



**VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**GESTIÓN ACADÉMICA PARA EL MEJORAMIENTO  
DE LA CALIDAD DE FORMACIÓN Y ENSEÑANZA EN  
LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LOS  
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD “ALAS  
PERUANAS” - FILIAL CUSCO – 2016.**

**PRESENTADO POR:  
Bach. GÓMEZ CHÁVEZ EDILBERTO**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**LIMA - PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A:

*Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.*

*En especial el trabajo dedico a mis dos hijas Adriazen y Joanne, que son la fuerza de mi vida.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A mi Universidad “Alas Peruanas”: A su Rector PhD Fidel Ramírez Prado, por brindarme este espacio de realización y superación profesional.*

*A los estudiantes y docentes de las Carrera Profesional de Administración de Negocios Internacionales, por su colaboración e interés en el desarrollo de este trabajo de investigación.*

*A todos los docentes de la Escuela de Postgrado, por su enorme paciencia y los conocimientos brindados en el desarrollo de esta investigación.*

*Al Director Carrera Profesional de Administración de Negocios Internacionales en la Filial Cusco, por su disposición de tiempo y colaboración con mis propósitos.*

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
▪ Carátula	
▪ Dedicatoria	ii
▪ Agradecimiento.	iii
▪ Índice	iv
▪ Resumen	x
▪ Abstract	xii
▪ Introducción.	xiii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Delimitaciones de la investigación	18
1.2.1. Delimitación espacial	18
1.2.2. Delimitación temporal	19
1.2.3. Delimitación social	19
1.2.4. Delimitación Conceptual	20
1.3. Formulación del problema	23
1.3.1. Problema general.	23
1.3.2. Problemas Secundarios	23
1.4. Objetivos de la Investigación.	23
1.4.1. Objetivo General.	23
1.4.2. Secundarios.	23
1.5. Hipótesis y variables de Investigación.	24
1.5.1. Hipótesis General.	24
1.5.2. Hipótesis Secundarias.	24
1.5.3. Las variables y su operacionalización.	25
1.5.3.1 Definición conceptual	26
1.5.3.2 Matriz operacional (Docentes).	28
1.5.3.3 Matriz de operacional (Alumnos)	31
1.6. Metodología de la investigación	34
1.6.1. Tipo de investigación	34
1.6.2. Diseño de investigación	34

1.6.3. Población y muestra	35
1.6.3.1. Población	35
1.6.3.2. Muestra.	35
1.6.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.	38
1.6.5. Justificación e importancia y limitación de la investigación.	39
1.6.5.1. Justificación Organizacional	39
1.6.5.2. Justificación legal.	40
1.6.5.3. Justificación Científica.	41
1.6.5.4. Justificación Pedagógica.	42

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes teóricos de la investigación	44
2.1.1. Antecedentes Internacionales	44
2.1.2. Antecedentes Nacionales.	52
2.1.3. Antecedentes locales.	56
2.2 Bases teóricas.	63
2.2.1 Gestión Académica (Variable independiente).	63
2.2.1.1. Definiciones de gestión	65
2.2.2 Calidad de Formación y Enseñanza (Variable Dependiente)	77
2.2.2.1 Definiciones de Gestión	77
2.3 Definición de términos básicos.	83
2.3.1. Terminologías Básicas	83

## **CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

3.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos.	87
3.1.1 Dimensión: Gestión Institucional Global.	90
3.1.2 Dimensión: Valórica Actitudinal	97
3.1.3 Resultados generales de la percepción de los docentes	
Acerca del nivel de Gestión de Calidad	97
3.1.4 Estadísticos para la variable: Nivel de Gestión de Calidad	

Desde la Percepción de los docentes	98
3.2. Análisis de la tabulación y gráficos.	99
3.2.1. Resultados de la percepción de los estudiantes acerca del Nivel De Gestión Académica	99
3.2.2 Contrastación de la percepción de los estudiantes por Carreras Profesionales acerca del nivel de gestión de la calidad.	117
3.3.3 Pruebas Chi-Cuadrado de independencia estadística.	118
3.3. Pruebas de Hipótesis	121
3.3.1. Hipótesis General	121
3.4. Discusión de Resultados	124
• Conclusiones	128
• Sugerencias	129
• Referencias bibliográficas	130
• Anexos	133
1. Matriz de consistencia	
2. Fichas de validación de expertos	
3. Constancias de aplicación	
4. Instrumentos aplicados	
5. Constancia de aprobación del proyecto de investigación	
6. Registros fotográficos.	
7. Otros.	

## ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro N° 1 : Población total objeto de estudio	29
Cuadro N° 2: Muestra Población total objeto de estudio	30
Cuadro N° 3: Muestra Población total objeto de estudio	32
Cuadro N° 4: Técnicas e instrumentos de recojo de datos	33
Cuadro N° 5: Categorías para la calificación de resultados	81
Cuadro N° 6: Resultados para: Competencia Directiva	83
Cuadro N° 7: Resultados para: Competencia Cognitiva	84
Cuadro N° 8: Resultados para: Liderazgo y Trabajo en Equipo	85
Cuadro N° 9: Resultados Generales: Gestión Institucional Global	86
Cuadro N° 10: Resultados para: Relaciones Interpersonales	87
Cuadro N° 11: Resultados para: Compromiso con la Institución	88
Cuadro N° 12: Resultados Generales: Dimensión Valórica Actitudinal	89
Cuadro N° 13: Percepción de los Docentes acerca del nivel de Gestión de Académica	90
Cuadro N° 14: Estadísticos para las puntuaciones de las Dimensiones y Subdimensiones percibidas por los docentes	91
Cuadro N° 15: Resultados para: Clases Teóricas	92
Cuadro N° 16: Resultados para: Clases Prácticas	93
Cuadro N° 17: Resultados para: Visitas a Campo y Prácticas Profesionales	94
Cuadro N° 18: Resultados para: Enseñanza y Aprendizaje	95
Cuadro N° 19: Resultados para: Planificación del Tiempo a inicio del Semestre	96
Cuadro N° 20: Resultados para: Construcción de Instrumentos y Corrección	97
Cuadro N° 21: Resultados para: Retroalimentación	98
Cuadro N° 22: Resultados para: Sistema De Evaluación	99
Cuadro N° 23: Resultados para: Dirección de la Carrera Profesional	100
Cuadro N° 24: Resultados para: Dirección General de la Filial	101
Cuadro N° 25: Resultados para: Malla Curricular	102
Cuadro N° 26: Resultados para: Organización de la Carrera Profesional	103
Cuadro N° 27: Resultados para: Equipo Docente	105
Cuadro N° 28: Resultados para: Infraestructura de la Carrera Profesional	106
Cuadro N° 29: Percepción de los estudiantes acerca del Nivel de Gestión de Calidad	107
Cuadro N° 30: Estadísticos para las puntuaciones de las dimensiones y subdimensiones percibidas por los estudiantes	108
Cuadro N° 31: Percepción de los Estudiantes por Carreras Profesionales acerca del Nivel de Gestión de Calidad.	109
Cuadro N° 32: Prueba Chi Cuadrado para: Percepción de los Estudiantes por Carreras Profesionales acerca del Nivel de Gestión de Calidad	110
Cuadro N° 33: Prueba Chi Cuadrado para: Percepción acerca del Nivel de Gestión según Condición (Docente – Alumno)	111
Cuadro N° 34: Prueba Chi Cuadrada para: Percepción acerca del Nivel de Gestión de Calidad por Carreras Profesionales según Condición (Docente – Alumno)	112

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Resultados para: Competencia Directiva	83
Gráfico N° 2 Resultados para: Competencia Cognitiva.	84
Gráfico N° 3 Resultados para: Liderazgo y Trabajo en Equipo	85
Gráfico N° 4: Resultados Generales: Gestión Institucional Global	86
Gráfico N° 5: Resultados para: Relaciones Interpersonales	87
Gráfico N° 6 Resultados para: Compromiso con la Institución	88
Gráfico N° 7 Resultados Generales: Dimensión Valórica Actitudinal	89
Gráfico N° 8 Percepción de los Docentes acerca del nivel de Gestión de Calidad	90
Gráfico N° 9 Resultados para: Clases Teóricas	93
Gráfico N° 10 Resultados para: Clases Prácticas	94
Gráfico N° 11 Resultados para: Visitas a Campo y Prácticas Profesionales	95
Gráfico N° 12 Resultados para: Enseñanza y Aprendizaje	96
Gráfico N° 13 Resultados para: Planificación del Tiempo a inicio del Semestre	97
Gráfico N° 14 Resultados para: Construcción de Instrumentos y Corrección	98
Gráfico N° 15 Resultados para: Retroalimentación	99
Gráfico N° 16 Resultados para: Sistema De Evaluación	100
Gráfico N° 17 Resultados para: Dirección de la Carrera Profesional	101
Gráfico N° 18 Resultados para: Vicerrectorado de la Filial	102
Gráfico N° 19 Resultados para: Malla Curricular	103
Gráfico N° 20 Resultados para: Organización de la Carrera Profesional	104
Gráfico N° 21 Resultados para: Equipo Docente	105
Gráfico N° 22 Resultados para: Infraestructura de la Carrera Profesional	106
Gráfico N° 23 Percepción de los estudiantes acerca del Nivel de Gestión de Calidad	107

## RESUMEN

La investigación da cuenta de los resultados de un estudio descriptivo sobre el nivel de gestión académica de la Universidad Alas Peruanas - Filial Cusco, a partir de las percepciones y opiniones de docentes y estudiantes respecto a las funciones, capacidades, perfiles y habilidades que tienen los tomadores de decisiones para desarrollar un buen gobierno universitario y como esta incide en el rendimiento académico de los estudiantes traducidos en la calidad de formación y enseñanza en la escuela profesional de administración de negocios internacionales de los estudiantes de que brinda esta casa de estudios.

La presente investigación es de tipo Sustantiva básica, porque se trata de correlacional el grado de estudio. De igual forma, se eligió este diseño de investigación porque implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de la conducta del personal directivo en la gestión del gobierno universitaria en los planos académico e institucional.

Las principales conclusiones dan cuenta que un significativo 71,9% de los docentes que imparte cátedra en esta universidad, consideran satisfactoria o muy satisfactoria el nivel de gestión de calidad de las autoridades universitarias en la dimensión institucional global mientras que el 78,1% de la muestra afirma que la dimensión valórica actitudinal es fundamental en el gobierno universitario como factor de éxito en una gestión de calidad orientado a mejorar en el rendimiento académico de los estudiantes de la escuela profesional de administración de negocios internacionales. Los niveles de rendimiento y calidad de la formación profesional. Resultados casi similares se han encontrado desde la percepción de los estudiantes cuyo 65% de los mismos consideran entre satisfactorio y muy satisfactorio la gestión académica y de la calidad asumida por las actuales autoridades universitarias de la UAP Filial Cusco. Es importante señalar a ese 35% de los estudiantes que configuran sus respuestas entre medianamente satisfactorio e insatisfactorio la gestión universitaria actual, pues reflejan en la gestión de calidad, que permitan satisfacer las necesidades propias de la formación profesional de los estudiantes que buscan mejorar sus estándares de aprendizaje y de rendimiento académico, tal como lo exige la universidad de hoy y la sociedad en la que nos desarrollamos.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión académica, calidad educativa, gobierno universitario, estándares de aprendizaje, rendimiento académico.

## **ABSTRACT**

The research realizes the results of a descriptive study on the level of quality management of the University authorities Peruvian Wings - Subsidiary Cusco, from the perceptions and opinions of teachers and students regarding the functions, capabilities, and skills profiles decision makers have to develop a good university governance and how this affects the academic performance of students translated into the quality of training offered by this university.

The present investigation is of the basic substantive type, because the degree of study is correlational. In the same way, this research design was chosen because it involves the collection and systematic presentation of data to give a clear idea of the conduct of the managerial staff in university government management at the academic and institutional levels.

The main conclusions realize that a significant 71.9% of teachers who teaches at the university, considered satisfactory or very satisfactory level of quality management of the university authorities in global institutional dimension, while 78.1% sample states that the value dimension is critical attitude in government college success factor in quality management aimed at improving levels of performance and quality of vocational training. Almost similar results were found from the perception of students whose 65% of them considered satisfactory to highly satisfactory quality management assumed by current university authorities subsidiary of UAP Cusco. It is important to note that 35% of students shape their responses between moderately satisfactory and unsatisfactory current university management, they reflect the importance of further improvements in quality management, to meet the needs of professional training students seeking to improve their standards of learning and achievement, as required by the university today and the society in which we develop.

### **KEYWORDS:**

Management academic, quality educational, government academic, standards from learning, performance academic

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación permite determinar la relación de la Gestión Académica y el mejoramiento de la Calidad de formación y enseñanza de los estudiantes de la carrera profesional de Administración de Negocios Internacionales, de la “Universidad” Alas Peruanas ; filial-Cusco. Centra su metodología en relación a la Gestión Académica y el nivel de influencia que existe en el desarrollo de las actividades de formación y enseñanza académicas.

El grado de compromiso con la política de inclusión que se desarrolla en los centros universitarios contribuye a la motivación docente y al éxito universitario, pues ayuda a afianzar en el docente la aplicación de métodos, técnicas y estrategias variadas para lograr una enseñanza significativa en todos los estudiantes. Con lo cual desarrolla competencias estratégicas, en combinación con la innovación y la creatividad. En este sentido, los autores como Salend y Duhaney al considerar al docente como una pieza fundamental para propiciar una enseñanza de calidad para “todos” los estudiantes.

Se demanda un cambio de actitud, mentalidad y adaptación del docente para el desarrollo de la calidad académica. Ello exige un refuerzo constante de las competencias para: investigar, actualizarse, dinamizar, emplear la creatividad, liderar, abrirse al cambio, pues ello contribuirá a mejorar la calidad de la formación académica, con equidad para responder oportunamente a las exigencias de la sociedad actual.

Esta predisposición hacia la evaluación de la calidad de la gestión en instituciones universitarias, lleva consigo un cambio; se ha pasado de una visión burocrática del sistema a una visión más autónoma. Esta mayor autonomía implica una mayor y mejor evaluación de las instituciones y una perspectiva diferente que supone, además de una verificación del funcionamiento del sistema, un método para mejorarlo, con el fin de demostrar qué tanto las decisiones tomadas, como las acciones ejecutadas están dirigidas a la mejora del rendimiento académico y de la calidad de la formación profesional.

Con las premisas mencionadas, y con el propósito de encontrar respuestas al fenómeno en estudio, la presente investigación.

## **CAPÍTULO I:**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.**

En el momento del contexto de la actualidad las universidades privadas y públicas buscan garantizar la buena formación académica y profesional capaz de responder con la pertinencia, calidad de las exigencias y necesidades de la sociedad actual.

La Universidad Alas Peruanas Filial – Cusco no es ajena a estos desafíos; en la Escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales, el currículo tiene vigencia como una década, esta no se cambia a corto plazo, lo que repercute en la Gestión de la institución. Este hecho no permite medir la eficiencia, ni la eficacia; así como su impacto social.

El tema de la gestión en lo académico no es nuevo y ha generado amplio debate y propuestas, sin embargo, la gestión en educación superior universitaria es una materia de estudio más tardía y representa un área de aristas particulares. Si bien, los contextos determinan el tipo de sistema educativo superior, y por ende el rol del académico en materia de gestión, por lo general el docente universitario se prepara para tareas académicas de docencia e investigación, sin embargo, no tiene por norma

una preparación para las actividades de gestión, las cuales tarde o temprano constituyen su eje central en su vida académica.

A llegado el momento, donde el docente universitario ocupará un cargo de dirección y gestión en la universidad, director académico, director de carrera, jefe de departamento, decano u otro, y deberá, en la medida de lo posible, realizar una gestión de calidad que signifique un progreso para el equipo de docentes que dirige o direcciona. Pero sin embargo, dicha gestión de calidad no está dada por complemento dentro de su formación, por lo tanto, debe de representar un objetivo sustantivo para el docente universitario.

En Sudamérica, estas tres últimas décadas, el nuevo enfoque del sistema universitario ha sufrido cambios profundamente con una importante masificación de la oferta, explicada principalmente por la aparición de universidades de gestión privadas, que en la actualidad tienen más del 50% de la matrícula total del sistema, así, esta etapa marcada por la expansión llega a un punto crítico que implica, hoy en día, mejoras tendientes a asegurar la calidad de la oferta. Con todo, se ha hecho cada vez más prioritario el perfeccionamiento del sistema universitario, con nuevas normativas, implementación las empresas dedicadas a la acreditación, desarrollo de nuevas metodologías orientadas al que hacer universitario y desafíos como la investigación aplicada e internacionalización de las universidades; todas ellas, apuestas que implican una fuerte responsabilidad a quienes desarrollan las tareas de dirección y gestión en dichos centros superiores de formación universitaria.

A nivel nacional, el número de universidades privadas se han ido incrementando debido a la gran demanda de carreras profesionales orientadas a tecnología y producción, más que de servicios; según Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI, se tiene que más del 59% de universidades son privadas, 41% son universidades públicas, por consiguiente es necesario repensar en las características de gobierno universitario de las mismas, cuyos usuarios exigen un nivel de calidad en la gestión institucional y académica por encima de lo esperado.

En la escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco, a medida que ha ido creciendo la demanda y la cobertura, el tema de gestión académica e institucional por parte de las autoridades universitarias se ha constituido en un factor fundamental en la prestación del servicio que brinda la institución orientado a la satisfacción del usuario

Se ha analizado y observado que tanto docentes como alumnos perciben que las autoridades universitarias, administran la institución poniendo énfasis en temas de carácter administrativo y de carácter de dirección orientado a lo funcional, sin tomar en consideración su verdadera naturaleza de ser una institución universitaria con la capacidad del nivel de investigación y la producción del conocimientos creativos e innovadores, que forma parte de los profesionales de acuerdo a la necesidades ocupacionales y de mercado donde se está desarrollando.

A pesar de los esfuerzos de la Dirección General de la Filial Cusco y autoridades de la sede central de la universidad, aún se presentan dificultades para interpolar políticas de trabajo e involucrar decididamente a los distintos gestores en el marco de una gestión de calidad, debido sobre todo a factores como el compromiso institucional universitario, la dedicación exclusiva, identificación con los objetivos institucionales y otros, que dificultan una gestión muy exitosa y permita una satisfacción en la dirección universitaria que este orientado a mejorar los niveles de rendimiento académico de los estudiantes universitarios y por consiguiente elevar los niveles de calidad en el producto final que son los profesionales que se forman en esta casa de estudios.

En la ciudad del Cusco, ante esta realidad, la carrera profesional de administración de negocios internacionales viene realizando esfuerzos suficientes para mejorar el nivel académico, satisfacer la demanda del mercado, sostener y mantener su prestigio, en beneficio de la sociedad de la región de Cusco.

Al mismo tiempo, de acuerdo a la verificación de los informes de las acciones de supervisión, monitoreo y asesoramiento a los docentes, la gestión pedagógica universitaria de los mismos al conducir la respectiva cátedra.

Presenta serias dificultades, puesto que la mayoría de los profesores universitarios adolecen de una metodología, materia de especialización y sistema de evaluación adecuada y pertinente para el nivel superior universitario y que tiene incidencia directa en el rendimiento académico de los estudiantes.

Es necesario señalar que, por el mismo tiempo de vida institucional de la universidad y su presencia en la ciudad del Cusco, aún no se cuenta con la infraestructura adecuada, recursos tecnológicos, equipamiento, laboratorios y otros, necesarios para complementar la labor docente y que garanticen efectivamente una formación profesional de calidad de los usuarios.

Tanto la gestión pedagógica, la gestión institucional global y la dimensión valorativa de la gestión en general y los servicios complementarios, son elementos constitutivos de una gestión de calidad en el gobierno universitario, por consiguiente se hace necesario recoger percepciones y opiniones de los actores principales a efectos de reconceptualizar, redireccionar y repensar políticas de gestión exitosa o en su defecto consolidar las existentes en esta casa superior de estudios.

Por lo tanto la presente investigación es un aporte a la Facultad de Administración y Educación en especial en la escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco, en especial a las autoridades de la UAP - sede principal de Lima las limitaciones y fortalezas en la Gestión Académica y su influencia en la Calidad de formación enseñanza, en que se encuentra, actualmente en la carrera profesional en estudio.

## **1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL.**

La presente investigación se desarrolla en la ciudad del cusco Ubicado en la región sur oriental del Perú, comprende zonas andinas y parte de la selva

alta. Limita al norte con Ucayali, al sur con Arequipa, Puno, al este con Madre de Dios y Puno y al oeste con Arequipa, Apurímac, Ayacucho y Junín.

Superficie: 71,891 km<sup>2</sup>.

Latitud Sur: 11° 13'19"

Longitud oeste: entre meridianos 72° 59'52" y 73° 57' 45"

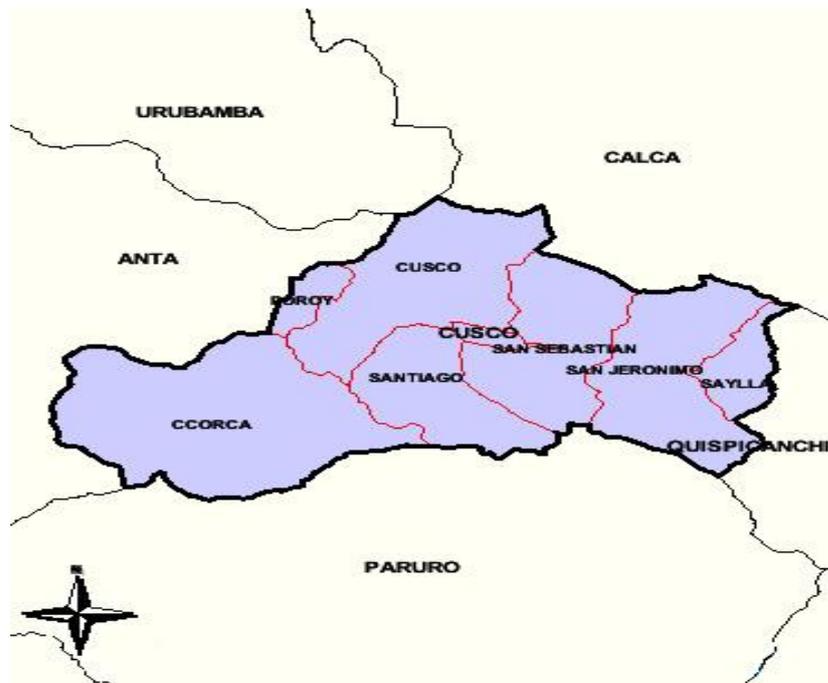
Densidad demográfica: 17.0 hab. /km<sup>2</sup>.

Población Total: 1'171.503 habitantes (Censo 2005).

Capital del Departamento: Cuzco (3,300 msnm)

Provincias: Acomayo, Anta, Calca, Canas, Canchis, Cusco, Chumbivilcas, Espinar, La Convención, Paruro, Paucartambo, Quispicanchis y Urubamba.

Distritos: 108.



### **1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL.**

La presente investigación permite analizar sobre la realidad de la calidad de la formación profesional de la escuela de administración de negocios internacionales de la UAP filial Cusco – 2016.

El presente trabajo de investigación se ha desarrolla con los estudiantes de la escuela de administración de negocios internacionales de la UAP filial Cusco. El promedio de estudio de los estudiantes de nuestra investigación, promedio de (18–25) años promedio.

### **1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL.**

Por las características del objeto de estudio se desarrolla en periodo comprendido los meses Enero a Diciembre del 2016; desde la identificación del problema hasta la sistematización de resultados y hallazgos de la investigación, durante el año académico del mes Marzo 2017.

### **1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.**

La presente investigación se desarrolla en el área- Desarrollo Profesional, “gestión académica para el mejoramiento de la calidad de formación y enseñanza en la escuela profesional de administración de negocios internacionales de los estudiantes de la universidad Alas Peruanas – filial Cusco.

Nuestra Universidad Alas Peruanas, en mayor o menor escala han iniciado el trabajo, con una característica especial: la de integrar la educación en los procesos productivos y los servicios académicos formativos; así como la calidad académica constituye uno de los elementos de mayor importancia y controversia en la educación superior de este momento actual; pues su determinación se encuentra estrechamente vinculada a los procesos de la gestión académica en relación a la calidad de formación enseñanza y el desempeño docente de nuestra casa de estudios superiores.

**a) Gestión académica.**

La calidad de la docencia algunos especialistas plantean que se debe: Buscar nuevas vías de financiamiento, que permita afrontar la demanda de educación superior de la población estudiantil. Actualmente se observa la masificación del sistema universitario, se expresa en el fuerte crecimiento de las matrículas.

Es una respuesta a la competencia japonesa basada en la calidad. Sin embargo, fue un asesor económico estadounidense, **W. Edwards Deming**, el que señaló que. "El consumidor es la parte más importante de la línea productiva", y el que enseñó a los japoneses los distintos métodos de control **Joseph Juran**, también desempeñó un papel crucial a la hora de promocionar la idea de vigilar la calidad y crear métodos de control.

Entre los pasos que estableció para controlar la calidad destacan: la importancia de fomentar la idea de la necesidad de un control férreo de la calidad; la búsqueda de métodos de mejora; el establecimiento de objetivos de calidad y la aplicación de todo tipo de medidas y cambios para poder alcanzar estas metas.

**b) Concepto de Calidad:** calidad es la búsqueda de mejoramiento continuo de los resultados de aprendizaje.

La calidad en el desarrollo académico universitario se determina por la pertinencia de los propósitos, los cuales deben ser relevantes para las personas y la sociedad y dar respuesta a las necesidades presentes y futuras de los beneficiarios, por la eficacia, que es la capacidad que tiene el centro para obtener los resultados deseados con todos los estudiantes en el tiempo previsto y por la eficiencia, que se refiere a la capacidad de hacer una gestión satisfactoria que los recursos que se poseen.

El proceso de la educación superior como sujeto se asienta en momentos claves de su desarrollo expresados por el “aprender a aprender”, “aprender a ser”, “aprender a actuar y a hacer”, “aprender a convivir”, “aprender a cooperar y ser solidario”, “aprender a emprender”, etc. La calidad de la educación es en último término, el propio sujeto educativo, es la propia persona, es el propio ser humano con sus capacidades, convicciones, sentimientos y potencialidades desplegadas en razón de su vida y responsabilidades personal y social. Por su parte Rodríguez .m. y Fernández (1997).

#### **b) Calidad de formación.**

Para mantener una estructura centrada en satisfacer las necesidades y las expectativas de los Clientes, debe lograrse una Cultura de la Calidad en todo el personal de la empresa o Institución educativa, liderada por la Alta Dirección en la consecución de una mejora continua de la calidad y de la productividad; estas ideas constituyen las bases de la Calidad Total: La Calidad Total (TQM) es una modalidad de gestión de la calidad cuyo objetivo consiste en obtener un elevado y permanente nivel de competitividad de la organización sobre la base de adquirir un compromiso total de gerencia y de todos los empleados en la obtención de una total satisfacción del cliente mediante una mejora continua de la calidad.

- **Fijación del rumbo**, entendida como explicitación del fin institucional.
- **Diseño y gestión de los procesos**, como una forma de orientar los procedimientos habituales y extraordinarios de la universidad hacia los fines que se ha propuesto. Este diseño debe contemplar un contexto de cooperación y participación en las actividades académicas en el marco de un clima institucional de motivación que favorezca el desarrollo intelectual y la actualización o permanente.
- **Medición y retroalimentación de cada uno de procedimientos.**

- **Capacitación**, como una forma de poner en cuestión el pasado. Esto tiene que ir junto a las facilidades que brinda la gestión para el uso de soportes tecnológicos modernos y para poner en práctica los conocimientos adquiridos compromiso de quienes forman parte y hacen la institución lo que se consigue fundamentalmente a través de la difusión de esperanza. Esto tiene que ver con una gestión que crea las condiciones para que todos los integrantes de la institución asuman el compromiso de lograr las metas y objetivos institucionales.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

#### **1.3.3 PROBLEMA PRINCIPAL.**

¿Cuál es la relación de la Gestión Académica y la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016?

#### **1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS.**

- a) ¿Cuál es la relación de la Gestión institucional, relacionada a su Misión y Directivos, dentro de la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016?
- b) ¿Cuál es la relación del Valor actitudinal, del Personal Docente y Administrativo y su Motivación con Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016?

### **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL.**

Determinar la relación de la Gestión Académica y la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016.

#### **1.4.2 OBJETIVOS SECUNDARIOS.**

- a) Determinar la relación de la Gestión Académica como la gestión institucional y la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016.
  
- b) Determinar la relación de la Gestión Académica como valor actitudinal en la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016.

### **1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.**

#### **1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL.**

Existe una relación significativa entre la Gestión Académica y la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016.

#### **1.5.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS:**

- a) Existe una relación significativa de la Gestión institucional, relacionada a su Misión y Directivos, dentro de la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016.
  
- b) Existe una relación significativa del Valor actitudinal, del Personal Docente y Administrativo y su Motivación con Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016.

### 1.5.3 LAS VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN.

**Gestión Académica,** Es la variable independiente en este estudio de investigación es identificada con la variable es construida dimensiones las mismas que se explicarán. Algunas características de esta variable son:

#### **Variable de estudio 1: (X):**

- |  |               |
|--|---------------|
| a) Por la función que cumple en la hipótesis | Independiente |
| b) Por su naturaleza                         | pasiva        |
| c) Por el método de estudio                  | Cuantitativa  |
| d) Por la posesión de la característica      | Continua      |
| e) Por los valores que adquieren             | Politómica    |

**Calidad de Formación y Enseñanza.** Es la variable respuesta la cual depende del nivel de desempeño docente y presenta las siguientes características:

#### **Variable de estudio: (Y):**

- |  |              |
|--|--------------|
| a) Por la función que cumple en la hipótesis | Dependiente  |
| b) Por su naturaleza                         | Pasiva       |
| c) Por el método de estudio                  | Cuantitativa |
| d) Por la posesión de la característica      | Continua     |
| e) Por los valores que adquieren             | Politómica   |

#### **1.5.3.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL.**

La gestión académica, es una unidad administrativa con características muy específicas en la Universidad, su misión no es otra servir de hilo conductor de la gestión administrativa del estudiante a lo largo su vida académica.

Misión, es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de ella que se formulan objetivos

detallados que son los que guiaran a la institución u organización.  
Responde a la pregunta ¿que se supone que hace la organización?

Un sistema de Gestión de Calidad para una universidad, según Kells, H. (1997), es: centrarse en la institución, es decir, su enfoque primario es hacia el interior, es de una naturaleza tal que favorezca el desarrollo, de tal manera que el mejoramiento y la ayuda sean su primera preocupación, ser íntegro (honesto) y responsablemente transparente, ser cíclico y cubrir los aspectos principales de la institución en cada ciclo, incluir la oportunidad de validación externa de los juicios internos, estar adecuadamente financiado, de manera que provea tanto incentivos marginales como fondos para los procesos de desarrollo de calidad y para las mejoras recomendadas, ser responsable ante diversos estamentos universitarios

La garantía de calidad por lo general implica la comparación entre un determinado producto o servicio y un estándar, previamente definido, que establece los criterios para calificar la calidad de dicho desempeño.

### 1.5.3.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL (DOCENTES).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES  
(DOCENTES)

VARIABLES	DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	ÍTEMS	ÍTEMS / ÍNDICES	ESCALA DE VALORACIÓN
<b>VARIABLE (X)</b>  <b>GESTIÓN ACADEMICA</b>	<b>DIMENSIÓN: 01</b>  GESTIÓN INSTITUCIONAL, RELACIONADO A SU MISIÓN Y DIRECTIVOS	Competencia Directiva, relacionado a la formulación Coherencia	Tiene la capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente, y los objetivos superiores de la Unidad Académica universitaria.	30%	09	1. Se desarrollan mecanismos de control, seguimiento del rendimiento y productividad del personal docente a su cargo evaluando las actividades de mejora en relación a los resultados logrados y obtenidos. 2. Direccionar las potencialidades y capacidades de su personal para lograr los objetivos de la Unidad académica. 3. Gestiona promueve el desarrollo personal de los miembros de la Unidad a su cargo. 4. procede oportunamente posibles problemas de la institución y la repercusión de éstos en los componentes de la Unidad académica. 5. Tiene la capacidad de evaluar la información que recibe de los diferentes niveles y actores de la organización y decidir cursos de acción al respecto. 6. Tiene la Capacidad de la modificación de los planes de acción o las estrategias cuando éstas no son funcionales en la Unidad académica. 7. Visualiza, evalúa y decide las alternativas de solución más convenientes ante los problemas que enfrenta. 8. Permite su creatividad y flexibilidad en la toma de decisiones y en el abordaje de las problemáticas. 9. Sus presiones laborales puede pensar con claridad, mantener su productividad, sin perder el foco de la problemática.	1 = Nada 2 = Levemente 3 = Moderadamente 4 = Bastante 5 = Absolutamente
		Competencia cognitiva orientadas al Desempeño y Normas	Tiene los conocimientos y habilidades suficientes que le permiten administrar, gestionar y gerencial con solvencia e idoneidad la Unidad	17%	05	10. Realiza las planificaciones basadas en una sólida comprensión de la misión global de la Universidad, sus políticas y prácticas. 11. Se mantiene alerta a los cambios del entorno, detectando necesidades de reestructuración, innovación o mejoramiento que incorpore valor a la Unidad académica. 12. Analiza objetivamente los problemas, considerando sus implicaciones y alternativas antes de tomar decisiones. 13. Se Anticipa los problemas y cambios en el entorno, planificando y desarrollando la actividad e innovación.	1 = Nada 2 = Levemente 3 = Moderadamente 4 = Bastante 5 = Absolutamente

			Académica			14. Propone los estándares de calidad que permiten retroalimentar efectivamente el desempeño de los miembros de la Unidad académica.	
		Liderazgo y trabajo en equipo	Tiene gran influencia sobre el grupo humano a su cargo que le permite incentivarlos para que trabajen en forma colectiva bajo un objetivo común.	23%	07	15. Comunica en forma clara y precisa, a los miembros de su Unidad, cuestiones relativas a la marcha institucional, la toma de decisiones o tareas específicas, cuando corresponde o se le solicita. 16. Dirige al grupo hacia objetivos y metas definidas otorgando tiempo y recursos necesarios para su logro. 17. Demuestra capacidad para persuadir o influenciar al personal a su cargo respecto de los objetivos que ha definido. 18. Trasmite entusiasmo y confianza, estimulando el desafío por descubrir y emprender nuevos proyectos o posibilidades. 19. Coordina esfuerzos de planificación con otros estamentos de la universidad. 20. Gestiona el talento humano para fortalecer el espíritu colectivista y el compromiso con la institución. 21. Es capaz de involucrar a los demás en las decisiones que puedan afectar al clima y cultura organizacional.	1 = Nada 2 = Levemente 3 = Moderadamente 4 = Bastante 5 = Absolutamente
<b>DIMENSIÓN: 02</b>  VALOR – ACTITUDINAL, DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO Y SU MOTIVACIÓN.		Relaciones interpersonales, su eficiencia	Interactúa recíprocamente con sus dirigidos sobre la base de la comunicación, respecto y afectividad.	17%	05	22. Muestra actitudes constructivas y asertivas en sus relaciones interpersonales al interior de la universidad. 23. Demuestra interés y comprende los problemas que pueden estar afectando a sus colaboradores y/ o pares. 24. Es tolerante frente a quienes no comparten sus valores e ideas. 25. Estimula a los miembros de su Unidad Académica a que planteen sus desacuerdos y/o críticas de forma directa y constructiva. 26. Procura mantener un clima de trabajo sano, ofreciendo un espacio para escuchar las inquietudes, necesidades y sugerencias de los colaboradores y lograr su eficiencia.	1 = Nada 2 = Levemente 3 = Moderadamente 4 = Bastante 5 = Absolutamente
		Compromiso con la institución y sus incentivos	Muestra lealtad a la institución, con los principios y objetivos	13%	04	27. Actúa conforme a las normas y a los estándares éticos de la institución. 28. Tiene la capacidad de mantener un equilibrio entre los valores morales y éticos de la organización y su visión personal acerca de ellos. 29. Tiene una actitud de pertenencia a la institución y es manifiesta su deseo de seguir siendo parte de ella. 30. Tiene una disposición de hacer grandes esfuerzos a favor de la institución, su reconocimiento con sus incentivos.	1 = Nada 2 = Levemente 3 = Moderadamente 4 = Bastante 5 = Absolutamente
<b>TOTAL</b>				<b>100%</b>	<b>30</b>		

### 1.5.3.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL (ALUMNOS).

VARIABLES	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	ÍTEM	ÍTEMS / ÍNDICES	VALORACIÓN
VARIABLE (Y) CALIDAD DE FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	Enseñanza y aprendizaje	Clases teóricas	Las sesiones teóricas de aprendizaje se desarrollan apoyadas en metodología activa de acuerdo a los postulados de la educación moderna.	12%	8	1. Capacidad Motivacional de los docentes para mi participación en clases 2. Entrega material formativo por parte de los docentes 3. La Calidad y su utilidad de los materiales facilitados. 4. Oportunidades de realizar trabajos grupales y en equipo. 5. Su Aplicación de sus conocimientos al campo laboral. 6. Oportunidades de discusiones durante las clases 7. Coherencia y relación entre lo enseñado en las diferentes asignaturas 8. Lenguaje nivel de oratoria utilizado por los docentes.	1 = Muy Insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Medianamente Satisfecho 4 = Satisfecho 5 = Muy Satisfecho
		Clases prácticas	Las sesiones prácticas se desarrollan con el auxilio de tecnología e instrumental apropiado	12%	8	9. Calidad y Cantidad de clases prácticas 10. La utilidad de las clases prácticas 11. Disposición de ayudar del personal encargado 12. Disponibilidad de instrumentos y/o computadores en clases prácticas 13. Calidad de las computadoras y/o instrumentos 14. Frecuencia en que se utilizan los computadores y/o instrumentos 15. La disponibilidad del laboratorio de inglés 16. La disponibilidad de otros laboratorios propios de la Escuela	
		Visitas a campo y prácticas profesionales	Existe compatibilidad entre los conceptos teóricos aprendidos en laboratorio y la práctica profesional en campo.	9%	6	17. Las Oportunidades dadas por la Escuela Profesional 18. Establecer vínculos con profesionales del área 19. Frecuencia de las visitas a campo que realiza la Escuela Profesional 20. Utilidad y aplicabilidad de las visitas a campo 21. Estudio de los casos visto en las visitas 22. Apoyo para realizar la práctica profesional	
Sistema de evaluación		Planificación del tiempo a inicio del semestre	Existe un sistema de planificación que evalúa los aprendizajes y conocimientos en periodos de tiempo apropiados	11%	7	23. Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones 24. Entrega oportuna de evaluaciones aplicadas 25. Cumplimiento de las fechas programadas para evaluaciones 26. Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios 27. Entrega oportuna de pautas de corrección de evaluaciones 28. Coherencia entre fechas pactadas en diferentes asignaturas 29. Coordinación entre docentes para planificar las fechas de evaluación	1 = Muy Insatisfecho 2 = Insatisfecho 3=Medianamente Satisfecho 4 = Satisfecho 5 = Muy Satisfecho
		Construcción de instrumentos y corrección	El sistema de evaluación diseñado permite evaluar realmente las capacidades y conocimientos desarrollados e impartidos en clase	8%	5	30. Coherencia de los instrumentos con la materia enseñada en clases 31. Coherencia con la dificultad aplicada en ejercicios 32. Claridad en las pautas y consignas en relación a la evaluación 33. Claridad en la redacción de los ítems de las evaluaciones 34. Claridad y pertinencia de los criterios de evaluación	
		Retroalimentación	El sistema de evaluación	5%	3	35. Disposición para analizar y discutir las evaluaciones	

		permite revisar y reforzar las competencias no desarrolladas y los conocimientos no adquiridos por los estudiantes			36. Procedimientos de apelación y/o recuperación en función de notas alcanzadas 37. Reforzamiento previsto en función de los resultados de la evaluación	
Organización de la escuela profesional	Dirección de la escuela profesional	Existen políticas académicas y administrativas que aseguran la gestión de calidad en la Dirección de la escuela Profesional	11%	7	38. Calidad de la atención en Secretaría de la Escuela Profesional 39. Calidad de atención del Director de la Escuela Profesional 40. Disponibilidad de tiempo para atender a los estudiantes 41. Grado de coordinación con la representación estudiantil 42. Entrega de información pertinente y oportuna 43. Respuesta oportuna de resoluciones y toma de decisiones 44. Grado de compromiso con los estudiantes	
	Dirección General de la filial	Existen políticas académicas y administrativas que aseguran la gestión de calidad en la Dirección General de la Filial	5%	3	45. Calidad de atención en Secretaría 46. Calidad de atención de la Autoridad 47. Grado de compromiso con los estudiantes.	
	Malla curricular	La malla curricular que ofrece la carrera profesional responde a las actuales demandas del mercado ocupacional	5%	3	48. Estructura de la Malla Curricular 49. Congruencia de las asignaturas cubiertas por la Malla 50. Cantidad de ramas optativas	
Equipo docente	Docentes	La plana docente cuenta con un calificado perfil académico y la experiencia suficiente que asegura una gestión pedagógica de calidad.	14%	9	51. Disposición de los profesores a atender consultas 52. Trato con los estudiantes 53. Calidad académica del profesorado 54. Puntualidad y cumplimiento de horas de clases 55. Claridad en la exposición de contenidos 56. Motivación a los estudiantes a participar y asistir a clases 57. Cumplimiento con la programación del sílabo del curso 58. Flexibilidad 59. Exigencia	
Infraestructura de la escuela profesional	Infraestructura y servicios de apoyo	La infraestructura, el equipamiento y los servicios complementarios que ofrece la carrera profesional aseguran una formación profesional de calidad de los estudiantes.	9%	6	60. Uso Disponibilidad del laboratorio de computación 61. Uso Disponibilidad de Salas de estudio 62. Disponibilidad de libros y material bibliográfico en la biblioteca 63. Disponibilidad de equipos tecnológicos 64. Calidad de las (clases) donde se desarrollan las sesiones teóricas 65. Calidad de los complejos universitarios en las que funciona la Carrera Profesional.	
			<b>100%</b>	<b>65</b>		

## 1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación es Descriptivo correlacional, porque se trata de correlacionar el grado de relación existente entre las variables de estudio. Según **Sampiere** (1998, Pág. 60), los estudios **descriptivos** permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

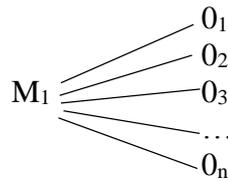
### 1.6.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

La presente investigación es tipo no experimental transaccional correlacional, porque se trata de describir relaciones entre dos o más en un momento determinado los diseños transaccionales tienen como objeto de indagar la incidencia y valores en que se manifiestan uno o más variables Según **Sampiere** (2001, Pág. 188).

Asimismo porque el propósito es medir y evaluar diversos aspectos, dimensiones y componentes de dicho fenómeno, seleccionando una serie de cuestiones para medir cada una de ellas independientemente, para así (vélgase la redundancia) describir lo que se investiga con la mayor precisión posible (Sellitz, 1965, citado en Hernández y Otros, 1999:61).

De igual forma, se eligió este diseño de investigación porque implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de la conducta del personal directivo en la gestión del gobierno universitaria en los planes académico e institucional.

La tipología del presente diseño se esquematiza a través del siguiente diagrama:



Donde:

$O_1, O_2, O_3, \dots, O_n$ : Conjunto de observaciones sobre la variable en estudio.

$M$ : Muestra de estudio.

### 1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 1.6.3.1. POBLACIÓN

Es de carácter finito. Está constituido por docentes y Alumnos de la Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco. Distribuidos de la siguiente manera:

**Cuadro N° 1**

#### **Población total objeto de estudio**

DETALLE	DOCENTES	ALUMNOS	TOTAL
Administración de Negocios Internacionales	55	824	879

Fuente: Centro de Computo y Oficina de Personal de la UAP Filial Cusco. 2016.

#### 1.6.3.2 MUESTRA

De acuerdo a los propósitos de la investigación, es igual a la población de estudio, (Hernández y Otros, 1999), de lo que resultó lo siguiente:

**Cuadro N° 2**

**Muestra Población total objeto de estudio**

DETALLE	DOCENTES	ALUMNOS	SUB TOTAL
Administración de Negocios Internacionales	39	111	150

Fuente: Centro de Computo y Oficina de Personal de la UAP Filial Cusco, 2016.

Para determinar el tamaño de la muestra se hizo el uso de un muestreo cuya fórmula se precisa a continuación: Calcular el tamaño de la muestra de una población estudiantil de la escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales como se indica en el cuadro N° 01 con un nivel de confianza del 95%.

Como no se tiene los demás valores se tomará **E = 0,05**.

Reemplazando valores de la fórmula se tiene: 150 encuestados.

Aplicando la formula con los datos expuestos en líneas anteriores el tamaño de muestra está constituida por 824 Estudiantes correspondientes (I al X ciclos) de Administración de Negocios Internacionales, Docentes 55.

Para determinar la cantidad de estudiantes participantes en la muestra de cada uno de los ciclos respectivos se asumió el criterio establecer porcentajes de 7.85% acuerdo a la presencia de las posibles causas que intervienen en la gestión académica y la calidad de formación enseñanza de los estudiantes de la escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales.

$$n = \frac{Z^2 \alpha^2 N \sigma^2}{(N-1) E^2 + Z^2 \alpha^2 \sigma^2}$$

**En donde:**

**n** = Número de estudiantes que conforman la muestra en el dominio de estudio.

**Z**= Nivel de confiabilidad elevado al cuadrado = (1,96) 3,84

**N** = Número de estudiantes de la Escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco, 2016.

**E** = Margen de error absoluto.

**α** = Nivel de Confianza.

**σ** = Desviación estándar poblacional.

A continuación se realiza el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{(1,96)^2 (824) (0,46232)^2}{(824-1) (0,08)^2 + (1,96)^2 (0,46232)^2} = 111.1292 \text{ Estudiantes}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (55) (0,46232)^2}{(55-1) (0,08)^2 + (1,96)^2 (0,46232)^2} = 39 \text{ Docentes}$$

El número total de alumnos matriculados En la escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales es de 824 estudiantes, el nivel de confianza es del 95% tomando un margen de error absoluto de 0.08 por motivos de factibilidad a la recolección de información en este tipo de encuestas relacionadas a alumnos ubicados en aulas y porque el valor del margen oscila entre 0.05 y 0.1 en diferentes estudios científicos. La desviación estándar poblacional fue estimada a partir de los resultados de la encuesta piloto en estudiantes de la escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco, en la gestión académica y la calidad de formación enseñanza, con una buena consistencia interna (alfa de Cronbach = 0.981). El valor de esta desviación estándar estimada es de 0.46232.

### Cuadro N° 3

#### Muestra Población total objeto de estudio

NIVELES	CANTIDAD DE ESTUDIANT	CANTIDAD DE DOCENTES	%
<b><u>POBLACIÓN</u></b>			
Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial- Cusco.	<b>824</b>	-	100%
Docentes de la Universidad Alas Peruanas-Filial - Cusco.	-	<b>55</b>	100%
<b><u>MUESTRA</u></b>			
Estudiantes del (I al X) ciclo de la Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial-Cusco.	<b>111</b>	-	<b>100%</b>
Docentes de la Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial-Cusco.	-	<b>39</b>	<b>100%</b>

La muestra la conforman los estudiantes del (I – X) ciclo y docentes de la Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial-Cusco.

#### 1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS.

Las técnicas de recojo de datos se refieren al conjunto de procedimientos y recursos de que se vale la ciencia para conseguir información, denominados cuestionarios. Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. (Hernández y Otros, 1999). En tal sentido, en la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de recojo de datos.

## Cuadro N° 4

### Técnicas e instrumentos de recojo de datos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	DESCRIPCIÓN
Fichaje	Fichas bibliográficas	Para la sustentación científica del marco teórico y la construcción de los antecedentes y estudios previos
Observación	Cuaderno de campo	Para demostrar y caracterizar el problema motivo de investigación.
Entrevista	Cuaderno de campo	Para contrastar la información proporcionada por los sujetos de la muestra con la información observada
Encuesta	Cuestionario estructurado	Con la finalidad de caracterizar el fenómeno en estudio y recoger datos sobre las dimensiones de las variables de estudio.

Fuente: Elaboración propia, Edilberto Gómez Chávez.

### **Instrumentos**

**(Se aplicará el Procesador Statistical Package of Social Sciencies - SPSS)**

- Procesamiento de Datos.
- Análisis de datos e interpretación de datos.
- Media, moda y desviación estándar.
- Prueba de hipótesis
- Referente a la prueba t de Student se ha obtenido la siguiente información.
- Gestión Pearson Correlation Sig (2 – tailed) N.

### **1.6.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA Y LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

**1.6.5.1. JUSTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL.-** El presente estudio es importante porque permite conocer y establecer los niveles de calidad del estudiantes de la escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco, en la gestión académica y la calidad de formación enseñanza, el mismo que contribuirá al esclarecimiento o determinación de la problemática; también

el resultado permitirá tener una visión clara y definida acerca al tenerse resultados sobre la relación entre ambas variables, en la medida en que se debe hacer cumplir el plan de estudios y el sílabo, en las diversas áreas temáticas de acuerdo a un cronograma de evaluación rigurosamente científico.

Nuestra universidad en el país tiene una gran acogida en los últimos años debido a que el mercado laboral es cada vez más exigente conforme la ciencia y tecnología mundial avanza de manera vertiginosa; así la escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la UAP Filial Cusco. También tiene, una buena cantidad de postulantes e ingresados, cada año.

Sin embargo, el problema, que es el común denominador en muchas universidades del país; en realidad son muchos los factores que inciden en este problema, pero para efectos del presente trabajo de investigación se toma uno de estos: gestión académica y la calidad de formación enseñanza en la escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco. El estudio es relevante porque se hace durante el periodo ,2016.

#### **1.6.5.2. JUSTIFICACIÓN LEGAL.**

Al respecto se realizó una revisión a las diversas normas que se emitieron al respecto, como son:

La Constitución Política del Perú, en su Artículo 18º sobre la educación universitaria, establece que la educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia. La universidad es la comunidad de profesores, alumnos y graduados. Participan en ella los representantes de los

promotores, de acuerdo a Ley. Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.

La Ley Universitaria N° 27733, en su Art. 43° y la nueva ley N°30220; establece que es inherente a la docencia universitaria la investigación, la enseñanza, la capacitación permanente y la producción intelectual. Habiéndose plasmado las bases normativas, políticas y administrativas para enrumbar la educación peruana hacia la gestión de la calidad; el perfil ideal del ciudadano, egresado o profesional ya sea este varón o mujer; hace suponer que posee características cada vez más compatibles y pertinentes a las necesidades y exigencias de las actuales generaciones que se tornan cada vez más complejas y diversificadas.

Ley N° 28740 Crea el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU). La acreditación de la gestión de la Calidad y de los servicios en las Instituciones educativas en general y sobre todo en las de nivel superior, se convierte hoy en día en una necesidad con carácter imperativo el mismo que es casi imposible desestimar o evadir, por lo que tienen la inmensa necesidad de reinventarse y rediseñar sus estrategias competitivas, optimizando los recursos con los que cuenta a fin de otorgarle un valor agregado en cada uno de los servicios que ofertan a la sociedad. Por lo que la universidad y en forma particular la docencia universitaria debe responder a las necesidades de cambio permanente que experimenta nuestra sociedad que se halla inmersa en un mundo cada vez más variable y cambiante.

### **1.6.5.3. JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA.**

- También la presente investigación es de interés en el campo de la ciencia en cuanto los resultados posibilitaran ampliar y profundizar el cuerpo de conocimiento cuantitativo así mismo tiene su dimensión práctica en cuanto nos permitirá hallar la toma de decisiones adecuadas de las autoridades universitarias.
- El trabajo en concreción de los objetivos expresados, así como los definidos en la investigación están establecidos en los procesos de calidad académica, que se desarrolla en la escuela profesional de administración de negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco, que permanentemente, permite una continua e integradora, a su vez permite despertar el interés institucional en procura de una educación universitaria con calidad, coherente de trabajar en equipo ha permitido:
- Flexibilidad académica, reflejada en la diversificación de la oferta académica, ampliación de oportunidades de acceso, permanencia y movilidad; medición del trabajo académico en créditos; representación de profesores y estudiantes en los órganos de decisión; interdisciplinariedad en la aplicación de estrategias para la formación en investigación; apoyo virtual para tutorías, elaboración de software académicos y administrativos.
- Un cuerpo de docentes, conformado por 55 docentes de tiempo parcial, y que ejercen cátedra, en las aulas como una profesión y de acuerdo con una Enseñanza Diferenciada e integradora, esto es, con apropiación de los alcances de formación Profesional, Universitaria.
- Comprensión, identificación y aplicación de los métodos de enseñanza y herramientas pedagógicas coherentes con las competencias que el estudiante debe desarrollar de acuerdo con el nivel de formación que cursa.
- Por lo tanto la presente investigación es importante en cuanto sirve como fuente fundamental para conocer la situación real de la

escuela profesional de administración de negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco y reflexionar sobre posibles soluciones en la gestión, lo que permita mejorar el nivel académico.

#### **1.6.5.4. JUSTIFICACIÓN PEDAGÓGICA.**

- En relación a la metodología académica, el presente estudio genera un conocimiento básico y primigenio para establecer políticas de gestión orientadas a buscar la calidad en los servicios educativos prestados por la institución.
- En cuanto a la implementación de servicios de apoyo a la formación, se busca recoger información sobre las necesidades de formación profesional en relación a los servicios complementarios que necesitan los estudiantes, a fin de tener éxito en su formación profesional.
- Sobre tutoría y orientación, el estudio recoge datos sobre las necesidades de formación profesional en la dimensión académica en relación al servicio de asesoramiento y orientación profesional que debe tener todo estudiante universitario para tener éxito en su desempeño como tal, que constituyen puntos y elementos básicos en la mejora de la gestión académica de la universidad. La presencia de un docente tutor es uno de los elementos centrales de una pedagogía con base constructivista.

#### **a) IMPORTANCIA:**

El estudio es relevante por cuanto la gestión académica y la calidad de formación enseñanza, de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial que se hace durante el periodo. Lectivo, tiene que ver con los cambios con visión innovadora en Educación Superior, en este caso la investigación teórica y científica es un proceso que requiere del estudio minucioso para conocer si estos cambios se dan de forma óptima y

cuáles son los resultados en la actividad del docente, el mismo que podrá servir como fuente de información antecedente para la realización de futuras investigaciones en este campo. Los resultados de la investigación contribuirán para que las Autoridades Universitarias las condiciones de la formación académica de los futuros profesionales en nuestra casa de estudios; asimismo para enriquecer el conocimiento científico en el país, específicamente en nuestra universidad.

**b) LIMITACIONES:**

El presente estudio presenta algunas limitaciones en su desarrollo, sin embargo estas no deben influir en forma significativa en los resultados de la investigación; entre las más relevantes podemos mencionar las siguientes:

La aplicación de la encuesta, a los alumnos ha demorado en relación con Establecido en el cronograma de actividades, por las características propias de las labores que no permitieron ubicarlos en un solo lugar y por la falta de apoyo de parte de ellos y sus docentes para poder ser encuestados.

Escasa producción investigativa que no coadyuva a la obtención de mayor información.

La poca difusión de los resultados de las investigaciones en el campo de la gestión académica y la calidad de formación enseñanza, de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales.

La investigación tiene como alcances, en primer lugar, a los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

#### **2.1 ANTECEDENTES TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

Dentro de la revisión exclusiva y exhaustiva, de la información existente se ha construido en la presente investigación, en la que se pueden manifestar los siguientes estudios que han generado como teorías y conocimientos científicos sobre las cuales se han construido nuevas teorías a través del presente estudio que fortalecerá el proceso de intercambio de información y transformación y reformas, orientados a mejorar el acceso, calidad, eficiencia y su efectividad para alcanzar los mejores resultados en la formación universitaria.

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

- 1. FLORES VIZCARRA Elías (2009)**, Tesis “Las competencias que los profesores de educación básica movilizan en su desempeño profesional docente (2009)” Universidad Complutense de Madrid , España

(Programa de las competencias que los profesores de educación básica movilizan de manera Evolutiva la Educación), donde da cuenta de tres años de investigación, con el objetivo de describir las percepciones que poseen respecto de sí mismos los profesores básicos del primer y segundo ciclo de Educación Básica de las competencias que movilizan en los procesos de: preparación para la enseñanza, la creación de un ambiente propicio para el aprendizaje de los

estudiantes, la enseñanza para el aprendizaje de todos los estudiantes y en sus responsabilidades profesionales, y de cómo son evaluados por sus superiores jerárquicos los profesores del primer ciclo de Educación Básico en esas mismas competencias.

**Llega a las conclusiones:**

a) Los profesores de su desempeño profesional, constituye un paso fundamental para el desafío de introducir cambios en los procesos de formación inicial, profesionalización y desarrollo continuo de los profesores, que permitan alcanzar el mejoramiento de la calidad y equidad que la sociedad demanda a los sistemas educativos y en especial a la escuela básica.

b) Metodológicamente, la investigación se enmarca en la perspectiva de un estudio empírico, pone de manifiesto las percepciones que tienen de sí mismos los profesores en su desempeño profesional y cómo son evaluados por sus superiores jerárquicos, a través de un instrumento de autoevaluación y de evaluación, estructurado en dominios, criterios y descriptores, teniendo como base los instrumentos educativos.

c) Estándares de Desempeño Profesional Docente, el Marco Para la Buena Enseñanza y el Instrumento de Evaluación de las Prácticas Profesionales de los alumnos de las Escuelas Profesionales de la Universidad de amplia línea de las Ciencias de la Educación universitaria, diseñado por el propio investigador.

d) El estudio se realiza en dos etapas, la primera con la autoevaluación de doscientos cuatro profesores del segundo ciclo básico (de 5° a 8° Básico) en veintinueve escuelas básicas dependientes de la Corporación Municipal de para el Desarrollo Social, la segunda etapa con la autoevaluación y evaluación de doscientos ochenta y cuatro profesores del primer ciclo básico.

**COMENTARIO:** Este estudio las competencias que moviliza el profesor, en su desempeño profesional, se relacionan y son ubicadas en el contexto de la realización de sus actividades pedagógicas, siguiendo el ciclo total del proceso educativo dividido en cuatro áreas o dominios: preparación de la enseñanza, creación del ambiente para el aprendizaje, el acto de enseñar y la relación con su entorno y su propia reflexión profesional. En cada uno de estos dominios

subyacen cuatro preguntas básicas que todo profesor se debe hacer: ¿Qué es necesario saber?, ¿Qué es necesario saber hacer? , ¿Cuán bien se debe hacer? y ¿Cuán bien se está haciendo?

**2) RENTERÍA RAMÍREZ Luis Felipe y QUINTERO ROMERO Néstor Gerardo. 2009** “Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe de la ciudad Bolívar, en la jornada de la mañana” Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá – Colombia.

Uno de los aspectos más importante de toda sociedad es la educación de sus niños, niñas y adolescentes; más esa formación integral que queremos darles tiene que ser en un ambiente de convivencia adecuada, por eso el objetivo de nuestra investigación aborda el tema de Cómo mejorar la convivencia escolar en nuestra institución y pensamos que se podría enfocar desde la parte de la gestión educativa, diseñando una estrategia sobre organización escolar para mejorar los niveles de convivencia.

#### **Llega a las conclusiones:**

Estamos convencidos que el maestro debe constituirse en un mediador social en ese entramado cultural que se vive dentro de la institución.

- a) Es importante dejar clarificado que nosotros proponemos el diseño de una estrategia de Gestión Educativa para mejorar los niveles de Convivencia en el Colegio Rafael Uribe Uribe, jornada de la mañana.
- b) Esta estrategia es particular y específicas de acuerdo a las conclusiones arrojadas por las encuestas y las entrevistas hechas a la comunidad educativa, el nuevo diseño resulta del sentir unificado de docentes y administrativos, padre de familia y estudiantes.
- c) La idea surge de las múltiples manifestaciones de docentes, estudiantes, padres de familia, directivas que al estar realizando sus actividades en ambientes hostiles, con falta de tolerancia, dialogo, compañerismo, respeto, clima laboral pesado (que puede llegar a la violencia física y sicológica,

que en ocasiones puede ser mortal). Por lo tanto, se emplea la mayor parte del tiempo en la solución de estos problemas.

**COMENTARIO:** En este estudio las competencias que moviliza el profesor, en su desempeño profesional, son ubicadas en el contexto de la realización de sus actividades pedagógicas, siguiendo el ciclo total del proceso educativo dividido en cuatro áreas o dominios: preparación de la enseñanza, creación del ambiente para el aprendizaje, el acto de enseñar y la relación con su entorno y su propia reflexión profesional. En cada uno de estos dominios subyacen cuatro preguntas básicas que todo profesor se debe hacer:

**3) PORRAS AGUIRRE Esperanza 2013** “Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples” .Universidad Nacional de Educación. Bogotá – Colombia.

Para el caso colombiano, la política educativa 2010-2014, denominada ‘Educación de calidad, el camino de la prosperidad’, centra su interés en los sistemas de gestión de la calidad (SGC), como una de las estrategias para lograr la calidad educativa.

En éste mismo propósito, y compartiendo con varios autores la advertencia de que la implantación del SGC en las instituciones educativas debe partir del reconocimiento de los factores que pueden condicionar dicha implantación, nos propusimos en esta investigación, identificar las variables de tipo administrativo, organizacional, cultural y de conocimientos sobre gestión de la calidad, que condicionan –de manera positiva o negativa- la implantación del sistema de gestión de la calidad (SGC) en los colegios públicos.

### **Llega a las conclusiones:**

a) Los padres de seis de los ocho casos analizados en la primera etapa, se sienten ‘bastante satisfechos’, en general, con su colegio, unos en mayor grado que otros. Los padres de los Colegios 3, y 7, se sienten ‘poco satisfechos’.

b) Según el análisis factorial realizado, de las ocho dimensiones estudiadas a través del cuestionario aplicado a los estudiantes, la dimensión Seguridad emocional muestra alta incidencia en su satisfacción, fundamentalmente los factores relacionados con el trato que reciben de parte de las personas con quienes interactúan en el colegio.

c) De las siete dimensiones estudiadas a través del cuestionario aplicado a los docentes, el clima de trabajo es la dimensión que muestra mayor incidencia en su satisfacción, fundamentalmente, los factores asociados al ‘sistema relacional escolar’, según el análisis factorial realizado.

d) De las cuatro dimensiones estudiadas a través del cuestionario aplicado a los padres, la dimensión Sistemas de trabajo en el colegio es la que muestra mayor incidencia en su satisfacción, primordialmente, los factores relacionados con la ‘interacción entre los actores escolares’, según el análisis factorial realizado.

**COMENTARIO:** En cada uno de estos dominios subyacen cuatro preguntas básicas que todo profesor se debe hacer: Adicional a éstos dos aportes, entregamos una propuesta derivada de la tesis, denominada ‘Plan de Gestión Integral de la Calidad (PGIC) para las instituciones educativas, fruto del aprendizaje en la experiencia de profundización en los modelos de gestión de la calidad, sobre la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad; que puede contribuir a mejorar los actuales modelos de gestión de la calidad que se están utilizando en Colombia, y con posibilidades de

estudio y aplicación futura, para comprobar su funcionamiento y posible generalización a otros países.

**4) Ingrid Blanco Hernández Víctor Quesada Ibarguen 2014.** “La gestión académica, criterio clave de la calidad de la gestión de las instituciones de educación superior” Universidad de Cartagena (Colombia).

La gestión es un elemento determinante de la calidad del desempeño de las organizaciones; ella incide en el clima organizacional, en las formas de liderazgo y conducción institucional (Gobierno), en el aprovechamiento óptimo de los talentos, en la planificación de las tareas y la distribución del trabajo y su productividad, en la eficiencia de la administración y el rendimiento de los recursos materiales y, por cada uno de esos conceptos, para el caso de las instituciones educativas, en la calidad de los procesos educacionales, razón por la cual, la calidad del desempeño ha sido una preocupación permanente de los directivos.

#### **Llega a las conclusiones:**

**a)** Pero hoy la principal ventaja competitiva de las organizaciones exitosas, no sólo radica en los modelos de gestión de calidad que estén implementando, sino en la calidad de su gestión, la cual involucra además de la gestión de la calidad, la de sus áreas clave: Talento humano, financiera, comercial y tecnológica entre otras.

**b)** Partiendo del hecho de que lo que el CNA ha establecido son lineamientos, no un modelo en sí, para la autoevaluación con fines de acreditación, y dado que la tendencia mundial es a aplicar modelos de gestión integral (modelos de excelencia).

**c)** se realizó una investigación que permitió diseñar un modelo de gestión integral para la educación superior, basado en el modelo de excelencia en la gestión universitaria, propuesto por la Corporación Calidad, incluyendo

los factores y características de los lineamientos para la autoevaluación con fines de acreditación del CNA, lo que permitió una mirada evaluativa completa del desarrollo de las funciones sustantivas de la universidad, y el impacto social que permiten valorar su pertinencia, relevancia, eficacia y calidad.

**d)** Del análisis de los resultados de esta investigación, se concluyó que la gestión académica constituye el criterio clave de la calidad de la gestión de las Instituciones de Educación Superior, tema de esta ponencia.

#### **COMENTARIO:**

El desarrollo de la calidad a escala internacional ha dado lugar a la aparición de varios modelos de excelencia en la gestión. Estos modelos están preparados para servir como instrumento de autoevaluación para las organizaciones. Las instituciones educativas, no han sido ajenas a esta tendencia, y han implementado sistemas de aseguramiento de la calidad basados, algunos, en parámetros de calidad empleados por el sector empresarial, o han adoptado sus propios sistemas y mecanismos, tales como los sistemas de acreditación.

**5) Castillo Solórzano Ximena y Fernández Cruz Paulina Carmen Jacqueline 2012** “Desarrollo del sistema de gestión académica de postgrados de la universidad de (cuenca) “Universidad de Cuenca Ecuador.

La necesidad de mejorar el desempeño a nivel administrativo, académico y financiero de los Programas de Postgrados que se ofertan en la Facultad, por lo que inicialmente propuso un tema de tesis que soportaba todos estos requerimientos. La Universidad de Cuenca tuvo conocimiento del tema propuesto solicitando a la Facultad de Ingeniería apoyo en el proceso de automatización a nivel no solo de la Facultad sino de toda la Universidad de Cuenca.

### **Llega a las conclusiones:**

- a) El análisis, tiende a confundirse que un solo representante de determinada área puede dar a conocer todos los requerimientos de un sistema. Un análisis de requerimientos debe incluir una serie de entrevistas con todos los involucrados en el proyecto.
- b) En especial con aquellos que le darán un uso más continuo al sistema. La etapa de análisis debe formar parte de una metodología que incluya y organice a todas las fases de desarrollo, la cual no se pudo llevar a cabo de manera eficiente en este proyecto de Tesis por inconvenientes surgidos en el DDI.
- c) En cuanto a la implementación del Sistema, hubo varios inconvenientes desde el momento en el que el análisis y el diseño se vieron reflejados en la implementación y pruebas que se realizaban en 2 servidores: Servidor de desarrollo<sup>9</sup> y servidor de Producción<sup>10</sup>.
- d) Uno de ellos fue que los requerimientos de los usuarios no estaban abarcados correctamente lo que conllevó a la modificación del diseño creando nuevas tablas en la base de datos. Resolver estos problemas causaba retardo en la implementación ya que se debía corregir el análisis seguido del diseño.

### **COMENTARIO:**

Por políticas de Estado, en Ecuador se enfatiza el software libre y la Universidad de Cuenca al ser una institución del Estado, se debe estar regido a ese mandato. Una de las ventajas y tal vez la principal que tiene Java sobre .Net, son las herramientas de desarrollo ya que los IDEs para Java son Open Source o libres y en .Net no lo son, es decir, el paquete Visual Studio .Net es comercial y presenta algunos inconvenientes.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

**1. Asmat Girao, (2004)** “Mejoramiento de la calidad en el servicio académico, del Instituto Superior Daniel Alcides Carrión” Universidad Norbert Wiener. **Lima-Perú.**

En la que relaciona la variable gestión académica, especialmente en la comunicación deficiente, mantenimiento de la infraestructura, laboratorios, en la escasa capacidad de liderazgo de la dirección; y verifica que existe una influencia significativa entre el área administrativa en la comunicación y los servicios que prestan; a partir de ello.

#### **Llega a las conclusiones:**

- a) La comunicación entre el alumnado y las áreas administrativas es deficiente. A nivel de servicios es de vital importancia aprovechar adecuadamente la infraestructura existe tanto laboratorio y aulas.
- b) La comunicación y retroalimentación de la dirección, con el personal Docente debe ser fluido, de manera que permita resolver prontamente los problemas académicos que pudieran presentarse.
- c) La conservación y el oportuno mantenimiento de la infraestructura tecnológica, permitirá la optimización de los usos de los recursos.

**COMENTARIO:** El autor hace mención de la relación al mejoramiento de la calidad del servicio académico, considero que es importante la parte del mantenimiento de la infraestructura, laboratorios, este trabajo de investigación tiene similitud con el presente porque es una parte importante, no siendo sin embargo el único por lo que el trabajo que presento se analiza la importancia del equipamiento e infraestructura.

**2) Boy Barreto, Ana Maritza. (2009).** “La gestión institucional y la calidad educativa en la Institución Educativa Privada San Agustín de San Juan de Lurigancho”. Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”. **Lima- Perú.**

**Llega a las conclusiones:**

a) Existe una relación directa y positiva entre las variables gestión institucional – calidad educativa y esta relación es muy alta desde la percepción de los directivos y docentes en la medida que mejore la gestión institucional de Institución Educativa Privada San Agustín, se alcanzarán mayores estándares y acreditación de calidad educativa.

b) Los datos obtenidos permiten adicionalmente realizar las predicciones acerca de la influencia de los factores estudiados conociendo la medida en que influyen, es decir, su peso en la producción del fenómeno, o sea en la calidad educativa de la Institución Educativa Privada San Agustín.

c) La percepción de los docentes frente a la gestión institucional ejercida por los directivos es poco satisfactoria, ya que se perciben áreas críticas en cuanto a la ejecución curricular como: organización del trabajo, monitoreo de los programas curriculares, manejo del currículo, uso de medios y materiales educativos, aplicación de metodologías.

**COMENTARIO:** El autor hace mención de la relación al mejoramiento de la calidad del servicio académico, considero que es importante la parte del mantenimiento de la infraestructura, laboratorios, este trabajo de investigación tiene similitud con el presente porque es una parte importante, no siendo sin embargo el único por lo que el trabajo que presento se analiza la importancia del equipamiento e infraestructura.

**3. DOMÍNGUEZ BARRERA, Constantino. (1999)** “El desempeño docente, las metodologías didácticas y el rendimiento de los alumnos de la escuela académico profesional de Obstetricia de la facultad de Medicina”. Universidad Cayetano Heredia. Lima- Perú.

El objetivo es determinar la influencia del desempeño profesional de los docentes y de las metodologías didácticas en el rendimiento académico de los alumnos de obstetricia; incluyendo el determinar la eficiencia del desempeño docente e identificar los factores que incidan en la calidad educativa en los estudiantes de la facultad mencionada.

**Llega a las conclusiones:**

a) El factor desempeño docente incrementa el rendimiento académico de los estudiantes con un peso de 1,42.

b) El factor métodos didácticos también influye significativamente incrementado el rendimiento académico de los estudiantes en 1,26.

c) La interacción de los factores desempeño docente y métodos didácticos, no influyen significativamente en el rendimiento académico de los estudiantes de Obstetricia, pues el valor hallado de -0.14.

d) El factor explica, “el eficiente desempeño docente y los métodos didácticos centrados en el aprendizaje” y se incrementan significativamente el desempeño académico de los estudiantes.

**COMENTARIO:** El autor hace mención de la relación que tiene la gestión académica con el rendimiento académico de los estudiantes, considero que es importante en el desempeño docente, las metodologías didácticas y el rendimiento de los alumnos de la escuela académico profesional de Obstetricia de la facultad de Medicina la parte de la enseñanza utilizando adecuadamente las estrategias y métodos para buscar una adecuada profesionalización.

**4. Moscoso Juber, 2004** “Efectos que produce un sistema de normatividad legal universitaria y jerarquizada en la calidad de la gestión universitaria. En la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”. Lima- Perú.

**Llega a las conclusiones:**

a) La modernización de la gestión universitaria implica orientaciones en su organización y desarrollo institucional.

b) La universidad debe ser una comunidad científica, en la cual estudiantes y profesores van produciendo respuestas nuevas.

c) La Calidad de la Gestión universitaria tiene una causal que influye negativamente y esta, es la falta de sistematización y jerarquización de las normas legales universitarias.

d) Propone un nuevo Sistema de Norma Jurídicas Universitaria conveniente Jerarquizado y concordado que faciliten la gestión de una adecuada gerencia administrativa del que hacer universitario.

e) Exposiciones del maestro y su organización responde a medidas estandarizadas de días y horas, calendarios académicos y unidades o créditos para cada curso.

**5) Cortez Jaimes, Julio César. (2007).** “calidad total en la educación superior universitaria”. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima - Perú

**Llega a las conclusiones:**

a) Descriptivo, hace una descripción y explicación de las diferentes dimensiones y los ejes fundamentales en que se pueda abordar dicho tema, desde donde se puede reconocer la calidad de un sistema educativo que implica reconocer el lugar de un problema teórico.

b) Uno se enfrenta con el paradigma de distinguir que la calidad es parte de un ineludible compromiso profesional académico, de poner a disposición de los tomadores de decisiones un marco de acción para lograr la excelencia del proceso educativo universitario.

**COMENTARIO:** El autor hace mención de la relación que tiene la gestión académica con el rendimiento académico de los estudiantes, considero que es importante calidad total en la educación superior universitaria para buscar una adecuada profesionalización,

### **2.1.3. Antecedentes locales.**

**1. Sáenz Piedra, Jorge. 2003,** “La formación docente y su incidencia en la calidad académica de los alumnos del instituto de educación superior pedagógico publico Santa Rosa del Cusco” Universidad Andina del **Cusco – Perú.**

El método aplicado fue pre-experimental. El trabajo se caracteriza por haberse realizado durante el año 1999 hasta el 2002, formulándose como objetivo el determinar la influencia de la formación docente en la calidad académica de los alumnos La formación docente y su incidencia en la calidad académica de los alumnos del instituto de educación superior pedagógico publico Santa Rosa del Cusco, a la vez; buscó establecer el sistema de planificación utilizado por el instituto en sus diferentes niveles influye en la calidad académica de los estudiantes, el establecer el método pedagógico empleado y su influencia en la calidad como el precisar en qué medida el nivel profesional docente beneficia en la calidad académica.

#### **Llega a las conclusiones:**

a) Se verifica que el proceso de formación docente influye en la calidad académica de los alumnos ( $p = 7.46 > 3.48$ ).

b) Al evaluar los criterios de sistemas de planificación educativa y calidad académica, se logra verificar la hipótesis alternativa del sistema de

planificación que influye en la calidad académica de los alumnos al encontrar un valor experimental de 11,57 mayores que el valor tabular de 3.48.

c) Al evaluar el método pedagógico y la calidad académica de los alumnos, se obtuvo un valor experimental de 6,08 mayores que el valor tabular de 3,48 manifestando que el método pedagógico empleado por los docentes influye en la calidad académica.

d) Al ser evaluado el nivel profesional de los docentes y la calidad académica de los alumnos, encontramos un valor experimental de 5,25 mayores al valor tabular de 3,48; lo cual nos permite señalar que el nivel profesional del docente influye significativamente en la calidad académica de los alumnos.

e).El dominio de la asignatura se evaluó con la calidad académica de los alumnos, obteniendo un valor experimental de 8,06 mayores que el 3,48 lo que permite ratificar la hipótesis alterna, que manifiesta que el dominio de la asignatura del docente influye en la calidad académica de los alumnos.

**COMENTARIO:** El autor hace mención de la relación que tiene la gestión académica con el rendimiento académico de los estudiantes, considero que es importante calidad total en la educación superior universitaria para buscar una adecuada profesionalización,

**2.-** Ramos Durán Inés Giovanna, 2016 “Participación de los padres de familia y su influencia en la gestión de calidad en las institucional de las instituciones educativas del nivel inicial Ugel - Canchis – Cusco, 2015” Universidad Andina, Néstor Cáceres Velásquez, Cusco - Perú.

### **Llega a las conclusiones:**

La realidad educativa por la cual atraviesa nuestra sociedad peruana no es más que el reflejo de nuestra delicada situación económica, social, política y cultural en la que nos debatimos; como consecuencia, hace del sector educación, uno de los estamentos más afectados que necesita asistencia y replanteamiento en su estructura, por el gobierno de turno, quien mediante el

Ministerio de Educación es el indicado en propiciar una política educativa de calidad. También los demás agentes de la educación deben ponerse en alerta y comprometerse para lograr el cambio de nuestro sistema educativo. Los padres de familia deben demostrar amor a sus hijos, reforzar su autonomía, brindarles ayuda oportuna y comprensión permanente para que se puedan desarrollar armoniosa e integralmente; en tal sentido se observa la despreocupación y la irresponsabilidad de los Padres de Familia en lo referente a su participación en las Gestión Institucional.

**PRIMERA:** La situación de la participación de los padres de familia influye deficientemente en la gestión institucional de las entidades educativas públicas del nivel de educación inicial en la UGEL - Canchis - región Cusco, año 2015. Esta conclusión se debe a las formas, niveles y factores de participación que influyeron directamente en la gestión institucional.

**SEGUNDA:** El nivel de participación de los padres de familia es deficiente en la gestión institucional de las entidades educativas del nivel de educación inicial. Se observa en los resultados obtenidos en la encuesta a padres de familia y directoras/es. Se debe a la falta de organización de los padres de familia, su participación coaccionada, a la falta de apoyo a la gestión institucional, a su poca participación del CONEI e instrumentos de gestión y al estilo autoritario de las directoras/es del nivel de educación inicial.

**TERCERA:** Las formas de participación de los padres de familia en la gestión institucional en las instituciones educativas de la educación básica regular, nivel inicial, es también deficiente y débil. Se debe a la participación pasiva, indirecta y obligada.

**CUARTA:** Manifiesta que, la participación de los padres de familia está condicionada, simplificada, limitada a la asistencia de los padres y las madres a determinados actos, casi siempre de carácter extraescolar.

**QUINTA:** Para las directoras/es, los padres y madres de familia dentro de las instituciones educativas de educación inicial son vistos como fiscalizadores o controladores; no como personas que ayudan y colaboran en la gestión institucional.

**SEXTA:** En la gestión institucional los padres de familia solamente llegan a participar de un nivel de información. Esta participación se ubica en un nivel básico; es decir, sin asumir un grado de responsabilidad y tener una capacidad de decisión, a pesar de los dispositivos legales que le otorga esta función.

**SEPTIMA:** Los padres de familia no asumen la responsabilidad en las acciones de gestión institucional, como es la elección del CONEI; tampoco participan en los procesos de formulación del PEI, PCC y reglamento interno. Ellos deciden no tomar parte en los aspectos de la gestión institucional o que no consideran que sea importante.

**COMENTARIO:** El autor hace mención de la relación que tiene la gestión académica con el rendimiento académico de los estudiantes y los padres de familia deben demostrar amor a sus hijos, reforzar su autonomía, brindarles ayuda oportuna y comprensión permanente para que se puedan desarrollar armoniosa e integralmente; en tal sentido se observa la despreocupación y la irresponsabilidad de los Padres de Familia en lo referente a su participación en las Gestión Institucional.

**3.-** Esquivel Chañi Nancy, Huamani Quispe Delcy Eveling “gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel secundario del distrito de san Sebastián – cusco 2015” Universidad Andina del Cusco – Perú,2016.

Hoy en día, en el mundo en general y en el Perú, la educación secundaria tiene un reconocimiento importante, que ha propiciado la revisión de políticas hacia la infancia en las últimas décadas, cuando además ha habido una gran diversificación del servicio por su ampliación en la cobertura hacia todos los contextos socioculturales, que necesitan este servicio, esto implica que las Instituciones Educativas del nivel inicial deben asumir el reto cada vez mayor de mejorar la calidad del servicio educativo que ofrecen a sus usuarios directos (estudiantes) y a los indirectos (padres de familia, comunidad).

### **Llega a las conclusiones:**

a) En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco, el 28.9% de los encuestados manifestaron que el nivel de la gestión administrativa es muy buena, la misma que genera una calidad de servicio educativo muy buena, debido a que realizan una buena planificación y organización administrativa, seguido de la dirección y control administrativo que también es bueno, los mismos que ayudarán a la mejora en la calidad de servicio educativo y según la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel secundario del distrito de San Sebastián – Cusco; dado  $p = 0.000 < 0.05$ , donde el grado de relación es del 34.8%.

b) En las instituciones educativas privadas del nivel secundario del distrito de San Sebastián - Cusco, el 28.9% de los encuestados manifestaron que el nivel de la planificación administrativa es muy bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo alto, debido a que la gran mayoría de los directivos conocen y trabajan en función a la misión y visión de la empresa.

Además tiene establecido sus estrategia, políticas y presupuesto que ayudan a cumplir sus objetivos, y según la prueba estadística Chicuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre la Planificación administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel secundarios del distrito de San Sebastián – Cusco; dado  $p = 0.000 < 0.05$ , donde el coeficiente de correlación es del 23.1%.

c) En las instituciones educativas privadas del nivel secundario del distrito de San Sebastián - Cusco, el 22.2% de los encuestados manifestaron que el nivel de la organización administrativa es bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que la mayoría de las instituciones educativas no tienen bien definido su estructura orgánica, así como también, no están regularmente distribuidas las funciones del personal, y según la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede concluir que no existe

una relación significativa entre la Organización administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado  $p = 0.141 > 0,05$ .

d) En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco, el 24.4% de los encuestados manifestaron que el nivel de la dirección administrativa es muy bueno, la misma genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que lideran grupos de trabajo propiciando la participación de los trabajadores, se está empezando a tomar en cuenta la opinión de los trabajadores, además se fomenta el reconocimiento al buen trabajo del personal y según la prueba estadística chi-cuadrado se puede afirmar que existe relación significativa entre la dirección administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel secundario del distrito de San Sebastián – Cusco; dado  $p = 0.030 < 0.05$ , donde el grado de relación es del 22.4%. 5. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco, el 24.4% de los encuestados manifestaron que tiene un buen, la misma que genera una calidad del servicio educativo de nivel medio, debido a que no realizan un control preliminar, concurrente y posterior, a la misma que se plantean acciones de mejora. Por otro lado, se tiene un control estricto de asistencia con el personal y según la prueba estadística Chi-cuadrado se puede afirmar que no existe relación entre el Control administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel secundario del distrito de San Sebastián – Cusco; dado que  $p = 0.300 > 0.05$ .

**COMENTARIO:** El autor hace mención de la relación esto implica que las Instituciones Educativas del nivel secundario deben asumir el reto cada vez mayor de mejorar la calidad del servicio educativo que ofrecen a sus usuarios directos (estudiantes) y a los indirectos (padres de familia, comunidad).

4.- Areche Zarate Virginia Filomena ,2011 “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora. Universidad Andina del Cusco – Perú, 2012.

### **Llega a las conclusiones:**

a) Existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la escuela, además las categorías de ambas variables se asocian entre sí, siendo esta relación positiva y alta.

b) Se halla una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta.

c) Existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la innovación de la gestión institucional, resultando una relación positiva y alta.

c) Se halla una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la evaluación en la gestión institucional, con una relación positiva y alta.

**COMENTARIO:** El autor hace mención de la relación que tiene la gestión académica con el rendimiento académico de los estudiantes, considero que es importante calidad total en la educación superior universitaria para buscar una adecuada profesionalización,

## **2.2 BASES TEÓRICAS.**

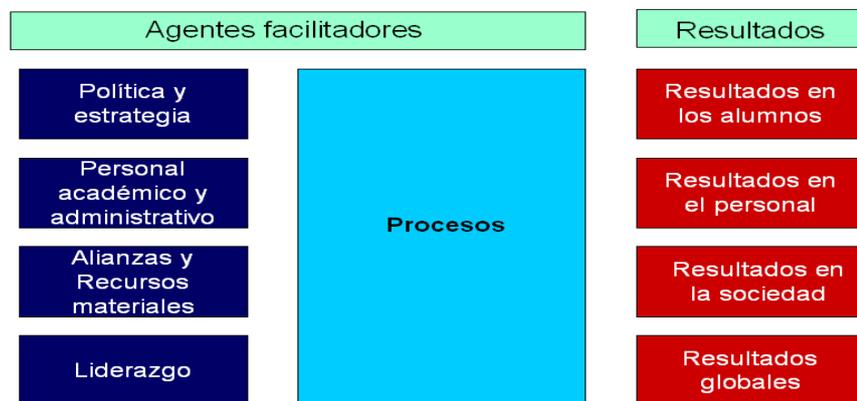
### **2.2.1. Gestión Académica (variable independiente)**

Gestión Académica La Universidad de Málaga - España entiende como Gestión Académica el "ser", una institución de calidad implica ante todo el contar con un sistema de gestión para el mejoramiento continuo, el cual debiera funcionar de manera articulada con los objetivos institucionales, los cuales debieran a su vez ser consistentes y pertinentes con las necesidades y expectativas de aquellos a quienes sirve la institución. La Gestión Académica, tiene como objetivo principal, garantizar la incorporación de los mecanismos que permitan el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo de la Universidad, partiendo de la realidad a las demandas de la sociedad.

El sistema gira en torno a la reflexión y análisis de diversos aspectos relevantes que definen “el ser y el hacer de la institución”, con el apoyo de un conjunto de criterios e indicadores de calidad desarrollados para cada uno de los ámbitos del quehacer universitario: formación académica, investigación y servicios, desde un enfoque multidimensional.

En tal sentido la Gestión de Calidad universitario ha sido adoptada toma referencia el modelo de excelencia de la calidad EFQM (Fundación Europea para la Gestión de Calidad). La figura tres muestra los criterios considerados en los procesos de autoevaluación de la calidad de acuerdo al modelo EFQM adaptados al contexto de la universidad.

**Figura N° 01**



Modelo de excelencia EFQM tomando como referencia para  
El desarrollo del sistema de Gestión de la calidad (SGC) PUCP

Es un claro ejemplo de aplicación del sistema de gestión de la calidad empresarial adaptado al sistema universitario toman como referencia los criterios arriba señalados ha elaborado procedimientos metodológicos para llevar a cabo procesos de autoevaluación en carreras (especialidades), en Facultades y Departamentos. Asimismo han trabajado en guías metodológicas para todos los programas académicos de formación continua. Es importante mencionar que ahora es un sistema de gestión de calidad propuesto. Para la PUCP busca regular agentes, procesos y resultados al nivel de tres actividades consideradas fundamentales para la PUCP: Formación, Investigaciones y Servicios.

Según García Leiva, la Gestión Educativa, debe tener al logro de los objetivos y metas educacionales, atendiendo las necesidades básicas de los estudiantes, de los docentes y de la comunidad toda, en pos de un modelo de país solidario, ético y participativo.

Por su parte Ivancevich nos dicen que la “gestión académica el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales, académicas de una institución requiere de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola no podría lograr”.

Efectivamente en las diversas actividades laborales, y académicas, se requiere de comunicar entablar un diálogo e informar, los objetivos o metas comunes a realizar, para lograr resultados óptimos deseables, se necesitan otras personas, porque una sola sería imposible que desempeñe las diversas funciones y actividades que demanda una institución educativa.

Así, Ivancevich, nos recuerda que el gerenciar o gestionar se realizan con mucha cautela o prudencia para modernizar, reformar o transformar a las Administraciones Públicas teniendo siempre presente al hombre y a la mujer. Proponemos que ese gerenciamiento o gestión sea realizados desde un enfoque humanista y ético, con soporte en principios en pos del Desarrollo Humano.

Aporte de J. Delors, nos enriquece en este tipo de gerenciamiento, consideramos los cuatro pilares de la educación.

- **Aprender a conocer**, Este tipo de aprendizaje tiende al dominio de los instrumentos mismos del saber, puede considerarse un medio y como finalidad humana; consiste que cada persona aprenda a comprender el mundo que le rodea, para vivir con dignidad, desarrollarse como profesional y relacionarse con los demás. Con el fin del placer de conocer.
- **Aprender a hacer**, está dirigido principalmente a la formación profesional. De la noción de calificación a la competencia.

- **Aprender a vivir juntos y aprender a ser**, este aprendizaje constituye una de las principales empresas de la educación contemporánea. Es el desafío que se vive frente a la violencia.
- El descubrimiento del otro pasa por el conocimiento de uno mismo, para desarrollar en el niño y el adolescente una visión cabal del mundo, la educación, tanto si es por parte de la familia como del educador, esto es imprescindible en la base del desarrollo de la persona ya que esta manera es muy eficaz para aprender nuevos conocimientos que nos llegan desde diferentes medios. Pero para ello hay que pasar por estas fases: el descubrimiento del otro, pero primero de uno mismo y tender hacia objetivos comunes.
- **Aprender a aprender** (la parte estratégica) más que conocimientos estáticos, estrategias de aprendizaje.
- **Aprender a hacer** (la parte práctica) como vínculo y transformación de la realidad, es decir, el desarrollo de habilidades.
- **Aprender a ser** (la parte filosófica) como conciencia de sí mismo y el desarrollo de valores.
- **Aprender a convivir y colaborar con los demás** (la parte social) como un desarrollo de la conciencia social y la solidaridad, es decir, el aspecto actitudinal. Cada uno de estos objetivos tiene una finalidad concreta el primero consiste en cada persona debe conocer el mundo que les rodea para poder vivir con dignidad, desarrollarse profesionalmente y comunicarse con los demás, viene hacer las bases humanas para realizar una actividad.

La Gestión Académica requiere una estructura y una cultura orientada al cambio, que le permita conservar sus valores constituidos, sin caer en el gerenciamiento empresarial y comportarse, al mismo tiempo, como institución responsable y eficaz al servicio de la sociedad, Como manifiesta Ana C. Muñoz y otras, presenta un momento de gestión académica utilizando como referencia alguna de los modelos de gestión del conocimiento existente, atendiendo a las características y de acuerdo a las necesidades académicas de la universidad del valle, valora la gestión académica, a fin de redefinir sus fundamentos, estrategias y desarrollos programáticos.

Entre sus funciones principales se encuentra la gestión del programa de innovación, mejora académica, y hace frente a los retos derivados del proceso de convergencia con actividades dirigidas tanto en la mejora continua de la calidad académica, de la docencia como el aprendizaje. La calidad de formación y enseñanza, cumple el rol específico la de la aplicación de los métodos de planificación, y evaluación organizacional en las diversas instancias de flujo de información y toma de decisiones en el ámbito administrativo de las instancias académicas.

También se relaciona directamente el proceso de admisión, matrícula, el mantener actualizando los registros de notas actas, modernización de medios y materiales didácticos, coordinar las actividades académicas, con personal docente y mantener la apertura del canal de comunicación y estar en permanente dialogo con los estamentos internos y con las instituciones.

La Gestión Académica, se identifica como el centro de los recursos humanos y materiales, presenta una forma holística de conducir la administración y la gestión de los diversos procesos que ella comprende a nivel de autoridades, docente, personal administrativo y en especial su centro los estudiantes, quienes son y serán la referencia de la calidad académica y su relación en el mejoramiento de la calidad de formación y enseñanza de su formación profesional en el desempeño futuro de sus labores profesionales ante la sociedad, con equidad, calidad humana y atento a las invocaciones, avances científicos y tecnológico.

Podríamos mirar la relación entre la gestión académica y la calidad de formación y enseñanza como el valor de las acciones académicas en relación con las autoridades universitarias en el cumplimiento de su rol y de la misión la que evidencia en los resultados y logros alcanzados.

La Universidad de Murcia, abarca la Gestión Académica todos los procesos que van desde las pruebas de acceso y preinscripción, hasta la gestión de títulos, pasando por la gestión de planes de estudio, matrícula y gestión de expedientes y becas; en este aspecto la universidad trata en lo posible de manejar coordinar

con sistemas operativos de punta para lograr la eficacia y la eficiencia en el servicio llegando a la equidad.

La Gestión Académica universitaria recoge la complejidad de una normativa viva, dinámica, sometida a continuos cambios procedentes en unos casos de las competencias, avances tecnológico y científico cada vez mayores, y los desafíos de la sociedad de las propias universidades, en las cuales, la inquietud por ofrecer una enseñanza universal en los diferentes campos, se complementa con la idiosincrasia propia de cada universidad.

Así la universidad de Zaragoza, gestiona y coordina los diversos procesos académicos: acceso, admisión, becas, estudios propios de la universidad, relaciones internacionales, logrando la mayor eficiencia a través de la aplicación de procesos racionales y ágiles.

#### **2.2.1.1 Definiciones Gestión de Calidad.**

Tal como ha evolucionado la calidad, el concepto ha sufrido varias transformaciones en el tiempo, de tal manera que existen diferentes definiciones emitidas por los estudiosos de la calidad:

Cumplimiento de los requisitos (Crosby). La atención está en el grado en que un producto determinado cumple con las especificaciones técnicas o requisitos que se establecieron en el diseño.

Adecuación al uso (J. Juran) Se trata de buscar el producto mejor adaptado a las necesidades del cliente, considerando también el diseño del producto. Juran menciona que no es fácil alcanzar un acuerdo sobre el concepto de calidad, pero una de las definiciones cortas que ha sido bien acogida es la calidad es “adecuación al uso“(Juran, 1990:14).

Satisfacción de las expectativas del cliente (A. Feigenbanm 1986 total quality control) En esta definición se aprecia una implícita consideración de la opinión del cliente sobre el producto y/o servicio prestado.

**a) Modelo de Gestión de la Calidad.**

Es de JUSE (unión de japoneses científica de ingenieros), que adopta los fundamentos de Calidad Total del Premio Nacional a la Calidad en Japón (Premio Deming), creado en 1951, y orientaciones que orienta la tarea a que misión, visión y objetivos, se despliegan en la organización donde se gestionan los procesos para alcanzar los objetivos. Según fuente de Castro Díaz- Balart Fidel (2001):”Ciencia, Innovación y Futuro”, Instituto Cubano del Libro. Pág. 22. Cuba. Gestión de la calidad EFQM (Fundación Europea para la Gestión de Calidad), acondicionados al contexto de la universidad, se basa en:

- La satisfacción del cliente, “la satisfacción de los empleados y un impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales”
- Se trata de un modelo de aplicación continua en el que cada uno de sus 9 elementos (criterios) se desglosan en un cierto número de sus criterios, pudiendo utilizarse de forma independiente o conjunta. Estos subcriterios se evalúan y ponderan para determinar el progreso de la organización hacia la excelencia.

En cada década de los 80, el sistema universitario a nivel mundial fue impulsado por el sistema empresarial y por los procesos de evaluación institucional que desde años atrás se llevaban a cabo en Estados Unidos, Canadá y más recientemente en Europa. Ello dio lugar a un proceso de reflexión en el que el tema de la calidad asume un lugar prioritario, habiendo sido creados los sistemas de control de la Calidad en las IES (Instituciones Educativas Superior) y habiéndose fundado diversas agencias para la evaluación y acreditación de los procesos universitarios.

Orientadas a medir la relevancia social de las instituciones, la eficiencia y el impacto de sus acciones, como se observa en la figura N° 02.

Figura N° 02

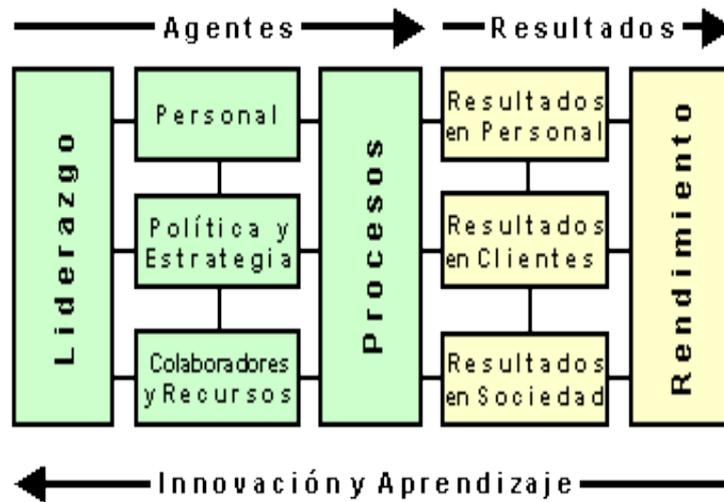


Figura N° 1. Modelo de Gestión de la Calidad de las universidades.

La gestión en la universidad se basa en los siguientes criterios: Según Juan Antonio Cano.

- Liderazgo organizacional y de responsabilidad pública, existe un líder o guía en cada escuela, Facultad, Unidad, dirección en las dependencias de la universidad, que se responsabiliza en coordinar, dirigir con la finalidad de llegar a cumplir con los planes y objetivos estratégicos propuestos, en un tiempo concreto, también de coordinar con las instituciones y autoridades competentes de turno, como entidad pública, quien cubre los gastos de honorarios de los Docentes, administrativos, infraestructura entre otros.
- Planificación estratégica y desarrollo, en coordinación con los docentes, estudiantes, personal administrativo, se planifica, organiza este Plan estratégico, que responderá a la demanda necesaria de la sociedad, local, regional, nacional e internacional.
- Focalización en el estudiante, sus necesidades y expectativas, es indispensable, ubicar e identificar las necesidades de los estudiantes y priorizarlas así como sus intereses presentes y futuros, para ser tomado en cuenta en la planificación.
- La Administración del proceso formativo (educativo) y de apoyo, es decir desarrollo de la currícula, diseño, gestión y evaluación curricular con el soporte administrativo.

- Focalización en los profesores, que saben lo que enseñan, aman lo que enseñan, aman la enseñanza y creen en quienes enseñan y se identifican con la institución donde enseñan.
- Información, análisis y comunicación que sustenta la toma de decisiones, toda decisión o acuerdos debe quedar escrito y emitir un documento oficial para comunicar a la comunidad universitaria.
- Medición y valoración, es decir evaluación sistemática, insumo del proceso, producto con referencia a un conjunto criterios, principios e indicadores de estándares de calidad propuestos y consensuados con los docentes y estudiantes.
- Toma de decisiones de cambio e innovación luego de la revisión interna y externa inicia el proceso de la búsqueda de la toma de decisiones, para considerar y reajustar el Plan Estratégico. (En clave de apertura, escucha y discernimiento para llegar a una determinación en un bien común).
- Resultados: efectividad y satisfacción, los resultados son los logros y éxitos alcanzados en el tiempo propuesto, la satisfacción que se observa por el esfuerzo común realizado, permite dar el reconocimiento necesario.
- Utilidad que se reconoce a los resultados de la evaluación en la implementación de las acciones correctivas (credibilidad).
- Implementación de la gestión de soluciones con los actores (participación y concreción) para manejar las adversidades dentro de la institución, como personas responsables; el líder tendrá que observar e identificar las limitaciones de los agentes de la institución, para gestionar y manejar estas situaciones y buscar el bien común.

**b) La gestión de calidad universitaria basado en procesos.**

Generalmente cuando se mide el valor agregado, por ejemplo en términos de la formación o conocimientos a la entrada y salida del proceso, se obtiene un indicador cuantificable de “valor agregado”, modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad **ISO 9001:2000**, que tiene precisamente un enfoque basado en procesos.

Figura N° 03



Figura 2. Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2000.

Para poder emplear este modelo es necesario tener bien identificados a los clientes y a la vez definir cuál es nuestro producto, si se utiliza el enfoque en el cual el producto, si se utiliza el enfoque en el cual el producto es definido como “el diferencial de conocimiento adquirido en el proceso académico de la institución”, ya que si decimos que el producto es el estudiante de nuestra universidad, caemos en controversias por el lado de la Educación universitaria ya que el estudiante no se lo puede tratar como un producto que se está transformando, sino más bien el conocimiento significativo para él.

- En este modelo se debe determinar los procesos clave que intervienen en el aprendizaje significativo del estudiante, que pueden ser el sistema académico, el sistema universitario, la vinculación con otras instituciones.
- Este modelo está basado en los ocho principios de gestión de la calidad tomados de la Norma ISO 9000:2000, los cuales llevan a la Universidad que atrae a los estudiantes, a los mejores profesores, con los mejores recursos físicos y tecnológicos, que por su propia naturaleza, es la calidad, es excelente y producirá graduados de alta calidad.

### **c) Gestión universitaria.**

La gestión en la universidad se basa en los siguientes criterios: Según Juan Antonio Cano.

- Liderazgo organizacional y de responsabilidad pública, existe un líder o guía en cada escuela, Facultad, Unidad, dirección en las dependencias de la universidad, que se responsabiliza en coordinar, dirigir con la finalidad de llegar a cumplir con los planes y objetivos estratégicos propuestos, en un tiempo concreto, también de coordinar con las instituciones y autoridades competentes de turno, como entidad pública, quien cubre los gastos de honorarios de los Docentes, administrativos, infraestructura entre otros.
- Planificación estratégica y desarrollo, en coordinación con los docentes, estudiantes, personal administrativo, se planifica, organiza este Plan estratégico, que responderá a la demanda necesaria de la sociedad, local, regional, nacional e internacional.
- Focalización en el estudiante, sus necesidades y expectativas, es indispensable, ubicar e identificar las necesidades de los estudiantes y priorizarlas así como sus intereses presentes y futuros, para ser tomado en cuenta en la planificación.
- La Administración del proceso formativo (educativo) y de apoyo, es decir desarrollo de la currícula, diseño, gestión y evaluación curricular con el soporte administrativo.
- Focalización en los profesores, que saben lo que enseñan, aman lo que enseñan, aman la enseñanza y creen en quienes enseñan y se identifican con la institución donde enseñan.
- Información, análisis y comunicación que sustenta la toma de decisiones, toda decisión o acuerdos debe quedar escrito y emitir un documento oficial para comunicar a la comunidad universitaria.
- Medición y valoración, es decir evaluación sistemática, insumo del proceso, producto con referencia a un conjunto de criterios, principios e indicadores de

estándares de calidad propuestos y consensuados con los docentes y estudiantes. Toma de decisiones de cambio e innovación luego de la revisión interna y externa inicia el proceso de la búsqueda de la toma de decisiones, para considerar y reajustar el Plan Estratégico. (en clave de apertura, escucha y discernimiento para llegar a una determinación en un bien común).

- Resultados: efectividad y satisfacción, los resultados son los logros y éxitos alcanzados en el tiempo propuesto, la satisfacción que se observa por el esfuerzo común realizado, permite dar el reconocimiento necesario.
- Utilidad que se reconoce a los resultados de la evaluación en la implementación de las acciones correctivas (credibilidad).
- Implementación de la gestión de soluciones con los actores (participación y concreción) para manejar las adversidades dentro de la institución, como personas responsables; el líder tendrá que observar e identificar las limitaciones de los agentes de la institución, para gestionar y manejar estas situaciones y buscar el bien común.

Se entiende que una institución tiene calidad en tanto cuenta, de manera sostenida, con una estructura efectiva para realizar la visión y misión propuesta, en su plan estratégico o de desarrollo, con sistemas eficaces y transparentes en la toma de decisiones, con líderes de altas competencias, gestores, y profesionales cuyo perfil responda con sus talentos valores y se potencie para alcanzar la misión institucional propuesta. En tal sentido la Gestión universitaria requiere de un liderazgo y compromiso de las autoridades en los diferentes niveles, el perfeccionamiento, capacitación de los funcionarios, y de todo el personal, solo se puede exigir calidad en la medida en que se capacita en los diferentes aspectos; es importante la participación de los académicos y administrativos en los procesos.

La reflexión y análisis sobre resultados obtenidos, en especial el currículo centrado en el estudiante en función de formar un egresado con un perfil profesional de utilidad para la sociedad (responsabilidad social) y la voluntad de implementar y permitirá la toma de decisiones de cambio.

- Es así que Chiavenato, propone tres condiciones necesarias: Que todas las personas involucradas tengan conocimiento claro y uniforme de la misión de la organización, y de las estrategias globales para realizarla. Indicación de Idalberto Chiavenato, Administración proceso Administrativo, 2001 Mc Graw Hill. Colombia.
- Capacitación profesional de las personas para que aprendan a diagnosticar las situaciones y tomar correctamente las decisiones que se requieren y adaptarlas a los objetivos de la organización.

## **2.2.2. Calidad de formación y enseñanza (variable dependiente)**

### **2.2.2.1 La Calidad de Formación y enseñanza.**

La Universidad Nacional Agraria considera un sistema de calidad de formación y enseñanza centrado en lo académico, que coordine e interrelacione las acciones de mejoramiento de la calidad en el ámbito de los servicios administrativos y apoyo, de la gestión institucional, la planificación estratégica y la oferta y demanda académica.

También toma en cuenta con calidad de formación y enseñanza, como un esfuerzo organizado y sistemático, para alcanzar mayores niveles de calidad en la gestión institucional universitaria y en su quehacer en general, que permita tomar decisiones, e implementar las acciones y los cambios necesarios para lograrlo. Dicho sistema tendrá como eje lo académico a partir de él involucra toda la acción universitaria.

Se propone que dicho sistema de calidad formación y enseñanza que considere los siguientes elementos:

**a. Enseñanza y aprendizaje.-** parte de la definición. Kwan (2000, en Gonzales, 2009), señalan que existen factores contextuales que influyen las concepciones que los docentes sostienen, entre ellos, la institución en que enseñan. La configuración de las concepciones de enseñanza aprendizaje en las dimensiones que incluyen al docente, el estudiante y el contenido remite a lo que Houssaye (1982, en Undurraga, 2007, p.27)

denomina “triángulo Pedagógico”, y representan una manera habitual de analizar los procesos de enseñanza y aprendizaje. En esta mirada, se enfatiza la interdependencia de los fenómenos enseñanza y aprendizaje en los contextos de educación formal, sostenido que “la enseñanza se define en función del aprendizaje” (Undurraga, 2007, p.27). Desde este planteamiento, podrá cuestionar la idea de que la investigación con docentes universitarios sobre concepciones de enseñanza pudiera darse por separado de lo que tales docentes conciben complementariamente como aprendizaje.

**b. Sistema de Evaluación.-** un sistema donde el docente debe evaluar de forma objetiva el rendimiento que ha tenido cada alumno durante cada curso, por lo que se refiere tanto a la asimilación de conocimientos como la realización de trabajos y/o prácticas de retroalimentación. Se ha de evitar que se produzca un efecto de subjetividad que impida una valoración uniforme cuya evaluación debe contemplar los siguientes puntos:

- La planificación de tiempo.
- Construcción de Instrumentos y corrección.
- Retroalimentación.

En el caso de los cursos que nos ocupan, adoptaremos un sistema mixto que comprenda pruebas de evaluación orales con la exposición de algún tema específico y/o el desarrollo de alguna práctica o trabajo. Los trabajos deben valorarse adecuadamente y constituir la parte más importante del proceso de evaluación.

**c. Organización de la Escuela Profesional.-** La Escuela Profesional tiene a su cargo la organización y coordinación de las actividades curriculares de la Facultad, asimismo, evalúa el rendimiento y comportamiento del docente y las actividades académicas. Que defina, realice y documente las acciones de sensibilización, capacitación y comunicación pertinentes para contar con los recursos humanos formados y motivados para avanzar en el mejoramiento de calidad de formación y enseñanza.

Que establezca los procedimientos operacionales y estén a disposición de todos para desarrollar las acciones y lograr los objetivos y metas propuestas.

Que establezca los controles y el monitoreo y lo documente avances de los sílabos propuestos por la escuela profesional.

Que realice las revisiones y evaluaciones que le permitan detectar las debilidades y mejoras pertinentes, así como la revisión de las políticas propuestas y su continuo mejoramiento en su malla curricular.

Según, Rafael Rangel. Pág. 26 “El posicionamiento educativo se regirá por la calidad académica que ofrezcamos, por ser mejores, tener mejores estudiantes, acreditar los programas, estar dentro de los primeros y desarrollar sistemas de información como apoyo a estos factores”, para el sostenimiento sustentable de nuestra calidad académica y garantizar una gestión que respete la sociedad y tiempo histórico en que encontramos.

**d. Equipo Docente.-** La actual reforma de las enseñanzas universitarias y la formación en competencias, requiere de una coordinación del profesorado implicado, por ello se considera indispensable para conseguir un adecuado desarrollo del proceso de enseñanza- aprendizaje la creación de Equipos Docentes. Los equipos docentes establecerán criterios compartidos en materia de metodología y evaluación que optimicen el desarrollo de competencias. La cooperación entre docentes llevará a un mejor desarrollo del aprendizaje por parte de los estudiantes.

El equipo docente se estructura por curso. Formaran parte del mismo la totalidad del profesorado implicado en la docencia de cada curso. Cada equipo docente de curso designara de entre sus miembros a un responsable de la coordinación.

Funciones del Equipo Docente de curso.

- Disposición de los profesores a atender consultas de los estudiantes, trato con los estudiantes.
- Calidad académica de la plana docente.

- Puntualidad y cumplimiento de horas de clases. Claridad en la imposición de contenidos.
- Motivación a los estudiantes a participar y asistir a clases.
- Cumplimiento con la programación del silabo del curso. Flexibilidad. Exigencia.

**e. Infraestructura de la Escuela Profesional.-** La infraestructura y equipamiento de los servicios complementarios que ofrece la escuela profesional comprende aquellos servicios y espacios que permiten el desarrollo de las tareas académicas universitarias.

**1** Las características de la infraestructura física de la escuela profesional contribuye a la conformación de los ambientes en los cuales se forman los estudiantes universitarios y, por tanto, funcionan como plataforma para prestar servicios académicos uso disposición de laboratorios, de computación, que garantizan su bienestar.

**2** pues éste influye en su formación académica en el uso disponibilidad de salas de estudio y su desarrollo integral.

**3** Además, dicha infraestructura es una condición para la práctica docente, pues es un insumo básico para los procesos académicos de formación, en ella se tiene la disponibilidad de bibliotecas, de equipos tecnológicos. Así, las características de la infraestructura se transforman en oportunidades para la formación y la enseñanza académica. Aun cuando se reconoce que los servicios educativos universitarios se pueden prestar bajo condiciones de insuficiencia o inadecuación de la infraestructura, es deseable que el entorno donde se encuentran los estudiantes, de manera independientemente la escuela profesional en la que se encuentran, tenga características que permitan garantizar su bienestar y facilitar la realización de los procesos de calidad de formación y enseñanza.

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

### 2.3.1 TERMINOLOGÍAS BÁSICAS.

La selección y ordenamiento de estas terminologías, permiten especificar la operacionalización de las variables de estudio. La Gestión Académica y la calidad de formación y enseñanza.

**LA GESTIÓN ACADEMICA**, es una unidad administrativa con características muy específicas en la universidad, su misión no es otra de servir de hilo conductor de la gestión administrativa del estudiante a lo largo de su vida académica.

**a) Gestión institucional relacionada a su Misión y Directivos**, es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de ella que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la institución u organización.

Responde a la pregunta "¿qué se supone que hace la organización?"

**- Competencia Directiva relacionada a la formulación Coherencia.:**

Tiene la capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente, y los objetivos superiores de la Unidad Académica universitaria.

- Misión, es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de ella que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la institución u organización.

- Plan Estratégico: El plan estratégico es indispensable, ya que no solo te ayuda a fijar el rumbo que deberá llevar la empresa, sino que te da un mapa del camino a seguir, y nos ayuda a saber si estamos en el camino correcto para llegar a donde nos proponemos en la empresa.

Nos Recuerda que el que no sabe a dónde va, cualquier camino lo lleva.

- El Plan Estratégico de la Universidad es un documento en el que se recoge la planificación a largo plazo de la institución y que incluye y define: la misión, declaración de valores, la visión, las metas a conseguir, los objetivos a alcanzar, núcleo de competencias, las estrategias a seguir, las políticas y planes operativos.

- Coherencia, grado de correspondencia existente entre lo que la institución o programa declara en su misión y lo que efectivamente realiza.

- **Competencia cognitiva**, Tiene los conocimientos y habilidades suficientes que le permiten administrar, gestionar y gerencial con solvencia e idoneidad la Unidad Académica.

- **Liderazgo y trabajo en equipo**, Tiene gran influencia sobre el grupo humano a su cargo que le permite incentivarlos para que trabajen en forma colectiva bajo un objetivo común.

**b) Valor actitudinal del Personal Docente y Administrativo y su Motivación.**

- **Relaciones interpersonales su eficiencia**, Interactúa recíprocamente con sus dirigidos sobre la base de la comunicación, respecto y afectividad.

- **Compromiso con la institución y sus incentivos.**, Muestra lealtad a la institución, con los principios y objetivos.

- Desempeño, actividad concreta realizada idóneamente.

- Normas, atributos que rigen el desarrollo y desempeño de las actividades académicas y administrativas de la universidad.

- Motivación, el estímulo y aliciente que se da en el proceso de la labor de una actividad en general.

- Incentivos, reconocimiento a una eficiente y eficaz desempeño encomendado, el incentivo puede ser económica, resolución otra modalidad.

- Personal administrativo, es el conjunto de personas calificadas que desempeñan una labor administrativa o un servicio, propuesto; no reemplaza la labor de un docente ni directivo.

**CALIDAD FORMACION Y ENSEÑANZA**, es el conjunto de propiedades inherentes a las actividades de docencia, investigación y extensión cultural que desarrolla una institución, valorada a través de los indicadores de eficiencia, eficacia y relevancia.

a) **Formación y Aprendizaje**, actividad determinada a aprender los contenidos de acuerdo a las competencias propuestas en el currículo, la interacción de los estudiantes y docentes universitarios.

- **Clases teóricas**, son los medios por el cual el docente universitario hace significativo el proceso aprendizaje en lo estudiantes universitarios desde el nivel motivacional, entrega de material formativo, realización de trabajos grupales y tópicos de manejo de oratoria utilizado por los docentes.

- **Clases Prácticas**, son los medios por el cual el docente universitario hace significativo el proceso aprendizaje en lo estudiantes universitarios desde el nivel de clases prácticas con simulaciones del sistema informático, utilizando laboratorios de inglés y otros instrumentos adecuados a la formación de la escuela profesional.

- **Visitas acampo y prácticas profesionales**, es la documentación y materiales que permiten clarificar o profundizar las competencias en el proceso enseñanza aprendizaje de ahí que la información sea, veraz, clara e interesante. - Evaluación, es medio que permite realizar la valoración del proceso E-A. Esto permite dar oportunidades la escuela profesional, establecer vínculos con profesionales del área, frecuencias de visitas acampo, esto le permita una utilidad y aplicabilidad de las visitas del campo, realizar estudios simulaciones visto de las visitas, el

apoyo realizado a los que realizan las practicas por la escuela profesional.

**b) Sistemas de Evaluación,** Es la capacidad del docente de evaluar a los alumnos de la escuela profesional en su capacidad formativa.

- **Planificación del tiempo a inicio del semestre,** es proceso de concretizar la existencia de un sistema de planificación que evalúa los aprendizajes y conocimientos en periodos de tiempo apropiados.

- **Construcción de instrumentos y corrección,** es importante contar con el sistema de evaluación diseñado y permita evaluar realmente las capacidades y conocimientos desarrollados e impartidos en clase.

- **Retroalimentación,** El sistema de evaluación permite revisar y reforzar las competencias no desarrolladas y los conocimientos no adquiridos por los estudiantes.

**c) Organización de la escuela profesional.**

- **Dirección de la escuela profesional,** Existen políticas académicas y administrativas que aseguran la gestión de calidad en la Dirección de Escuela Profesional.

- **Dirección General de la filial,** Existen políticas académicas y administrativas que aseguran la gestión de calidad en la Dirección General de la Filial.

- **Malla Curricular,** La malla curricular que ofrece la escuela profesional responde a las actuales demandas del mercado ocupacional, nacional.

**d) Equipo Docente.**

- **Docentes,** La plana docente cuenta con un calificado perfil académico y la experiencia suficiente que asegura una gestión pedagógica de calidad.

**e) Infraestructura de la escuela profesional.**

- **Infraestructura y servicios de apoyo,** La infraestructura, el equipamiento y los servicios complementarios que ofrece la carrera profesional aseguran una formación profesional de calidad de los estudiantes.

- 1). Clima Organizacional:** Es la interacción entre docentes, participantes de maestría y la Unidad de Pos Grado, con el fin de elevar el rendimiento académico y en investigación; dichos vínculos producen pertinencia e identidad para enfrentar y solucionar desafíos que puedan afectarlos a través de normas de convivencia en el aula, y desarrollando entre sus miembros un ambiente de confianza. Chiavenato (2001).
- 2). Estilo del Docente:** Son las diferentes conductas que manifiesta el Docente en ejercicio de su curso, para integrar intereses comunes y lograr objetivos institucionales. Alvarado (2004)
- 3). Función de Gestión:** Incide en la eficacia de la Unidad de Post Grado de la universidad. Alcántara (2001)
- 4). Gestión Eficaz:** Actos que han producido un cambio y que ha resuelto a su vez un problema. Alvarado (2009)
- 5). 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. Drucker (1999)
- 6). 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. Escudero (2006)
- 7). Gerencia:** Cargo de gerente, conjunto de decisiones eficientes, positivas que toma el gerente en base a una buena formación ética y profesional. Lopera (2004)

- 8). Control:** Uno de los procesos de gestión que consiste en medir y verificar el correcto y eficiente cumplimiento de las funciones administrativas del personal. Alvarado (2004)
- 9). 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. Alcántara (2001).
- 10). Calidad de la formación:** Es un complejo constructor explicativo de valoraciones que para términos de nuestro estudio se operacionalizan en términos de calidad de conocimientos, midiéndolo a través del rendimiento académico de los alumnos. Lopera (2004)
- 11). 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. Alvarado (2004)
- 12). Gestión:** Conjunto de métodos, procedimientos, estrategias combinadas que se aplican para desarrollar los procesos de organización, planificación dirección. Alcántara (2001)
- 13). Gestión de cultura:** Se ha identificado y fortalecido los principios y valores de calidad de la institución, mediante el análisis de la realidad y las necesidades institucionales y del entorno. Lopera (2004)

- 14). Valores éticos:** Atributos relacionados con la práctica de valores éticos en la sociedad.
- 15). Dominio científico:** Atributos relacionados con el conocimiento que el docente tiene sobre la especialidad de su formación Profesional y la forma como trasmite sus conocimientos y fomenta la participación de sus alumnos. Alcántara (2001).
- 16). Calidad de la formación:** Es un complejo constructor explicativo de valoraciones que para términos de nuestro estudio se operacionaliza en términos de calidad de conocimientos, midiéndolo a través del rendimiento académico de los alumnos. Lopera (2004)
- 17). 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.
  - Demostración de actitudes que promuevan el aprendizaje y las relaciones humanas genuinas. Alvarado (2004)
- 18). Responsabilidad:** Atributos relacionados con la asistencia, puntualidad y cumplimiento. Drucker (1999)

## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.**

Los estudiantes de la muestra respondieron a un Cuestionario que constó de 65 ítems, los cuales corresponden a cinco dimensiones con sus correspondientes once sub dimensiones, cada ítems pudo ser valorado usando una escala de Likert que adopta valores que van desde muy insatisfecho (1) hasta muy satisfecho (5).

Los docentes de la muestra respondieron a un Cuestionario que constó de 30 ítems, los cuales corresponden a dos dimensiones con sus correspondientes cinco sub dimensiones, cada ítems presenta afirmaciones las cuales pueden ser respondidas en una escala de Likert que adopta lo siguientes categorías Nada (1), Levemente (2), Moderadamente (3), Bastante (4), Absolutamente (5).

Para la calificación de la variable en estudio, de sus dimensiones y sub dimensiones se usaron los siguientes criterios de calificación, que son descritos en el siguiente Cuadro.

**Cuadro N° 01**

**Categorías para la calificación de resultados**

Dimensiones D Sub dimensiones SD	Puntuación (P) y Categoría (CA)							
	P	CA	P	CA	P	CA	P	CA
<b>D1:</b> Gestión Institucional Global	1-26	D	27-52	C	53-88	B	89-105	A
<b>SD11:</b> Competencia Directiva	1-11	D	12-22	C	23-33	B	34-45	A
<b>SD12:</b> Competencia cognitiva	1-6	D	7-12	C	13-18	B	19-25	A
<b>SD13:</b> Liderazgo y trabajo en equipo	1-9	D	10-18	C	19-27	B	28-35	A
<b>D2:</b> Valórica Actitudinal	1-11	D	12-22	C	23-33	B	34-45	A
<b>SD21:</b> Relaciones interpersonales	1-6	D	7-12	C	13-18	B	19-25	A
<b>SD22:</b> Compromiso con la institución	1-5	D	6-10	C	11-15	B	16-20	A
<b>ST1:</b> Percepción de los Docentes acerca del Nivel de Gestión de Académica.	1-37	D	38-74	C	75-121	B	122-150	A
<b>D3:</b> Enseñanza y aprendizaje	1-27	D	28-54	C	55-81	B	82-110	A
<b>SD31:</b> Clases teóricas	1-10	D	11-20	C	21-30	B	31-40	A
<b>SD32:</b> Clases prácticas	1-10	D	11-20	C	21-30	B	31-40	A
<b>SD33:</b> Visitas a campo y prácticas profesionales	1-7	D	8-14	C	15-21	B	22-30	A
<b>D4:</b> Sistema de evaluación	1-19	D	20-38	C	39-57	B	58-75	A
<b>SD41:</b> Planificación del tiempo a inicio del semestre	1-9	D	10-18	C	19-27	B	28-35	A
<b>SD42:</b> Construcción de instrumentos y corrección	1-6	D	7-12	C	13-18	B	19-25	A
<b>SD43:</b> Retroalimentación	1-4	D	5-8	C	9-12	B	13-15	A
<b>D5:</b> Organización de la carrera profesional	1-17	D	18-34	C	35-51	B	52-65	A

<b>SD51:</b> Dirección de la carrera profesional	1-9	D	10-18	C	19-27	B	28-35	A
<b>SD52:</b> Vicerrectorado de la filial	1-4	D	5-8	C	9-12	B	13-15	A
<b>SD53:</b> Malla curricular	1-4	D	5-8	C	9-12	B	13-15	A
<b>D6:</b> Equipo docente	1-11	D	12-22	C	23-33	B	34-45	A
<b>SD61:</b> Docentes	1-11	D	12-22	C	23-33	B	34-45	A
<b>D7:</b> Infraestructura de la carrera profesional	1-7	D	8-14	C	15-21	B	22-30	A
<b>SD71:</b> Infraestructura y servicios de apoyo	1-7	D	8-14	C	15-21	B	22-30	A
<b>ST2:</b> Percepción de los estudiantes acerca del Nivel de mejoramiento de la calidad de formación y enseñanza	1-81	D	82-162	C	163-243	B	244-325	A

**Fuente: Elaboración propia: Gómez Chávez Edilberto**

**Donde:**

D: Insatisfactorio.

C: Medianamente satisfactorio

B: Satisfactorio;

A: Muy Satisfactorio

Para medir la percepción de los docentes acerca del Nivel de la Gestión Académica destinada al mejoramiento del rendimiento de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales Universidad Alas Peruanas filial Cusco, se usaron dos dimensiones: Gestión Institucional Global y dimensión Valórica Actitudinal, las mismas que tienen sus sub dimensiones que las podemos observar en el cuadro N°01, los resultados son presentados a continuación haciendo uso de cuadros y sus correspondientes gráficas.

### 3.1.1. DIMENSIÓN: GESTIÓN INSTITUCIONAL GLOBAL.

**Cuadro N° 02**

**Resultados para: Competencia Directiva**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Satisfactorio	17	43,8	43,8
Muy satisfactorio	22	56,3	100,0
<b>total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	

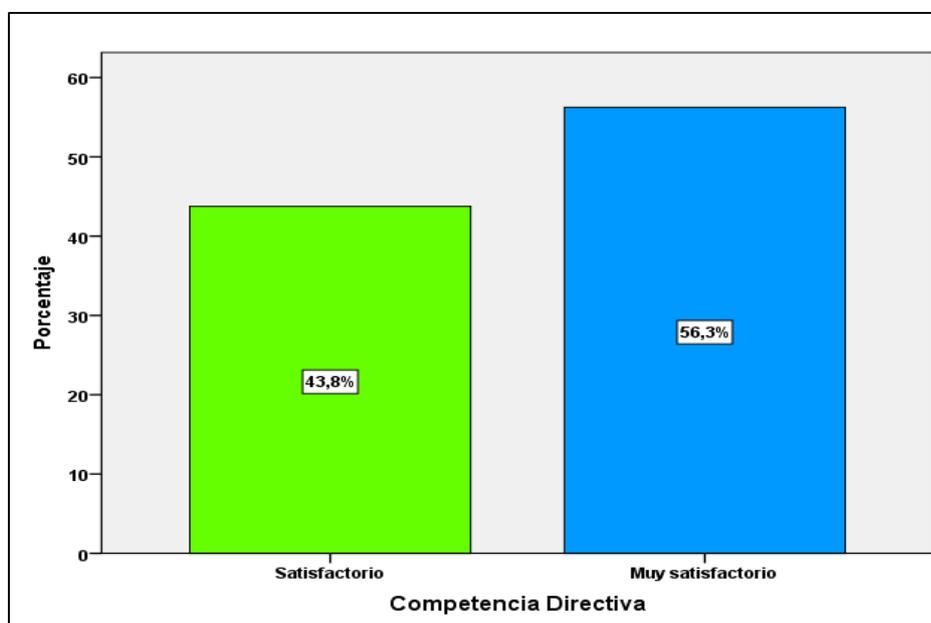
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N°02 Se presentan los resultados obtenidos a la pregunta relacionada con la Sub dimensión Competencia Directiva, en él se puede observar que el 43,8% de los docentes perciben que existe una Competencia Directiva satisfactoria, mientras el 56,3% considera que esta es muy satisfactoria.

Los resultados consignados en el **cuadro N°02** los podemos observar en la siguiente gráfica.

**Gráfico N° 1**

**Resultados para: Competencia Directiva**



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

### Cuadro N° 03

#### Resultados para: Competencia Cognitiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Satisfactorio	13	34,4	34,4
Muy satisfactorio	26	65,6	100,0
Total	39	100,0	

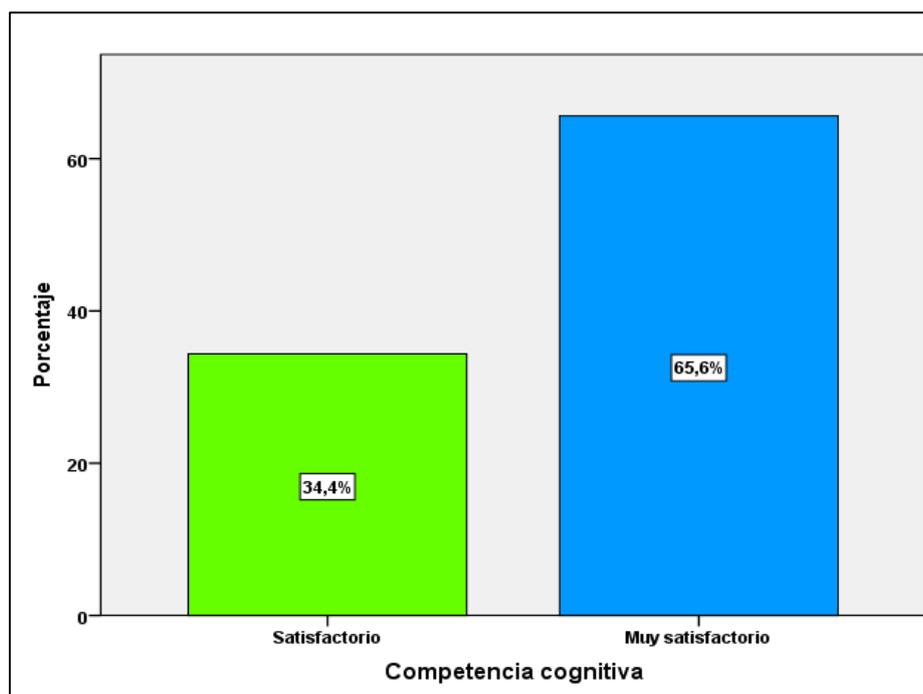
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N°03 En lo que respecta a la sub dimensión Competencia Cognitiva, los docentes encuestados manifiestan en un 34,4% estar satisfechos con la Competencia Cognitiva de la gestión institucional, en tanto que un 65,5% indican es esta es muy satisfactoria.

Los resultados del cuadro anterior lo podemos apreciar gráficamente como sigue:

### Gráfico N° 2

#### Resultados para: Competencia Cognitiva



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

### Cuadro N° 04

#### Resultados para: Liderazgo y Trabajo en Equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Satisfactorio	15	37,5	37,5
Muy satisfactorio	24	62,5	100,0
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	

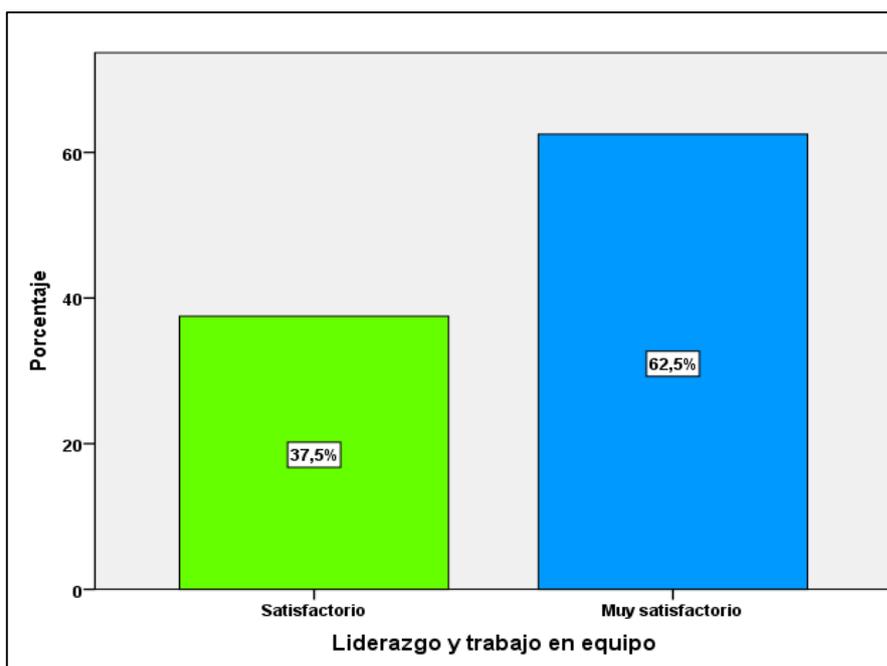
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N°04 se presentan los resultados obtenidos a las preguntas relacionadas con la Sub dimensión Liderazgo y trabajo en equipo, para el cual se tiene que el 37,5% de los docentes perciben que existe un Liderazgo y trabajo en equipo satisfactorios satisfactoria, mientras el 62,5% considera que son muy satisfactorios.

Los resultados consignados en el cuadro N°04 los podemos observar en la siguiente gráfica.

### Gráfico N° 3

#### Resultados para: Liderazgo y Trabajo en Equipo



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

### Cuadro N° 05

#### Resultados Generales: Gestión Institucional Global

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Satisfactorio	28	71,9	71,9
Muy satisfactorio	11	28,1	100,0
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	

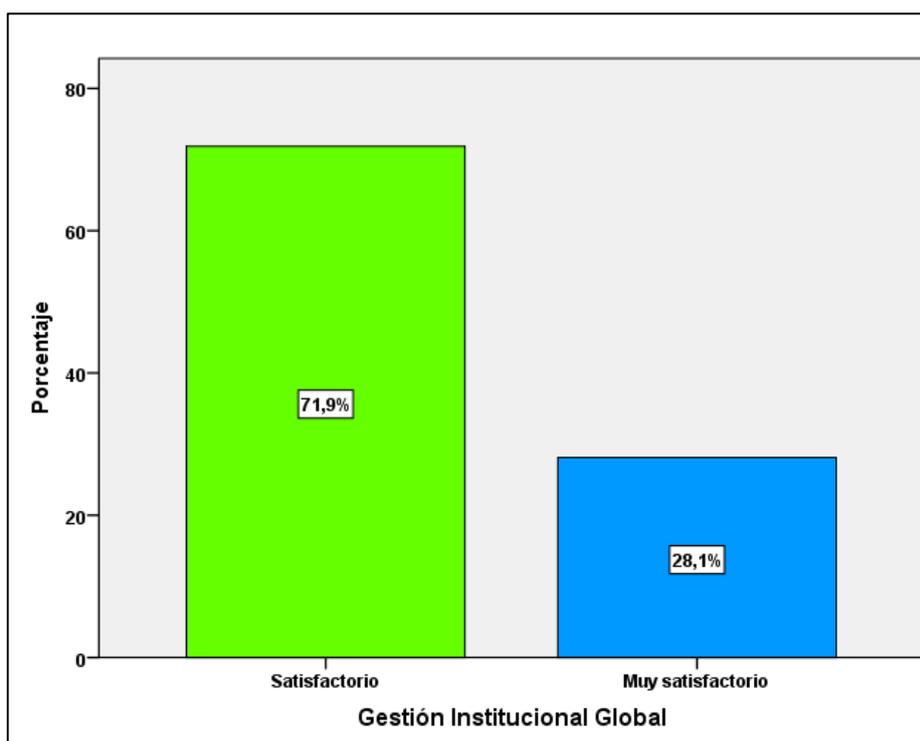
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N° 05 Los resultados para la dimensión Gestión Institucional Global se presentan en el cuadro N°05 en el que se aprecia que el 71,9% de los docentes encuestados considera que la Gestión Institucional Global es satisfactoria y un 28,1% considera que es muy satisfactoria.

Los resultados del cuadro anterior son mostrados en el siguiente gráfico:

### Gráfico N° 4

#### Resultados Generales: Gestión Institucional Global



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

### 3.1.2. DIMENSIÓN: VALÓRICA ACTITUDINAL

**Cuadro N° 06**

#### Resultados para: Relaciones Interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Satisfactorio	7	18,8	18,8
Muy satisfactorio	32	81,3	100,0
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	

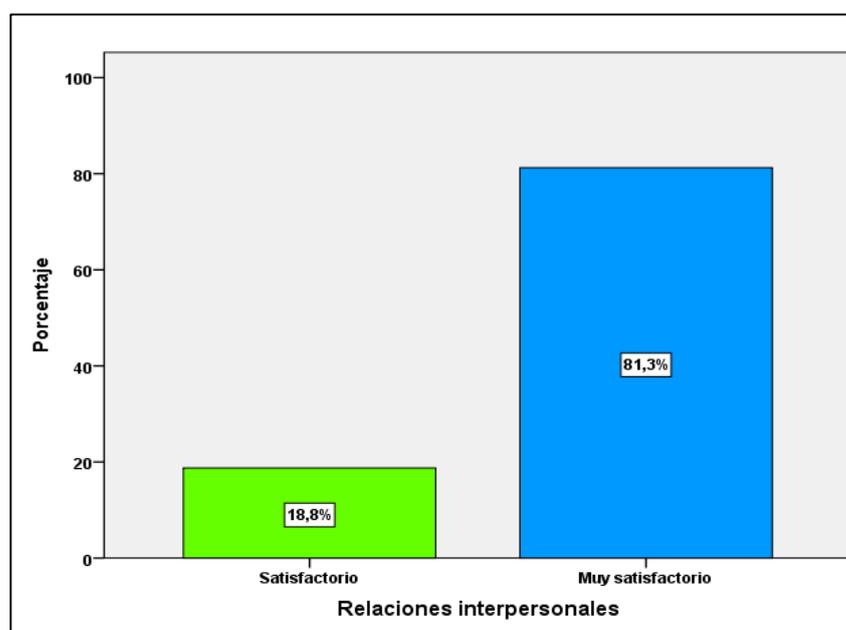
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N°06 Se presentan los resultados obtenidos a las preguntas relacionadas con la Sub dimensión Relaciones Interpersonales, para el cual se tiene que el 18,8% de los docentes perciben que las relaciones interpersonales son satisfactorias, mientras el 81,3% considera que son muy satisfactorios.

Los resultados consignados en el cuadro N°06 los podemos observar en la siguiente gráfica.

**Gráfico N° 5**

#### Resultados para: Relaciones Interpersonales



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

### Cuadro N° 07

#### Resultados para: Compromiso con la Institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Satisfactorio	7	18,8	18,8
Muy satisfactorio	32	81,3	100,0
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	

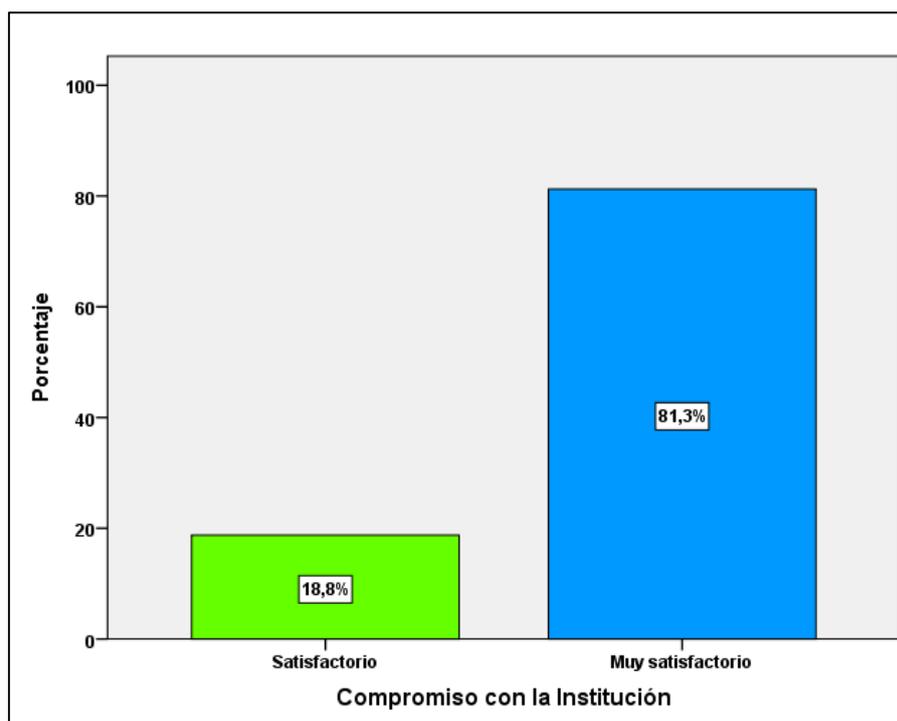
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N°07 En lo que respecta a la sub dimensión Compromiso con la Institución, el 18,8% de los docentes encuestados consideran como satisfactorio el Compromiso con la Institución por parte de la Gestión, en tanto que un 81,1% indican es esta es muy satisfactoria.

Los resultados del cuadro anterior lo podemos apreciar gráficamente como sigue:

### Gráfico N° 6

#### Resultados para: Compromiso con la Institución



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

### Cuadro N° 08

#### Resultados Generales: Dimensión Valórica Actitudinal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Satisfactorio	9	21,9	21,9
Muy satisfactorio	30	78,1	100,0
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	

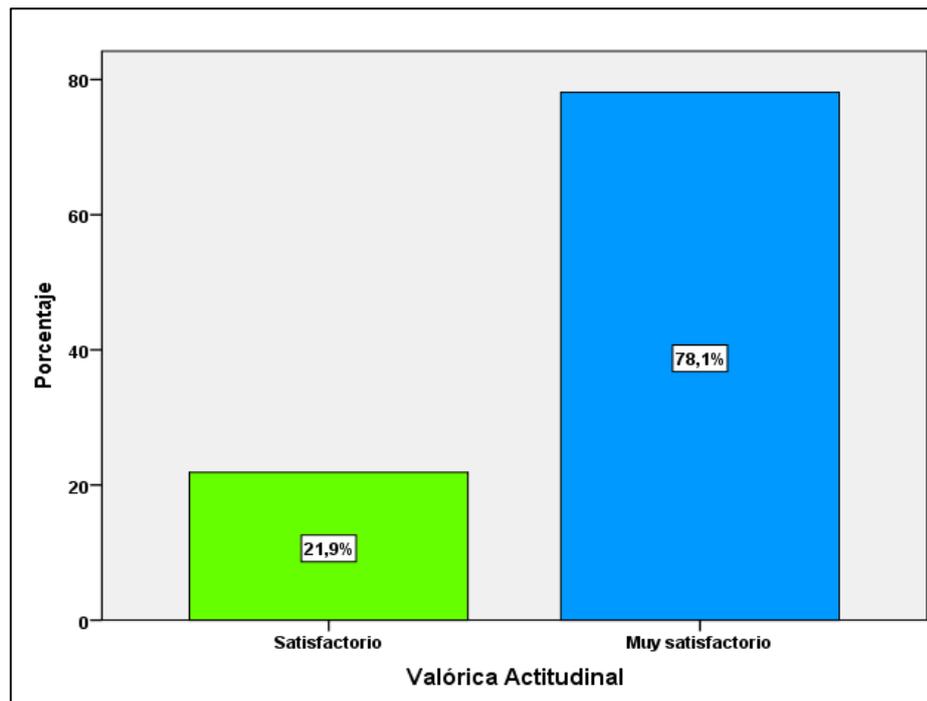
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N° 08 En lo que respecta a la Dimensión Valórica Actitudinal, el 21,9% de los docentes encuestados consideran que esta se da en forma satisfactoria, mientras que el 78,1% indican que esta es muy satisfactoria.

Los resultados del cuadro anterior lo podemos apreciar gráficamente como sigue:

### Gráfico N° 7

#### Resultados Generales: Dimensión Valórica Actitudinal



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto.**

### 3.1.3. RESULTADOS GENERALES DE LA PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES ACERCA DEL NIVEL DE GESTIÓN ACADÉMICA.

**Cuadro N° 09**

**Percepción de los Docentes acerca del nivel de Gestión de Académica**

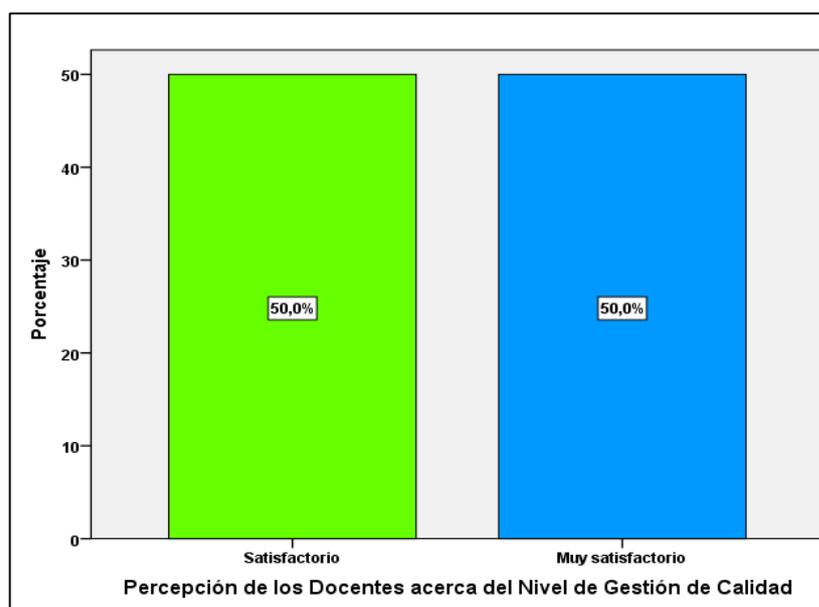
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Satisfactorio	19	48,72	50,0
Muy satisfactorio	20	51,28	100,0
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

El cuadro N° 09 resume los resultados para la percepción que los docentes tienen acerca del nivel de Gestión Académica de la escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales de en el Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, se observa que el 48.72% de los docentes están satisfechos con dicha gestión mientras que otro 51,28% están muy satisfechos, resultados que los podemos apreciar en el siguiente gráfico.

**Gráfico N° 8**

**Percepción de los Docentes acerca del nivel de Gestión Académica**



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

**3.1.4. ESTADÍSTICOS PARA LA VARIABLE: NIVEL DE GESTIÓN  
ACADEMICA DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES.**

**Cuadro N° 10**

**Estadísticos para las puntuaciones de las Dimensiones y Subdimensiones  
percibidas por los docentes**

	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Media</b>	<b>D.E.</b>	<b>C.V.</b>
Competencia Directiva	39	27	45	34,8	5,1	0,2
Competencia cognitiva	39	13	25	19,6	3,2	0,2
Liderazgo y trabajo en equipo	39	21	34	28,3	3,5	0,1
Gestión Institucional Global	39	65	103	82,7	10,8	0,1
Relaciones interpersonales	39	13	25	20,7	2,8	0,1
Compromiso con la institución	39	13	20	17,5	2,2	0,3
Valórica Actitudinal	39	29	45	38,1	4,6	0,1
Percepción de los Docentes acerca del Nivel de Gestión Académica.	39	94	148	120,8	14,8	0,1

Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

**El cuadro N° 10** resume los estadísticos (Frecuencia, Mínimo, Máximo, Media, Desviación Estándar y Coeficiente de Variación) para cada una de las Dimensiones y sub Dimensiones consideradas en la variable de estudio destinada a conocer la percepción que los docentes escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales de en el Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, tienen acerca del nivel de Gestión Académica en este centro de estudios. Es importante observar que los promedios obtenidos en cada una de las dimensiones y sub dimensiones son bastante representativos de los puntajes obtenidos pues los coeficientes de variación en todos los casos son muy inferiores a 0,5, lo que nos permite afirmar que existe bastante uniformidad en la percepción que los docentes tienen de la Gestión Institucional.

### 3.2. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS.

#### 3.2.1. RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES ACERCA DEL NIVEL DE GESTIÓN ACADÉMICA.

En este numeral se presentan los resultados obtenidos para cada una de las dimensiones y sub dimensiones utilizadas para medir la percepción que los estudiantes escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales de en el Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, tienen acerca de la Gestión Académica en el mencionado centro de estudios.

##### a) DIMENSIÓN: ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.

#### Cuadro N° 11

#### Resultados para: Clases Teóricas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	2	1,4	1,4	1,4
Insatisfecho	9	8,4	8,4	9,8
Válidos Medianamente Satisfecho	51	46,2	46,2	55,9
Satisfecho	41	37,1	37,1	93,0
Muy Satisfecho	8	7,0	7,0	100,0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

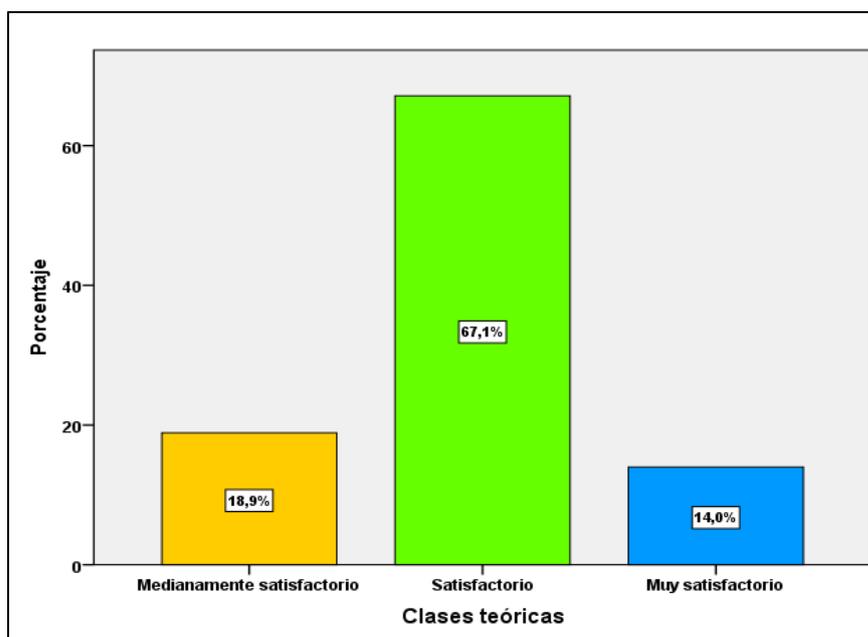
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N° 11 se presentan los resultados de la encuesta realizada a los estudiantes en lo referente a la sub dimensión Clases teóricas, al respecto se tiene que el 46,2% de ellos manifiestan estar medianamente satisfechos son dicho servicio, el 37,1% se encuentran satisfechos y el 14,0% manifiestan estar muy satisfechos con las clases teóricas impartidas escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales de en el Universidad Alas Peruanas Filial Cusco.

Los resultados anteriores se pueden apreciar en el siguiente gráfico:

### Gráfico N° 9

#### Resultados para: Clases Teóricas



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

### Cuadro N° 12

#### Resultados para: Clases Prácticas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	9	8,4	8,4	8,4
Válidos Medianamente Satisfecho	66	59,4	59,4	67,8
Satisfecho	30	26,6	26,6	94,4
Muy Satisfecho	6	5,6	5,6	100,0
Total	111	100,0	100,0	

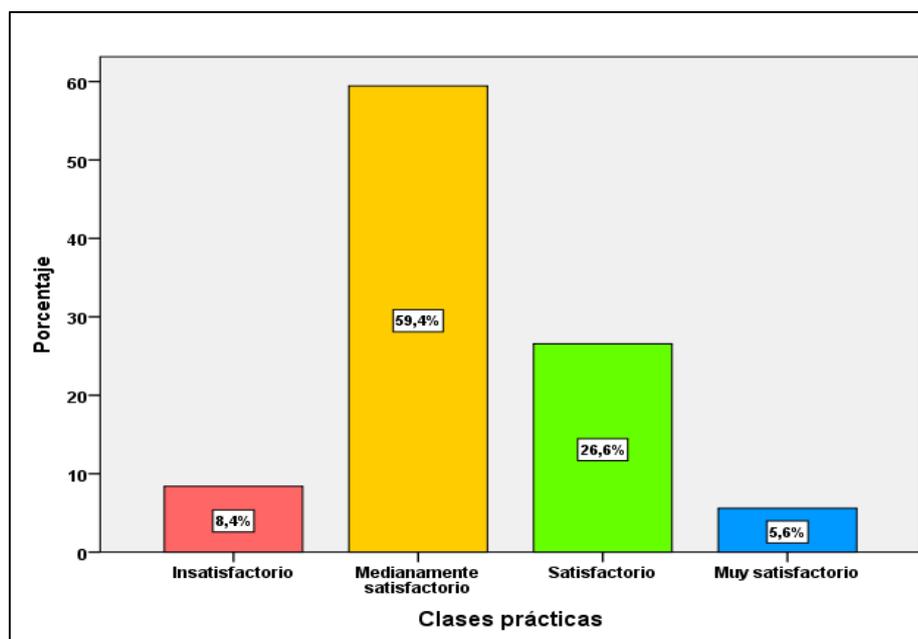
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N° 12 se presentan los resultados obtenidos a las preguntas relacionadas con la Sub dimensión Clases Prácticas, para el cual se tiene que el 8,4% se muestran insatisfechos con las mismas, el 59,4% considera que son medianamente satisfactorias, el 26,6% consideran que son satisfactorias y solo el 5,6% afirman que son muy satisfactorias.

Los resultados anteriores se presentan en el siguiente gráfico estadístico:

**Gráfico N° 10**

**Resultados para: Clases Prácticas**



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

**Cuadro N° 13**

**Resultados para: Visitas a Campo y Prácticas Profesionales**

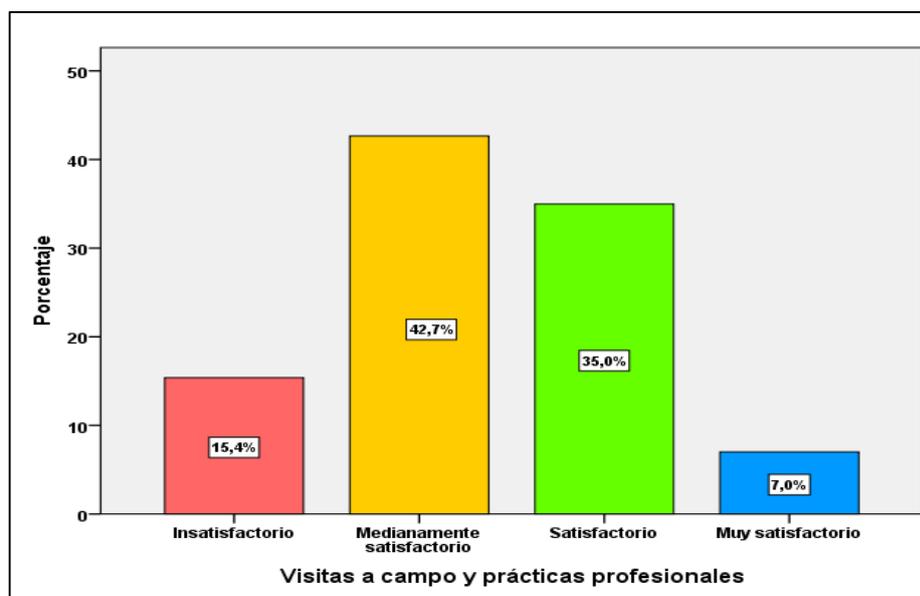
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	24	22	22	15,4
Válidos Medianamente Satisfecho	47	42,7	42,7	58,0
Satisfecho	39	35,0	35,0	93,0
Muy Satisfecho	1	7,0	7,0	100,0
Total	111	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

**En el cuadro N° 13** En lo que concierne a la sub Dimensión Visitas a campo y prácticas profesionales el 15,4% de los estudiantes se muestran insatisfechos con las mismas, el 42,7% considera que son medianamente satisfactorias, el 35,0% consideran que son satisfactorias y solo el 7,0% afirman que son muy satisfactorias. Los resultados anteriores que se presentan en el siguiente gráfico estadístico:

**Gráfico N° 11**

**Resultados para: Visitas a Campo y Prácticas Profesionales**



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto.**

**Cuadro N° 14**

**Resultados para: Enseñanza y Aprendizaje**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	1	0,7	0,7
Medianamente satisfactorio	51	46,2	46,9
Satisfactorio	52	46,9	93,7
Muy satisfactorio	7	6,3	100,0
Total	111	100,0	

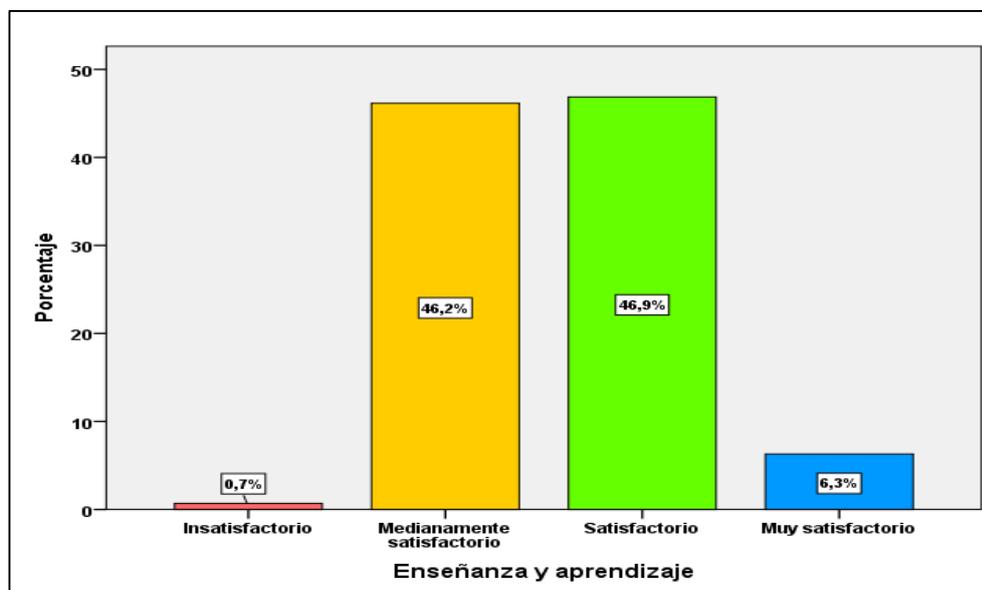
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N°14 se presentan los resultados concernientes a la dimensión Enseñanza y Aprendizaje, para el cual se tiene que el 0,7% de los estudiantes se muestran insatisfechos con las mismas, el 46,2% considera que son medianamente satisfactorias, el 46,9% consideran que son satisfactorias y solo el 6,3% afirman que son muy satisfactorias.

Los resultados anteriores que se presentan en el siguiente gráfico estadístico:

**Gráfico N° 12**

**Resultados para: Enseñanza y Aprendizaje**



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

**b) DIMENSIÓN: SISTEMA DE EVALUACIÓN.**

**Cuadro N° 15**

**Resultados para: Planificación del Tiempo a inicio del Semestre**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medianamente satisfactorio	18	16,1	16,1
Satisfactorio	70	62,9	79,0
Muy satisfactorio	23	21,0	100,0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	

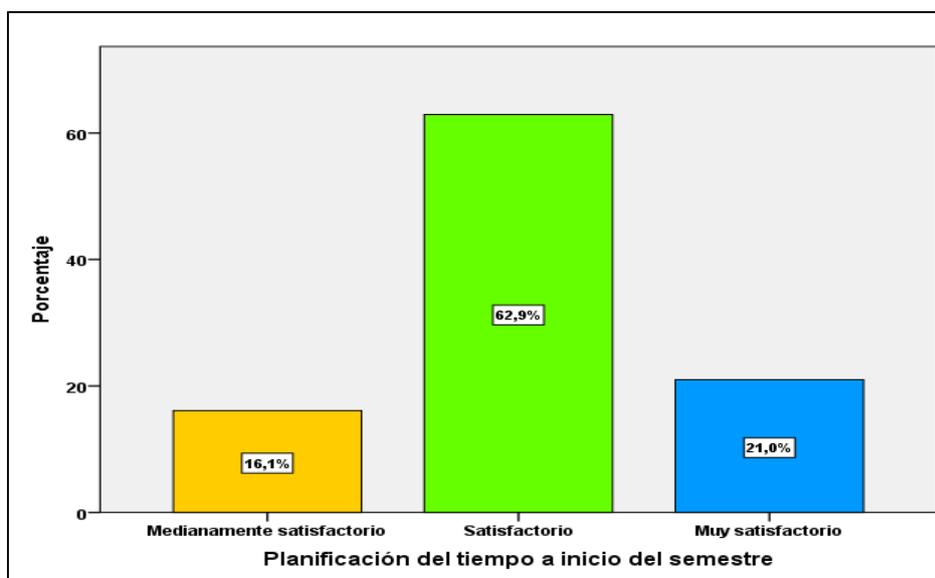
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

El cuadro N°15 recoge los resultados concernientes a la sub dimensión Planificación del tiempo al inicio del semestre, para el cual se tiene que el 16,1% de los estudiantes perciben que es medianamente satisfactoria, el 62,9% consideran que esta es satisfactoria y el 21,0% afirman que es muy satisfactoria.

Los resultados se presentan también en el siguiente gráfico estadístico:

**Gráfico N° 13**

**Resultados para: Planificación del Tiempo a inicio del Semestre**



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

**Cuadro N° 16**

**Resultados para: Construcción de Instrumentos y Corrección**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	3	2,8	2,8
Medianamente satisfactorio	31	28,0	30,8
Satisfactorio	57	51,7	82,5
Muy satisfactorio	20	17,5	100,0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	

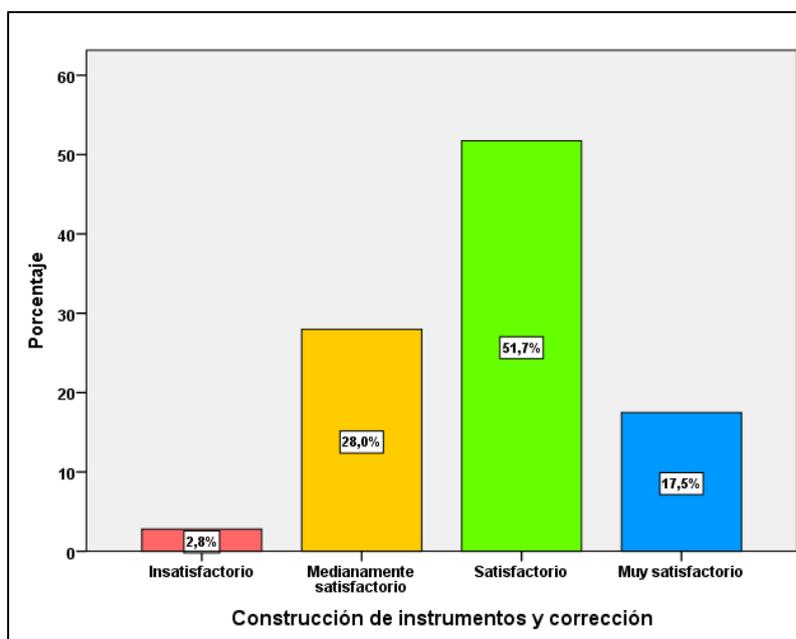
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

**En el cuadro N° 16** En lo que concierne a la sub Dimensión Construcción de Instrumentos y Construcción el 2,8% de los estudiantes se muestran insatisfechos con los mismos, el 28,0% considera que son medianamente satisfactorias, el 51,7% consideran que son satisfactorias y solo el 17,5% afirman que son muy satisfactorias.

Dichos resultados se presentan en el siguiente gráfico estadístico:

**Gráfico N° 14**

**Resultados para: Construcción de Instrumentos y Corrección**



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

**Cuadro N° 17**

**Resultados para: Retroalimentación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	7	6,3	6,3
Medianamente satisfactorio	43	38,5	44,8
Satisfactorio	56	50,3	95,1
Muy satisfactorio	5	4,9	100,0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	

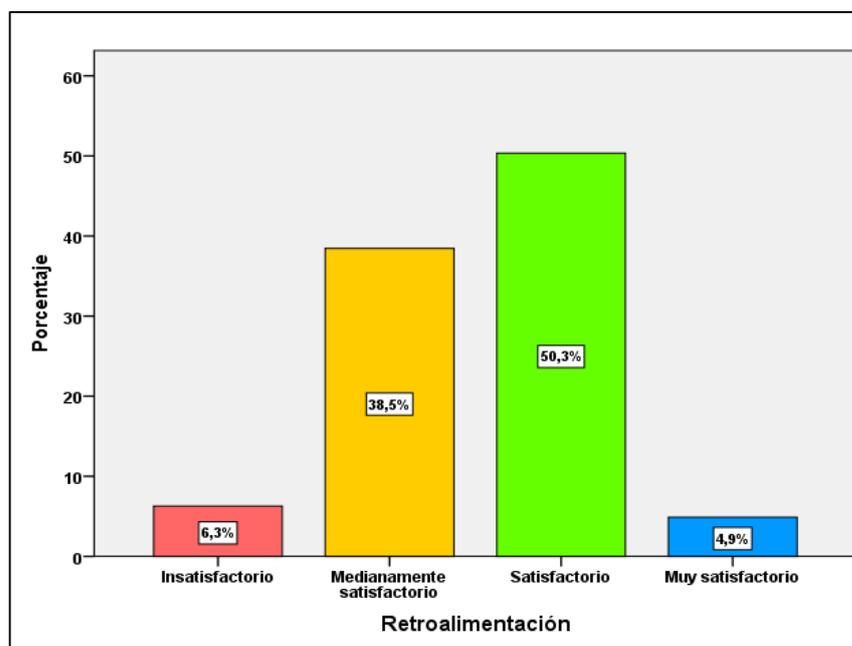
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

**En el cuadro N° 17** En lo que concierne a la sub Dimensión Retroalimentación el 6,3% de los estudiantes se muestran insatisfechos con la misma, el 38,5% considera que son medianamente satisfactorias, el 50,3% consideran que son satisfactorias y solo el 4,9% afirman que son muy satisfactorias.

Los resultados se presentan en el siguiente gráfico estadístico:

### Gráfico N° 15

#### Resultados para: Retroalimentación



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

### Cuadro N° 18

#### Resultados para: Sistema De Evaluación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medianamente satisfactorio	22	19,6	19,6
Satisfactorio	75	67,8	87,4
Muy satisfactorio	17	12,6	100,0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	

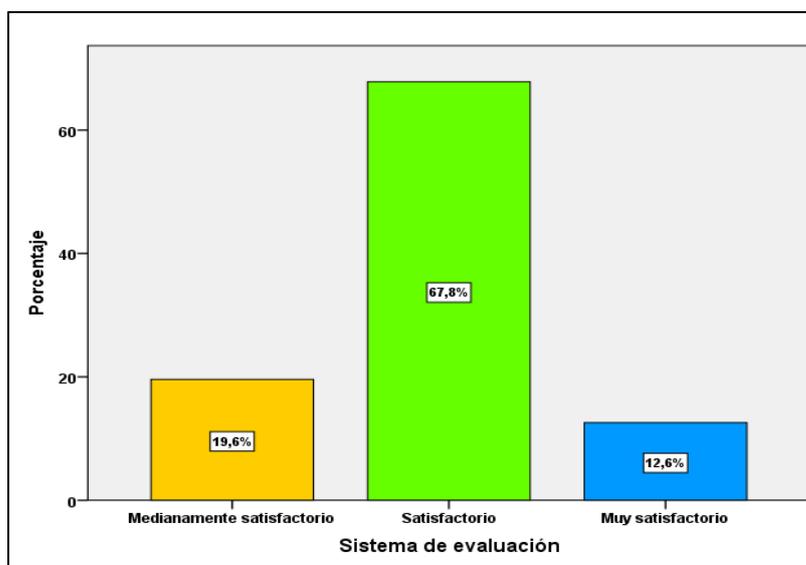
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N°18 se presentan los resultados concernientes a la dimensión Sistemas de Evaluación, para el cual se tiene que el 0,7% de los estudiantes se muestran insatisfechos con las mismas, el 46,2% considera que son medianamente satisfactorias, el 46,9% consideran que son satisfactorias y solo el 6,3% afirman que son muy satisfactorias.

Los resultados se presentan en el siguiente gráfico estadístico:

### Gráfico N° 16

#### Resultados para: Sistema De Evaluación



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto.**

#### c) DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL.

A continuación presentamos los resultados obtenidos para la dimensión Organización de la Escuela Profesional y sus correspondientes sub dimensiones.

### Cuadro N° 19

#### Resultados para: Dirección de la Escuela Profesional

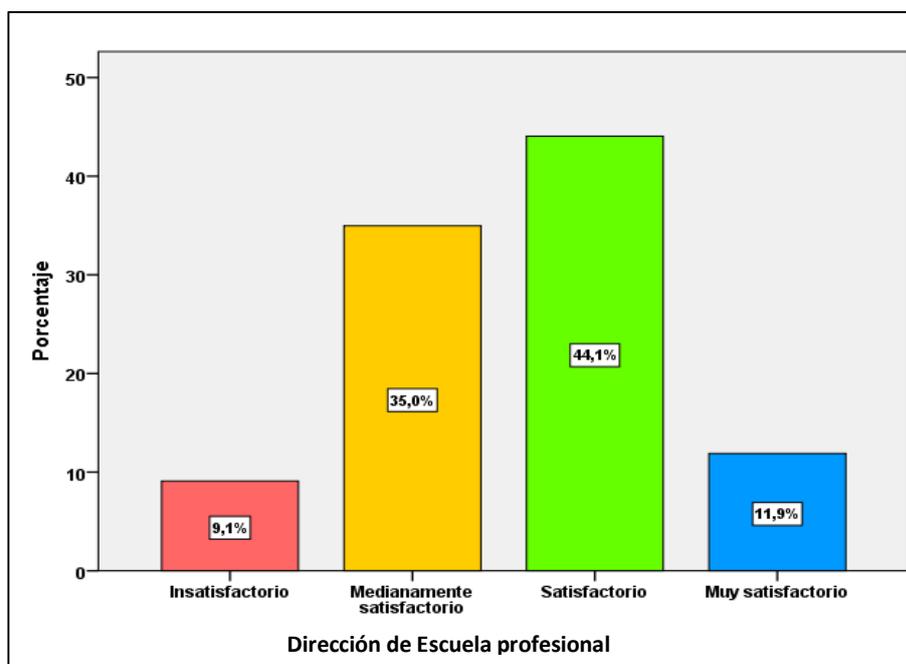
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	10	9,1	9,1
Medianamente satisfactorio	38	35,0	44,1
Satisfactorio	49	44,1	88,1
Muy satisfactorio	14	11,9	100,0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto.**

En el cuadro N° 19 se presentan los resultados concernientes a la sub dimensión Dirección de la Escuela profesional, en el cual se puede apreciar que 9,1% de los estudiantes se muestran insatisfechos con la misma, el 35,0% considera que es medianamente satisfactoria, el 35,0% la considera satisfactoria y solo el 11,9% percibe que es muy satisfactoria. Los resultados anteriores se pueden presentar también a través del siguiente gráfico estadístico:

### Gráfico N° 17

#### Resultados para: Dirección de la Escuela Profesional



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

### Cuadro N° 20

#### Resultados para: Dirección General de la Filial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	31	28,0	28,0
Medianamente satisfactorio	36	32,2	60,1
Satisfactorio	42	37,8	97,9
Muy satisfactorio	2	2,1	100,0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	

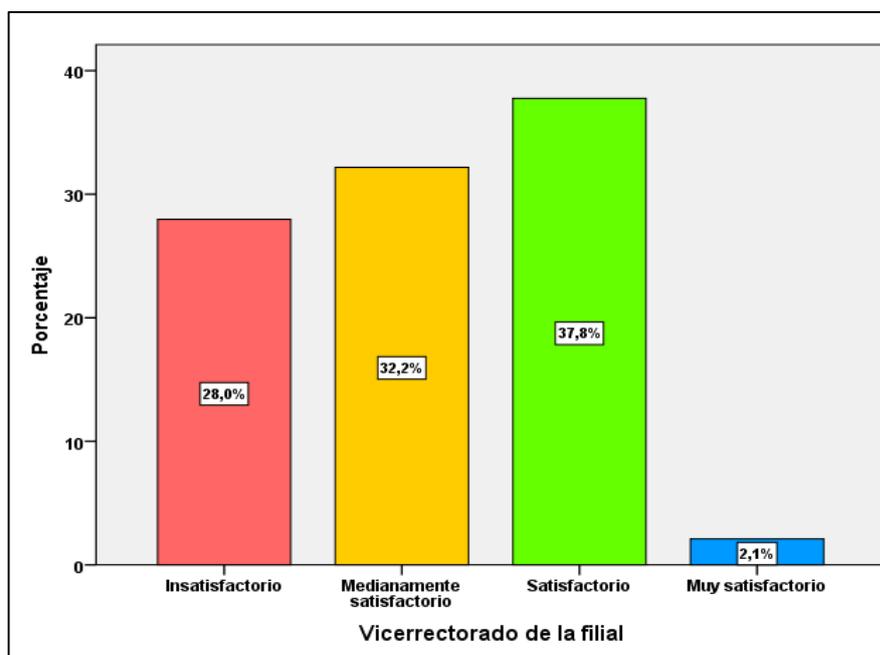
Fuente: Elaboración propia **Gómez Chávez Edilberto**

**En el cuadro N° 20** En lo que respecta a la Dirección General de la Filial Cusco de la Universidad Alas Peruanas el cuadro N° 20 presenta sus resultados, en el cual se puede apreciar que 28,0% de los estudiantes se muestran insatisfechos con el mismo, el 32,2% considera que es medianamente satisfactorio, el 37,8% lo considera satisfactorio y solo el 2,1% percibe que es muy satisfactorio.

Los resultados anteriores se presentan en el siguiente gráfico estadístico:

### Gráfico N° 18

#### Resultados para: Dirección General de la Filial



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

### Cuadro N° 21

#### Resultados para: Malla Curricular

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	16	14,0	14,0
Medianamente satisfactorio	40	35,7	49,7
Satisfactorio	52	46,9	96,5
Muy satisfactorio	3	3,5	100,0
Total	111	100,0	

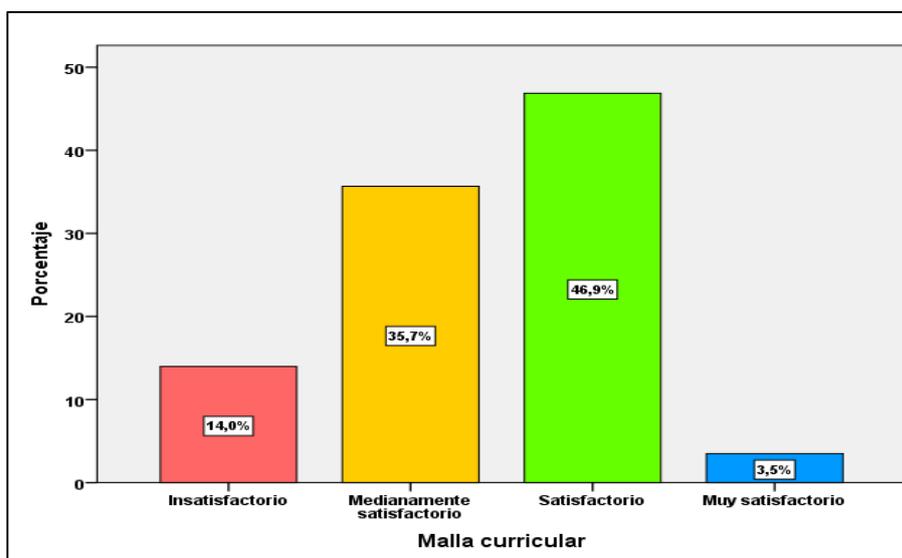
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N°21 se presentan los resultados concernientes a la sub dimensión Malla Curricular, en el cual se puede apreciar que 14,0% de los estudiantes se muestran insatisfechos con la misma, el 35,7% considera que es medianamente satisfactoria, el 46,9% la considera satisfactoria y solo el 3,5% percibe que es muy satisfactoria.

Los resultados anteriores se presentan en el siguiente gráfico estadístico:

### Gráfico N° 19

#### Resultados para: Malla Curricular



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

### Cuadro N° 22

#### Resultados para: Organización de la Escuela Profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	7	6,3	6,3
Medianamente satisfactorio	51	46,2	52,4
Satisfactorio	44	39,9	92,3
Muy satisfactorio	9	7,7	100,0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	

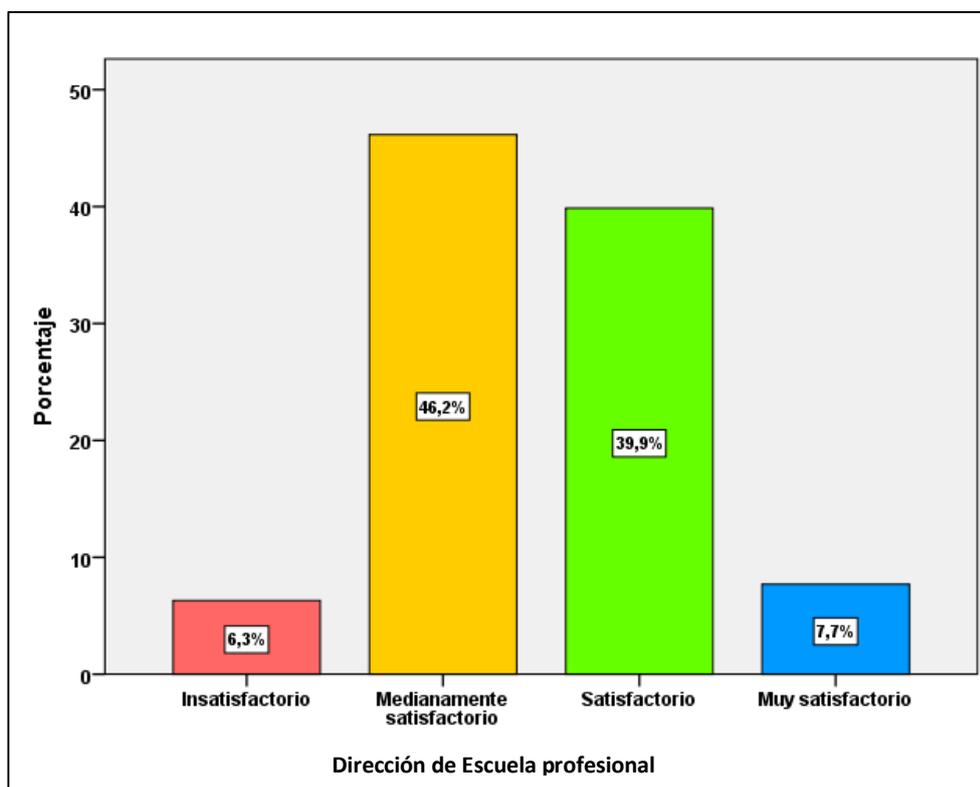
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N° 22 se presentan los resultados concernientes a la dimensión Organización de la Carrera Profesional, en el cual se aprecia que el 6,3% de los estudiantes se muestran insatisfechos con dicha organización, el 46,2% considera que es medianamente satisfactoria, el 46,2% la considera como satisfactoria y solo el 7,7% percibe que es muy satisfactoria.

Los resultados que se presentan en el siguiente gráfico estadístico:

**Gráfico N° 20**

**Resultados para: Organización de la Escuela Profesional**



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

**d) DIMENSIÓN: EQUIPO DOCENTE.**

**Cuadro N° 23**

**Resultados para: Equipo Docente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	4	3,5	3,5
Medianamente satisfactorio	16	14,0	17,5
Satisfactorio	60	54,5	72,0
Muy satisfactorio	31	28,0	100,0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	

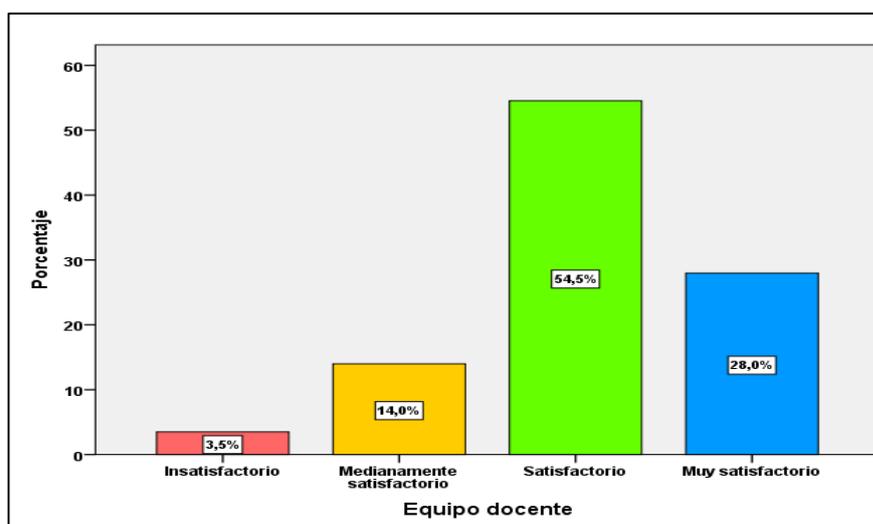
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N° 23 se presentan los resultados concernientes a la dimensión Equipo Docente, en el cual se aprecia que el 3,5% de los estudiantes se muestran insatisfechos con el equipo docente, el 14,0% lo considera como medianamente satisfactorio, el 54,5% la considera satisfactorio, mientras que el 28,0% percibe que es muy satisfactorio.

Los resultados anteriores se presentan en el siguiente gráfico estadístico:

**Gráfico N° 21**

**Resultados para: Equipo Docente**



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto.**

e) **DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA DE LA ESCUELA PROFESIONAL.**

**Cuadro N° 24**

**Resultados para: Infraestructura de la Escuela Profesional**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	34	30,8	30,8
Medianamente satisfactorio	46	41,3	72,0
Satisfactorio	24	21,7	93,7
Muy satisfactorio	7	6,3	100,0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	

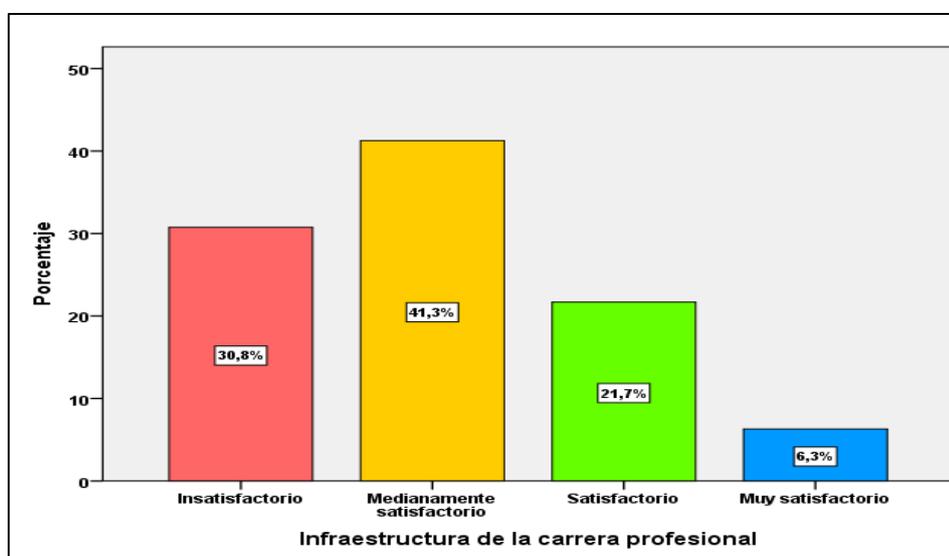
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

En el cuadro N° 24 se presentan los resultados concernientes a la dimensión Infraestructura de la Carrera Docente, en el cual se aprecia que el 30,8% de los estudiantes consideran estar insatisfechos con la infraestructura con que cuenta su carrera profesional, el 41,3% la considera como medianamente satisfactoria, el 21,7% la considera satisfactoria, mientras que el 6,3% de los estudiantes percibe que es muy satisfactorio.

Los resultados se presentan en el siguiente gráfico estadístico:

**Gráfico N° 22**

**Resultados para: Infraestructura de la Escuela Profesional**



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

f) **RESULTADOS GENERALES DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES ACERCA DEL NIVEL DE GESTIÓN ACADÉMICA.**

**Cuadro N° 25**

**Percepción de los estudiantes acerca del Nivel de Gestión Académica.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medianamente satisfactorio	39	35,0	35,0
Satisfactorio	65	58,7	93,7
Muy satisfactorio	7	6,3	100,0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	

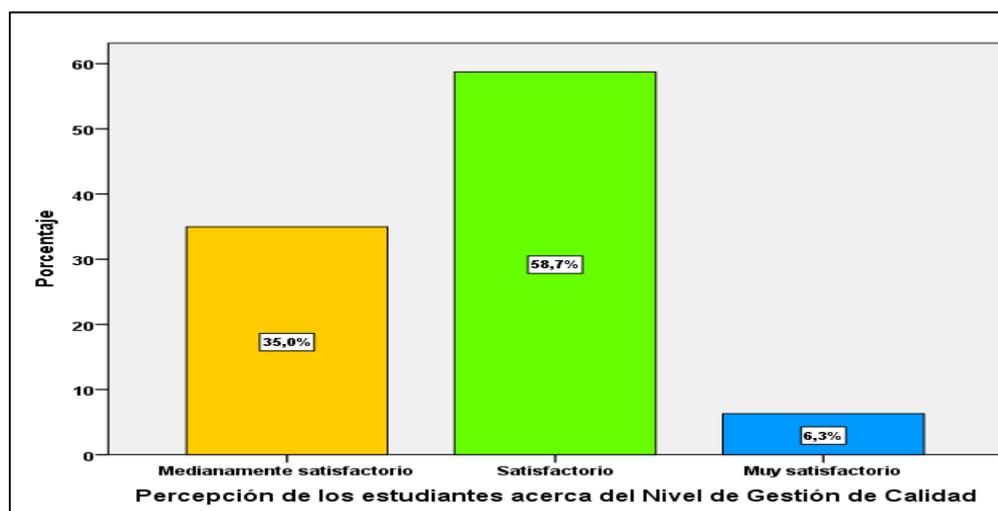
Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

El cuadro N° 25 presentan los resultados concernientes a la Percepción que los estudiantes tienen acerca del nivel de gestión de calidad, se aprecia en este cuadro que el 35,0% de los estudiantes consideran estar medianamente insatisfechos con el nivel de gestión de calidad que se ejerce en la Filial Cusco de la Universidad Alas Peruanas, el 58,7% la considera satisfactoria, mientras que el 6,3% de los estudiantes percibe que es muy satisfactoria.

Los resultados anteriores se presentan en el siguiente gráfico estadístico:

**Gráfico N° 23**

**Percepción de los estudiantes acerca del Nivel de Gestión Académica.**



Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto.**

**g) ESTADÍSTICOS PARA LA VARIABLE: NIVEL DE GESTIÓN DE CALIDAD DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES.**

**Cuadro N° 26**

**Estadísticos para las puntuaciones de las dimensiones y Subdimensiones percibidas por los estudiantes**

	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Media</b>	<b>D.E.</b>	<b>C.V.</b>
Clases teóricas	111	11	37	25,0	5,3	0,2
Clases prácticas	111	8	36	18,9	6,4	0,3
Visitas a campo y prácticas profesionales	111	3	29	13,7	5,5	0,4
Enseñanza y aprendizaje	111	27	102	57,6	14,1	0,2
Planificación del tiempo a inicio del semestre	111	10	35	23,1	4,7	0,2
Construcción de instrumentos y corrección	111	5	24	14,5	4,0	0,3
Retroalimentación	111	3	15	8,7	2,6	0,3
Sistema de evaluación	111	20	73	46,4	9,6	0,2
Dirección de la escuela profesional	111	0	35	19,3	7,3	0,4
Dirección general de la filial	111	0	15	7,0	3,5	0,5
Malla curricular	111	0	14	7,8	3,2	0,4
Organización de la escuela profesional	111	0	59	34,0	11,4	0,3
Equipo docente	111	0	45	28,2	8,2	0,3
Infraestructura de la escuela profesional	111	0	30	11,4	5,9	0,5
<b>Percepción de los estudiantes acerca del Nivel de Gestión de Calidad</b>	<b>111</b>	<b>92</b>	<b>280</b>	<b>177,6</b>	<b>38,4</b>	<b>0,2</b>

Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto.**

**El cuadro N°26** se resume los estadísticos (Frecuencia, Mínimo, Máximo, Media, Desviación Estándar y Coeficiente de Variación) para cada una de las Dimensiones y sub Dimensiones consideradas en la variable de estudio destinada a conocer la percepción que los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco tienen acerca del nivel de Gestión de Calidad en este centro de estudios. Es importante observar que los promedios obtenidos en cada una de las dimensiones y sub dimensiones son bastante representativos de los puntajes obtenidos pues los coeficientes de variación en todos los casos son muy inferiores a 0,5, lo que nos permite afirmar que existe bastante uniformidad en la percepción que los estudiantes tienen de la Gestión Institucional.

**3.2.2 CONTRASTACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES ACERCA DEL NIVEL DE GESTIÓN ACADÉMICA.**

**Cuadro N° 27**

**Percepción de los Estudiantes por Escuela Profesional acerca del Nivel de Gestión Académica.**

		Administración de Negocios Internacionales
Medianamente satisfactorio	Frecuencia	26
	Frecuencia esperada	16,4
	Porcentaje	23,4%
	Residuo	-5,4
	Residuos tipificados	-1,3
Satisfactorio	Frecuencia	70
	Frecuencia esperada	27,6
	Porcentaje	63,8%
	Residuo	2,4
	Residuos tipificados	,5
Muy satisfactorio	Frecuencia	15
	Frecuencia esperada	3,0
	Porcentaje	12,8%
	Residuo	3,0
	Residuos tipificados	1,8
Total	Frecuencia	111
	Porcentaje	100,0%

Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto.**

El cuadro N° 27 se presenta el cuadro de contingencia de la percepción de los estudiantes acerca del nivel de Gestión Académica por Escuela Profesional, el mismo que nos permitirá realizar la prueba de hipótesis acerca de la independencia estadística de la percepción del nivel de gestión de calidad y la carrera profesional, haciendo uso de la prueba chi cuadrado, que se presenta a continuación.

### 3.2.3 PRUEBAS CHI-CUADRADO DE INDEPENDENCIA ESTADÍSTICA.

#### Cuadro N° 28

**Prueba Chi Cuadrado para: Percepción de los Estudiantes por la Escuela Profesional Administración de Negocios Internacionales acerca del Nivel de Gestión Académica**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,84	4	0,07
Razón de verosimilitudes	8,74	4	0,07
Asociación lineal por lineal	2,99	1	0,08
N de casos válidos	111,00		

Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

**El cuadro N° 28** presenta el cuadro correspondiente a la prueba chi cuadrada para independencia de variables, en el que el valor asociado es de 0,07 es mayor que 0,05, luego al nivel de significación de 5%, no se puede rechazar la hipótesis nula, es decir la percepción del nivel de gestión de calidad y la escuela profesional son fenómenos independientes.

**Cuadro N° 29**

**Prueba Chi Cuadrado para: Percepción acerca del Nivel de Gestión Académica según Condición (Docente – Alumno)**

		Condición	
		Alumno	Docente
Medianamente Satisfactorio	Frecuencia	26	1
	Frecuencia esperada	40,9	9,1
	Porcentaje	35,0%	0,01%
	Residuo	9,1	-9,1
	Residuos tipificados	1,4	-3,0
Satisfactorio	Frecuencia	70	19
	Frecuencia esperada	81,7	18,3
	Porcentaje	58,7%	48,72%
	Residuo	2,3	-2,3
	Residuos tipificados	,3	-,5
Muy Satisfactorio	Frecuencia	15	20
	Frecuencia esperada	20,4	4,6
	Porcentaje	6,3%	51,28%
	Residuo	-11,4	11,4
	Residuos tipificados	-2,5	5,3
Total	Frecuencia	111	39
	Porcentaje	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

El cuadro N° 29 se presenta el cuadro de contingencia de la percepción de los estudiantes acerca del nivel de Gestión Académica de acuerdo a su condición de alumno o docente, el mismo que nos permitirá realizar la prueba de hipótesis acerca de la independencia de la percepción del nivel de gestión de calidad y la condición (estudiante, docente), haciendo uso de la prueba chi cuadrado, que se presenta a continuación.

### Cuadro N° 30

#### **Prueba Chi Cuadrada para: Percepción acerca del Nivel de Gestión Académica por la Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales según Condición (Docente – Alumno)**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,5	2	,00
Razón de verosimilitudes	45,89	2	,00
Asociación lineal por lineal	39,42	1	,00
N de casos válidos	175		

Fuente: Elaboración propia: **Gómez Chávez Edilberto**

El cuadro N° 30 presenta el cuadro de correspondiente a la chi cuadrado para independencia de variables, en el que el valor p asociado es de 0,00 es mayor que 0,05, luego al nivel de significación de 5%, no se puede rechazar la hipótesis nula, es decir la percepción del nivel de gestión académica de la escuela profesional son dependientes, es decir la percepción es distinta dependiendo si se es alumno o docente.

### **3.3. PRUEBA DE HIPOTESIS.**

#### **3.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.**

##### **I.- PLANTEO HIPÓTESIS.**

**Ho:** La gestión académica se relaciona con Escuela profesional de administración de negocios internacionales por parte de las autoridades universitarias y los docentes en la perspectiva de mejorar su formación y enseñanza en la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco, 2016.

**Ha:** La Calidad de la Gestión Académica- se relaciona significativamente en la carrera profesional de administración de negocios internacionales por parte de las autoridades universitarias y los **docentes** en la perspectiva de mejorar su formación y enseñanza en la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco, 2016.

##### **II.- REGLA PARA TOMAR DECISION ESTADISTICA**

Si el Valor  $p > 0.05$ , se Aceptará la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si el Valor  $p < 0.05$ , se Aceptará la Hipótesis Alternativa ( $H_a$ )

##### **III.- ESTADISTICA DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS**

Se ha relacionado las dos Variables Cualitativas utilizando la Prueba

Estadística de la Chi Cuadrado de Spearman, cuya Tabla de Contingencia se construye con los datos proporcionados por los estudiantes, docentes de la carrera profesional de administración de negocios internacionales encuestados.

#### **3.3.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS:**

##### **I.- PLANTEO HIPÓTESIS. (1)**

**$H_a$**  Existe una relación significativa de la Gestión institucional, relacionada a su Misión y Directivos, dentro de la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco.

**H<sub>0</sub> Existe una relación significativa de la Gestión institucional, relacionada a su Misión y Directivos,** dentro de la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco.

## **II.- REGLA PARA TOMAR DECISION ESTADISTICA.**

Si el Valor  $p > 0.05$ , se Aceptará la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

Si el Valor  $p < 0.05$ , se Aceptará la Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>).

## **III.- ESTADISTICA DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS.**

Se ha relacionado la Variable Cualitativa Calidad de la Gestión Académica con la Dimensión Responsabilidad utilizando la Prueba Estadística de la Chi Cuadrado de Spearman, cuya Tabla de Contingencia se construye con los datos proporcionados por los estudiantes, docentes de la carrera profesional de administración de negocios internacionales. Encuestados.

### **I.- PLANTEO HIPÓTESIS. (2)**

**H<sub>a</sub>** Existe una relación significativa del Valor actitudinal, del Personal Docente y Administrativo y su Motivación con Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco.

**H<sub>0</sub> Existe porcentajes de medianamente** significativa del Valor actitudinal, del Personal Docente y Administrativo y su Motivación con Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco.

## **II.- REGLA PARA TOMAR DECISION ESTADISTICA.**

Si el Valor  $p > 0.05$ , se Aceptará la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

Si el Valor  $p < 0.05$ , se Aceptará la Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>).

### **III.- ESTADISTICA DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS.**

Se ha relacionado la Variable Cualitativa Calidad de la Gestión Académica Administrativa con la Dimensión Responsabilidad utilizando la Prueba Estadística de la Chi Cuadrado de Spearman, cuya Tabla de Contingencia se construye con los datos proporcionados por los estudiantes, docentes de la carrera profesional de administración de negocios internacionales. Encuestados.

#### **I.- PLANTEO HIPÓTESIS. (3)**

$H_3$  Existirán porcentajes significativos de la gestión curricular si tiene relación con la calidad de formación profesional en la carrera de administración de negocios internacionales de los estudiantes en la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco.

$H_0$  **Existe una relación directa** porcentajes significativos de la gestión curricular si tiene relación con la calidad de formación en la escuela profesional de administración de negocios internacionales de los estudiantes en la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco.

#### **II.- REGLA PARA TOMAR DECISION ESTADISTICA.**

Si el Valor  $p > 0.05$ , se Aceptará la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si el Valor  $p < 0.05$ , se Aceptará la Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ).

### **III.- ESTADISTICA DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS**

Se ha relacionado la Variable Cualitativa Calidad de la Gestión Académica Administrativa con la Dimensión Relaciones Interpersonales utilizando la Prueba Estadística de la Chi Cuadrado de Spearman, cuya Tabla de Contingencia se construye con los datos proporcionados por los estudiantes, docentes de la escuela profesional de administración de negocios internacionales. Encuestados.

### **3.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de investigación y presentados en el numeral 4.1, podemos realizar el siguiente análisis:

En lo referente al nivel de Gestión de calidad para mejorar el rendimiento de los estudiantes escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales de en el Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, de la Filial, percibida por los docentes, se tomaron en cuenta dos dimensiones: Gestión Institucional Global y Dimensión Valórica actitudinal, en ambas dimensiones los docentes, como se puede apreciar en los cuadros N°05 y 08, consideran que la gestión institucional se desarrolla en forma satisfactoria o muy satisfactoria, tal es así que para la dimensión Gestión Institucional Global el 71,9% consideran que la gestión es satisfactoria frente a 28,1% que la considera muy satisfactoria, en lo que se refiere a la dimensión Valórica actitudinal los docentes en su gran mayoría, 78,1% la consideran muy satisfactoria, mientras 21,9% la consideran satisfactoria, es de notar que tanto en las dimensiones analizadas como en la sub dimensión cuyos resultados se describen en el numeral 4.1.1, solo se presentan las categorías de satisfactorio y muy satisfactorio al momento de evaluar acerca de Nivel de Gestión de Calidad que se da en esta casa de estudio.

Los puntajes totales obtenidos para la percepción del nivel de gestión de calidad muestran nuevamente que el solo se obtienen puntuaciones distribuidas en dos categorías satisfactorio y muy satisfactorio obteniéndose para amabas porcentajes iguales de 50%.

Los resultados anteriores concuerdan con los realizados por Diez, H (2002), en el que se muestra un grado de satisfacción mayor en docentes, con respecto al nivel de gestión de calidad, aducida a razones de afinidad y grado de participación en la gestión que se lleva a cabo o en la condición laboral que ostenta el docente.

En lo que respecta al nivel de gestión de calidad para mejorar el rendimiento académico, percibida por los estudiantes escuela profesional de Administración de

Negocios Internacionales de en el Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, se hizo uso de cinco dimensiones para su medición a saber: Enseñanza y aprendizaje, Sistema de Evaluación, Organización de la Escuela Profesional, Equipo docente e Infraestructura y servicios de apoyo En lo que se refiere a la dimensión enseñanza y aprendizaje que encontró, como se puede ver en los cuadros del 11 al 14 que hay un porcentaje importante de estudiantes que considera que las clases teóricas son medianamente satisfactorias, sin embargo también existe un porcentaje de 18,9 que la considera medianamente satisfactorias, mayor consenso 59,4% de estudiantes que consideran que medianamente satisfactorias, en lo que respecta a las visitas de campo y prácticas profesional un importante 58,0% considera que estas so insatisfactorias o medianamente insatisfactorias. En términos generales un 46,2% considera que la enseñanza que se imparte en la universidad Alas Peruanas Filias Cusco es medianamente satisfactoria el 46,9% la considera satisfactoria.

Con respecto a la dimensión Sistema de Evaluación los porcentajes obtenidos en las tres sub dimensiones Planificación del tiempo a inicio del semestre, construcción de Instrumentos y corrección, retroalimentación, son similares, como se puede observar en los cuadros del N°15 al 18 destacándose la categoría de satisfactorio, es así que el 62,9% de los estudiantes consideran como satisfactoria la planificación del tiempo a inicios de semestre, frente a un 16,1% que la considera como medianamente satisfactoria, de manera semejante el 51,7% considera satisfactoria la construcción de instrumentos y corrección frente a 30,8% que la considera insatisfactoria o medianamente satisfactoria, en lo que respecta a retroalimentación un 50,3 de los estudiantes consideran satisfactoria la retroalimentación que se brinda en el proceso de evaluación, sin embargo un considerable 44,8 indica percibir la misma como insatisfactoria o medianamente satisfactoria, en términos generales tenemos que el 67,8% de los estudiantes es bastante elevado no se puede desestimar el 19,6% de los estudiantes que consideran que el sistema de evaluación es medianamente satisfactorio, lo que sugiere que este sistema aún debe ser analizado con mayor detalle y perfeccionado para lograr atender con eficiencia y eficacia al total de los estudiantes.

En lo que se refiere a la organización de la escuela profesional los cuadros N°19 al 22 muestran los resultados obtenidos para esta dimensión, de los cuales se puede deducir que los estudiantes en su gran mayoría se sienten medianamente satisfechos o satisfechos con la organización de su carrera profesional, es que el 44,1% de los estudiantes consideran que la Dirección de su Escuela Profesional se da en forma satisfactoria, en tanto que un 35% la considera medianamente satisfactoria, en el caso de la Dirección General de la Filial Cusco, es importante tomar en cuenta que un considerable 28% de los estudiantes lo considera insatisfactorio, tarea que debe ser solucionada por la universidad, el 32,2% considera que la Dirección General como medianamente satisfactorio y solo el 37,8% considera que es satisfactorio, de manera semejante en lo que respecta a la malla Curricular existe un porcentaje a tener en cuenta de estudiantes que consideran que esta no es satisfactorio a sus expectativas, mientras que un 35,7% la considera como medianamente satisfactoria y un 46,9% como satisfactorias. En términos generales existen porcentajes preocupantes de 6,3% y 46,2% que se sienten insatisfechos o medianamente insatisfechos con la organización de su carrera profesional.

En lo que se refiere a la dimensión equipo docente los resultados se muestran en el cuadro N°23, y se observa un preocupante 17,5% de estudiantes que consideran como Insatisfactorio o medianamente satisfactorio el equipo de docentes con que cuenta escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales de en el Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, mientras que un 54,5% considera al equipo como satisfactorio.

La última dimensión considerada es la que concierne a la infraestructura de las carreras profesionales, en ella un importante 30,8% de los estudiantes manifiestan sentirse insatisfechos con la infraestructura con que cuenta su carrera profesional, en tanto que un 41,3% consideran que esta es medianamente satisfactoria, porcentajes que acumulados suman 72,0%, frente a un 28% que considera que esta es satisfactoria o muy satisfactoria, dimensión a ser tomada en cuenta dentro de la Gestión de Académica.

En términos generales como se puede apreciar en el cuadro N°25 un 35,0% perciben que el nivel de gestión de calidad destinado a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes es medianamente satisfactorio, 58,7% lo considera satisfactorio y sólo el 6,3% lo considera muy satisfactorio, resultados que muestran la importancia de seguir introduciendo mejoras en la gestión de calidad, que permitan satisfacer sino a todos a la gran mayoría de estudiantes que buscan mejorar sus estándares de aprendizaje y de rendimiento académico, tal como lo exige la universidad de hoy y la sociedad en la que nos desarrollamos.

Los resultados anteriores muestran valores que concuerdan con los valores alcanzados por el informe del 2009 realizado por la PUCP en que se muestra una mayor aceptación hacia la gestión de calidad en las Universidades Privadas con respecto a las Universidades Estatales, por parte de los estudiantes.

## CONCLUSIONES

- Primero.-** Con respecto a la evaluación realizada a la Gestión Académica y la Calidad de Formación y Enseñanza para mejorar el rendimiento de los estudiantes de escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, se concluye que esta determinó resultados distintos de percepción para alumnos y docentes como se prueba en el cuadro N° 30, en el que el valor  $p$  asociado es de 0,00 que es mayor que 0,05, luego al nivel de significación de 5%, no se puede rechazar la hipótesis nula, es decir la percepción del nivel de gestión de calidad y la escuela profesional siendo docente o alumno, son dependientes.
- Segundo.-** Con respecto a la evaluación realizada a la Gestión Académica y la Calidad de Formación y Enseñanza para mejorar el rendimiento de los estudiantes escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales de en el Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, se concluye que los estudiantes perciben en un 35% que el nivel de gestión de calidad destinado a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes es medianamente satisfactorio, 58,7% lo considera satisfactorio y sólo el 6,3% lo considera muy satisfactorio, mientras que en el caso de los docentes el 48,72% percibe que la gestión es satisfactoria y el 51,28% restante indica que esta es muy satisfactoria.
- Tercero.-** Una Gestión Académica, el valor bastante alto de 78,1%, en la categoría de Muy Satisfactorio por parte de los docentes; mientras que la Dimensión Equipo Docente fue la que obtuvo mayor porcentaje en la categoría Muy Satisfactorio, entre todas las dimensiones consideradas; por otro lado, la Dimensión Infraestructura es la que mayor porcentaje obtuvo en la categoría de Insatisfactorio con el 30,8%, según la percepción de los estudiantes, siendo este punto un aspecto a tener muy en cuenta en las futuras acciones de gestión en la escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales de en el Universidad Alas Peruanas Filial Cusco.

## SUGERENCIAS

- 1.- A los investigadores y personas interesadas en profundizar los conocimientos y las teorías aquí generadas, se recomienda utilizar diseños de investigación correlacionales o experimentales que permitan en el primer caso, determinar índices de correspondencia o correlación más precisos en términos estadísticos entre la variable nivel de Gestión Académica y otras variables; y en el segundo caso para observar cambios de conducta en una determinada muestra en función de la manipulación de la variable nivel de Calidad de Formación y Enseñanza permite determinar cómo esta influye o repercute en otra variable asociada.
  
- 2.- A las autoridades de la Universidad Alas Peruanas de la Sede Central, se recomienda implementar políticas de gestión orientadas a elevar los niveles de calidad del servicio educativo que se presta en la Filial Cusco a efectos de revertir los resultados de las dimensiones señaladas por los estudiantes como insatisfactoria particularmente referidos a infraestructura y servicios complementarios para la formación académico profesional.
  
- 3.- A los Directores y autoridades de las escuelas profesionales de la facultad de Ciencias de Administración y Educación de la Universidad Alas Peruanas Principalmente de la Filial Cusco, se recomienda revisar y reflexionar sobre el proyecto educativo institucional y en particular sobre las políticas y objetivos estratégicos y elevar los niveles de calidad de la formación profesional de los estudiantes y que coadyuven en su mejor desempeño y rendimiento académico; a fin de revertir aquel 63% de los estudiantes que tienen una percepción negativa y poco alentadora ubicando sus respuestas entre insatisfactorio y Medianamente satisfactorio, también respecto a las características de gestión al frente de la Dirección de escuela profesional y docentes, se recomienda revisar y reflexionar sobre el rol que cumplen como integrantes de esta organización universitaria, renovando su compromiso con los objetivos y propósitos institucionales orientados a mejorar su práctica formativa que se traducirá en la consecución de una mejor calidad de la formación y enseñanza de los estudiantes.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

- ALCANTARA ZARATE, Luis Alberto. (2001) “Calidad de la Educación en la Escuela Académica profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca”. Tesis Magister.
- ALVARADO OYARCE, Otoniel. (2004) “La Supervisión Educativa orientado al control de calidad”. Impresión derrama magisterial. Jesús María – Perú.
- ASMAT GIRAO, William Raúl. (2004) “Mejoramiento de la calidad en el servicio académico, del instituto superior Daniel Alcides Carrión y la Universidad Wiener” tesis para optar el título de ingeniero industrial. Universidad Wiener, 2004.
- Brunner, J. y Uribe, D. (2007). Mercados universitarios: los nuevos escenarios de la educación superior. Ed. Universidad Diego Portales. Santiago.
- Chiavenato, Idalberto. (2001). Teoría general de la Administración. 2001. Mc Graw Hill. Bogotá.
- BARRIENTOS JIMENEZ, Elsa, (2004); “El proceso de la investigación científica” Ed. Plasma Graf. Lima, Perú.
- BROCKBANK, Anne, (2008) “Aprendizaje reflexivo en la educación Superior” Ediciones Morata, S.L Madrid.
- CONEAU (2008). Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Universitarias y Estándares para la Carrera de Educación. ANR. Lima.
- Deming, Edward. (1989): Calidad, Productividad y Competitividad. Edit. Díaz de Santos. Madrid.

- Díaz Barriga, F. & Hernández, G. (2000). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista. México: McGraw-Hill Interamericana. 232 págs.
- Dirección General de Investigación y Acreditación Universitaria (2005). Modelo de autoevaluación con fines de mejora de las carreras universitarias. Asamblea Nacional de Rectores. Lima.
- DRUCKER, Peter (1999) La sociedad Pos capitalista. Editorial Sudamericana, Buenos Aires.
- DRUMMOND, Helga (2001). La calidad total, el movimiento de la calidad. Ediciones Deusto. S.A. España.
- Edwards, G. (1991), citado por GARCÍA DELGADO, J. Prácticas en empresas: la pasarela hacia el mundo profesional. Guía de las empresas que ofrecen empleo 1996-1997. Fundación Universidad-Empresa. Madrid. 1997.
- ESCUADERO, Victoriano. (2006). La relación de la desintegración familiar y rendimiento escolar en los niños de cuarto grado de primaria la escuela Marista, zona 6. Tesis de Licenciatura en Administración Educativa. Universidad Mariano Gálvez. Guatemala.
- Ivancevich, Jon M. (1999). Gestión, calidad y competitividad. Editorial Mc Graw-Hill. México.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2007). Administración, Una Perspectiva Global. México: McGraw-Hill Interamericana.
- OBREGON ALZAMORA, Norka Inés. (2005) "Influencia del currículo y del sistema de soporte en la calidad de la gestión administrativa en la facultad de educación de la U.N.F.V. en la escuela profesional de educación inicial y primaria para optar el título de Licenciado en educación en la Universidad nacional Federico Villareal. 2005.

PERDOMO ORTIZ, Jesús y Gonzales Benito, (2004) “Medición de la gestión de la calidad total: una revisión de la literatura” En la revista cielo, en cuadernos de administración, Universidad Nacional de Colombia, Año de edición. Jun 2004, Vol.17, N° 27, p. 177-203 ISSN 0120-3592.

Padilla R. (2006). La Gestión del cambio: El caso de la Universidad de Guadalajara, presentación del curso IGLU 2006, Región México, Guadalajara, Jal.

Valdez Zepeda y Otros. (2011). Gestión Universitaria y Procesos de Aprendizaje para la Calidad Educativa. Universidad de Guadalajara. México.

Vargas, F. (2003). La gestión de la calidad en la formación profesional. Editorial Praxis. Barcelona.

#### PAGINAS WED

Lopera, C. M. (2004). Antinomia, dilemas y falsas premisas que condicionan la gestión universitaria. Revista Mexicana de Investigación Educativa. Julio-Septiembre del 2016, 9. (22), 617-635. Disponible en: [http://dialnet.unirioja.es.wdg\\_biblio.udg.mx:2048/servlet/articulo Código=1064990](http://dialnet.unirioja.es/wdg_biblio.udg.mx:2048/servlet/articulo Código=1064990).

García, A. (2008). La problemática de la gestión universitaria. Los retos y la incapacidad para resolverlos. Revista Iberoamericana de Educación. Diciembre 15 de 2016. 48 (1), 1-5. Disponible en:<http://www.rieoei.org/deloslectores/2391Miron-Maq.pdf>.

## **ANEXOS**

- Matriz de consistencia
- Fichas de validación de expertos
- Constancias de aplicación

**ANEXO N° 01**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

**TESIS: “GESTIÓN ACADÉMICA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE FORMACIÓN EN LA ENSEÑANZA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL CUSCO, 2016”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSION/ INDICADORES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión Académica y la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016?</p> <p><b>PROBLEMAS SECUNDARIOS:</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación de la Gestión institucional, relacionada a su Misión y Directivos, dentro de la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación del Valor actitudinal, del Personal Docente y Administrativo y su Motivación con Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas,</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación de la Gestión Académica y la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016.</p> <p><b>OBJETIVOS SECUNDARIOS:</b></p> <p>a) Determinar la relación de la Gestión Académica como la gestión institucional y la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016</p> <p>b) Determinar la relación de la Gestión Académica como valor actitudinal en la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la Gestión Académica y la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016.</p> <p><b>HIPÓTESIS SECUNDARIOS:</b></p> <p>a) Existe una relación significativa de la Gestión institucional, relacionada a su Misión y Directivos, dentro de la Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016.</p> <p>b) Existe una relación significativa del Valor actitudinal, del Personal Docente y Administrativo y su Motivación con Calidad de Formación en la Enseñanza de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de los Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco, 2016.</p>	<p><b>VARIABLE ( X )</b></p> <p>GESTIÓN ACADÉMICA</p>	<p>DIMENSION (1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestión institucional, relacionada a su Misión Directivos.</b> Indicador: 1. Competencia directiva relacionado a la formulación Coherencia. 2. Competencia cognitiva orientadas al Desempeño y Normas 3. Liderazgo y trabajo en equipo</li> </ul> <p>DIMENSION (2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Valor actitudinal, del Personal Docente y Administrativo y su Motivación.</b> Indicador: 1. Relaciones interpersonales su eficiencia. 2. Compromiso con la institución y sus incentivos.</li> </ul>	<p><b>METODO</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>TIPO</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>NIVEL</b> Transeccional</p> <p><b>DISEÑO</b> no experimental transaccional correlacional,</p> <p><b>POBLACIÓN</b> Constituido por alumnos y docentes equivalentes a 879</p> <p><b>MUESTRA</b> Son 150 personas determinada por el estadístico muestral.</p> <p><b>TECNICA</b> Cuestionario</p> <p><b>INSTRUMENTO</b> Las encuestas</p>
			<p><b>VARIABLE ( Y )</b></p> <p>CALIDAD DE FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</p>	<p>DIMENSION (1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enseñanza y aprendizaje.</b> Indicador: 1. Clases teóricas, prácticas. 2. Visitas a campos y prácticas profesionales.</li> </ul> <p>DIMENSION (2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sistema de evaluación</b> Indicador: 1. Planificación de tiempo. 2. Construcción de instrumentos y corrección. 3. Retroalimentación</li> </ul> <p>DIMENSION (3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organización de la escuela profesional.</b> Indicador: 1. Dirección de la escuela profesional 2. Dirección general filial. 3. Malla curricular.</li> </ul> <p>DIMENSION (4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Equipo docente.</b> Indicador: 1. Equipo Docente.</li> </ul> <p>DIMENSION (5)</p>	

Filial Cusco, 2016?				<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Infraestructura de la escuela profesional.</b></li></ul> Indicador: 1. Infraestructura y servicios de apoyo.	
---------------------	--	--	--	--	--

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I.- DATOS GENERALES:**

- Título del trabajo de investigación:  
"GESTIÓN ACADÉMICA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE FORMACIÓN Y ENSEÑANZA EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CUSCO – 2016"

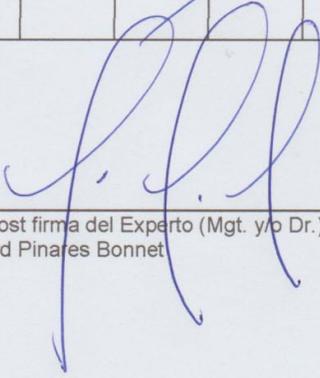
- Nombre del instrumento : Cuestionario para Docentes y Alumnos.
- Investigador : Edilberto GOMEZ CHAVEZ

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			✓		
	CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			✓		
	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			✓		
Contenido	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			✓		
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.			✓		
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.			✓		
Estructura	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			✓		
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			✓		
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			✓		
	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			✓		

**II.- LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
 Firma y Post firma del Experto (Mgt. y/o Dr.)  
 Dr. Edward Pinafes Bonnet

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I.- DATOS GENERALES:**

- Título del trabajo de investigación:  
 “GESTIÓN ACADÉMICA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE FORMACIÓN Y ENSEÑANZA EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CUSCO – 2016”

- Nombre del instrumento : Cuestionario para Docentes y Alumnos.
- Investigador : Edilberto GOMEZ CHAVEZ

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			✓		
	CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			✓		
	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			✓		
Contenido	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			✓		
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.			✓		
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.			✓		
Estructura	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			✓		
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			✓		
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables		✓			
	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			✓		

**II.- LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

- Procede su aplicación
- Debe corregirse

Firma y Post firma del Experto (Mgt. y/o Dr.)  
 Dr. Edward Pinares Bonnet

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I.- DATOS GENERALES:**

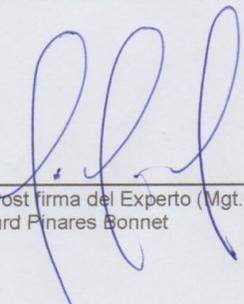
- Título del trabajo de investigación:  
 “GESTIÓN ACADÉMICA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE FORMACIÓN Y ENSEÑANZA EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CUSCO – 2016”

- Nombre del instrumento : Cuestionario para Docentes y Alumnos.
- Investigador : Edilberto GOMEZ CHAVEZ

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			✓		
	CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			✓		
	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			✓		
Contenido	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		✓			
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.			✓		
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.			✓		
Estructura	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			✓		
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			✓		
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			✓		
	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			✓		

**II.- LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

- Procede su aplicación
- Debe corregirse

  
 Firma y Post firma del Experto (Mgt. y/o Dr.)  
 Dr. Edward Pinares Bonnet

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I.- DATOS GENERALES:**

- Título del trabajo de investigación:  
"GESTIÓN ACADÉMICA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE FORMACIÓN Y ENSEÑANZA EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CUSCO – 2016" Nombre del instrumento
- Cuestionario para Docentes y Alumnos.
- Investigador : Edilberto GOMEZ CHAVEZ

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			✓		
	CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			✓		
	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.		✓			
Contenido	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			✓		
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.			✓		
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.			✓		
Estructura	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			✓		
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			✓		
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			✓		
	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			✓		

**II.- LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

- Procede su aplicación
- Debe corregirse

  
 Firma y Post firma del Experto (Mgt. y/o Dr.)  
 Dr. Edward Pinares Bonnet

## CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES

Carrera Profesional:	Escuela Profesional AIVI	Edad (en años)	22
Ciclo Académico en el que te encuentras:	IX	Sexo:	( ) Hombre (X) Mujer
Créditos acumulados:(aprox.)	189	Estado Civil:	(X) Soltero ( ) Casado ( ) Conviviente

### INSTRUCCIONES:

#### Estimado (a) estudiante (a):

A continuación encontrarás un conjunto de afirmaciones sobre la CALIDAD ACADÉMICA en la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco, a las que deberás responder con la mayor sinceridad y veracidad posible. No existen respuestas correctas o incorrectas. Utiliza el tiempo necesario. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. No dejes ítems sin responder. Coloca una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

1	2	3	4	5
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

### I.- ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

1.- CLASES TEÓRICAS		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Motivación de los docentes para mi participación en clases	X				
2	Entrega de material por parte de los docentes		X			
3	Calidad y utilidad de los materiales entregados	X				
4	Oportunidades de realizar trabajos grupales	X				
5	Aplicabilidad de los conocimientos al campo laboral	X				
6	Oportunidades de discusiones durante las clases	X				
7	Coherencia y relación entre lo enseñado en las diferentes asignaturas	X				
8	Lenguaje utilizado por los docentes.	X				
2.- CLASES PRÁCTICAS		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
9	Cantidad de clases prácticas	X				
10	Calidad y utilidad de las clases prácticas	X				
11	Disposición de ayudar del personal encargado	X				
12	Disponibilidad de computadores y/o instrumentos en clases prácticas	X				
13	Calidad de las computadoras y/o instrumentos	X				
14	Frecuencia en que se utilizan los computadores y/o instrumentos	X				
15	Utilidad y disponibilidad del laboratorio de inglés	X				
16	Utilidad y disponibilidad de otros laboratorios propios de la Carrera	X				
3.- VISITAS A CAMPO Y PRÁCTICAS PROFESIONALES.		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
17	Oportunidades dadas por la Carrera Profesional		X			
18	Oportunidades de establecer vínculos con profesionales del área	X				
19	Frecuencia de las visitas a campo que realiza la Carrera Profesional	X				
20	Utilidad y aplicabilidad de las visitas a campo	X				
21	Estudio de los casos visto en las visitas	X				

22	Apoyo para realizar la práctica profesional	X				
----	---	---	--	--	--	--

**II.- SISTEMA DE EVALUACION**

**4.- PLANIFICACIÓN DEL TIEMPO A INICIO DEL SEMESTRE.**

		ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
23	Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones	X				
24	Entrega oportuna de evaluaciones aplicadas		X			
25	Cumplimiento de las fechas programadas para evaluaciones	X				
26	Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios		X			
27	Entrega oportuna de pautas de corrección de evaluaciones	X				
28	Coherencia entre fechas pactadas en diferentes asignaturas	X				
29	Coordinación entre docentes para planificar las fechas de evaluación	X				

**5.- CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTOS Y CORRECCIÓN**

		ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
30	Coherencia de los instrumentos con la materia enseñada en clases	X				
31	Coherencia con la dificultad aplicada en ejercicios	X				
32	Claridad en las pautas y consignas en relación a la evaluación	X				
33	Claridad en la redacción de los ítems de las evaluaciones	X				
34	Claridad y pertinencia de los criterios de evaluación	X				

**6.- RETROALIMENTACIÓN.**

		ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
35	Disposición para analizar y discutir las evaluaciones	X				
36	Procedimientos de apelación y/o recuperación en función de notas alcanzadas	X				
37	Reforzamiento previsto en función de los resultados de la evaluación	X				

**III.- ORGANIZACIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL.**

**7.- DIRECCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL**

		ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
38	Calidad de la atención en Secretaria de la Carrera	X				
39	Calidad de atención del Director de la Carrera Profesional		X			
40	Disponibilidad de tiempo para atender a los estudiantes	X				
41	Grado de coordinación con la representación estudiantil			X		
42	Entrega de información pertinente y oportuna	X				
43	Respuesta oportuna de resoluciones y toma de decisiones	X				
44	Grado de compromiso con los estudiantes	X				

**8.- VICERECTORADO DE LA FILIAL**

		ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
45	Calidad de atención en Secretaría	X				
46	Calidad de atención de la Autoridad	X				
47	Grado de compromiso con los estudiantes	X				

**9.- MALLA CURRICULAR**

		VALORACION				
		1	2	3	4	5
48	Estructura de la Malla Curricular	X				
49	Congruencia de las asignaturas cubiertas por la Malla	X				
50	Cantidad de ramas optativas	X				

IV.- DOCENTES.						
10.- EQUIPO DOCENTE.		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
51	Disposición de los profesores a atender consultas	X				
52	Trato con los estudiantes	X				
53	Calidad académica del profesorado	X				
54	Puntualidad y cumplimiento de horas de clases	X				
55	Claridad en la exposición de contenidos	X				
56	Motivación a los estudiantes a participar y asistir a clases	X				
57	Cumplimiento con la programación del sílabo del curso			X		
58	Flexibilidad		X			
59	Exigencia	X				

V.- INFRAESTRUCTURA DE LA CARRERA PROFESIONAL.						
11.- INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE APOYO.		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
60	Disponibilidad del laboratorio de computación	X				
61	Disponibilidad de Salas de estudio	X				
62	Disponibilidad de libros y material bibliográfico en la biblioteca	X				
63	Disponibilidad de equipos tecnológicos (cañón proyector, PC, DVD, etc.)	X				
64	Calidad de los ambientes (clases) donde se desarrollan las sesiones teóricas	X				
65	Calidad de los edificios en las que funciona la Carrera Profesional	X				

(Muchas gracias por su colaboración)

## CUESTIONARIO PARA DOCENTES

Carrera Profesional en la que labora:	<i>ADMINISTRACION DE NEGOCIOS I</i>	Edad (en años)	<i>30</i>
Tiempo de Servicios en la UAP (en años)	<i>5 años</i>	Sexo:	<input checked="" type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
Grado o Título más alto que ostenta:	<input type="checkbox"/> Doctor (a) / PhD <input checked="" type="checkbox"/> Magister <input type="checkbox"/> Licenciado (a) / Titulado (a)	Estado Civil:	<input type="checkbox"/> Soltero <input checked="" type="checkbox"/> Casado

**INSTRUCCIONES:**

**Distinguido (a) Docente:**

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre GESTIÓN ACADEMICA en la Universidad Alas Peruanas – Filial Cusco, cuya unidad básica de análisis son las Autoridades de la Carrera Profesional (**Director/a**) en la que Ud. labora. Por ello su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

- No existen respuestas correctas o incorrectas.
- Utilice el tiempo necesario.
- El instrumento tiene carácter anónimo e individual.
- No deje ítems sin responder.
- Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

1	2	3	4	5
Nada	Levemente	Moderadamente	Bastante	Absolutamente

Nº	AFIRMACIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Diseña mecanismos de control, seguimiento del rendimiento y productividad del personal a su cargo evaluando las acciones de mejora en torno a los resultados obtenidos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
2	Visualiza las potencialidades y capacidades de su personal para el logro de los objetivos de la Unidad Académica.	<input checked="" type="checkbox"/>				
3	Apoya y promueve el desarrollo personal de los miembros de la Unidad a su cargo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
4	Identifica oportunamente posibles problemas de la institución y la repercusión de éstos en los componentes de la Unidad Académica.	<input checked="" type="checkbox"/>				
5	Posee capacidad de evaluar la información que recibe de los diferentes niveles y actores de la organización y decidir cursos de acción al respecto.	<input checked="" type="checkbox"/>				
6	Impulsa la modificación de los planes de acción o las estrategias cuando éstas no son funcionales en la Unidad Académica.	<input checked="" type="checkbox"/>				
7	Visualiza, evalúa y decide las alternativas de solución más convenientes ante los problemas que enfrenta.	<input checked="" type="checkbox"/>				
8	Demuestra creatividad y flexibilidad en la toma de decisiones y en el abordaje de las problemáticas.	<input checked="" type="checkbox"/>				

9	Ante presiones laborales puede pensar con claridad, mantener su productividad, sin perder el foco de la problemática.	X				
10	Efectúa planificaciones basadas en una sólida comprensión de la misión global de la Universidad, sus políticas y prácticas.		X			
11	Se mantiene alerta a los cambios del entorno, detectando necesidades de reestructuración, innovación o mejoramiento que incorpore valor a la Unidad Académica.	X				
12	Analiza objetivamente los problemas, considerando sus implicaciones y alternativas antes de tomar decisiones.	X				
13	Anticipa los problemas y cambios en el entorno, planificando y desarrollando respuestas con pro actividad e innovación.		X			
14	Establece y comunica estándares de calidad que permiten retroalimentar efectivamente el desempeño de los miembros de la Unidad Académica.	X				
15	Comunica en forma clara y precisa, a los miembros de su Unidad, cuestiones relativas a la marcha institucional, la toma de decisiones o tareas específicas, cuando corresponde o se le solicita.	X				
16	Dirige al grupo hacia objetivos y metas definidas otorgando tiempo y recursos necesarios para su logro.	X				
17	Demuestra capacidad para persuadir o influenciar al personal a su cargo respecto de los objetivos que ha definido.		X			
18	Trasmite entusiasmo y confianza, estimulando el desafío por descubrir y emprender nuevos proyectos o posibilidades.	X				
19	Coordina esfuerzos de planificación con otros estamentos de la universidad.		X			
20	Gestiona el talento humano orientado a fortalecer el espíritu colectivista y el compromiso con la institución.		X			
21	Es capaz de involucrar a los demás en las decisiones que puedan afectar al clima y cultura organizacional.		X			
22	Muestra actitudes constructivas y asertivas en sus relaciones interpersonales al interior de la universidad.	X				
23	Demuestra interés y comprende los problemas que pueden estar afectando a sus colaboradores y/ o pares.	X				
24	Es tolerante frente a quienes no comparten sus valores e ideas.	X				
25	Estimula a los miembros de su Unidad Académica a que planteen sus desacuerdos y/o críticas de forma directa y constructiva.	X				
26	Procura mantener un clima de trabajo sano, ofreciendo un espacio para escuchar las inquietudes, necesidades y sugerencias de los colaboradores.	X				
27	Actúa conforme a las normas y a los estándares éticos de la institución.	X				
28	Es capaz de mantener un equilibrio entre los valores morales y éticos de la organización y su visión personal acerca de ellos.	X				
29	Muestra una actitud de pertenencia a la institución y es manifiesta su deseo de seguir siendo parte de ella.	X				
30	Muestra disposición de hacer grandes esfuerzos a favor de la institución.	X				

**SOLICITO: PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS**

**A** : Director de la Escuela Profesional de A.N.I. de la Filial- Cusco. UAP.  
**Dr. Danilo Pérez Marroquín**

**DE** : **Bachiller**. Edilberto Gómez Chávez  
Egresado de la Maestría de Docencia Universitaria y Gestión de la Educativa.

**ASUNTO:** Autorización de aplicación de encuestas a estudiantes y docentes de la Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales.

**FECHA** : 03 de Octubre de 2016

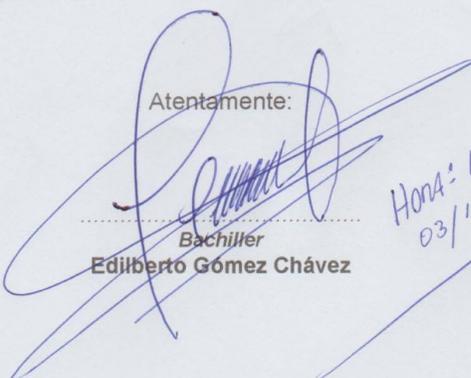
---

Previo un cordial saludo, por medio del presente. Pongo a su consideración, de acuerdo al **PROVEIDO N° 01-2016-EP/ANI-CUSCO**. Para solicitarle autorización para la aplicación de encuestas en su escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales. Cuyo tema de Tesis denominado "GESTIÓN ACADÉMICA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE FORMACIÓN Y ENSEÑANZA EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CUSCO – 2016" que el recurrente. **Bachiller: GOMEZ CHAVEZ Edilberto.**

Los datos obtenidos son netamente para mi trabajo de investigación, para obtener mi grado académico de magister en. MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA.

Aprovecho la ocasión para reiterarle mis consideraciones.

Atentamente:

  
Bachiller  
Edilberto Gómez Chávez

HORA: 10 AM  
03/10/16

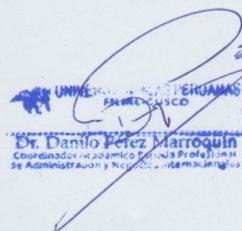
## CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS - FILIAL CUSCO.

### HACE CONSTAR:

Que el ECONOMISTA **EDILBERTO GOMEZ CHAVEZ**, egresado de la Maestría en Docencia y Gestión Educativa de la Universidad Alas Peruanas, durante los meses Octubre y Diciembre del año 2016, aplicó instrumentos de recolección de datos dirigido a docentes y estudiantes de esta Escuela Profesional, en el marco de la investigación titulada: **“GESTIÓN ACADÉMICA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE FORMACIÓN Y ENSEÑANZA EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CUSCO – 2016”**

Se expide la presente constancia para efectos administrativos que el interesado viere conveniente.



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
FILIAL CUSCO  
Dr. Danilo Pérez Marroquín  
Coordinador Académico Escuela Profesional  
de Administración y Negocios Internacionales

Cusco, enero de 2017

### INFORME: LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES

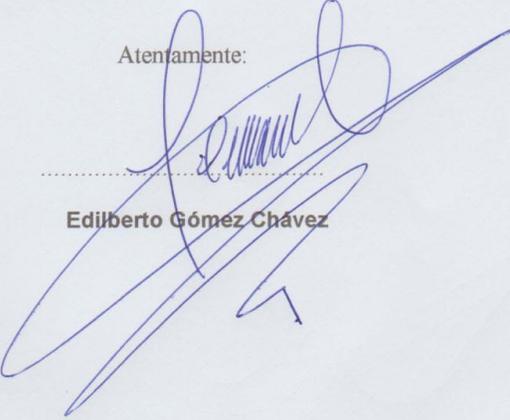
**A** : Jurado Revisor  
**Dr. RICHARD M. CUCHO PUCHIRI**  
**DE** : **Bachiller:** Edilberto Gómez Chávez  
Graduando: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA.  
**ASUNTO** : Levantamiento de observaciones.  
**FECHA** : 13 de Enero de 2018

---

Previo un cordial saludo, por medio del presente. Pongo a su consideración, de acuerdo al documento emitido sobre las observaciones realizadas a mi trabajo de Tesis denominado "GESTIÓN ACADÉMICA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE FORMACIÓN Y ENSEÑANZA EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CUSCO – 2016" se levantó todo lo indicado.

Aprovecho la ocasión para reiterarle mis consideraciones.

Atentamente:

  
.....  
**Edilberto Gómez Chávez**



VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO

**INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES (03)**

Maestro	<input checked="" type="checkbox"/>	Lima	<input type="checkbox"/>
Doctor	<input type="checkbox"/>	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>
		Provincia	<input checked="" type="checkbox"/>

Fecha : 09 de Febrero del 2018

Programa : MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

Graduando : EDILBERTO GOMEZ CHAVEZ

Título de la Tesis:

GESTIÓN ACADÉMICA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE FORMACIÓN Y ENSEÑANZA EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD "ALAS PERUANAS"-FILIAL CUSCO-2016.

Nombre del Jurado Revisor: Dr. RICHARD M. CUCHO PUCHURI

Aspectos de Conformidad:

• Aspectos Metodológicos:

- Las fuentes se colocan en la bibliografía.
- Colocar fuentes en las definiciones de los términos básicos.
- Verificar la tilde de las mayúsculas el capítulo III de acuerdo al RAE.
- La validaciones del instrumento deben estar con nombre y firmadas con los datos.
- Agregar la autorización de la institución donde se realizó la investigación (debe estar firmada).

• Aspectos de Redacción:

- Se ha verificado satisfactoriamente.

SE LEVANTO LAS  
OBSERVACIONES

.....  
Dr. Richard M. Cucho Puchuri  
Jurado Revisor