colaborativa.

5. **La falta de promoción.** La profesión docente se caracteriza por ofrecer pocos incentivos a los profesores que supongan evolución y motivación para la mejora. Esto hace de la docencia una carrera plana, donde los distintos niveles educativos no están relacionados entre sí como deberían, porque no se recompensa la competencia del profesor.
6. **Los riesgos psicológicos.** Es la docencia una profesión de riesgos, y no sólo de riesgos físicos (agresiones y violencia), sino sobre todo psicológicos. Desde los años 80 y especialmente en la actualidad, expresiones como estrés, ansiedad o malestar están presentes en la vida de los centros educativos. El estrés del docente se produce por la experiencia de vivir emociones desagradables, como la cólera, la tensión, la frustración, la ansiedad, etc., mientras que el malestar docente en palabras, es el efecto permanente producido por las condiciones psicológicas y sociales en que se ejerce la docencia, estas causas pueden ser tanto contextuales como personales.

2.2.6. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA FORMACIÓN DOCENTE.

La propia naturaleza de la enseñanza exige que los docentes se comprometan en su formación y desarrollo profesional durante toda la carrera, las necesidades concretas y las formas de llevar la práctica variarán según las circunstancias, las historias personales y profesionales y las disposiciones vigentes del momento considera que la carrera profesional docente es un desarrollo profesional continuo que, partiendo de una formación inicial, va evolucionando, mejorando y adaptándose a la realidad.

Por este motivo, tendremos que prestar especial atención a una serie de principios que deben estar presentes en el proceso formativo de los profesores. Éstos son:

1. **La formación del profesorado se debe concebir como un proceso continuo.** La formación del profesorado es un proceso que, aunque compuesto por fases claramente diferenciadas por su contenido curricular, ha de mantener unos principios éticos, didácticos y pedagógicos comunes, independientemente del nivel de formación del profesorado a que nos refiramos.
2. **Integrar la formación del profesorado con los procesos de cambio, innovación y desarrollo curricular.** La formación del profesorado debe

contemplarse en relación al desarrollo curricular, y debe ser concebida como una estrategia para facilitar la mejora de la enseñanza.

3. **Relacionar los procesos de formación del profesorado con las demandadas del profesorado.** Es necesario adoptar una perspectiva organizativa en los procesos de desarrollo profesional de los docentes. Es evidente la potencialidad que posee el centro educativo como entorno favorable para el aprendizaje de los profesores.
4. **Integrar los contenidos de la formación previa del profesorado (académicos y disciplinares) con la formación pedagógica y didáctica.** Este conocimiento didáctico del contenido debe ser destacado por su importancia como estructurador del pensamiento pedagógico del profesor.
5. **Integración entre la teoría y la práctica docente.** La formación del profesorado, tanto inicial como permanente, ha de tener en cuenta la importancia de la práctica docente, de forma que aprender a enseñar se realice mediante un proceso reflexivo en el que conocimiento práctico y el conocimiento teórico puedan integrarse en un currículum orientado a la acción.
6. **Coherencia entre formación docente y el tipo de educación que el profesorado debe desarrollar.** En la formación del profesorado resulta de gran importancia la congruencia entre el conocimiento didáctico del contenido y el conocimiento pedagógico transmitido, y la forma cómo ese conocimiento se transmite.
7. **Individualización y cooperación.** El proceso de individualización ha de entenderse no sólo referido al profesor como individuo, como persona, sino que se amplía para abarcar unidades mayores como pueden ser los equipos de profesores o los grupos de investigación. Entendiendo que la formación del profesorado debe estar basada en las necesidades e intereses de los participantes, debe estar adaptada al contexto en el que estos trabajan, y fomentar la participación y reflexión.
8. **La formación del profesorado como un proceso de indagación - reflexión.** La indagación reflexiva es una estrategia para entrenar al profesor, no sólo en formación sino también en ejercicio, a que sea consciente de la problemática de su práctica de enseñanza, ya que analiza las causas y consecuencias de la conducta.

2.2.7. CONEXIÓN ENTRE TEORÍA Y PRÁCTICA EN LA FORMACIÓN DOCENTE.

En el contexto educativo, podemos entender la teoría educativa como el conocimiento formal que se produce sobre la educación, y la práctica educativa como la actividad de enseñar que se desarrolla en los centros educativos en general.

(IMBERNON, 2007 Pg. 110) Dice lo siguiente: *“la práctica educativa cambia únicamente cuando el profesorado la quiere modificar, y no cuando el formador o formadora lo dice o lo pregona”*

Con frecuencia se habla del distanciamiento entre la teoría-práctica refiriéndose al complejo territorio de las conexiones que establece el profesorado entre el conocimiento educativo y la realidad escolar. Sin duda, éste es un asunto importante, poniendo en evidencia que en la formación del profesorado considerada como un continuo que abarca desde la formación inicial y se extiende a lo largo de toda la formación permanente, debe englobar los aspectos teóricos unidos al desempeño de la práctica. El problema de la conexión entre la teoría y la práctica puede plantearse, también, como un balance, que implica determinar el peso de cada una en la formación inicial y, por tanto, en los acuerdos y decisiones que haya que tomar. Las distintas posiciones estarán en estrecha relación con los modelos de actuación y de formación que se planteen. Se ha afirmado que la teoría deriva de las prácticas de la que es reflejo, que la práctica se sustenta en la teoría y que debería derivarse de ella, tratando de priorizar un elemento sobre otro, en base a que se trata de dos mundos independientes que hay que poner en relación. Sin embargo la realidad demuestra que toda teoría se verifica al explorar de modo sistemático y riguroso una serie de problemas en la realidad y, en el caso de la teoría educativa, apuestan por una formación docente en el que la práctica no se considere un elemento final de la formación donde se aplican los fundamentos teóricos, ni tampoco se la considere como el punto de partida y la teoría el lugar donde se expliquen los problemas que surjan de la práctica. Ambas, teoría y práctica, deben contribuir a formar docentes capaces de entender y analizar la compleja realidad educativa y construir modos de actuación basados en la reflexión de esa realidad. Es necesario que el conocimiento teórico se haga práctico y que

las experiencias de la práctica se transformen en conocimiento teórico. Aprender a aprender y comprender lo que se aprende son dos de las demandas de la escuela actual, aplicable también a los profesores y profesoras y no sólo a los discentes. En el caso del docente implica conectar y relacionar el análisis, la reflexión y el aprendizaje de la realidad, de la práctica, con el conocimiento construido y adquirido en las aulas universitarias.

Variable Dependiente

Calidad del Servicio.

2.2.8. DEFINICIONES DE LA CALIDAD.

- ✓ Edwards W. Deming Según Deming, “calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades de los clientes”.
- ✓ Joseph Juran Con respecto a la calidad, Juran sostiene que es la adecuación al uso.
- ✓ Kaoru Ishikawa Ishikawa, menciona “calidad es diseñar, producir y ofrecer un producto o servicio que sea útil, al mejor precio posible, y que siempre satisfaga las necesidades del cliente”.
- ✓ Philip Crosby Para este autor, la calidad se concibe como el cumplimiento de los requisitos.
- ✓ Genichi Taguchi Taguchi realiza una definición de la no calidad: “la no calidad es la pérdida generada a la sociedad por un producto desde su concepción hasta su reciclado”.
- ✓ Westinghouse Calidad total es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que haya que hacer.
- ✓ RAE Para la Real Academia de la Lengua Española, calidad se define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.
- ✓ ISO La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), la calidad “es el grado en el que un conjunto de característica inherentes cumplen con los requisitos” (ISO, 2005).

2.2.9. CALIDAD Y SERVICIO.

Normas de Calidad del Servicio.

Es indispensable desarrollar normas de calidad del servicio, si se desea mantener un control. Las normas de calidad para ser operativas, deben:

1. Expresarse desde el punto de vista del cliente: Para convertirse en un verdadero indicador del rendimiento y no en una mera forma de funcionamiento, la norma debe ser definida en términos de resultados para el cliente. Además, se deben especificar los trabajos que tiene que realizar cada empleado dentro de la organización con el objeto de satisfacer al cliente.
2. Ser ponderables: Cualidades humanas como: la atención, la acogida, o la amabilidad, podrían ser medidas si se sabe, en primer lugar, que una medida no tiene por qué ser necesariamente cuantitativa.
3. Servir a toda la organización: Las normas de calidad del servicio debe poder ser utilizadas por toda la organización. Cuanto más nos acercamos al trabajo de campo, más precisa debe ser la descomposición del trabajo en normas.

2.2.10. MEDICION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DENTRO DEL ÁMBITO EDUCATIVO

Para acercarse a la idea de calidad se recurre a la evaluación como forma en la que puede ser discernida aunque no es posible decir que se completa el entendimiento del concepto solo por el uso de algunas mediciones.

La medición de la calidad dentro del ámbito universitario debe enfrentar difíciles problemas tales como la falta de consensos a la hora de definir los indicadores de ejecución y definir la calidad con la que se desarrollará íntegramente a los estudiantes y docentes, aspectos difíciles de evaluar.

Si perseguimos la calidad total, hemos de estructurar un sistema de gestión de la calidad que asegure la satisfacción global sistematizando un proceso de mejora continua basada en la mentalización y participación generalizadas de hacer las cosas cada vez mejor interiorizando esta actitud hasta convertirla en una cultura propia de nuestra universidad. Comúnmente se suele utilizar una escala de medida para evaluar la calidad del servicio en función de un conjunto de atributos representativos. Existe una escala, conocida como SERVQUAL que, desde su

aparición a finales de los años ochenta, se ha convertido en una de las medidas más populares de la calidad de servicio. Este instrumento mide la calidad de servicio como diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios y ha sido aplicada en un gran número de investigaciones que abordaron la prestación de servicios con características diferentes. No obstante, varios estudios han cuestionado la validez de dicha escala y han detectado ciertos problemas relacionados no solo con la definición sino también con la operacionalización, la generalidad y las propiedades psicométricas de la misma. Considera que las buenas evaluaciones son necesarias para apoyar los esfuerzos de mejora, pero debe evitarse el error recurrente de desarrollar evaluaciones inadecuadas que podrían tener consecuencias negativas graves y que los profesionales preocupados por la educación deberían tratar de evitar.

2.2.11. TEORÍAS DE LA CALIDAD.

1. Trilogía de la Calidad.

Propuesto por Juran, manifiesta que la calidad es la adecuación al uso que se alcanza mediante la adecuación del diseño del producto y el grado de conformidad del producto con el diseño.

Además, Juran contempló el concepto del cliente interno, relacionado con una organización de más de una persona. Asimismo, menciona que la calidad debe ser planificada, controlada y mejorada, relacionándolo con el costo.

Planificación de la Calidad: Consiste en acercarse al cliente actual y potencial para conocer las características deseadas del producto, para transferirlas al diseño del producto.

Control de la Calidad: Radica en un sistema de retroalimentación. Inicia evaluando el comportamiento real de la calidad, comparándolo con los objetivos inicialmente establecidos para actuar sobre posibles desviaciones.

Mejora de la Calidad: Realizar cambios oportunos para mantener los niveles de calidad elevados.

2. Catorce puntos de Deming.

Basado en las teorías de Shewhart, el estadístico estadounidense Edward Deming señaló catorce puntos sobre el comportamiento en empresas,

asimismo menciona que la alta dirección tiene que aceptar el liderazgo para que el programa de calidad sea efectivo.

1. Constancia y consistencia de objetivos: Refiere a la eliminación continua de las características de la no calidad: errores, demoras, tiempos muertos, comportamientos inaceptables, defectos en los productos comprados, fallos, condiciones inseguras de trabajo y servicios innecesarios.
2. Adoptar la nueva filosofía: Que todos los miembros de la organización asuman los cambios para eliminar despilfarros y falta de productividad.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad: Sustituir la inspección masiva por el control estadístico de los procesos.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio: Cambiar la filosofía de compras para tener en cuenta la calidad, tiempo y fiabilidad que puede generar un único proveedor.
5. Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio: Incorporar la calidad en el diseño del producto, partiendo de las necesidades del cliente.
6. Implantar la formación: A nivel de directivos como nuevos empleados, para que conozcan cómo realizar mejor su actividad.
7. Adoptar e implantar el liderazgo: Formar a los miembros en un nuevo estilo de gestión.
8. Desechar el miedo: Para crear un clima de confianza entre el personal.
9. Derribar barreras entre los departamentos: Proponer la colaboración y trabajo en equipo.
10. Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas: Para que la mano de obra incremente su productividad.
11. Eliminar los cupos numéricos: Pues una vez alcanzados los objetivos numéricos, se pierde la motivación por seguir mejorando.
12. Eliminar las barreras que impiden que la gente esté orgullosa de su trabajo: Desechar la evaluación anual de rendimientos que solo cuenta el resultado final y no el tiempo dedicado a mejorar el proceso o a colaborar con los compañeros.
13. Estimular la educación y el auto mejora de todo el mundo: La dirección debe colaborar para que el personal pueda ampliar sus conocimientos y

habilidades (no solo vinculadas al puesto de trabajo) y de esta manera aporten ideas.

14. Actuar para lograr la transformación: Todo el personal debe estar implicado en la mejora, para ello es útil la creación de una estructura organizativa.

3. OCHO DIMENSIONES DE LA CALIDAD.

Desarrollada por Garvin. Este autor posee un concepto abstracto de la calidad, entendiéndola como “una simple y no analizable propiedad que aprendemos a reconocer sólo a través de la experiencia”. Además menciona ocho dimensiones que permiten demostrar la complejidad del término calidad:

1. Actuación: Aporta las principales características para un producto o servicio.
2. Características: Rasgos secundarios que completan el funcionamiento básico.
3. Fiabilidad: Capacidad de un producto para funcionar según lo esperado.
4. Conformidad: Nivel que alcanza un producto diseñado.
5. Durabilidad: Tiempo en que el producto puede ser empleado con eficacia.
6. Utilidad: Capacidad para satisfacer las necesidades.
7. Estética: Características del producto vinculados al tacto, gusto, olfato, vista y oído.
8. Calidad Percibida: Noción de los consumidores al compran un producto o servicio sin información previa de las características que la componen.

4. CINCO FACTORES SEGÚN QUIJANO Y MALCOLM

1. **Elementos tangibles.** Todo lo que pueda observar y tocar: instalaciones y su mantenimiento, equipamiento, presentación del personal.
2. **Cumplimiento de promesa:** si recibe fehacientemente el servicio que contrató.
3. **Actitud de servicio:** la atención y escucha que recibe y la resolución de problemas emergentes. Un mal trato perjudica la percepción de la calidad del servicio.
4. **Competencia personal:** el cliente califica cuidadosamente la idoneidad de quienes lo atienden, si conocen lo que hacen como para pedir orientación.

5. **Empatía:** el contacto, la comunicación y el trato recibido. (MALCOLM, 2004)

2.2.12. ¿QUÉ ES UNA EDUCACIÓN, DE CALIDAD Y DE SERVICIO?

La educación de calidad y de servicio dependerá de cuáles sean sus objetivos y qué piensa hacer con sus estudios. Una educación de calidad y de servicio variará dependiendo de que usted quiera ocupar un puesto gerencial en una pequeña empresa o un doctorado en filosofía. La definición de la calidad y de servicio de la educación depende de la posesión que usted tenga en la institución que proporciona la educación, sea usted profesor, estudiante, gerente o una empresa que contrata a estudiantes y egresados de centros de estudios. Además la definición de la educación de calidad y de servicio debe tomar en cuenta que la educación forma parte de un sistema. La calidad y de servicio en una parte del sistema puede ser estupenda, pero de peor calidad y servicio en otras partes del sistema conduciendo a la disminución general de la calidad de servicio a la educación.

El término de Calidad de Servicio.- representa un concepto muy complejo que se ha convertido, universalmente, en uno de los más atractivos para la teoría de la administración. Hoy en el mundo de las empresas, se ha iniciado la revolución de la calidad de servicio. Aunque esta preocupación por la calidad y servicio es muy antigua, por ahora, basta decir, que hoy por hoy, todo negocio quiere tener productos de calidad y de servicio.

Muchas personas piensan que prestar atención a la calidad y servicio es uno de los aspectos más importantes para la competencia del presente y del mañana. De hecho, la calidad quizá sea una de las formas más importantes que permiten al administrador agregar valor a los productos y servicios, distinguiéndose de la competencia. En cierta época, los gerentes pensaban que el canje entre productividad y calidad era inevitable. Creían que éstas eran diametralmente opuestas; que aumentar una significaba, disminuir la otra.

No obstante, hoy los gerentes eficientes consideran que la productividad y la calidad son dos caras de la misma moneda, la cual puede elevar las utilidades y ganarse la lealtad de los clientes.

2.2.13. COMO JUZGAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS UNIVERSIDADES.

Muchos de nosotros no hemos llegado a esperar sino agravios cuando tratamos con las Universidades, de modo que una experiencia agradable se convierte en una bonita sorpresa que pueda dejar una impresión duradera. La satisfacción o el desagrado, entonces, son más que una reacción al desempeño real de la calidad de servicio. Cuando una propuesta es como nosotros la esperamos, no pensamos mucho en ella. No obstante, ésta falla en colmar las expectativas, no estaremos contentos. Y en aquellas raras ocasiones cuando es mejor que lo que esperamos; nos convertimos en clientes de las Universidades ya sea pública o privada.

2.2.14. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO.

Primer Principio.- La calidad se define como cumplir con los requisitos.

- Hacer las cosas bien procurando que los requisitos sean comprendidos con claridad.
 - No aceptar desviaciones de lo establecido.
 - Si no tomamos en serio los requisitos, no realizaremos bien nuestras tareas.
- “La calidad debe definirse como cumplir con los requisitos, no como o bueno”.*

Segundo Principio.- El sistema de calidad es la prevención.

- El secreto de la prevención estriba en observar el proceso y determinar las posibilidades causas del error. Estas causas pueden ser controladas.
 - La verificación es una forma clara y poco fiable de obtener calidad. Esta acción sólo filtra lo que ya está hecho.
 - Eliminar las oportunidades de error es el contenido de la prevención.
- “El sistema para lograr la calidad es la prevención, no la verificación”.*

Tercer Principio.- El establecimiento de los requisitos es un proceso de fácil comprensión, pero la necesidad de cumplir con todos estos requisitos en el momento, es algo que no se comprende fácilmente.

- Una empresa es una organización con millones de pequeña acciones, aparentemente insignificantes que la hacen existir y producir. Todas y cada una deberán realizarse conforme a lo planificado para que toda salga como debe ser.

- Una compañía con millones de actividades individuales, un error de 102 % puede provocar grandes trastornos. Cuando hablamos de niveles aceptables de calidad estamos provocando a no cumplir con los requisitos.

“El estándar de realización debe ser cero defectos, no” “así está bastante bien”.

Cuarto Principio.- La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

- Esto se debe a que la calidad no se visualiza en términos financieros.
- El principal problema de la calidad es que no se considera como una actividad económica sin una función técnica.
- La mejor medida es la misma que se usa en todos los negocios: el dinero.

“La medida de la calidad es el precio del incumplimiento, no los índices”.

2.2.15. ETAPAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Servicio Excepcional.- El servicio es personalizado y constante; se le sorprende al estudiante con el nivel de servicio proporcionado; El estudiante recomienda ampliamente a la Universidad si es leal totalmente; El estudiante siempre obtiene una alta satisfacción, mejoramiento permanente de gestión y servicios.

Servicio de Normal a Bueno.- La calidad de servicio cumple apenas con las expectativas mínimas de los docentes y estudiantes y se le atiende de manera normal; la gestión y el servicio es constante, pero es impersonal, estandarizado, mecanizado, pues, una gestión administrativa y calidad de servicio superior puede captar su atención en otro lugar.

Servicio de Malo a Regular.- El servicio no cumple con las expectativas del docente y estudiante, se le atiende de manera negativa; se hacen pequeños esfuerzos por cumplir.

Servicio de Pésimo a muy Malo.- El servicio no existe o es desastroso; se hace todo lo posible por atender mal al docente y estudiante, obstaculizan y burocratizan el cumplimiento de sus expectativas; por lo regular, el docente y estudiante no vuelve y se expresa de manera pésima de la Universidad.

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

“Existe una relación directa entre la Formación del Docente Universitario y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016”

2.3.2 HIPÓTESIS NULA.

“No existe una relación directa entre la Formación del Docente Universitario y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016”

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. Gestión eficaz.

Actos que han producido un cambio y que ha resuelto a su vez un problema

2. Grado de satisfacción.

Es la expresión de los docentes, unidad de post grado y estudiantes, que garantiza a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y rentabilidad en la institución.

3. Calidad.

Conjunto de características y propiedades que tiene producto o servicio que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades, tanto del usuario como del consumidor.

4. Calidad educativa.

Es sobre todo la utilización de los medios, recursos, procesos o resultados que la entidad educativa misma persigue.

5. Gestión educativa.

Es un proceso mediador entre la valoración y aplicación de los conceptos de libertad, equidad, participación y democracia en la gestión educativa.

6. Docente universitario.

Es en esencia el formador de profesionales para el cambio integral, y como agente principal del proceso de enseñanza aprendizaje, debe ir hacia el logro de los rasgos positivos como mantener autonomía, empatía cooperación actividad e igualdad, debido a que estos rasgos facilitarían al docente el desarrollo de actitudes y habilidades y conocimientos que les exige la tarea específica de su profesión manteniendo coherencia con los principios de la educación. Es inherente a la docencia universitaria la investigación, la enseñanza la capacitación permanente y la producción intelectual.

7. Desempeño docente.

Es la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos dentro de la formación profesional, donde las áreas generales de competencia del docente universitario son:

- Dominio del conocimiento teórico y práctico acerca del aprendizaje y la conducta humana.
- Dominio de la materia a desarrollar.
- Conocimiento de estrategias didácticas y métodos de enseñanza - aprendizaje que faciliten al participante.
- Demostración de actitudes que promuevan el aprendizaje y las relaciones humanas genuinas.

2.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

2.5.1 Variable Independiente.

La formación del docente universitario

2.5.2 Variable Dependiente.

Calidad de Servicio

2.6 DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE INDEPENDIENTE (X) La Formación del Docente Universitario

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Definición operacional	Indicadores
VARIABLE INDEPENDIENTE La Formación del Docente Universitario	Es un proceso de desarrollo personal y profesional, integral, personalizado, que se da en interacción con otros.	Piedra angular para alcanzar la calidad y la excelencia del sistema de Educación Superior, y establecer líneas esenciales para la proyección e implementación de la formación del profesor universitario como una actividad básica de la gestión académica. Asimismo	Formación del docente	Constituyen recursos necesarios de la enseñanza; son los vehículos de realización ordenada, metódica y adecuada de la misma. Los métodos y el nivel de instrucción tienen por objeto hacer más eficiente la dirección del aprendizaje. Gracias a ellos, pueden ser elaborados los conocimientos, adquiridas las habilidades e incorporados con menor esfuerzo los ideales y actitudes que la universidad pretende proporcionar calidad de información a sus estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de instrucción Calidad de formación
			Formación del docente en servicio	Preparación continua, en actividad de enseñanza, no se centra únicamente en la enseñanza, sino que toma decisiones curriculares en materias que van más allá de su propia autonomía. Enfatiza la cooperación profesional y relaciona los acontecimientos desde una perspectiva más amplia, social e institucional.	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación Acompañamiento académico
			Desarrollo profesional	El desarrollo profesional de los docentes es un proceso de especialización y de formación continuada que incide en su pensamiento y en su acción como persona y como profesional, sin olvidar que ese desarrollo y evolución se realiza como miembro de una comunidad educativa, por lo que se puede hablar igualmente de un desarrollo institucional. Asimismo estudiando estudios de maestría y doctorado.	<ul style="list-style-type: none"> Especialización Estudio de Posgrado

VARIABLE INDEPENDIENTE (Y) CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Definición operacional	Indicadores
VARIABLE DEPENDIENTE (Y) Calidad de Servicio	<p>Es la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente.</p> <p>(modelo SERVQUAL)</p>	<p>Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio.</p>	Dimensión académica	Es la capacidad de consituirse dentro de su campo disciplinario, a partir del dominio de estado del arte de su disciplina, y la capacidad de analisis y reflexion critica de las problematicas de la misma,	<ul style="list-style-type: none"> • Participación • Flexibilidad
			Eficiencia	La palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.	<ul style="list-style-type: none"> • capacidad
			Dimensión humanista	Es la capacidad que tiene la persona con una manera de ver el mundo basado en el hombre como centro de las preocupaciones terrenas, un hombre que investiga, que crea, que cuestiona, sin límites ni restricciones religiosas	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Amabilidad en el trato

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ÁMBITO DE ESTUDIO

La presente investigación se desarrollará en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es **aplicada**, porque se utilizaran conocimientos ya existentes con la finalidad de analizar el problema.

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La Investigación Descriptiva: se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad;

La investigación correlacional: es aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables

El nivel que abordará la presente investigación es el **descriptivo – correlacional**, puesto que se trata de medir y evaluar la relación de dos variables: La Formación del Docente Universitario y Calidad de Servicio.

3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Deductivo – Inductivo. – Parte de la revisión del marco teórico (sobre las variables) y pasa a determinar la casuística de la empresa en estudio. Luego, se formulan conclusiones que explican este caso particular.

Analítico – Sintético.- Las variables son descompuestas en componentes o indicadores, para calificarlos en forma detallada. Luego, se hacen enunciados generales para demostrar la hipótesis y proponer conclusiones y recomendaciones.

Estadístico.- Tomar decisiones sobre la población y muestra, recolección de datos, procesamiento de información, obtención de resultados y contrastación de hipótesis.

3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Los diseños **tipo Básico diseño No Experimental, de corte transversal**, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El estudio corresponde al **Tipo Básico diseño No Experimental, de corte transversal**, puesto que los datos se obtendrán en un solo momento.

3.6 POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO

3.6.1 POBLACIÓN

Para la presente investigación, está conformado por los 24 docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales.

3.6.2 MUESTRA

Para la presente investigación, está conformado por los 12 docentes de la Escuela profesional de Administración.

3.6.3 MUESTREO

El tipo de muestreo utilizado será el muestreo no **probabilístico**.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1 TÉCNICAS

- **Análisis documental.-** El análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. Comprende el procesamiento analítico - sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas.
- **Encuestas.-** Una encuesta es una técnica o método de recolección de información en donde procede se interroga de manera verbal o escrita a un

grupo de personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

- **Observación directa.-** Es aquella donde se tienen un contacto directo con los elementos o caracteres en los cuales se presenta el fenómeno que se pretende investigar, y los resultados obtenidos se consideran datos estadísticos originales.

Para Ernesto Rivas González (1997: 23) "Investigación directa, es aquella en que el investigador observa directamente los casos o individuos en los cuales se produce el fenómeno, entrando en contacto con ellos; sus resultados se consideran datos estadísticos originales, por esto se llama también a esta investigación primaria".

3.7.2 INSTRUMENTOS

- **Fichas.-** Las fichas se utilizan para registrar y resumir los datos extraídos de fuentes bibliográficas (como libros, revistas y periódicos) o no bibliográficas
- **Guía de entrevista.-** Documento que contiene los temas preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista.
- **Cuestionario.-** Documento impreso o mecanografiado donde se recogen cuestiones.
- **Guía de observación.-** Documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos.

Este guía por lo general se encuentra atreves de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos

3.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Durante el trabajo de campo se aplicarán encuestas a los docentes de la zona de influencia, y también se utilizará la observación.

3.9 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizará el software SPSS versión 23, para procesar la información relacionada a las variables materia de investigación.

Se presentarán tablas de frecuencia, los gráficos de barras y la interpretación respectiva.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Luego de haber finalizado el proceso de recolección de la información con los respectivos instrumentos de medición en los sujetos de la investigación que estuvo conformado por los Docentes de la Escuela Profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales, se procedió a la recodificación de los datos para ambas variables de estudio referida La formación docente y La calidad de servicio; para lo cual se ha creado el respectivo MODELO DE DATOS. Así pues en primer lugar se realiza el estudio de forma independiente para cada una de las variables, posteriormente se procede al proceso de relacionar ambas variables. De acuerdo al objetivo general del presente trabajo de investigación: "Determinar el tipo de relación entre la Formación del Docente Universitario y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Periodo 2016.". Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (tablas de frecuencia, diagrama de barras) y de la estadística inferencial, mediante la estadística de correlación de variables "r" de Pearson a fin de determinar la relación éntrelas variables en estudio, con un margen de error del 5%, $\alpha=0,05$.

Es importante precisar, que para tener fiabilidad en los resultados, se procesó los datos se utilizó con la herramienta de apoyo el programa estadístico IBM SPSS Versión 23.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales) y Microsoft Office- Microsoft Excel 2013. Con lo cual se contrasto la veracidad de los resultados.

4.1.1. ANÁLISIS, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LOS RESULTADOS DE LA VARIABLE: LA FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO.

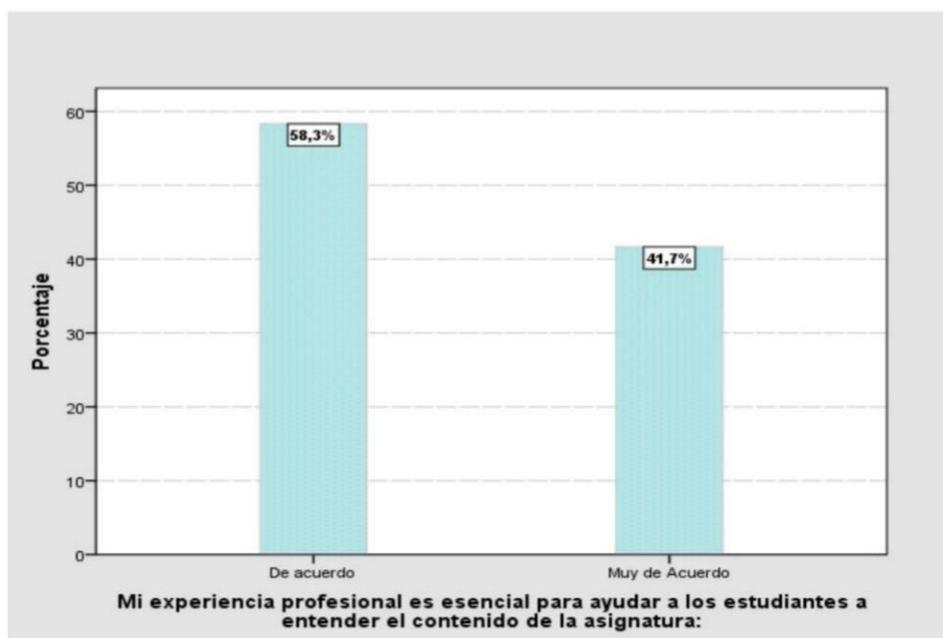
a) **ITEM N° 01:** Mi experiencia profesional es esencial para ayudar a los estudiantes a entender el contenido de la asignatura:

Tabla N° 01

	f	%
De acuerdo	7	58,3
Muy de Acuerdo	5	41,7
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 01



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 01:

El 58,3%(7) de la muestra encuestada, opina que respecto al ITEM 01 que es de acuerdo y el 41.7%(5) considera que muy de acuerdo.

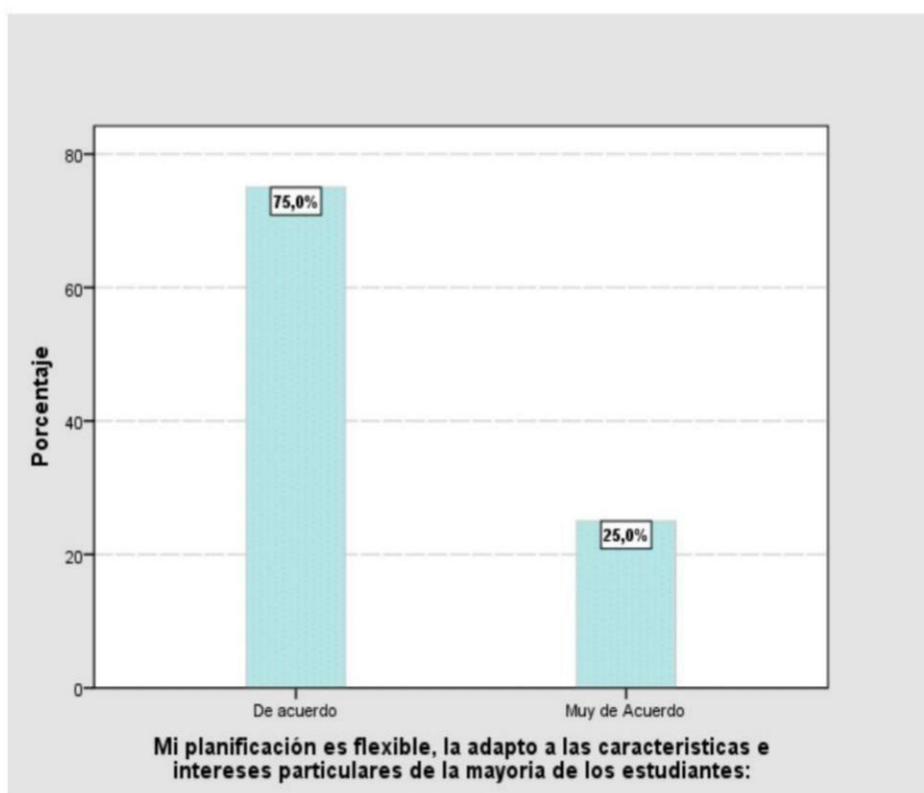
- b) **ITEM N° 02:** Mi planificación es flexible, la adapto a las características e intereses particulares de la mayoría de los estudiantes:

Tabla N° 02

	f	%
De acuerdo	9	75,0
Muy de Acuerdo	3	25,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 02



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 02:

El 75,0%(9) de la muestra encuestada, opina que respecto al ITEM 02 que es de acuerdo, y el 25.0%(3) considera que muy de acuerdo.

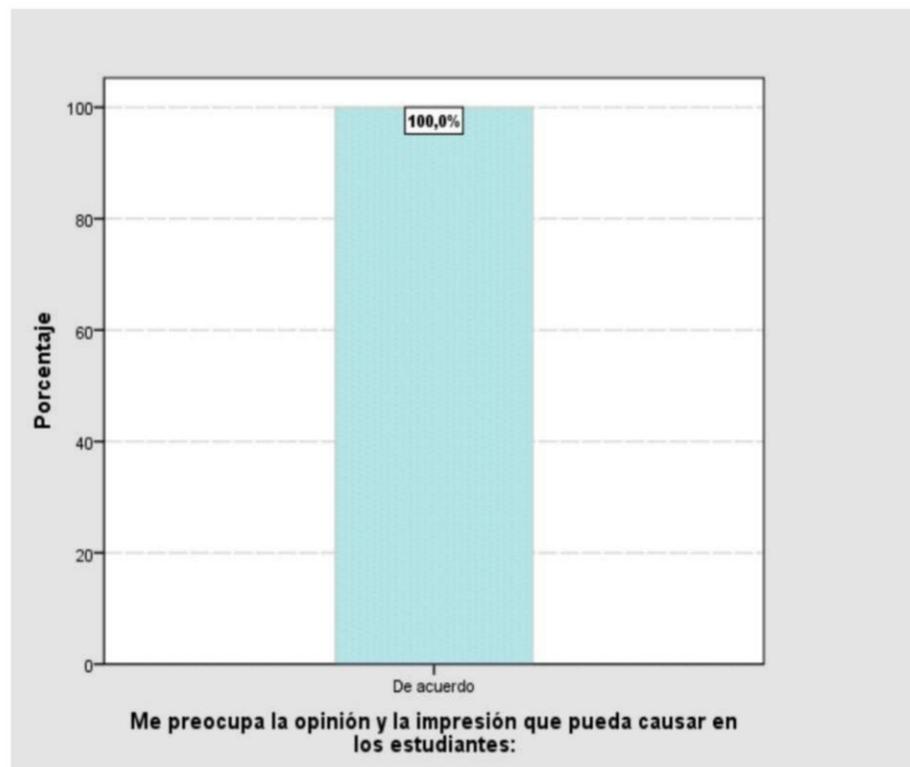
- c) **ITEM N° 03:** Me preocupa la opinión y la impresión que pueda causar en los estudiantes:

Tabla N° 03

	f	%
De acuerdo	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 03



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 03:

Con respecto a la premisa, del ITEM 03, podemos observar que del total de encuestados, el 100,0%(12) considera de acuerdo.

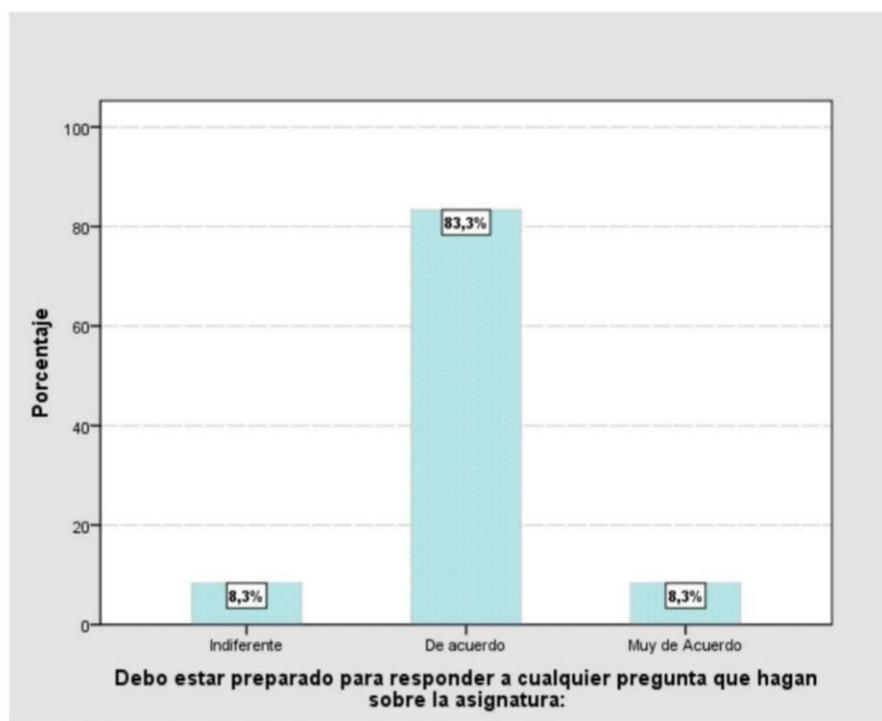
- d) **ITEM N° 04:** Debo estar preparado para responder a cualquier pregunta que hagan sobre la asignatura:

Tabla N° 04

	f	%
Indiferente	1	8,3
De acuerdo	10	83,3
Muy de Acuerdo	1	8,3
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 04



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 04:

Con respecto a la premisa, del ITEM 04, podemos observar que del total de encuestados el 8,3%(1) opina que indiferente, el 83,3%(10) considera de acuerdo y el 8,3%(1) considera muy de acuerdo.

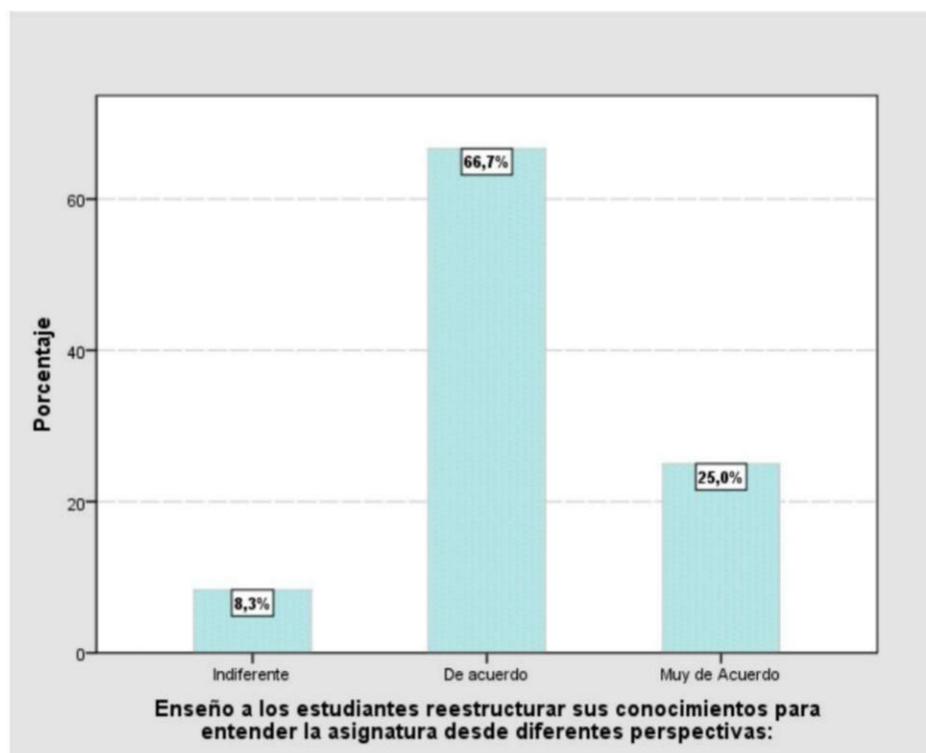
- e) **ITEM N° 05:** Enseño a los estudiantes reestructurar sus conocimientos para entender la asignatura desde diferentes perspectivas:

Tabla N° 05

	f	%
Indiferente	1	8,3
De acuerdo	8	66,7
Muy de Acuerdo	3	25,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 05



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 05:

Con respecto a la premisa, del ITEM 05, podemos observar que del total de encuestados el 8,3%(1) opina que indiferente, el 66,7%(8) considera de acuerdo y el 25,0%(3) considera muy de acuerdo.

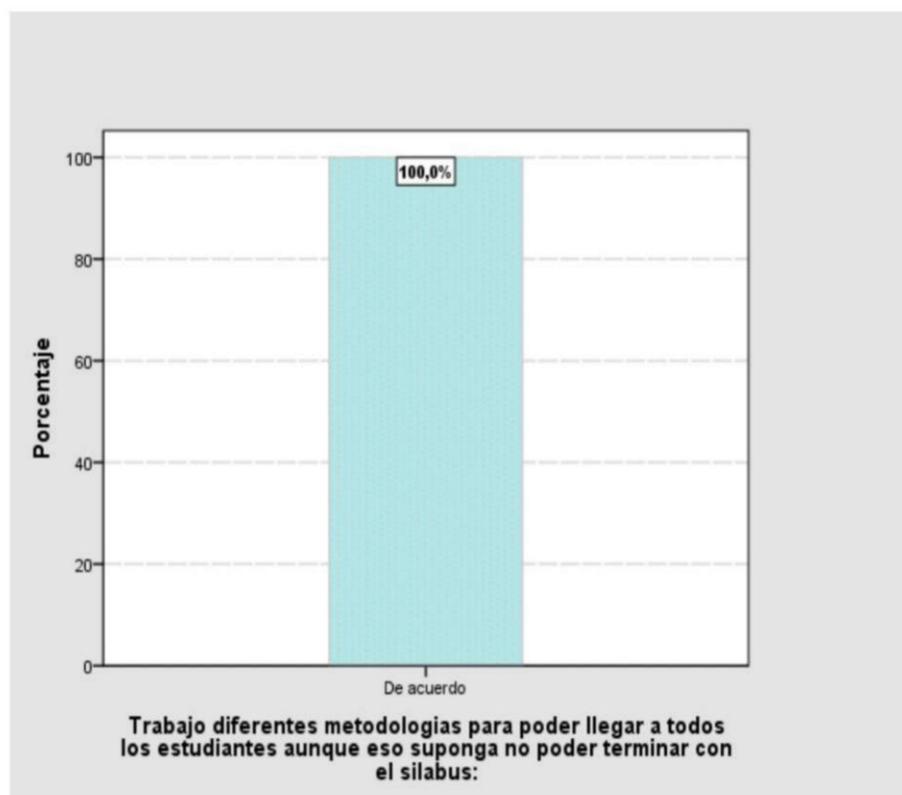
- f) **ITEM N° 06:** Trabajo diferentes metodologías para poder llegar a todos los estudiantes aunque eso suponga no poder terminar con el sílabos:

Tabla N° 06

	f	%
De acuerdo	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N°06



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 06:

Con respecto a la premisa, del ITEM 06, podemos observar que del total de encuestados, el 100,0%(12) considera de acuerdo.

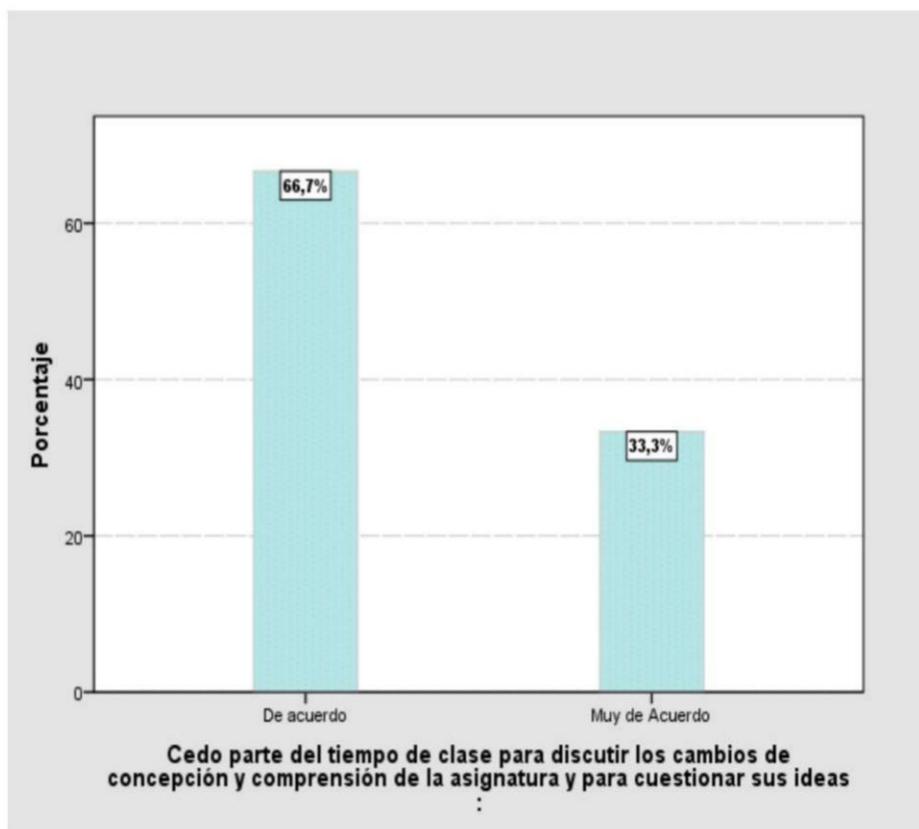
- g) **ITEM N° 07:** Cedo parte del tiempo de clase para discutir los cambios de concepción y comprensión de la asignatura y para cuestionar sus ideas:

Tabla N° 07

	f	%
De acuerdo	8	66,7
Muy de Acuerdo	4	33,3
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 07



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 07:

Con respecto a la premisa, del ITEM 07, podemos observar que del total de encuestados, el 66,7%(8) considera de acuerdo y el 33,3%(4) considera muy de acuerdo.

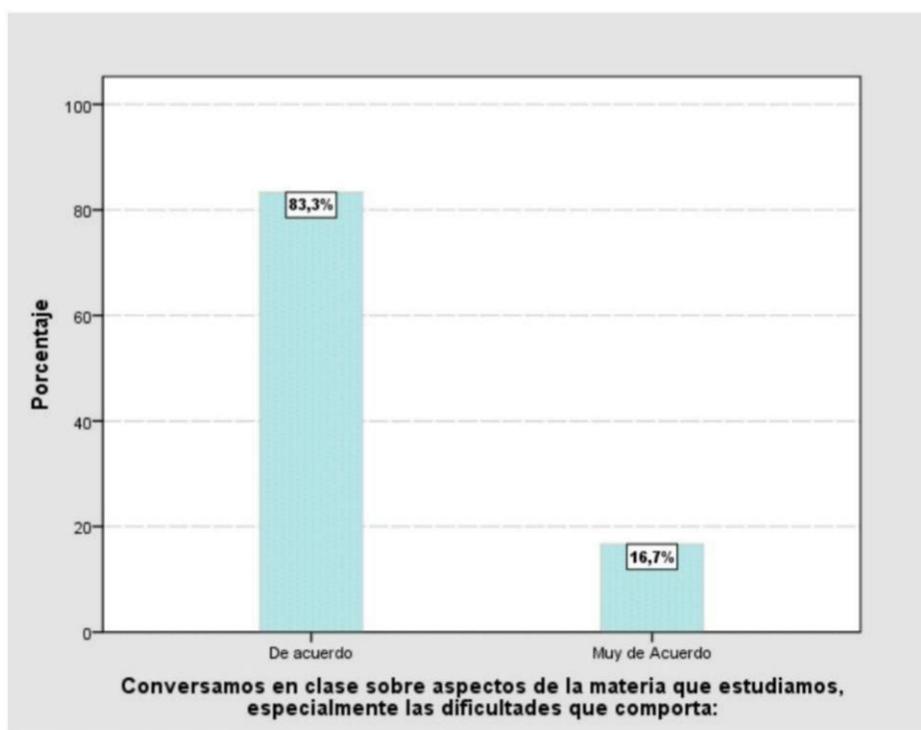
- h) **ITEM N° 08:** Conversamos en clase sobre aspectos de la materia que estudiamos, especialmente las dificultades que comporta:

Tabla N° 08

	f	%
De acuerdo	10	83,3
Muy de Acuerdo	2	16,7
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 08



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 08:

Con respecto a la premisa, del ITEM 08, podemos observar que del total de encuestados, el 83,3%(10) considera de acuerdo y el 16,7%(2) considera muy de acuerdo.

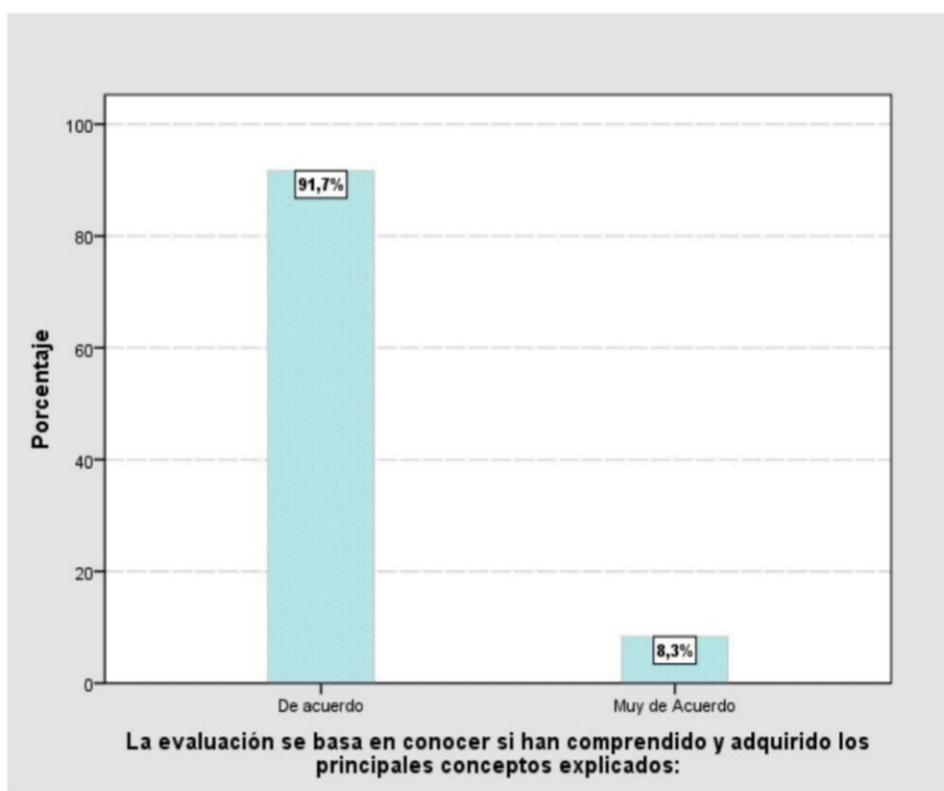
- i) **ITEM N° 09:** La evaluación se basa en conocer si han comprendido y adquirido los principales conceptos explicados:

Tabla N° 09

	f	%
De acuerdo	11	91,7
Muy de Acuerdo	1	8,3
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 09



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 09:

Con respecto a la premisa, del ITEM 09, podemos observar que del total de encuestados, el 91,7%(11) considera de acuerdo y el 8,3%(1) considera muy de acuerdo.

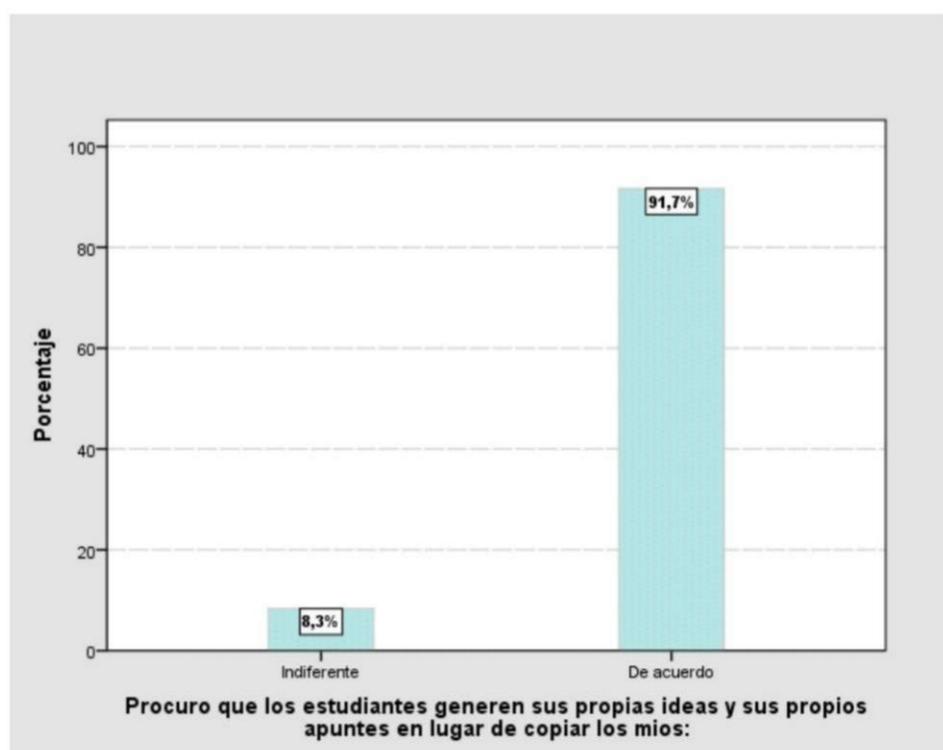
- j) **ITEM N° 10:** Procuero que los estudiantes generen sus propias ideas y sus propios apuntes en lugar de copiar los míos:

Tabla N° 10

	f	%
Indiferente	1	8,3
De acuerdo	11	91,7
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 10



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 10:

Con respecto a la premisa, del ITEM 10, podemos observar que del total de encuestados el 8,3%(1) opina que indiferente y el 91,7%(11) considera de acuerdo.

4.1.2. ANÁLISIS, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LOS RESULTADOS DE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO:

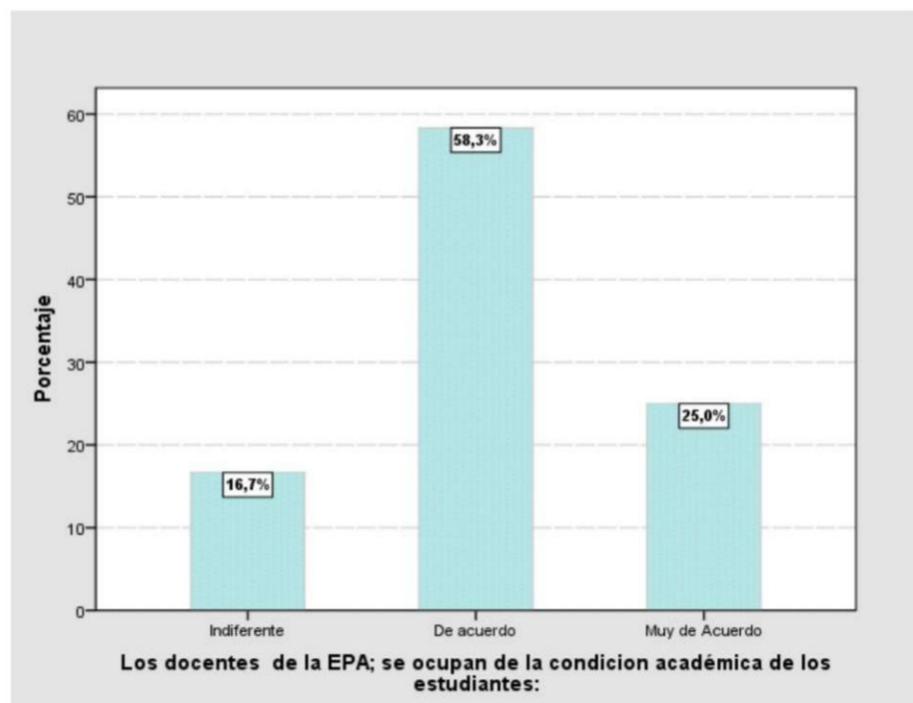
- a) **ITEM N° 01:** Los docentes de la EPA; se ocupan de la condición académica de los estudiantes:

Tabla N° 01

	f	%
Indiferente	2	16,7
De acuerdo	7	58,3
Muy de Acuerdo	3	25,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 01



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 01:

Con respecto a la premisa, podemos observar que del total de encuestados el 16,7%(2) opina que indiferente, el 58,3%(7) considera de acuerdo y el 25,0%(3) considera muy de acuerdo.

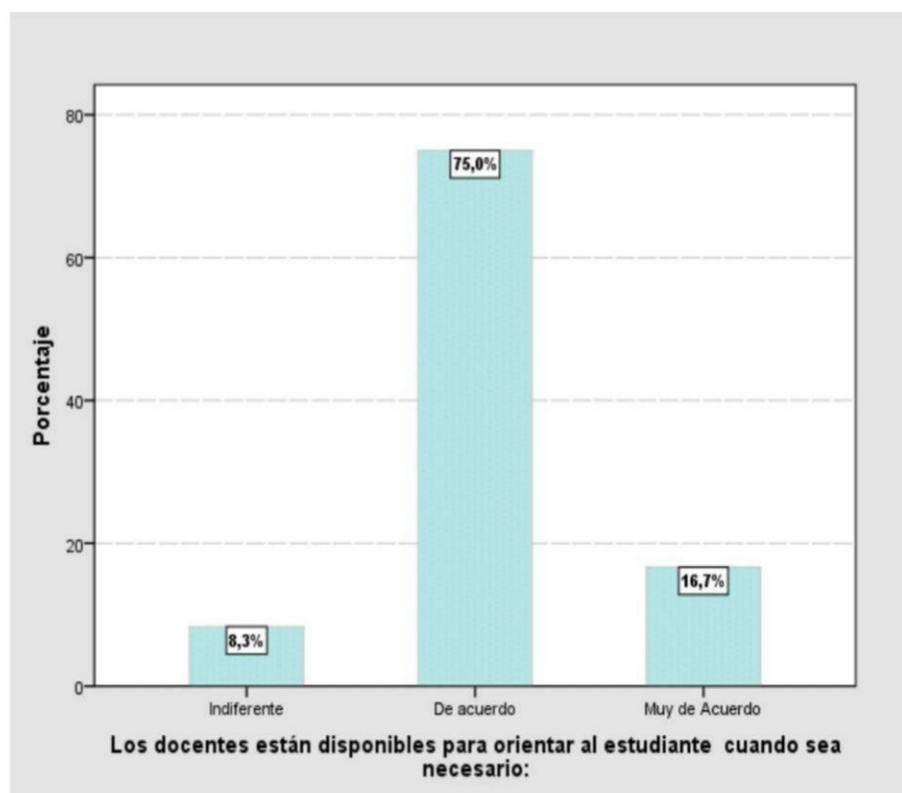
- b) **ITEM N° 02:** Los docentes están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario:

Tabla N° 02

	f	%
Indiferente	1	8,3
De acuerdo	9	75,0
Muy de Acuerdo	2	16,7
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 02



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 02:

Con respecto a la premisa, podemos observar que del total de encuestados el 8,3%(1) opina que indiferente, el 75,0%(9) considera de acuerdo y el 16,7%(2) considera muy de acuerdo.

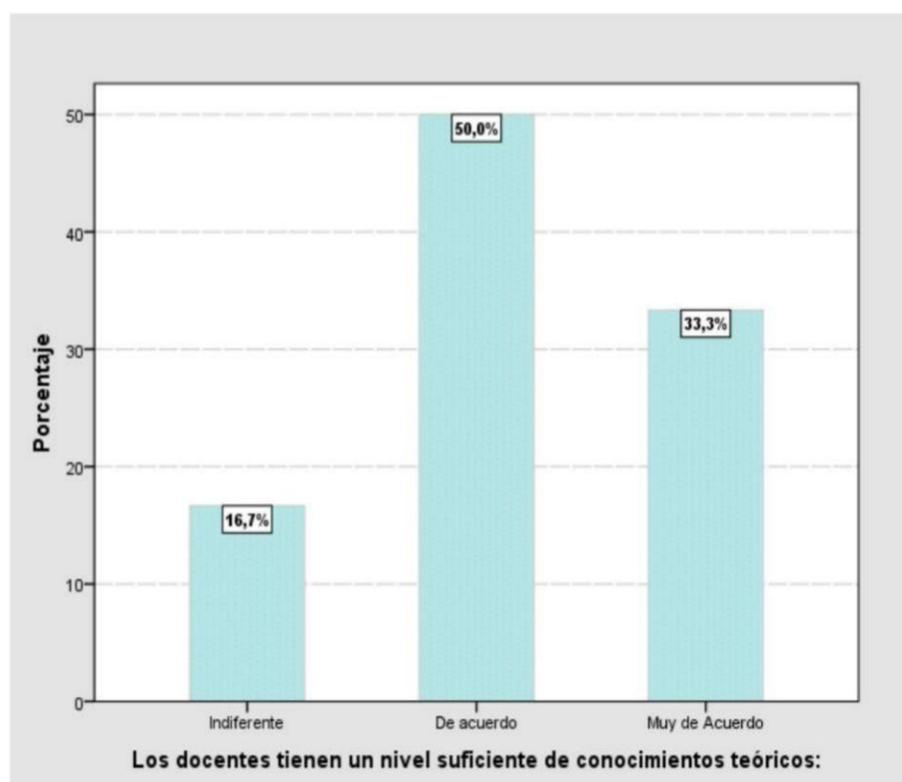
- c) **ITEM N° 03:** Los docentes tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos:

Tabla N° 03

	f	%
Indiferente	2	16,7
De acuerdo	6	50,0
Muy de Acuerdo	4	33,3
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 03



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 03:

Con respecto a la premisa, podemos observar que del total de encuestados el 16,7%(2) opina que indiferente, el 50,0%(6) considera de acuerdo y el 33,3%(4) considera muy de acuerdo.

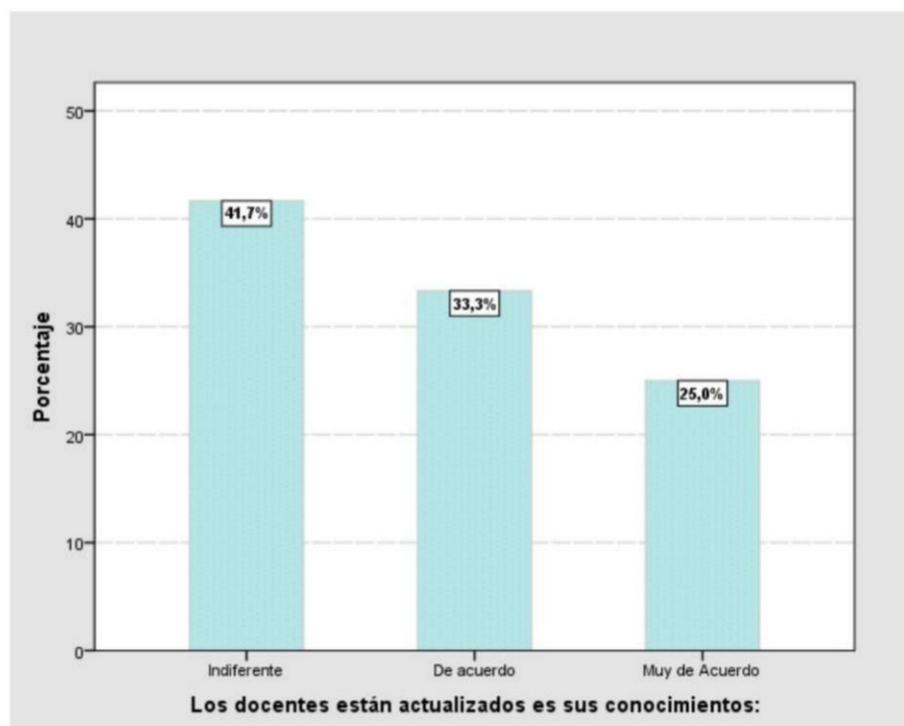
d) **ITEM N° 04:** Los docentes están actualizados es sus conocimientos:

Tabla N° 04

	f	%
Indiferente	5	41,7
De acuerdo	4	33,3
Muy de Acuerdo	3	25,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 04



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 04:

Con respecto a la premisa, podemos observar que del total de encuestados el 41,7%(5) opina que indiferente, el 33,3%(4) considera de acuerdo y el 25,0%(3) considera muy de acuerdo.

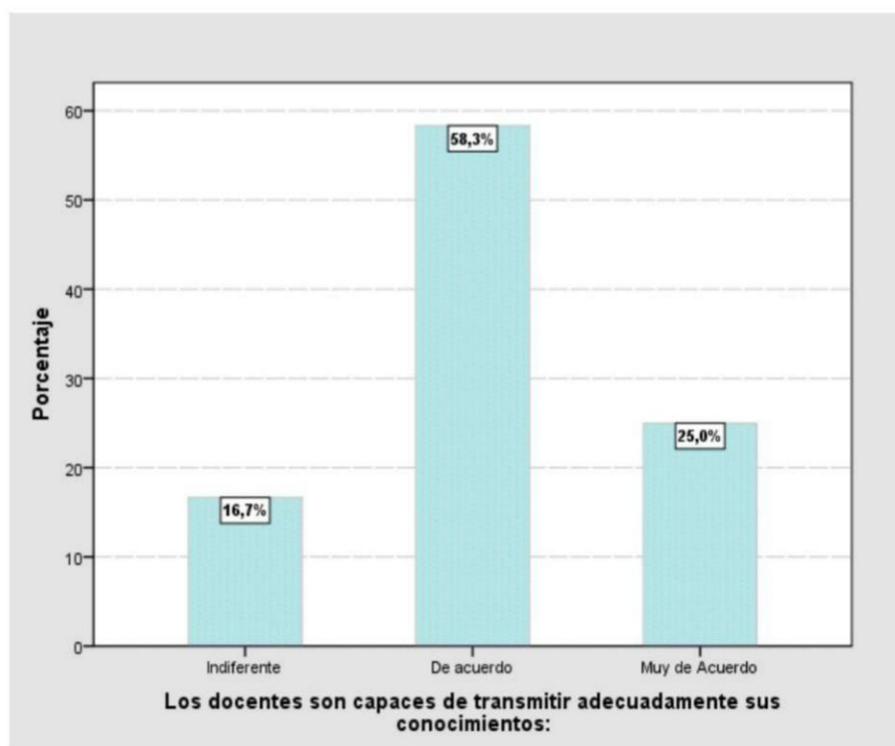
- e) **ITEM N° 05:** Los docentes son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos:

Tabla N° 05

	f	%
Indiferente	2	16,7
De acuerdo	7	58,3
Muy de Acuerdo	3	25,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 05



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 05:

Con respecto a la premisa, podemos observar que del total de encuestados el 16,7%(2) opina que indiferente, el 58,3%(7) considera de acuerdo y el 25,0%(3) considera muy de acuerdo.

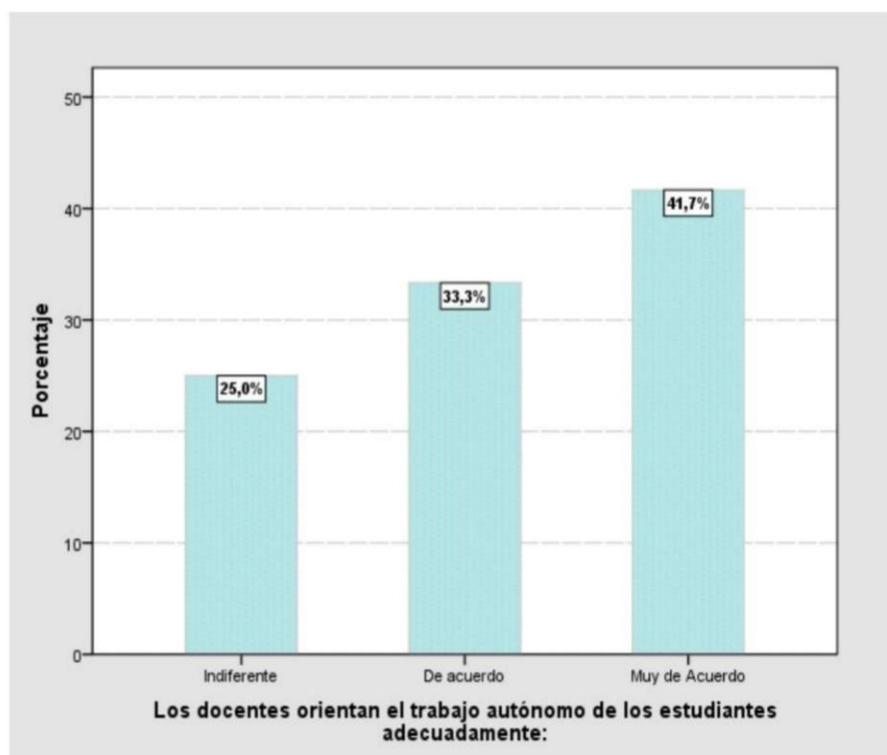
- f) **ITEM N° 06:** Los docentes orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente:

Tabla N° 06

	f	%
Indiferente	3	25,0
De acuerdo	4	33,3
Muy de Acuerdo	5	41,7
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 06



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 06:

Con respecto a la premisa, podemos observar que del total de encuestados el 25,0%(3) opina que indiferente, el 33,3%(4) considera de acuerdo y el 41,7%(5) considera muy de acuerdo.

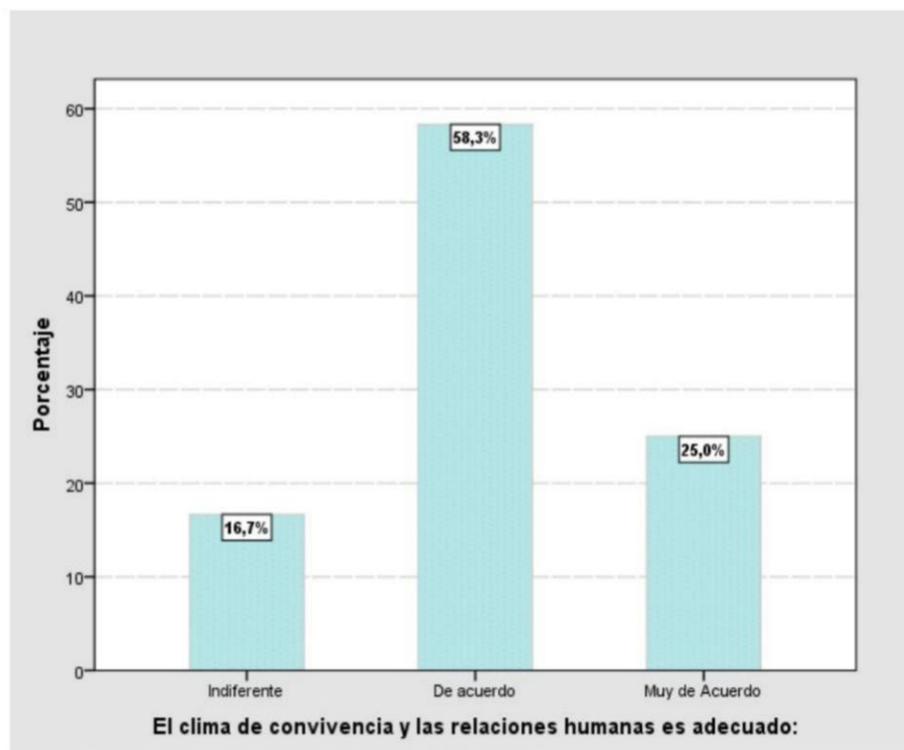
g) **ITEM N° 07:** El clima de convivencia y las relaciones humanas es adecuado:

Tabla N° 07

	f	%
Indiferente	2	16,7
De acuerdo	7	58,3
Muy de Acuerdo	3	25,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N°07



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 07:

Con respecto a la premisa, podemos observar que del total de encuestados el 16,7%(2) opina que indiferente, el 58,3%(7) considera de acuerdo y el 25,0%(3) considera muy de acuerdo.

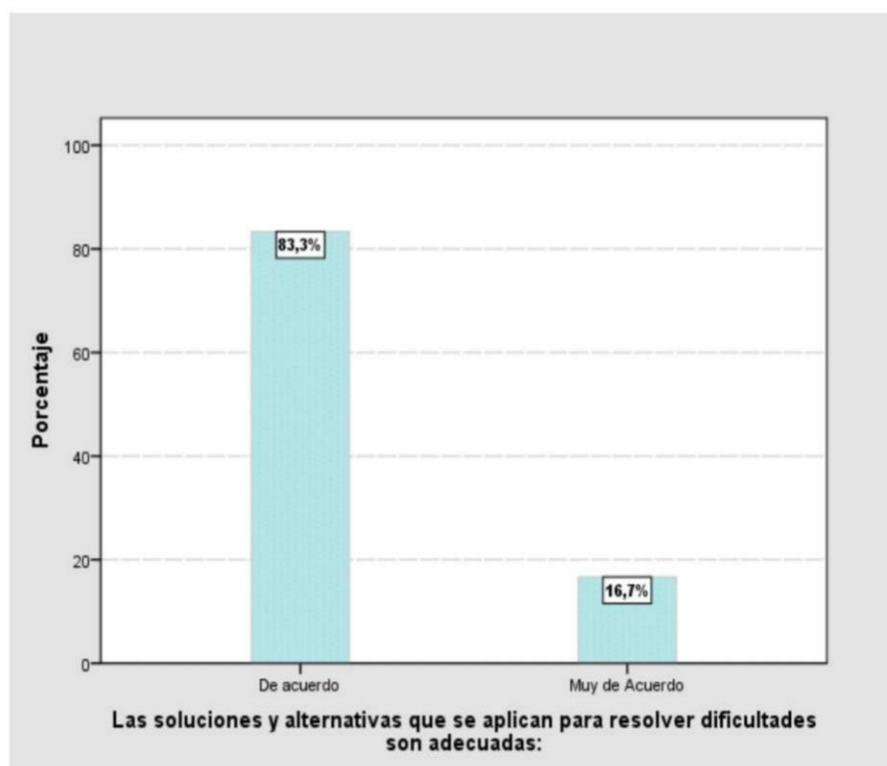
- h) **ITEM N° 08:** Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas:

Tabla N° 08

	f	%
De acuerdo	10	83,3
Muy de Acuerdo	2	16,7
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 08



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 08:

Con respecto a la premisa, podemos observar que del total de encuestados el 83,3%(10) opina que de acuerdo y el 16,7%(2) considera muy de acuerdo.

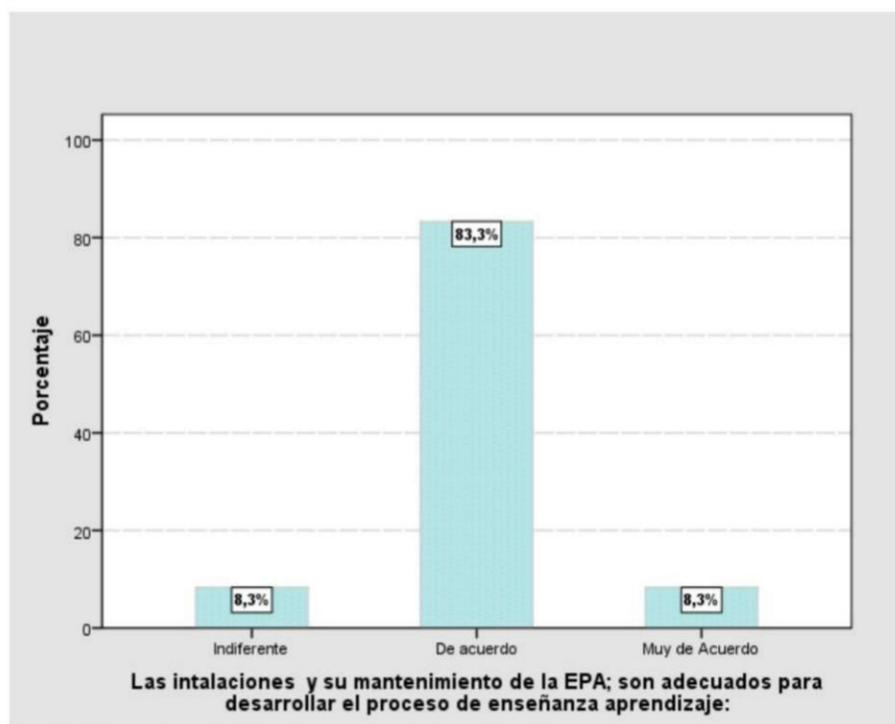
- i) **ITEM N° 09:** Las instalaciones y su mantenimiento de la EPA; son adecuados para desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje:

Tabla N° 09

	f	%
Indiferente	1	8,3
De acuerdo	10	83,3
Muy de Acuerdo	1	8,3
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 09



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 09:

Con respecto a la premisa, podemos observar que del total de encuestados el 8,3%(1) opina que indiferente, el 83,3%(10) considera de acuerdo y el 8,3%(1) considera muy de acuerdo.

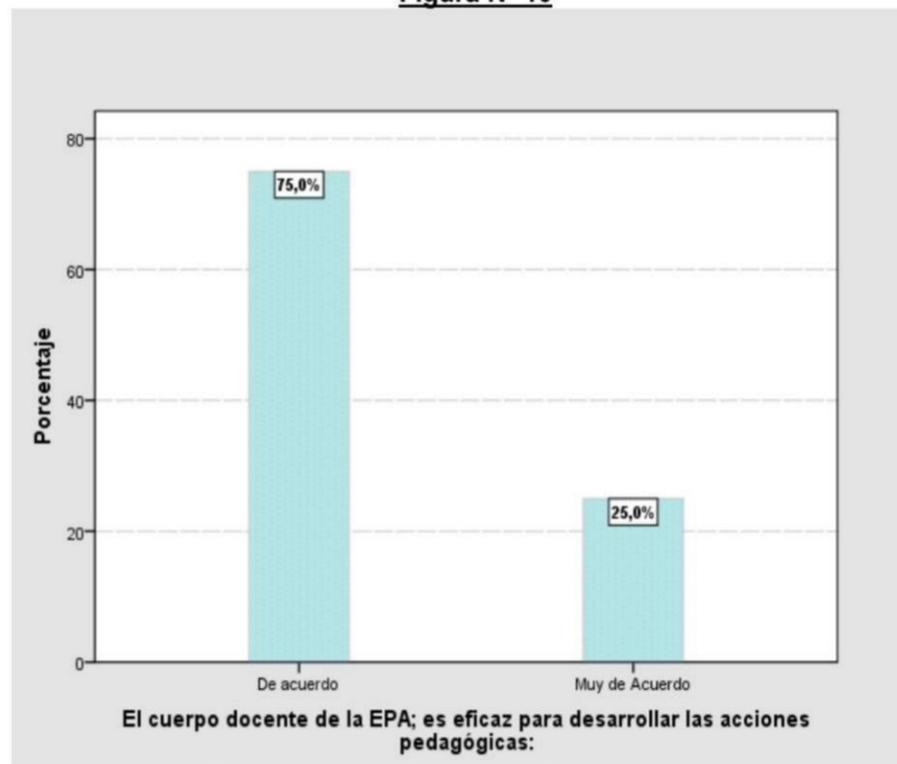
- j) **ITEM N° 10:** El cuerpo docente de la EPA; es eficaz para desarrollar las acciones pedagógicas:

Tabla N° 10

	f	%
De acuerdo	9	75,0
Muy de Acuerdo	3	25,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Figura N° 10



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

INTERPRETACIÓN DEL FIGURA N° 10:

Con respecto a la premisa, podemos observar que del total de encuestados, el 75,0%(9) considera de acuerdo y el 25,0%(3) considera muy de acuerdo.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.

4.2.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

Para la prueba central de Hipótesis haremos uso de la estadística inferencial y por la naturaleza de la variable en estudio los métodos de la estadística de "r" de Coeficiente de Pearson.

a) CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL:

Hi = Existe una relación directa entre la formación del docente universitario y la calidad de servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales- Periodo 2016.

Hi : rxy ≠ 0

Ho = No existe una relación directa entre la formación del docente universitario y la calidad de servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales- Periodo 2016.

Ho : rxy = 0

b) NIVEL DE SIGNIFICANCIA:

Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) ESTADÍSTICA DE PRUEBA:

La variable aleatoria "X" se distribuye según la distribución "r" de Pearson Es decir:

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): La covarianza de las puntuaciones de ambas variables.

S_i: Las desviaciones estándar de las variables respectivas.

Así pues luego de aplicar el modelo sobre los datos tenemos los resultados que se muestran a continuación:

$$r = \frac{3,778}{\sqrt{2,778} \times \sqrt{16,356}} = 0,56 = 56\%$$

d) **CÁLCULO DEL ESTADÍSTICO.**

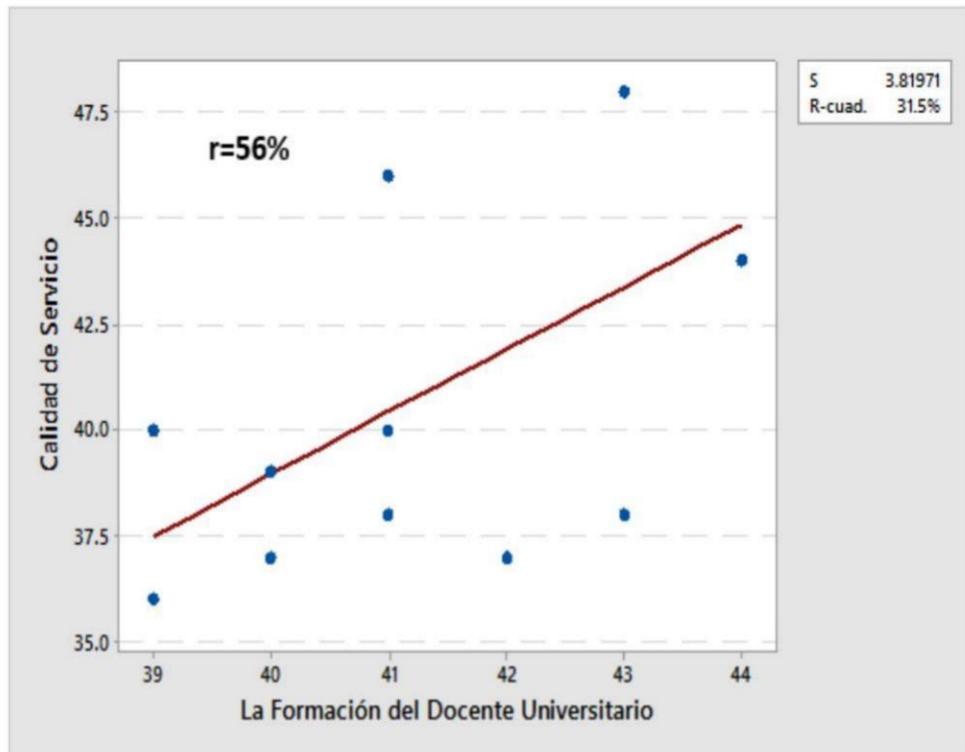
TABLA DE CONTINGENCIA DE LA FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES - PERIODO 2016:

Tabla N° 14

Calidad De Servicio	La Formación del Docente Universitario				Total	
	De acuerdo		Muy de acuerdo		f	%
	f	%	f	%		
De acuerdo	4	33,3	4	33,3	8	66,7
Muy de acuerdo	-	-	4	33,3	4	33,3
Total	4	33,3	8	66,7	12	100,0
$\chi^2=3$		gl=1		p=0,0		

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

FIGURA N°14. Diagrama de la relación de la formación del docente universitario y la calidad de servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales.



Fuente: Tabla 14.

e) TOMA DE DECISIÓN.

La relación encontrada entre las variables formación del Docente Universitario y Calidad de Servicio es de $r=56\%$, la cual resulta ser correlación positiva media, es decir a medida que mejora la Formación del Docente Universitario de la Escuela Profesional de Administración, mejora correlativamente la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

Concluimos que:

Existe una relación directa entre la formación del docente universitario y la calidad de servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales- Periodo 2016. Con un 95% de confianza.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Tabla N° 15: Intensidad de la correlación “r” de Pearson.

TABLA DE INTERPRETACIÓN DE LOS COEFICIENTES DE CORRELACIÓN – “PEARSON”	
Intervalos	Interpretación
– 1.00 =	Correlación negativa perfecta
– 0.90 =	Correlación negativa muy fuerte
– 0.75 =	Correlación negativa considerable
– 0.50 =	Correlación negativa media
– 0.10 =	Correlación negativa débil
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10 =	Correlación positiva débil
+ 0.50 =	Correlación positiva media
+ 0.75 =	Correlación positiva considerable
+ 0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00 =	Correlación positiva perfecta

Fuente: Metodología de la investigación-Roberto Hernández Sampiere, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio – Cuarta Edición- México.

De los resultados evidentemente se puede observar que la correlación media está prevaleciendo con respecto a la Formación del Docente Universitario, de la misma manera respecto a la Calidad de Servicio. Los resultados han evidenciado que al nivel de las dimensiones también prevalece la correlación media.

En el estudio se ha comprobado que existe relación significativa entre las variables Formación del Docente Universitario y Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales-periodo 2016. Al respecto hay estudios que demuestran la relación entre Formación del Docente Universitario y Calidad de Servicio, también hay estudios que niegan esta relación.

PORTILLA RENDON, Beatriz, (2002) en la Tesis “La formación docente del profesorado universitario: perfil y líneas de formación”, se arriba a la siguiente conclusión: De acuerdo a los datos obtenidos se puede verificar que la edad promedio de los profesores que laboran en la UX es de 38,6 años, con una desviación estándar de 8,48, lo cual se puede considerar como una edad media desde el punto de vista profesional.

TURPO CHAPARRO, Edison (2014), en la tesis “Cultura organizacional, imagen institucional y calidad de los servicios educativos según la percepción de los

alumnos, padres, docentes y público externo de la universidad peruana unión” , se llega a la siguiente conclusión: De modo general, existe una valoración positiva de la imagen institucional en relación con la cultura organizacional y la calidad de los servicios educativos percibidos por los estudiantes, padres, docentes y público externo de la UPeU, filial Tarapoto, año 2013.

DE LA CRUZ CEDANO, Eusebio (2013), en la tesis “**Gestión Administrativa y servicios de calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales-Universidad Nacional de Huancavelica-periodo-2013-2014**”, se llega a la siguiente conclusión: La Gestión Administrativa se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE-UNH-periodo-2013-2014.

CONCLUSIÓN

Se llevó a cabo un estudio sobre entre. Formación del Docente Universitario y Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - periodo 2016, se llegó a la siguiente conclusión:

La relación encontrada entre las variables La Formación del Docente Universitario y la Calidad de Servicio es de $r=0.56$, la cual resulta ser correlación positiva media , es decir a medida, que mejora la Formación del Docente Universitario en Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, mejora Correlativamente la Calidad de Servicio a los estudiantes. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

RECOMENDACIONES

- Las autoridades de turno deberían aumentar mayor presupuesto, de la misma manera deben de gestionar charlas, talleres, capacitaciones y especializaciones para enriquecer los conocimientos del profesor universitario porque ellos son los encargados de transmitir informaciones actualizadas a los estudiantes.
- También deberían gestionar becas convenios con universidades de prestigio a nivel nacional e internacional para que el profesor universitario, pueda continuar estudios de maestría y doctorado.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.

1. Chiavenato Adalberto. (1999). "Introducción a la Teoría General de la Administración". Quinta edición.
2. Hernández Sampieri, Roberto. (2010). "Metodología de la investigación", 4ta edición. Mc Graw Hill. México.
3. Hurtado de B. Jacqueline. (2000). "Metodología de la Investigación Holística. Fundación Sypal". Caracas. Venezuela.
4. Lorente, A. (2006). Cultura docente y organización escolar en los institutos de secundaria. Revista de Currículum y Formación del Profesorado.
5. Macías, A. (2009). La docencia del siglo XXI. Innovación y experiencias educativas.
6. Maciel, C. (2003). La investigación acción como estrategia de aprendizaje en la formación inicial del profesorado. Revista Iberoamericana de Educación.
7. Maldonado, A. F. (2010). Problemas y Reflexiones sobre el Máster de Formación de Profesorado: Una mirada crítica desde las ciencias de la educación hacia la gobernanza universitaria.
8. Graó. Manso, J. y Valle, J.M. (2013). La formación inicial del profesorado de secundaria en la Unión Europea. Revista Española de Educación Comparada.
9. Marcelo, C. (1987). El pensamiento del profesor. Barcelona: CEAC.
10. Marcelo, C. (1991). Aprender a enseñar: un estudio sobre el proceso de socialización de los profesores principiantes. Madrid: CIDE.
11. Marcelo, C. (2001). La función docente. Madrid: Síntesis.
12. Marcelo, C. (2002). Los profesores como trabajadores del conocimiento. Certidumbres y desafíos para una formación a lo largo de la vida. Educar.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

TITULO: “LA FORMACION DEL DOCENTE UNIVERSITARIO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES – PERIODO 2016”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la Formación del Docente Universitario y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Qué relación existe entre la Dimensión Académica y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales– Periodo 2016? 2. ¿Qué relación existe entre la Eficiencia y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016? 3. ¿Qué relación existe entre la Dimensión Humanista y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016?</p>	<p>Objetivo general Determinar el tipo de relación entre la Formación del Docente Universitario y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016.</p> <p>Objetivos específicos 1. Determinar la relación entre la Dimensión Académica y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016. 2. Determinar la relación entre la eficiencia y la calidad de servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016. 3. Determinar la relación entre Dimensión Humanista y la calidad de servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación directa entre la formación del docente universitario y la calidad de servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016.</p> <p>Hipótesis nulo No existe una relación directa entre la formación del docente universitario y la calidad de servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE La Formación del Docente Universitario</p>	<p>Formación del docente</p> <p>Formación del docente en servicio</p> <p>Desarrollo profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de instrucción. Calidad de formación. Capacitación. Acompañamiento académico. Especialización. Estudio de Postgrado. Participación. Flexibilidad. Capacidad. Comunicación. Amabilidad en el trabajo. 	<p>TIPO: Aplicada.</p> <p>NIVEL: Descriptivo - correlacional</p> <p>MÉTODOS: Inductivo – Deductivo Analítico – Sintético Estadístico</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal</p> <p>POBLACIÓN 24 docentes de la FCE.</p> <p>MUESTRA 12 docentes de la E.P.A</p> <p>TECNICAS: <ul style="list-style-type: none"> Análisis documental Encuestas Observación directa </p> <p>INSTRUMENTO: <ul style="list-style-type: none"> Ficha. Guia de entrevista. Cuestionario. Guia de observacion. </p> <p>TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS: software SPSS versión 18</p>
			<p>VARIABLE DEPENDIENTE Calidad de Servicio</p>	<p>Dimensión académica</p> <p>Eficiencia</p> <p>Dimensión humanista</p>		



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0534-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 20 de Julio del 2016

VISTO:

Hoja de Tramite del Decanato N° 1718 de fecha 14-07-2016, El Oficio N°0289-2016-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 13-07-16 presentado por el Director de la Escuela Profesional de Administración, Informe N°025-2016-JAI.EPA-FCE-UNH de fecha 12-07-2016 y la solicitud presentado por **ÑAHUI SEDANO JHONATAN AQUILES y MACHUCA JULIAN CRISTHIAN**; pidiendo designación de Docente Asesor y Miembros Jurados para el Proyecto de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regimenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionara tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afín con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° DESIGNAR al LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON, como Asesor del Proyecto de Investigación Científica Titulado: "LA FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES - PERIODO 2016", presentado por ÑAHUI SEDANO JHONATAN AQUILES y MACHUCA JULIAN CRISTHIAN.





SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0534-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 20 de Julio del 2016

ARTÍCULO 2°.- DESIGNAR a los miembros Jurados del Proyecto de Investigación titulado: **“LA FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES - PERIODO 2016”**, presentado por **ÑAHUI SEDANO JHONATAN AQUILES y MACHUCA JULIAN CRISTHIAN** a los siguientes docentes:

- | | |
|---|------------|
| • DR. EDGAR AUGUSTO SALINAS LOARTE | PRESIDENTE |
| • MG. ALBERTO VERGARA AMES | SECRETARIO |
| • LIC. MAT. OSCAR MANUEL GARCIA CAJO | VOCAL |
| • LIC. ADM. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO | SUPLENTE |

ARTÍCULO 3°.- ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 4°.- NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----”



Dr. CARLOS DOZANO NUÑEZ
DECANO



DR. LUIS ALBERTO MEDINA-HERNANDEZ
SECRETARIO DOCENTE



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 010-2017-FCE-R-UNH

Huancavelica, 01 de Febrero del 2017.

VISTO:

Oficio Transcriptorio N° 009-2017-SD-FCE-R-UNH de fecha 01-02-2017, Oficio N° 037-2017-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 11-01-2017, Informe N° 012-2016-DQV-EPA-FCE-UNH de fecha 26-09-2016, Informe N° 21-2016-EASL-EPA-FCE-UNH de fecha 27-09-2016 emitido por el docente asesor y miembros jurados pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por **ÑAHUI SEDANO JHONATAN AQUILES Y MACHUCA JULIAN CRISTHIAN**, y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 con resolución N° 001-2014-AE-UNH de fecha 18-12-2014; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernamental, Académico, Administrativo y Económico.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

Que, el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Proyecto de Investigación aprobado, será remitido al Decanato, para que esta emita Resolución de aprobación e inscripción; previa ratificación del consejo de facultad; el graduado procederá a desarrollar el trabajo de investigación, con la orientación del Profesor Asesor. El docente asesor nombrado es responsable del cumplimiento de la ejecución y evaluación del trabajo de investigación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad.

Que, se debe de tomar en cuenta que los informes finales (Tesis) los tesisistas deberán evitar coincidencias con los temas de clima y desempeño laboral referentes, marcos teóricos, resultados y discusiones.

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinaria del día 01-02-2017;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Investigación Científica titulado: **“LA FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES - PERIODO 2016”** presentado por **ÑAHUI SEDANO JHONATAN AQUILES Y MACHUCA JULIAN CRISTHIAN**.

ARTÍCULO 2° ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 3° NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese.”



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



MG. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO/DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0630-2017-FCE-R-UNH

Huancavelica, 15 de Agosto del 2017.

VISTO:

Hoja de Tramite del Decanato N° 1917 de fecha 08-08-2017; Oficio N° 468-2017-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 08-08-2017, Informe N° 07-2017-DQV-AT-EPA-FCE-UNH de fecha 07-08-2017; presentado por los bachilleres **ÑAHUI SEDANO JHONATAN AQUILES Y MACHUCA JULIAN CRISTHIAN**; solicitando la Ratificación de los Miembros del Jurado para la revisión del informe final de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

Que mediante Informe N° 07-2017-DQV-EPA-FCE-UNH de fecha 07-08-2017, emitido por el docente asesor **LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON** donde emite el resultado final de **APROBACIÓN** de la Tesis Titulado: **"LA FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES -PERIODO 2016"** presentado por los bachilleres **ÑAHUI SEDANO JHONATAN AQUILES Y MACHUCA JULIAN CRISTHIAN**; para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.





RESOLUCIÓN N° 0630-2017-FCE-R-UNH

Huancavelica, 15 de Agosto del 2017

En uso de las atribuciones establecida por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° RATIFICAR a los Miembros de Jurado para la Revisión del informe final de la tesis Titulado: **“LA FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES-PERIDO 2016”** presentado por los bachilleres **ÑAHUI SEDANO JHONATAN AQUILES Y MACHUCA JULIAN CRISTHIAN** para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; a los siguientes docentes:

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| • DR. EDGAR AUGUSTO SALINAS LOARTE | PRESIDENTE |
| • MG. ALBERTO VERGARA AMES | SECRETARIO |
| • LIC. MAT. OSCAR MANUEL GARCIA CAJO | VOCAL |
| • MG. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO | SUPLENTE |

ARTÍCULO 2°.- ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 3°.- NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----”



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



MG. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFCE.
Interesado
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0699-2017-FCE-R-UNH

Huancavelica, 14 de Setiembre del 2017

VISTO:

Hoja de Tramite N° 2226 de fecha 13-09-2017, Solicitud S/N. presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **ÑAHUI SEDANO JHONATAN AQUILES Y MACHUCA JULIAN CRISTHIAN**; pidiendo programación de fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 39 si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que con el OFICIO N° 519-2017-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 12-09-2017, Informe N° 68-2017-EASL-EAPA-FCE-UNH de fecha 12-09-2017, los docentes miembros del jurado evaluador emiten informe de aprobación del informe final de tesis titulado **"LA FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES - PERIODO 2016"**, dando pase a sustentación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° PROGRAMAR la fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis titulada: **"LA FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES - PERIODO 2016"**, presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **ÑAHUI SEDANO JHONATAN AQUILES Y MACHUCA JULIAN CRISTHIAN** para el día martes 19 de Setiembre del 2017 a horas 10:00 a.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0699-2017-FCE-R-UNH

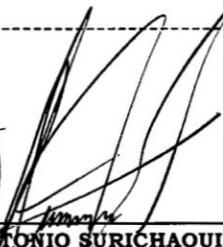
Huancavelica, 14 de Setiembre del 2017

ARTICULO 2° **ENCARGAR** al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----”



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFCE.
Jurados
Archivos