

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN



MODELO DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL EN LA
OAI – UCV – CAMPUS CHICLAYO PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE SERVICIO DE COMUNICACIÓN A NIVEL DE
LOS PARTICIPANTES DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.

MAYO – SETIEMBRE 2013

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

BACHILLER CARMEN ELIZABETH BRAMBILLA BARRUETO

ASESOR

MG. CARLOS GONZALES HIDALGO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ
2013

DEDICATORIA

A: Alejandro, mi esposo

A: Gustavo Alejandro, Diana
Elizabeth, Mari Yoli y Carmen
Alejandra, mis hijos y a
Jessica Patricia, mi ahijada.

A: Andrea Fernanda,
Aranza, Jimena Lucía,
Víctor Alejandro,
Doménica y María
Alejandra, mis nietos.

A: Angel Jorge, mi padre
(In Memoriam) y a
Yolanda, mi madre.

A: Miguel Gonzalo y
Yolanda Lucila, mis
hermanos.

Carmen Elizabeth Brambilla Barrueto

AGRADECIMIENTO

A Dios,
por haberme permitido vivir
y por no soltarme nunca de
Su Mano.

A: Carlos Gonzáles Hidalgo,
por su asesoramiento durante
el desarrollo de esta
investigación.

A: Aurelio Ruiz Pérez,
por su invaluable apoyo y disposición
con sus orientaciones en la presente
investigación.

Carmen Elizabeth Brambilla Barrueto

PRESENTACIÓN

La calidad de servicio es un aspecto fundamental en toda organización empresarial, teniendo en cuenta su carácter de comercialización o por los servicios que se brinda y complementa con las relaciones entre clientes y la empresa.

Es importante comunicarnos con eficiencia y eficacia para que los usuarios queden satisfechos; sin embargo aun cuando se desarrollen esfuerzos para brindar un servicio de calidad a nivel de comunicación se afrontan problemas de los cuales se soslaya o se es inconsciente.

De allí que con la presente investigación se está proponiendo un modelo de organización y control, centrado en un Manual de Procedimientos, herramienta que permitirá a la OAI-UCV-CH fortalecer su sistema de comunicación con los usuarios del mismo.

La investigación se ha organizado por capítulos, que se detallan.

En el primer capítulo se presenta el problema de investigación, que comprende la realidad problemática, formulación del problema, justificación, antecedentes de estudio y los objetivos planteados a nivel de la investigación.

En el segundo capítulo se encuentra el Marco Metodológico, que contiene la hipótesis, variables de estudio, definición conceptual y operacional de las variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población y muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

En el tercer capítulo se presentan los resultados de la investigación efectos de los instrumentos de investigación aplicados, así como el modelo de

organización y control, centrado en un Manual de Procedimientos, el mismo que ha sido validado con la participación especial de un conjunto de expertos, quienes alcanzaron sus pareceres, sus recomendaciones, las mismas que luego del análisis han sido consideradas mejorando así la propuesta.

Finalmente, se encuentra la discusión de los resultados, las conclusiones, las sugerencias, las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

De esta forma, se ha concluido la investigación con la intención de contribuir a mejorar procesos administrativos, en este caso, sobre el aspecto de la comunicación.

Carmen Elizabeth Brambilla Barrueto

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x

CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1. Realidad problemática.....	2
1.1.2. Formulación del problema.....	5
1.1.3. Justificación.....	5
1.1.4. Antecedentes.....	6
1.1.5. Objetivos.....	
1.1.5.1. Objetivo General.....	10
1.1.6. Objetivos Específicos.....	10
1.2. MARCO REFERENCIAL	
1.2.1. Marco teórico.....	11
1.2.1.1. Teorías básicas	11
1.2.1.2. Teorías en relación al control	14
1.2.1.3. Tipos de organizaciones	14
1.2.1.4. La estructura organizacional	19
1.2.1.5. Tipos de estructura organizacional	20
1.2.1.6. Características de la complejidad organizacional	21
1.2.1.7. Liderazgo en la organización.....	22
1.2.1.8. Ecología de las organizaciones.....	22
1.2.1.9. Control	23
1.2.1.10. Calidad de servicio	27
1.2.1.11. Instrumentos para medir la calidad de servicio	31
1.2.1.12. Criterios para medir la calidad de servicio	36
1.2.2. Marco conceptual.....	40

CAPÍTULO 2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Hipótesis.....	47.
2.2. Variables.....	47
2.2.1. Definición conceptual.....	47
2.2.2. Definición operacional.....	47
2.2.3. Operacionalización de variables.....	49
2.3. Metodología.....	51
2.3.1. Tipo de estudio.....	51
2.3.2. Diseño.....	51
2.4. Población y muestra.....	52
2.5. Método de Investigación.....	56
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
2.7. Métodos de Análisis de datos.....	57

CAPÍTULO 3: RESULTADOS

3.1. Resultados de la calidad de servicio de comunicación.....	59
3.1.1. Apreciación que tiene sobre el servicio que ofrece el personal de la Oficina Académica de Investigación	59
3.1.2 Datos relacionados con el proceso de sustentación.....	65
3.1.3 Articulación, investigación aprendizaje servicio.....	75
3.1.4 Coordinación con Escuelas Profesionales.....	77
3.1.5 Seguimientos a actividades de investigación.....	79
3.1.6 Normas y documentos.....	81
3.1.7 Recursos tecnológicos, comunicación y calidad de servicio ..	85
3.2 Diseñar un modelo de organización y control, centrado en un Manual de Procedimientos	91
3.3. Validar la propuesta de modelo de organización.....	94

CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN.....

97

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES.....

100

CAPÍTULO 6: SUGERENCIAS.....	102
CAPÍTULO 7: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	104
CAPÍTULO 8: ANEXOS.....	108
8.1 Anexo 1	Fórmula para determinar el tamaño de Muestra de Estudio
8.2 Anexo 2	Manual de Organización y Funciones
8.3 Anexo 3	Reglamento de Investigación
8.4 Anexo 4	Resolución Vicerrectorado Académico N° 003-2011
8.5 Anexo 5	Cuestionario sobre Modelo de Organización y control para mejorar la calidad de servicio de comunicación
8.6 Anexo 6	Apoyo de Delegados en encuesta on line.
8.7 Anexo 7	Apoyo de Delegados en encuesta on line
8.8 Anexo 8	Apoyo del CIS en encuesta on line
8.9 Anexo 9	Manual de Procedimiento para Investigación Formativa y de Fin de Carrera
8.10 Anexo 10	Plan de Trabajo
8.11 Anexo 11	Consolidado de datos
8.12 Anexo 12	Constancia Validación de Instrumentos de Investigación
8.13 Anexo 13	Constancia Validación de Instrumentos de Investigación
8.14 Anexo 14	Constancia Validación de Instrumentos de Investigación
8.15 Anexo 14	Constancia de Validación del Modelo de Organización y Control en la OAI-UCV – Campus Chiclayo centrado en un Manual de Procedimientos
8.16 Anexo 16	Constancia de Validación del Modelo de Organización y Control en la OAI-UCV – Campus Chiclayo centrado en un Manual de Procedimientos
8.17 Anexo 17	Constancia de Validación del Modelo de Organización y Control en la OAI-UCV – Campus Chiclayo centrado en un Manual de Procedimientos
8.18 Anexo 18	Resolución de Vicerrectorado Académico N° 541-2013-UCV-CH

RESUMEN

La investigación realizada surge en base al problema de la comunicación observada en la Oficina Académica de Investigación de la UCV Campus Chiclayo (OAI-UCV-CH), frente a tal situación hipotéticamente se planteó que la propuesta de un modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos llegue a superar tal problema.

Para el efecto, se trabajó con una población conformada por 1 820 alumnos matriculados en las 16 Escuelas Profesionales de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo, tomando una muestra de 406 estudiantes del I al X ciclo de estudios, cuyas edades oscilan entre 16 a 29 años, a la que se aplicó un cuestionario recogiendo información sobre el proceso de comunicación que se da en la OAI-UCV-CH, sirviendo de base diagnóstica sobre la calidad del servicio que se ofrece y con ello formular la propuesta.

A ello, se sumó la información teórica, con teorías específicas, relacionada con las variables de estudio llegando a tener los fundamentos teóricos para diseñar el modelo teórico de organización y control, centrado en un manual de procedimientos, cuya aplicación debe estar centrada en la práctica de valores fundamentales y en una evaluación permanente.

Así entonces, se llegó a disponer de una herramienta fundamental para ser alcanzada a la OAI-UCV-CH recomendando su aplicación previa las coordinaciones y aprobaciones de las instancias correspondientes, toda vez que velará finalmente para alcanzar información precisa a los estudiantes de la UCV-CH y a los docentes responsables de las experiencias curriculares eje, en general a todos los colaboradores y comunidad universitaria, llegando así a mejorar la calidad de servicio en la comunicación, aspecto fundamental en el trabajo de carácter específicamente administrativo.

Palabras claves: Modelo, organización, control, calidad, servicio, comunicación.

ABSTRACT

This research is based on the problem of communication observed in the Academic Office of Research of the UCV: Universidad César Vallejo Campus Chiclayo (AOR-UCV-CH), facing such a situation, it was suggested hypothetically that a proposal of organization and control model, focusing on a manual of procedures which overcomes such problem.

For this purpose, it was worked with a population composed of 1 820 registered in the 16 professional schools of Universidad César Vallejo Campus Chiclayo, taking a sample of 406 students from 1st to 10th period of studies. The student's ages oscillate between 16 and 29 years; to which it applied a questionnaire to collect information about communication process that occurs at AOR-UCV-CH, serving as a diagnostic on quality of service that is offered and thus formulate the proposal.

Theoretical information was added to the questionnaire, using specific theories related to the variables of study obtaining the theoretical foundations to design the theoretical organization and control model, focusing on a manual of procedures, which application should be centered on the fundamental values practices and an assessment.

Therefore, it was possible the acquisition of a fundamental tool to be reached at AOR-UCV-CH advising its application prior to co-ordinations and approvals from correspondent levels; this manual will supervise that UCV - CH students and responsible teachers of the main curricular experiences, and also all employees and university community, improving the quality of service in communication, fundamental aspect of the work of specifically administrative nature.

Key words: Model, organization, control, quality, service, communication.

CAPÍTULO 1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1. Realidad problemática

Las diversas instituciones locales, de las regiones, del Perú y del mundo, están empeñadas en su propia organización, considerando los diferentes aspectos que la caracterizan como la infraestructura procurando sea la más adecuada, implementación con recursos de alta tecnología, personal de alto nivel, formas de regular la producción, la circulación, uso y control de los documentos, organización técnica de los archivos a través de su ciclo vital institucional.

Sin embargo, a pesar de ello se encuentran todavía aspectos débiles que corresponden a las especificaciones hechas anteriormente presentándose en forma negativa, lo que resulta preocupante por afectar a la buena imagen institucional de las organizaciones, de las instituciones, los problemas derivados generalmente son de integración, influencia social, colaboración, adaptación, identificación y revitalización.

La modernidad de las organizaciones, en el umbral del siglo XXI, no depende tanto de la evolución de la técnica y de la tecnología, sino del cambio en la filosofía del gerente, de su modo de pensar y de actuar para generar una nueva cultura administrativa y organizativa. El problema principal que se enfrenta, es el cambio en la circunstancia de la organización y la necesidad imperativa de vencer una serie de obstáculos o problemas derivados del presente y del futuro, sin lo cual no es posible que la organización pueda desarrollarse adecuadamente **(De la Cruz, 1999)**.

Al observar a la Oficina Académica de Investigación (OAI) de la Universidad César Vallejo - Campus Chiclayo, en el aspecto de la

comunicación procedimental, se ha identificado una deficiencia en la misma, manifestado en la forma siguiente:

No existe en forma escrita los pasos a seguir en cada uno de los procedimientos de la OAI-UCV-Chiclayo para informar, comunicar y atender a los diferentes usuarios, fundamentalmente, los estudiantes de las diversas Carreras Profesionales.

Los estudiantes frecuentemente se acercan para solicitar información y hay que estar repitiendo lo mismo, los usuarios en términos generales están desorientados por no tener una información fluida sobre aspectos relacionados con la investigación tanto formativa como de fin de carrera y a la vez los estudiantes no reportan información adecuada sobre los procesos, lo que hace difícil tener que hablar de comunicación, toda vez que no se manifiesta una interrelación entre emisor-receptor; similares situaciones se producen a nivel de los docentes de los cursos eje, que tienen que ver con la investigación formativa y la investigación de fin de carrera.

Se puede señalar como causas probables la falta de un Manual de Organización y Funciones específico y actualizado, el existente es del 2011 tratando de aspectos muy genéricos, no hay precisiones propias de los procesos de la OAI, de un Reglamento Interno, el existente es del 2008, pero tampoco tiene procedimientos específicos a nivel de OAI, de la precisión escrita y virtual de los procedimientos que se siguen a nivel de gestiones en la OAI; no se dispone de flujogramas específicos orientadores para los usuarios, no hay paneles informativos, gigantografías motivadoras para recoger información y realizar una comunicación fluida, adecuada y eficiente.

La Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo es filial de la UCV-Trujillo, que es la Sede Central, por lo que, los procesos son similares; en ese sentido, la comunicación entre la OAI-Chiclayo y la Dirección de

Investigación de UCV Trujillo y las OAI de los demás Campus de UCV está sumamente reducida, concretada solamente a alcanzar documentos a nivel de sistema, con poquísimas oportunidades de participación para mejorar la comunicación y los procesos propios de la investigación en la Universidad.

Asimismo, para apoyar el desarrollo de la comunicación y organización los recursos tecnológicos no están habilitados o actualizados, limitaciones en los recursos de escritorio e impresión apropiados que faciliten la comunicación y con ello contribuir a mejorar la calidad de servicio en este aspecto fundamental en la vida universitaria.

De no superarse esta situación problemática los usuarios afrontarán dificultades en sus gestiones, muchos quedarán desorientados y sin saber con precisión los procedimientos que deben seguir en sus diversas gestiones, con la producción de probables quejas en el futuro que afectarán a la OAI y a la Universidad en general.

La situación presentada ha permitido hacer reflexiones a través de los siguientes interrogantes:

¿Cómo viene desarrollándose el sistema de comunicación en la OAI del Campus Chiclayo?

¿Es posible mejorar el sistema de calidad de servicio de comunicación en la OAI-Chiclayo?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios estudiantes en relación a la comunicación que se desarrolla en la OAI?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios docentes en relación a la comunicación que se desarrolla en la OAI?

¿Cómo diseñar un modelo de organización y control?

¿Qué repercusión tiene un modelo de organización y control implementado en la OAI en sus usuarios?

Por todas estas razones, el propósito de la presente investigación es el diseño de un Modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos en la OAI – UCV – Campus Chiclayo que permita mejorar la calidad de servicio de comunicación a nivel de los participantes del proceso de investigación.

1.1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la propuesta de un modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos en la OAI de la UCV - Campus Chiclayo se constituye en una herramienta cuya aplicación permita mejorar la calidad de servicio de comunicación a nivel de los participantes del proceso de investigación?

1.1.3. Justificación

La calidad de servicio es un aspecto fundamental en toda organización empresarial, sea por lo que se comercializa o los servicios que complementan las relaciones entre clientes o usuarios y la empresa; cada vez el número de usuarios de las empresas de servicio es mayor; por lo que, se hace necesario mejorar los servicios, a fin de lograr plena satisfacción en los mismos, haciendo los ajustes y regularizaciones permanentes.

La investigación es uno de los pilares de nuestra Universidad, por ello, su importancia de mejorarla basándonos en el Reglamento, Manual de Organización y Funciones, resoluciones vigentes.

En la Oficina Académica de Investigación (OAI) de la UCV - Campus Chiclayo se han encontrado deficiencias en la comunicación entre esta dependencia, los estudiantes y los docentes; situación que está afectando el mejor desarrollo de las actividades propias de la oficina y de la filial en general, por ello la necesidad de la presente investigación.

Esta realidad problemática ha motivado la preocupación por su superación orientada a mejorar la calidad de servicio en los procesos sobre investigación que orienta la OAI por medio de un diseño y aplicación de un Modelo de Organización y Control.

El estudio a realizar tiene implicancia institucional por el hecho de beneficiar específicamente a la Oficina Académica de Investigación, a fin de que pueda mejorar sus servicios de comunicación tanto con los estudiantes como con los docentes en los aspectos específicamente de investigación tanto formativa como de fin de carrera.

Cabe hacer mención, también, de la implicancia social por la razón de que beneficia directamente a un grupo social como son los estudiantes que frecuentan a la oficina indicada así como a los padres de familia, la comunidad universitaria y la comunidad en general, contribuyendo, por lo tanto, a mejorar la imagen institucional.

1.1.4. Antecedentes

Revisadas las fuentes bibliográficas correspondientes se han encontrado trabajos de investigación relacionados con el presente de los cuales se detalla.

Meneses B. y Sesma-Muñoz B. (2011) Veracruz-México, hicieron un estudio relacionado con la calidad del servicio y su importancia para las empresas en el siglo XXI, los autores señalan que los problemas que enfrentan las empresas, con relación a los servicios, generalmente están relacionados con las personas que corresponde a los usuarios o clientes y con el personal directivo y los trabajadores o colaboradores. Estos últimos tienen un rol fundamental en la calidad de servicio porque están en contacto directo con los clientes.

De sus conclusiones se ha tomado la siguiente:

“En un mercado en el que la competencia es elevada, el servicio puede ser utilizado como ventaja competitiva, incluso, podría investigarse lo relacionado con los elementos que se han descrito relacionados con la calidad y cómo perciben los clientes la calidad en los servicios en la competencia, de esta manera, se puede analizar el posicionamiento de la empresa de interés con respecto a otras empresas y como consecuencia, mejorar el servicio y lograr una ventaja competitiva” (p.17).

El mejoramiento de la calidad de servicio genera un mayor posicionamiento de una empresa y la percepción favorable de los clientes, aspectos que se desean lograr con la presente investigación a través de un modelo de organización y control.

Lobos C. & Sepulveda M. (2009) Chile elaboraron una investigación sobre la medición de calidad del servicio en la telefonía móvil.

La investigación se inició con una revisión bibliográfica acerca del tema, incluyendo mediciones para la industria construidas en otros países del mundo; posteriormente, se detalla el proceso de construcción de un instrumento multi-ítem de medición, como producto de una investigación exploratoria sobre las percepciones de los distintos actores relevantes del rubro, una fase de pre-prueba con el fin de depurar la escala y una fase de prueba final para validar los resultados. Además, se construye un modelo de ecuaciones estructurales para demostrar la relación entre la medición y los conceptos de calidad, satisfacción y lealtad.

A continuación se presenta una de las conclusiones a la que llegaron los autores:

“Adicionalmente, el quinto aprendizaje extraído del proceso de

investigación corresponde a la relación causal entre calidad, satisfacción y lealtad. El orden causal entre estos constructos se cumple en la industria de la telefonía, según lo esquematizado por el modelo de ecuaciones estructurales desarrollado. Específicamente, el modelo de ecuaciones estructurales muestra un índice de 0,93 entre calidad y satisfacción y un valor de 0,42 entre satisfacción y lealtad. Lo anterior genera importantes implicancias, en cuanto a la discusión sobre la utilidad de la escala construida” (p.98).

Los autores en su investigación destacan la importancia que tiene la calidad en la satisfacción de un cliente, generando lealtad con la empresa, sirviendo entonces como motivación para la realización para la presente investigación.

Gracia E. & Grau R. (2007) Castellón de la Plana-España, realizaron una investigación sobre la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente.

La investigación se realizó en establecimientos turísticos, investigación presentada en Universitat Jaume I. con la finalidad de conocer en qué medida los atributos de la calidad de servicio que perciben los clientes de establecimientos turísticos, fomentan la predisposición a ser un cliente leal a una compañía.

Una de las conclusiones a las que arribaron los autores es la siguiente:

“Si una organización del sector turístico quiere fomentar la lealtad en sus clientes, deberá mejorar su calidad de servicio, cuidando los aspectos tangibles del establecimiento, sin olvidar aspectos de la calidad relacionados con el trato personalizado y adecuado que se ofrece al cliente (fiabilidad, empatía o capacidad de respuesta)” (p.7).

Los autores resaltan la importancia de mejorar la calidad de servicio en organizaciones del sector turístico, en forma similar se desea trabajar para mejorar la calidad de servicio en una dependencia específica de la UCV Chiclayo, como es la Oficina Académica de Investigación.

Colmenares O. & Saavedra J. (2007) Venezuela, difunde un trabajo de investigación sobre una aproximación teórica hacia los modelos conceptuales de la calidad del servicio, señalando que gestionar la calidad del servicio es un factor determinante clave para garantizar el buen desempeño empresarial y a través de ella aumentar la capacidad competitividad.

Una de las conclusiones a las que llegaron los autores es:

“La percepción del cliente en cuanto a la calidad del servicio es global, particular y circunstancial, estando lo relevante en el juicio que el cliente hace al resultado de la prestación del servicio”.

La investigación ha sido considerada por tratar fundamentalmente sobre la calidad de servicio lo que relaciona a la presente y se diferencia por tener que tratar sobre la comunicación en relación a la investigación entre oficina académica de investigación y estudiantes.

Moncada H. (2008) Piura-Perú, elaboró una investigación sobre el mejoramiento de organización, funciones y procesos en la Empresa de Transportes Horna e Hijos S. R. L.

El autor señala los lineamientos sobre la organización de la empresa de transportes, así como de las funciones de los directivos y empleados y de los procesos implicados.

Asimismo, destaca la elaboración de un diagnóstico de la estructura organizativa de la empresa, describiendo las funciones de los empleados y directivos, haciendo un análisis del funcionamiento de los procesos, precisando la problemática concreta de cada área.

Una conclusión a la que arribó el autor es:

“En la parte de análisis del funcionamiento de procesos principales se identificaron, en primer lugar, las áreas involucradas en el proceso para luego redactar el procedimiento, encontrando diversos problemas y realizando el diagrama de flujo respectivo. Lo más notorio de este análisis fue el problema de la falta de definición de procedimientos y documentos de registro y la carencia de supervisión y control adecuado.”

En esta investigación se señala que falta definir los procedimientos y documentos de registro y la falta de una adecuada supervisión y control, teniendo relación con la presente investigación.

1.1.5. Objetivos

1.1.5.1. Objetivo General

Proponer un modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos en la OAI de la UCV Campus Chiclayo, como herramienta, cuya aplicación permita mejorar la calidad de servicio de comunicación a nivel de los participantes del proceso de investigación.

1.1.5.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar la calidad de servicio de comunicación que se ejecuta en la OAI UCV-Campus Chiclayo antes de aplicar el modelo de organización y control.

- b. Diseñar un modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos en la OAI de la UCV Campus Chiclayo.
- c. Validar la propuesta de modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos en la OAI de la UCV Campus Chiclayo, como herramienta cuya aplicación permita mejorar la calidad de servicio de comunicación a nivel de los participantes del proceso de investigación.

1.2. MARCO REFERENCIAL

1.2.1. Marco teórico

1.2.1.1. Teorías básicas

Teorías en relación a la organización

a. Teoría burocrática

Rivas L. (2007) explica las ideas relacionadas con la teoría burocrática del autor Weber, año 1924, el mismo que sostiene que la forma más eficaz de organización es parecida a una máquina; se caracteriza por reglas, controles y jerarquías y es impulsada por la burocracia, modelo que se conoce también con el nombre de racional legal.

La teoría de Weber caracteriza a la autoridad en carismática, tradicional y racional - legal; la forma organizativa que resulta de aplicar la autoridad legal es nada menos que el modelo de organización burocrático, cuyos rasgos distintivos son:

- a. Las relaciones entre los miembros del grupo son impersonales y están regidas por criterios formales. Cada persona actúa de acuerdo a lo que el puesto que ocupa demanda de ella y no sobre la base de la amistad, la relación familiar la pertenencia a una etnia, religión, raza o;

por lo que, en América Latina se conoce como “compadrazgo”.

- b. La división del trabajo y la especialización son requisitos del funcionamiento eficaz. Cada puesto tiene definidas las tareas que debe llevar a cabo y las responsabilidades de empleados y directivos son acordes a dichas tareas.

La teoría en mención se resume en: “La mejor forma de organización es la que tiene reglas claras y racionales, decisiones impersonales y excelente técnica de sus empleados y gestores.”

Estas consideraciones de la teoría estudiada se han tenido en cuenta en el diseño del Modelo de Organización y Control, centrado en un manual de procedimientos en la presente investigación.

b. Teoría de la Contingencia

Rivas L. (2007) también ha estudiado la teoría de la contingencia que pertenece a Burns, Slater, Woodward, Child y representa el primer gran rompimiento con los criterios universalistas.

Los estudios relevantes sobre el medio ambiente de las organizaciones es una de las variables fundamentales del éxito de un negocio, que condujeron a la creación de la llamada Teoría Contingente, donde se ubica a la empresa como un sistema abierto en que los preceptos de los racionalistas científicos y su búsqueda de la eficiencia deben convivir con los aspectos humanistas.

La Teoría Contingente surge de investigaciones empíricas aisladas, realizadas con el objetivo de verificar los modelos de estructuras organizacionales más eficaces.

Esta teoría considera que existen cuatro tipos de contextos ambientales que regulan la estructura y comportamiento organizacional, estos son:

- a. El entorno Estático y Aleatorio (Tranquilo)
- b. Entorno Estático y Segmentado
- c. Entorno Perturbado y Reactivo
- d. Entorno de Campos Turbulentos

Asimismo, cataloga tres formas de producción:

- a. Producción o factura unitaria
- c. Producción en masa o mecanizada
- d. Producción Continua o Automatizada

Esta teoría plantea la posibilidad de que, dependiendo de la industria y el medio ambiente en el que trabaje una organización, le afectarán de manera distinta las influencias externas debiendo, por tanto, diseñar las organizaciones con estructuras y modelos diferentes, de modo que una área puede estar organizada con los principios burocráticos y otra como un sistema abierto con flexibilidad y autonomía.

Esta teoría se resume señalando que la mejor forma de organización depende de su tecnología, tamaño y medio ambiente, aspecto importante a tener en cuenta en la realización de la presente investigación.

1.2.1.2. Teorías en relación al control

Tarantino S. (2013) ha elaborado la teoría de la organización, manifestando que el control es un ente simbiótico con la planificación, toda vez que controlar sin planificar, es una tarea sin importancia, es una simple falacia; planificar sin controlar es simplemente jugar a la ruleta rusa y no es más que una herramienta para la mejora continua, para agregar valor, para facilitar la delegación y trabajo en equipo, para proteger los bienes de la organización, para garantizar la cristalización del objetivo, para garantizar el flujo de información, para garantizar el bienestar de un cuerpo llamado empresa, el control es simplemente un efectivo sistema de retroalimentación.

Los elementos de la información y proyección con el de control junto con un análisis detallado y la dirección, son los ingredientes esenciales para prevenir y éste, a su vez, es el punto fundamental del Control.

Todo inicia con el seguimiento, usando como punto de partida la planificación, se aboca a la obtención y análisis de la información sobre el desempeño de la gestión y finaliza con el Control, en forma simplista corresponde a analizar, planificar, proyectar y finalmente tomar acciones en base a la información entregada por el seguimiento, básicamente consiste en aislar, monitorear y proteger aquellos detalles, aquellos elementos que pudieran causar un mayor impacto en la consecución de la Planificación Estratégica.

1.2.1.3. Tipos de organizaciones

Las organizaciones se pueden clasificar tomando en cuenta diversos criterios, algunos de ellos son los siguientes:

Thompson I. (2007)

1. Por su formalidad

Por la formalidad las organizaciones son:

a. Formales: Estas organizaciones poseen sistemas y estructuras oficiales y definidas para el control, las decisiones a tomar y la comunicación. Esto lo que permite es la definición explícita de cómo y dónde se separan las actividades y personas, así como también cómo se las reúne nuevamente.

b. Informales: En ellas existen medios no oficiales influyentes en la toma de decisiones, el control y la comunicación.

En general en las organizaciones se presentan los casos de convivencia de las dos características, aun cuando una predomine sobre la otra.

2. De acuerdo al grado de centralización

a. Descentralizadas: En este tipo de organizaciones la autoridad es delegada lo mayor posible a lo largo de la cadena de mando.

b. Centralizadas: A diferencia de las anteriores, en estas organizaciones la autoridad de toma de decisiones está concentrada en el sector superior. A los niveles inferiores se les delega muy poca autoridad.

3. En relación a los fines

a. Sin fines de lucro: Son aquellas organizaciones que no persiguen utilidades o ganancias por medio de sus actividades. Aquí se ubican las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y las iglesias, los servicios públicos y el ejército, entre otros.

- b. Con fines de lucro:** Este tipo de organizaciones, también conocidas bajo el nombre de empresas, buscan justamente adquirir ganancias o utilidades.

Existen otras formas de tipificar a las organizaciones, como son:

a. Organización Lineal

Es la estructura más simple y antigua que existe, utilizada en los ejércitos y en la iglesia en la época medieval, se basa en la autoridad lineal, donde los subalternos obedecen a sus superiores y fue muy utilizada y defendida por Fayol, en su teoría clásica de la administración.

La comunicación suele ser formal, respetando en todo momento el organigrama establecido; mientras que las decisiones van desde los subordinados, pasando por su superior, hasta el tope necesario. La configuración es piramidal, por lo que en la base habrá muchos empleados que se reducirán conforme se acerquen a la cima.

La organización lineal tiene como ventajas:

- a. Estructura sencilla y fácilmente comprensible por cualquiera.
- b. Suele ser indicado para pequeñas empresas.
- c. Su implantación es fácil y goza de una gran estabilidad.
- d. Se define claramente la responsabilidad de cada empleado.

Sin embargo tiene algunas desventajas como las siguientes:

- a. Las excesivas relaciones formales pueden ser demasiado rígidas e inflexibles para mantenerse en el tiempo o la flexibilidad es muy limitada, algo no muy aconsejable hoy en día.
- b. La dirección suele ser única y directa, por lo que pueden aparecer tendencias autoritarias.

- c. Da demasiada importancia a los jefes, ya que los considera la base de la organización.
- d. No fomenta mucho la especialización, muy demandada en la actualidad.
- e. Si la empresa crece, con esta organización corre el riesgo de colapso.

Este tipo de organización se aplica generalmente en:

- a. En una empresa pequeña que no necesita especialistas en tareas muy técnicas.
- b. En organizaciones de corta duración, donde lo que importa es hacer el trabajo, sin tener muy en cuenta su calidad.
- c. En la creación de una organización.
- d. Si las tareas que se llevan a cabo son rutinarias y estandarizadas o si la tendencia es externalizar servicios.

b. Organización funcional

En este caso las tareas a realizar son el centro de la organización, ya que se compone de la autoridad funcional o dividida, donde el conocimiento es un punto destacado y la autoridad de un superior sobre sus subordinados es parcial y relativa. Existe una comunicación directa y sin intermediarios, por lo que se agiliza considerablemente, descentralizando decisiones que las toman los órganos o cargos especializados.

Las organizaciones funcionales tienen como ventajas:

- a. La comunicación directa y rápida mejora las relaciones en la empresa.
- b. Su señal de identidad es la especialización.
- c. Cada órgano es el encargado de una actividad concreta.

Las desventajas son:

- a. Subordinados: Existen problemas de delegación de autoridad y delimitación de responsabilidades. o Tensión y conflictos: existe una tendencia hacia ellos ya que la competencia y rivalidad extremas puede derivar en posiciones casi irreconciliables.
- b. Especialistas: La competencia entre ellos puede ser muy elevada por lo que en ocasiones perjudica a la empresa.
- c. Objetivos: Ante la subordinación múltiple se producen problemas de comunicación ante un problema, ya que el empleado no sabe exactamente a quién acudir, lo que genera baja productividad y desorientación o confusión en determinados momentos.
- d. Mandos: Pierden autoridad con respecto a la organización lineal, ya que la disciplina se modera.

c. Organización de tipo Línea-Staff

Koontz H. & Weihrich H. (2011)

Se trata de la mezcla entre la organización lineal y funcional, para conseguir las ventajas de ambas y reducir sus inconvenientes, formando la organización jerárquica-consultiva. Los órganos de línea tienen autoridad lineal y escalar, mientras que los órganos staff se centran en asesorar a los diversos departamentos. La estructura lineal se basa en la autoridad única, respondiendo cada órgano ante una autoridad superior.

Las ventajas de la organización de tipo Línea-Staff son:

- a. Por un lado tiene asesoría especializada mientras que por otro posee autoridad única.
- b. Si se realiza correctamente, se produce una actividad conjunta y coordinada de los órganos de línea y los órganos staff.

Las desventajas se deben a que:

- a. El asesor staff es un teórico, técnico con preparación profesional, mientras que el hombre de línea es mucho más práctico.

- b. El empleado de línea puede interpretar que el trabajador staff lo único que quiere es quitarle prestigio y autoridad.
- c. El trabajador staff recomienda y asesora, pero no asume responsabilidades inmediatas.
- d. La asesoría se contempla con un gasto, a veces innecesario por parte del personal de línea, que es avalado por ciertos informes o planes presentados por los órganos staff, que lo único que buscan es justificar su coste.

1.2.1.4. La estructura organizacional

En relación a la estructura organizacional **Vásquez C. (2012)** señala que es una base en todas las empresas, las instituciones, donde se define muchas características de cómo se va a ordenar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.

Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos.

La estructura organizacional permite alcanzar las metas y objetivos de la empresa ya que establece las bases fundamentales como de división de trabajo, departamentalización, control de mando y jerarquía.

Es importante que las empresas cuenten con una estructura, sin importar su tamaño y que además esté diseñada de acuerdo a lo que se pretende realizar y hacia donde se quiere dirigir para que le permita alcanzar los objetivos correspondientes.

1.2.1.5. Tipos de estructura organizacional

La estructura es la base fundamental de la empresa donde se realiza las divisiones de las actividades para formar departamentos y posteriormente definir la autoridad con la finalidad de alcanzar los objetivos respectivos, considerando estas dos vertientes la estructura se divide principalmente en estructura formal e informal.

Thompson I. (2007)

a. Estructura formal

La estructura formal surge como una necesidad para realizar una división de las actividades dentro de una organización que les permita principalmente alcanzar los objetivos mediante organigramas, manuales y la interacción de los principios de la organización como la división de trabajo, autoridad y responsabilidad, delegación, unidad de mando, jerarquía, tramo de control y equidad en la carga de trabajo, entre otras.

La estructura formal está integrada de las partes que forman a una organización y su relación entre si a través de los principios fundamentales de la organización que se establecen con ayuda de las herramientas y se presentan en forma verbal o documentos públicamente donde algunos de los integrantes puedan consultar, como está regida la estructura formal de la organización.

b. Estructura informal

Su origen está en la estructura formal ya que de ahí parte la formación de estructuras de la relaciones entre los miembros conforme a una mezcla de factores donde se aprecian algunos que dan origen a este tipo de estructura.

La estructura informal obedece al orden social y ésta suele ser más dinámica que las formales.

1.2.1.6. Características de la Complejidad Organizacional

Las características de la complejidad organizacional según **González Á. (2009)** son:

- a. La Complejidad puede ocurrir en sistemas naturales, aquellos diseñados por el hombre e incluso en estructuras sociales.
- b. Los sistemas dinámicos complejos pueden ser grandes o pequeños; de hecho en algunos sistemas complejos, los elementos grandes y pequeños viven cooperativamente.
- c. La forma física puede ser regular o irregular.
- d. Como una regla, entre más grande es el número de partes del sistema, existe mayor probabilidad de ocurrencia de la complejidad.
- e. La complejidad puede ocurrir en sistemas disipadores (en contacto con su medio ambiente y que se desgastan al operar) o conservadores de energía (como el movimiento planetario).
- f. Los sistemas no son completamente probabilísticos ni completamente determinísticos; exhiben ambas características.
- g. Las causas y efectos de los eventos que el sistema experimenta no son proporcionales.
- h. Las diferentes partes de sistemas complejos están conectadas y afectan una a otra de una manera sinérgica.
- i. Existe feedback positivo y negativo.
- j. El nivel de complejidad depende de las características del sistema, su medio ambiente, y la naturaleza de las interacciones entre ellos.
- k. Los sistemas complejos son abiertos, en el sentido de que intercambian materia, energía e información con su medio ambiente.
- l. Los sistemas complejos tienden a generar procesos irreversibles.
- m. Los sistemas complejos son dinámicos y no se encuentran en equilibrio.
- n. Muchos sistemas complejos no son bien comprendidos y frecuentemente generan cambios que sugieren que las relaciones

funcionales que los representan no son diferenciables (de fácil solución).

- o. Existen paradojas como eventos rápidos y lentos, formas regulares e irregulares, y cuerpos orgánicos e inorgánicos en cohabitación.

1.2.1.7. Liderazgo en la organización

En una organización los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la misma, creando y manteniendo un desarrollo interno en el que los integrantes de la organización viéndose involucrados para alcanzar los objetivos.

Los líderes son los que movilizan y encauzan los esfuerzos de una organización, planean y desarrollan un plan estratégico transmitiendo su impulso, entusiasmo a la misma.

Para que las acciones sean exitosas en una organización el líder ha de tener conocimientos técnicos completos información de calidad y la experiencia.

1.2.1.8. Ecología de las Organizaciones

En cuanto a la ecología de las organizaciones **Rivas L (2007)** alcanza supuestos teóricos, propuestos por Hannan y Freeman (1977, 1984), resumidos en tres ideas centrales:

- a. Los recursos del entorno son limitados para todas las organizaciones
- b. Las empresas tienen formas organizativas que se escogen entre diversas opciones
- c. Cuando hay cambio en el entorno hay dos posibles formas de reorganización. La inercia que conduce a la desaparición y la adaptación (flexibilidad organizativa) que conduce a la supervivencia

La aparición de una nueva variedad organizativa es por un proceso de tres etapas: 1) Variación de forma intencionada o no; 2) Selección de las mejores variaciones que maximizan los recursos; y 3) Retención y difusión de las mejores variaciones.

Este proceso, consecuentemente, presume que las mejores prácticas organizativas tienden a ser imitadas y hay una tendencia a la homogenización de estructuras organizativas. En un proceso de ciclos de vida y muerte de empresas que se comportan justo como las poblaciones animales; las cuales dependen de su capacidad de adaptarse.

El resumen del postulado de esta teoría es: *“la mejor forma de organización es la que consigue adaptarse al entorno y seguir operando con eficiencia”*.

1.2.1.9. Control

Tarantino S. (2013) da a conocer diversos tipos de control como los que se indica a continuación:

a. Gestión

Es el nivel más alto de Control que se puede ejercer en una Organización, se refiere a la evaluación de todas las actividades administrativas que se realizan en los distintos niveles de la estructura organizativa de la empresa, es un proceso que sirve para guiar la gestión hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla, actúa como un puente entre los objetivos globales estratégicos y los objetivos locales o específicos.

Su objetivo es comparar lo planificado (dependiendo de los niveles jerárquicos se focaliza en la Planificación Estratégica, Planificación Corporativa, Planificación de detalle, Planificación Operativa)

versus lo ejecutado (inicia su recorrido desde los niveles más bajos hasta llegar a la vice-presidencia) y abarca todos los diferentes aspectos de la organización: la planificación, la estrategia de inversión, el presupuesto, las operaciones, compras, el sistema de calidad, los proyectos, objetivos, indicadores, etc. etc.

Tras realizar la comparación citada en el párrafo anterior, se obtendrán un número considerable de productos, siendo el principal, la estrategia que se activará para solventar las desviaciones entre lo planificado y lo ejecutado. Dicha desviación es tan solo la punta del iceberg, la estrategia a activar no es tan simple como se cree, necesariamente se debe analizar y estudiar el o los orígenes de dicha desviación (¿planificación errónea desde un inicio?, ¿fallas en la comunicación y por ende, ruido y/o distorsión en el flujo de información?, ¿desconocimiento o incorrecta ejecución de las funciones?, ¿problemas en las competencias por falta de entrenamiento?, ¿problemas de actitud y/o aptitud?, ¿problemas de definición de objetivos?, ¿confusión en el rol desempeñado?, ¿clima organizacional?, ¿conflicto de poder?, ¿fallas en las interrelaciones?, ¿problemas en los procesos y/o procedimientos?, ¿problemas a nivel de la estructura organizativa?, ¿problemas a nivel de los indicadores?, etc., etc.).

Dicha comparación, necesariamente debe ser periódica, es decir, se debe planificar la frecuencia del seguimiento y en función de sus resultados se activará el control, la frecuencia varía, depende de los niveles jerárquicos dentro de la estructura y así, a medida que se suba en la estructura organizativa se incrementaran los periodos de seguimiento (comparación), por ejemplo: los chequeos en los niveles más bajos de la estructura se realizarán semanalmente, en el nivel de la gerencia media será mensual, en

el nivel de la alta gerencia será bimensual y en el nivel de vicepresidencia será trimestral.

b. Financiero

Tiene en cuenta la información financiera y contable, como ciertos ratios financieros, para evaluar la capacidad de la organización en pagar sus deudas y disponer de fondos suficientes para financiar su actividad operativa.

Los pronósticos financieros se inicia con las proyecciones de ingresos de ventas y costos de producción, el presupuesto es un plan que establece los gastos proyectados y explica de donde se obtendrán, así el presupuesto de producción presenta un análisis detallado de las inversiones que se requerirán en materiales, mano de obra y equipos, para dar apoyo al nivel de ventas pronosticado.

El Control Financiero es la fase posterior a la implantación de dichos planes; al aplicar el seguimiento y comparar lo planificado versus lo ejecutado entra en escena el control para realizar los ajustes del caso y garantizar la adherencia a los planes y la oportuna modificación de los mismos, debido a cambios imprevistos.

c. Operaciones

A través del control expresado como operaciones se monitorean y verifica todas las principales actividades de la empresa vigilando que se estén desarrollando de acuerdo a lo planificado (corto plazo). Estas actividades se concentran en los niveles inferiores y medio de la organización.

d. Calidad

La calidad constituye un concepto global que no sólo se aplica al producto sino a todo el proceso de fabricación, incluyendo el control de costos, precios y beneficios, gestión de los suministros, plazos de entrega y todo lo relacionado con el producto (la capacitación, entrenamiento y el ambiente de trabajo).

Así, este control es un proceso integral que busca lograr que la actividad principal de la empresa cumpla con los estándares de calidad previstos. No es sólo la simple verificación de la calidad del producto o servicio terminado, sino que también monitorea y verifica tanto las materias primas como los procesos intermedios.

e. Proyecto

A medida que se avanza en el Ciclo de Vida de un Proyecto, se va incrementando la necesidad del Seguimiento y Control, siendo una pieza fundamental para la toma de decisiones (acciones correctivas, re-planificación si viene al caso o simplemente la verificación que todo marcha bien).

Se da en la tarea de mantener informado a los diferentes actores del Proyecto (Alta Gerencia, Entes Funcionales y el Equipo del Proyecto) sobre el avance del mismo, al comparar lo planificado versus lo ejecutado, convirtiéndose en la herramienta ideal para la optimización del Proyecto. Controlar un Proyecto implica medir y reportar el avance de aquellas variables previamente acordadas en los puntos de control pre-establecidos, durante el Ciclo de Vida del Proyecto.

De esta forma, para poder ejecutar efectivamente las labores de Control se requiere, como mínimo, definir las variables a controlar con su frecuencia de chequeo e indicadores, el equipo que

aplicará el seguimiento con su nivel de autoridad, el rango de decisión y el equipo que se encargará de las tareas de reparación.

1.2.1.10. Calidad de servicio

Importancia de la Calidad de Servicio

Meneses B. y Sesma B. (2011) en relación a calidad y servicio manifiestan que son dos términos que se han utilizado mucho desde hace algunas décadas; donde, calidad de servicio es la capacidad de dar un buen servicio. También mencionan que la calidad, desde la perspectiva de los clientes, es una característica que tiene un bien o un servicio, por la cual, éste es capaz de satisfacerlo.

Para evaluar la calidad de un servicio o de los servicios en general, en algunos casos, el resultado obtenido con el servicio recibido, se puede ver, sentir o percibir de forma inmediata o casi inmediata; sin embargo, en otros casos resulta difícil y para saber el resultado del servicio recibido se necesita pasar un tiempo.

Por otra parte, al recibir un servicio, el cliente no solamente toma en cuenta el momento en que recibe el servicio, también toma en cuenta otros momentos y otros factores para evaluar la calidad de los servicios que recibe.

Con relación a la pregunta ¿para qué empresas es importante la calidad del servicio, en el siglo XXI? En primer lugar, hay dos tipos de empresas, unas que ofrecen principalmente algún servicio o servicios a sus clientes y otras que ofrecen principalmente algún producto o productos y que además de éstos, ofrecen siempre servicios que complementan el producto, llamados algunas veces, servicios suplementarios. Además de los servicios que comercialicen las empresas, como pueden ser; transporte, servicios públicos,

comunicaciones, servicios financieros, servicios de hospedaje, educación, salud así como también empresas que ofrecen servicio a los clientes.

El servicio al cliente, es el que ofrecen todas las empresas, y es el servicio que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de las empresas.

Algunos servicios comunes, en cualquier tipo de actividad de las empresas, que se ofrecen a los clientes y que se dan en la atención al público, son: el llenado de una ficha o solicitud, dar información a algún cliente que la solicita, etc. Cuando hay una relación entre el cliente y la empresa, se presenta una oportunidad para dar calidad en el servicio, lo que algunas veces no se tiene en cuenta en la empresa, es cómo poder hacer esto.

Para las empresas es sumamente importante ofrecer calidad en sus servicios; sin embargo, si cuando se habla de calidad del servicio o calidad en el servicio, no solamente se aplica a empresas de servicios. También se incluye el servicio al cliente, la calidad de los servicios, es aplicable a todo tipo de empresas.

En una sociedad en la que cada día hay un mayor número de productores de bienes semejantes o de empresarios que ofrecen servicios, resulta de una mayor importancia la calidad del servicio, ya que en cierta forma es una herramienta con la cual se podría diferenciar determinado producto o servicio, de otros que esté ofreciendo la competencia. Los competidores pudieran estar ofreciendo productos o servicios cada vez más parecidos en calidad, precio, información y otros factores, pero cada uno puede ofrecer diferentes formas de dar el servicio al cliente, el cliente busca y prefiere un proveedor que le brinde una mayor calidad en el servicio.

En algunos casos, la forma en que se proporciona un servicio, puede ser un factor decisivo que hace que un determinado producto o servicio, tenga una ventaja competitiva.

Actualmente, la calidad en el servicio es uno de los factores de mayor importancia con el que una empresa puede agregar valor a sus bienes o servicios y con el que puede o podría tener una ventaja competitiva. Dado lo expuesto, se puede decir que la calidad en el servicio o del servicio, es o debería ser de interés para toda persona que tiene como uno de sus propósitos retener a sus clientes o lograr un mayor número de éstos.

Calidad de Servicio en Comunicación

Customer Care Associates (2011) manifiesta que a fin de lograr calidad de servicio en la comunicación es imprescindible que la Tecnología de Información cuente con procesos y procedimientos que permitan conocer las necesidades de los clientes tanto en aspectos técnicos, relacionados con la solución como los psicológicos o relacionados con la atención y el trato, tratando que el cliente se sienta tranquilo y seguros, que se la apoya y valora.

Se facilita mayores resultados cuando un área mantiene una comunicación efectiva entre sus colaboradores, brindando al usuario el servicio en el tiempo y forma requerido para efectuar el proceso de negocio. Para garantizar un servicio de calidad y con calidez, se debe considerar los siguientes momentos:

- a. La primera impresión: La manera de vestir y los olores son importantes. Una buena impresión puede darse también de manera telefónica cuando los usuarios llaman a la Universidad, a través de un saludo amable, con un tono de voz modulado y entusiasta.

- b. Escuchar: El escuchar en todos los sentidos, tanto en lo presencial como en lo telefónico para garantizar que el cliente expresa sus necesidades y sus pedidos, y que se dé cuenta de la importancia que tiene y el interés del personal en comprenderlo.

- c. Preguntar: Para asegurar que se comprende de manera correcta la solicitud del cliente, existen dos tipos de preguntas: Abiertas para conocer más acerca del usuario y su solicitud; de esta manera apoyan a definir el requerimiento: *¿Es usted Bachiller? ¿En qué semestre elaboró su proyecto de tesis? ¿Tuvo un coautor de su proyecto?*

Las preguntas cerradas generan información específica, que ayudan a confirmar lo que comprendimos: *¿Tiene su resolución de aprobación de proyecto? ¿Quién fue su docente-asesor?*

- d. Empatía: Comprender que el usuario puede estar molesto, preocupado o estresado, debido a la situación por la que está atravesando. De allí, la importancia que el personal responsable de atenderlo entienda estos sentimientos y aprenda a manejarlos.

Estos y otros elementos resultan claves por su impacto en la percepción del cliente, ya que es vital, hacerlo sentir que es importante, no ignorar sus sentimientos, fomentar la confianza para que solicite y explique lo que sucedió exactamente así como sus consideraciones para resolver su solicitud en un momento determinado.

Comunicación interna: Es la que se da entre las diferentes áreas involucradas en la atención y entrega de los servicios y entre el personal de operación y los altos mandos responsables de la toma de

decisiones. Es primordial que el personal se entere de las actividades de la gerencia y a su vez, que los directivos conozcan el pensamiento de sus empleados y que éstos se conozcan entre sí.

Comunicación externa: Es la comunicación que se da del área hacia el público en general, sus clientes y proveedores.

Es importante señalar que la comunicación es responsabilidad de cada persona involucrada, ya que cada colaborador debe considerar los elementos que intervienen en el proceso de la comunicación y garantizar el manejo adecuado. Entre estos elementos se encuentran:

Emisor: Emite el mensaje a la comunidad interna del área o al cliente externo.

Mensaje: Contenido que se quiere transmitir.

Receptor: Persona que recibe el mensaje.

Canal: Los canales de comunicación que se tienen en Investigación son: teléfonos, correo electrónico y página Web donde se registran los servicios.

Feedback o retroalimentación: Es la respuesta del receptor hacia el emisor. Se comprueba si se logró la comunicación correctamente o si hay algo que corregir.

1.2.1.11. Instrumentos para Medir la Calidad de Servicio

Camisón C. (2009) menciona que la medición es el último y el primer paso, a la vez, al momento de mejorar la calidad de servicio y conseguir ofrecer un servicio excelente. Es muy difícil conseguir mejorar un servicio si no se tiene en consideración los resultados que se están logrando con un sistema que permita cuantificarlos.

Davidow y Uttal (1990) después de estudiar numerosos sistemas de medición concluyeron que sobre la calidad de los servicios, los mejores sistemas de medición se centran en evaluar tres aspectos del servicio: el proceso de prestación del servicio, el producto o resultado y la satisfacción del cliente. Los mejores sistemas de medición acaban siempre perdiendo eficacia a no ser que se combinen con una frecuente valoración de la satisfacción del cliente. Las expectativas de los clientes cambian constantemente influidas por numerosos factores por lo que es obligado revisarlos de manera continua, a fin de no perder nunca de vista la perspectiva del cliente.

Para diseñar un sistema de medición efectivo, los siguientes principios se deben tener en consideración:

Modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos en la OAI de la UCV Campus Chiclayo, como herramienta cuya aplicación permita mejorar la **calidad de servicio de comunicación** a nivel de los participantes del proceso de investigación.

1. Dejar que los clientes digan lo que les importa. No hay que diseñar nunca un sistema de medición partiendo de supuestos o creencias sobre las necesidades de los clientes o atendiendo a las necesidades de los diferentes miembros de la empresa. Los tres tipos de mediciones (proceso, producto y satisfacción) deben estar en relación con lo que realmente importa al cliente. Por ejemplo, no se debe establecer un objetivo de entrega en cuatro días cuando la mayoría de los clientes esperan una entrega al día siguiente; así mismo, se debe tener en consideración las excepciones, que se presentan cuando el cliente necesita un servicio en horas.

2. Seleccionar cuidadosamente las medidas concretas y establecer un sistema de medición compensado entre mediciones de proceso, producto y satisfacción. Es de nuestro conocimiento que las personas hacen lo que se les dice que hagan y aquello por lo que se les recompensa. Por tanto, resulta imprescindible considerar el número y las características de las medidas propuestas.
3. Dar importancia al sistema de medición. Es la única manera de conseguir que los empleados presten atención y orienten su comportamiento hacia el cliente. La vinculación del sistema de medición con sistemas de remuneración y de recompensa resulta fundamental.

La evaluación de la satisfacción del cliente. El uso de escalas de medición.

Para conocer el grado de satisfacción de los clientes las empresas pueden emplear distintas técnicas y prácticas combinadas adecuadamente: formularios de quejas y reclamaciones, buzones de sugerencias, la seudocompra, cuestionarios de satisfacción, computar el número de clientes perdidos, etc. Entre ellas, probablemente la más utilizada sea el cuestionario de satisfacción que permite obtener la información necesaria directamente de los clientes.

Habitualmente, la medición de la satisfacción del cliente se ha medido como la diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones del servicio prestado. Por lo mencionado, el SERVQUAL se presenta como un modelo ampliamente aceptado para medir la calidad percibida del servicio.

Los datos obtenidos del SERVQUAL evalúan la calidad global del servicio, tal y como la perciben los clientes y, por tanto, pueden ser utilizados para cuantificar las deficiencias en la calidad del servicio con

diferentes niveles de análisis. Además, estos datos determinan cuáles son las dimensiones o los criterios más importantes para el cliente, lo que permite centrar en esas áreas los esfuerzos para mejorar la calidad del servicio. Esto es, el SERVQUAL permite determinar la importancia en la valoración global de las percepciones de calidad por parte de los clientes. Además, tiene otras aplicaciones entre las que destacan:

- Para comparar las expectativas y las percepciones de los clientes a lo largo del tiempo
- Para comparar las puntuaciones SERVQUAL de una empresa con las puntuaciones de sus competidores.
- Para evaluar las percepciones de los clientes internos sobre la calidad.
- Para examinar segmentos de clientes que posee diferentes percepciones sobre la calidad.
- Para comparar las puntuaciones SERVQUAL de una empresa con las puntuaciones de sus competidores.

No obstante, la escala SERVQUAL no está exenta de críticas, tanto de carácter teórico como operativo. Entre ellas, destacan como las más analizadas y debatidas, la utilización de expectativas junto con la dimensionalidad de la calidad de servicio.

Aparecen entonces otros modelos alternativos para medir la calidad de servicio, como el SERVPERF, escala para medir la calidad percibida basada únicamente en las percepciones del cliente sobre el servicio prestado. El modelo reduce a la mitad las mediciones con respecto al SERVQUAL y lo convierte en un instrumento mucho más manejable y menos costoso de utilizar. Además, supera las limitaciones que surgen de la utilización de expectativas para medir la calidad percibida.

Otras alternativas es el modelo del Desempeño Evaluado, que cuestiona el concepto de “expectativas” y la estructura de medición del instrumento SERVQUAL, ya que un incremento de la diferencia entre percepciones y expectativas puede no reflejar necesariamente un incremento de los niveles de calidad percibida.

Por último, el modelo de la Calidad Normalizada compara la calidad percibida del objeto que se evalúa y la calidad percibida de otro objeto que se toma como referente, si bien su aplicación está condicionada por la gran cantidad de información que requiere y la dificultad para obtenerla.

En la práctica empresarial, en lugar de recurrir a los modelos anteriores, son numerosas las empresas que optan por construir cuestionarios específicos para conocer la calidad de su servicio y la satisfacción del cliente. Diseñan un cuestionario formado por un número de preguntas sobre diferentes aspectos del servicio, que deben ser contestadas por los clientes y con la información recogida proceden a la explotación estadística para obtener conclusiones relevantes y poder mejorar.

En general, podemos establecer cinco fases que se deben seguir en el diseño y elaboración de un cuestionario para medir la satisfacción del cliente:

1. Determinar las preguntas o ítems a incluir: los tipos de preguntas se pueden clasificar en función del grado de libertad para responder (abiertas, cerradas, mixtas), de las alternativas de respuestas (dicotómicas, con opción múltiple) o del objetivo (preguntas de inicio, filtro, de control, de clasificación).
2. Seleccionar el formato de respuesta: formato de escala checklist (“sí” o “no”) o tipo Likert (alternativas de respuesta desde el extremo inferior al superior).

3. La introducción al cuestionario debe ser breve y debe explicar el propósito del cuestionario y las instrucciones necesarias para ser completado.
4. Pretest del cuestionario: una vez que el cuestionario está completamente redactado se somete a un prueba piloto para detectar posibles errores o deficiencias en el mismo que sirvan para efectuar las correcciones que sean necesarias. Para llevar a cabo el pretest se selecciona una submuestra representativa de personas de la muestra total a la que se va a encuestar.
5. Evaluación de la escala de medida: la evaluación de la escala se realiza con el cuestionario definitivo mediante una prueba piloto con un número de clientes suficientemente amplio.

1.2.1.12. Criterios para Medir la Calidad de Servicio

Pascual M. (2004) señala que en la cultura empresarial actual se busca por parte de las empresas generar un servicio que brinde una ventaja competitiva, pero dicha ventaja sólo se consigue teniendo la capacidad suficiente para satisfacer las necesidades del cliente.

Frente a todo esto se presenta un obstáculo, al menos aparente, como es la dificultad de la intangibilidad de los servicios, una dificultad que empezó a resolverse gracias a la aportación de Parasuman, Zeithmal y Berry (1983).

Estos autores crearon una metodología que definieron como "*un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio*", identificando el Término Escala con una clasificación de preguntas, consistente en un cuestionario con preguntas

estandarizadas desarrollado en los Estados Unidos con el apoyo del Marketing Science Institute, llamado escala **SERVQUAL**.

Este instrumento se construye con el fin de identificar primero los elementos que generan valor para el cliente y a partir de esta información revisar los procesos con el objeto de introducir áreas de mejora. Para lograr todo esto se realiza una búsqueda orientada al análisis de las expectativas, obtenidas en base a cuatro fuentes que son:

- a) la comunicación diaria, b) las necesidades personales, c) las experiencias personales y d) la comunicación externa.

Parasuman desarrolló un modelo en el que la calidad del servicio percibido es entendida como la diferencia que hay entre las expectativas de los clientes y lo que realmente perciben.

En lo relativo al diseño de la escala SERVQUAL se buscó una referencia de los criterios que seguían los clientes a la hora de evaluar la calidad de los servicios.

Se identificaron una serie de criterios que facilitasen un contexto general de la empresa, mediante el análisis de la experiencia en el uso del servicio, las necesidades y expectativas de los clientes y la opinión de los proveedores, basados en unos indicadores medibles, centrándolos, en un principio en diez criterios:

1. Elementos tangibles: Imagen de las instalaciones, equipos, personal, folletos, medios de comunicación.
2. Fiabilidad: ejecutar el servicio eficazmente. Capacidad de hacer el servicio bien en un primer momento.
3. Capacidad de respuesta: capacidad de reacción frente a una demanda del cliente, ofrecer un servicio rápido.

4. Profesionalidad: Habilidad y conocimiento –
5. Cortesía: respeto y amabilidad.
6. Credibilidad: Veracidad y confianza en el servicio que se presta.
7. Seguridad: falta de riesgos.
8. Accesibilidad:
9. Comunicación: Publicidad, Marketing...
10. Comprensión del cliente: conocer a los clientes

Luego, encontraron que una serie de criterios estaban relacionados y que podían englobarse dentro de criterios más amplios y optaron por realizar una nueva clasificación, quedando finalmente cinco dimensiones: 1. Fiabilidad; 2. Elementos tangibles; 3. Capacidad de respuesta, 4. Seguridad y 5. Empatía.

Estas dimensiones se estructuraron en 22 sentencias que posteriormente supondrían el núcleo de la escala.

A la hora de interpretar la información que se ha generado a partir de los criterios definidos se debe tener en consideración una serie de factores como se detalla a continuación:

1. Diferencia entre las expectativas del consumidor y las que piensa el empresario
Es fácil que la Dirección de la empresa no identifique de forma clara y concisa las actitudes de los clientes respecto a sus servicios o no comprendan realmente que es lo que esperan sus clientes de sus servicios.
Este defecto puede haber sido provocado por un incorrecto estudio de mercado, por una comunicación poco fluida o por deficiencias en la utilización del Marketing.
2. Diferencia entre lo percibido por la Dirección y las especificaciones
Aquí nos encontramos con la dificultad de transformar lo que la empresa creía que eran las expectativas del cliente en normas

estandarizadas. Si nos encontramos con la inexistencia de estas normas o si existen pero no expresan las expectativas del cliente esta ausencia producirá fallos que repercutirán en la calidad del servicio que el cliente va a percibir.

Estos errores pueden deberse a la ausencia de objetivos, falta de rigidez a la hora de redactar esas normas o medios insuficientes.

3. Diferencia entre las especificaciones de calidad y el servicio prestado

En este aspecto entramos a analizar la forma de prestar el servicio por parte del personal, por esta misma razón las especificaciones deben expresar también los medios idóneos para cumplir con éstas.

Este tipo de incorrecciones normalmente se deben a: falta de motivación, conflictos jerárquicos, excesiva flexibilidad de las normas y falta de control y supervisión.

4. Diferencia entre el servicio que se presta y la comunicación exterior

Es importante que exista correlación entre los servicios que prestamos y la publicidad que proporcionamos. De no existir es posible que estemos aumentando las expectativas que tienen los clientes y éstos se sientan, en cierto sentido, "estafados".

Las causas de estos errores pueden deberse a falta de entendimiento entre departamentos y afán por aparentar.

La puesta en práctica de este instrumento consiste en seleccionar una muestra representativa de clientes del servicio, los cuales responderán a un cuestionario clasificado en dos bloques. En el primero se incluirán los ítems relacionados todos con las expectativas del cliente donde evaluaremos tanto el servicio "deseado" como el "adecuado" (importancia que otorgamos a las dimensiones sobre las que se nos pregunta). En el segundo bloque, estas afirmaciones serán relativas a la calidad percibida.

Es fundamental que las afirmaciones a contestar sean lo más sencillas posibles puesto que irán dirigidas a todo tipo de personas y reflejaran como mayor veracidad los datos reflejados en el cuestionario.

En definitiva la estructura básica de la herramienta SERVQUAL es la siguiente:

Dos cuestionarios, de los cuales uno es para medir las expectativas y otro para medir las percepciones. Es fundamental expresar la capacidad de adaptabilidad de este cuestionario que con leves modificaciones es ajustable a todo tipo de organizaciones.

Cada cuestionario está compuesto por 22 declaraciones numeradas:

1 a 4 = Tangibles

5 a 9 = Fiabilidad

10 a 13 = Capacidad de Respuesta

14 a 17 = Seguridad

18 a 22 = Empatía

El diseño de los cuestionarios en todo momento tiene que facilitar su comprensión, con esto se busca que refleje sin ningún tipo de obstáculos las opiniones de los clientes a los va dirigido.

1.2.2. Marco conceptual

En relación al marco conceptual se presenta un conjunto de términos básicos que permiten aclarar conceptos y entender mejor lo orientación de la investigación.

a) Administración

Thompson I. (2008) señala que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las

actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

b) Calidad

González R. (2008) señala que calidad es la reunión en un objeto, procedimiento o servicio de un conjunto de atributos que, dado un momento en el tiempo y en un entorno concreto, le otorga un determinado nivel de excelencia que le permite apreciar como igual, mejor o peor que otro de su especie. La importancia de la calidad radica, en que fomenta la competencia de ahí que sirva para incrementar la productividad de los servicios y actividades.

c) Comunicación

Thompson I. (2008) define que la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

d) Control

Fayol H. (1916) expresa que el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el Plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Se puede hablar de control en la forma siguiente:

A) Control automático. Automación.

B) Control remoto. Accionamiento a distancia de un mecanismo o sistema.

- c) Control de calidad. Es el examen de los productos fabricados para comprobar si satisfacen las condiciones de calidad. El control de calidad se realiza apuntando los datos sobre la calidad y la medición de los resultados.
- D) Control social. Corresponde al conjunto de sanciones a las que la sociedad recurre, con la finalidad de asegurar la conformidad de las conductas de sus miembros con las normas establecidas (Disponible en <http://es.thefreedictionary.com/control>).

e) Determinar

Se entiende por determinar a la acción de establecer algo, poner en funcionamiento, aplicar métodos, estrategias, otros con criterios razonables para llevar a cabo un proceso, un plan, una propuesta, un plan.

f) Nivel

Es un grado de elevación, de superación en una organización o proceso.

g) Organización

Lom A. (2006) define a la organización como instituciones en las que las personas se unen en sus esfuerzos, realizando tareas complejas, para lograr objetivos comunes (individuales y colectivos). Las personas pueden realizar por sí solas actividades complejas. El hecho de trabajar coordinados entre sí para unos objetivos comunes no impide que las personas, dentro de la organización, busquen objetivos individuales.

Cabe destacar que, una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en

forma coordinada para lograr su misión.

h) Proceso

En el diccionario de la Real Academia Española (RAE), señala que el término proceso describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial.

i) Procedimiento

Delgado F. (2005) expresa que el procedimiento puede considerarse como el modo en que deben producirse los actos administrativos. Es un complejo de actos que, normalmente, concluye con la producción de un acto final. La Administración debe adecuar su actuación a unas reglas preestablecidas para, por un lado, evitar posibles conductas arbitrarias y, por otro, conseguir una mayor eficacia administrativa. El procedimiento, de esta forma, supone una doble garantía: para la recta consecución de los intereses generales del modo más eficaz, y para los derechos e intereses de los particulares.

j) Servicio

Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).

Esta noción brinda además la posibilidad de nombrar al ofrecimiento de una celebración religiosa, a un equipo de sirvientes que se desempeña en un hogar, al dinero que se abona cada año por el ganado y a la prestación humana que permite cubrir necesidades sociales y que no guardan relación

con la elaboración de bienes materiales. (Disponible en <http://definicion.de/servicio/>).

k) Sistema

Del latín *systema*, un sistema es un módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí. El concepto se utiliza tanto para definir a un conjunto de conceptos como a objetos reales dotados de organización.

l) Norma

Según **RAE**: (Del lat. *norma*, escuadra).

Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades.

m) Recursos

Según **RAE** es el Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa.

m) Planificar

Chiavenato I (2004) La planificación es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales.

n) Organizar

Según **Diccionario RAE: Establecer** o reformar algo para lograr un fin, coordinando las personas y los medios adecuados

o) Dirigir

Urcola J. (2008) define que es conducir, orientar, movilizar a otros hacia el logro de objetivos. Es conseguir que otros hagan lo que tienen que hacer, es decir, cumplir con la tarea encomendada.

p) Control

Chiavenato (2004): El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador.

CAPÍTULO 2
MARCO REFERENCIAL

CAPÍTULO 2 MARCO METODOLÓGICO

2.1. Hipótesis

La implementación de un modelo de organización y control, centrado en un Manual de Procedimientos en la OAI de la UCV Campus Chiclayo mejora significativamente la calidad de servicio de comunicación a nivel de los estudiantes participantes del proceso de investigación.

2.2. Variables

2.2.1. Definición conceptual

a) Modelo de organización y control: Manual de procedimientos

Valdez B. (2008) Los Manuales de Procedimientos son medios escritos valiosos para la comunicación y sirven para registrar y transmitir la información, respecto al funcionamiento de una organización; es decir, es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones de ejecución operativo-administrativa de la organización.

b) Calidad de servicio de comunicación

La “calidad de servicio” es definida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) como el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio (Ministerio de Energía y Turismo, España).

2.2.2. Definición operacional

a. Modelo de organización y control: Manual de Procedimientos

Es un documento guía que orienta a las personas usuarias de la OAI UCV CH informando los procedimientos existente con claridad y precisión y pueda el usuario cumplirlos en gestiones que realice

como estudiante, egresado o usuario en general; que para la presente información se orienta a los procedimientos de investigación Formativa y el de Investigación de Fin de Carrera.

b. Calidad de servicio de comunicación

Es brindar servicio con eficiencia y eficacia de asuntos relacionados con la comunicación-información a los usuarios internos y externos desde la OAI UCV-CH de tal forma que todos estén satisfechos.

2.2.3. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Modelo de organización y control	Organización	Personas	Eficacia, eficiencia y efectividad en el servicio que ofrece la OI	Nominal
			Trato cordial y empático	
			Identificación con los procesos propios de la oficina de investigación	
			Proactividad (iniciativa, creatividad, autorregulación)	
		Administración	Planificación	
			Diseño	
			Implementación	
			Normativa	
		Recursos	Para la comunicación	
			Para la atención	
			Para la difusión	
		Social	Conformidad de conductas	
			Oportuna y precisión	
Consecuencias de plagio				

	Control	Procesos	Evaluación de la planificación	Nominal
			Evaluación de los procesos	Nominal
		Satisfacción	Evaluación de la satisfacción del cliente	Nominal
Calidad de servicio de comunicación	Interna		Entre colaboradores de la oficina	Nominal
			Organización documental	
			Recursos virtuales e impresos	
	Externa		Con los estudiantes	
			Con los docentes	
			Con el público en general	
	Evaluación de la comunicación		Con las otras áreas de la universidad	
			Evaluación de los procesos	
			Evaluación de la satisfacción del cliente	

2.3. Metodología

2.3.1. Tipos de estudio

La investigación a realizar es de tipo propositiva-explicativa, por la razón de diseñar una propuesta sobre un Modelo de organización y control, centrado en un Manual de Procedimientos para la Oficina Académica de Investigación de la UCV Chiclayo, el mismo que quedó validado a través de expertos.

2.3.2. Diseño

El diseño que se aplicó en la presente investigación es el denominado diseño descriptivo simple, cuyo diagrama es:

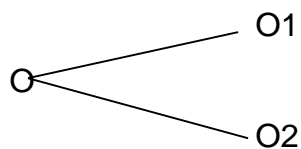
$$M = O$$

De donde

M : Es la muestra de estudio conformada por los estudiantes de las dieciséis (16) Escuelas Profesionales de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo.

O : Es la observación hecha a través de un cuestionario a los estudiantes que conformaron la muestra de estudio y a la propuesta a través de los expertos previamente seleccionados.

Especificando la observación realizada se tiene lo siguiente:



De donde:

O1: Observación hecha a los estudiantes a través de un cuestionario específico

O2: Observación hecha a la propuesta por medio de los expertos.

2.4. Población, muestra y muestreo

a) Población

La población para la presente investigación estuvo conformada por 1 820 matriculados en las Escuelas Profesionales de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo, cuya distribución se presenta en la página siguiente.

La población de estudios estuvo conformada por estudiantes de las 16 Escuelas Profesionales que tiene la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo, de todos los Ciclos de estudios correspondientes al Semestre 2 013-I.

Los estudiantes son tanto varones como mujeres, cuyas edades oscilan entre 16 a 29 años, residentes en su mayoría en Chiclayo, procedentes tanto de la región Lambayeque como de las regiones de Cajamarca, Piura y Amazonas.

CUADRO N° 1

NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS POR ESCUELAS PROFESIONALES DE LA UCV-CAMPUS CHICLAYO
SEGÚN CICLO ACADÉMICO- SEMESTRE 2013-I

CICLOS	IDIOMAS	INICIAL	PRIMARIA	ADMIN	CONTABIL	ECONOMÍA	MARKETING	NEGOCIOS	DERECHO	AGRÓN	AMBIENTAL	EMPRESL	CIVIL	MINAS	PSICOL. ORG	TURISMO	CC.CC.	ING. INDUS	ING. MEC.	TOTAL	
	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
I	32	23	14	104	57	24	18	37	39	15	70	35	115	111	58						752
II		3	15	23	14		2		63		2		27								149
III	28	25		21	30	13	20	27	45	1	26	52	34								322
IV	21	7		55		7	15	1	1	12	33	5	43								200
V	10	18	20			11	23			2	13	61									158
VI	4	4	1							9	22										40
VII	19	14	33																		66
VIII	13	16	5																		34
IX	13	28	27										1				1				70
X	9	5	2										4			2	3	1	3		29
TOTAL ESTUD.	149	143	117	203	101	55	78	65	148	39	166	153	224	111	58	2	4	1	3		1820

Fuente :Oficina Registros Académicos UCV-Campus Chiclayo

Fecha: 22 de mayo del 2013

b) Muestra

El tamaño de la muestra de estudio para la presente investigación y considerando la población respectiva y la aplicación de la fórmula para determinar el tamaño de muestra (Anexo 001), correspondió a 406.

La aplicación del cuestionario fue hecho virtualmente así como las respuestas fueron dadas con la misma estrategia, se consideró una fecha máxima de responder; de esta manera los estudiantes que respondieron el cuestionario fueron 406.

La distribución del número de estudiantes que conformaron la muestra de estudio según Ciclos de estudios se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2

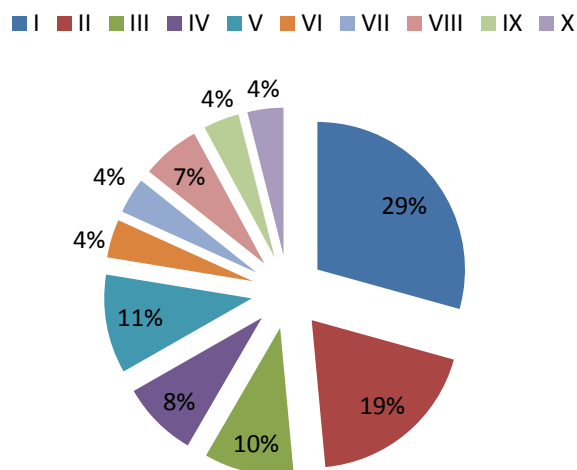
Distribución del número de estudiantes de la UCV-CH según ciclos de estudios

Ciclo de estudios	<i>f</i>	Porcentaje
I	119	29.30
II	78	19.20
III	40	9.90
IV	34	8.04
V	44	10.80
VI	17	4.20
VII	16	3.90
VIII	26	6.40
IX	16	3.90
X	16	3.90
Total	406	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.
Fecha : Agosto 2013.

Gráfico N° 2

Distribución del número de estudiantes de la UCV-CH según ciclos de estudios



Fuente: Cuadro N° 2.

2.5. Método de investigación

En la presente investigación se aplicó el método cuantitativo – cualitativo, toda vez que se recogieron datos de los estudiantes de la Universidad César Vallejo Chiclayo los que han merecido un tratamiento estadístico, así como el método cualitativo por los resultados obtenidos a nivel de los expertos en cuanto a la propuesta centrada en el Manual de procedimientos para la Oficina Académica de Investigación de la UCV Campus Chiclayo.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se aplicó dos técnicas fundamentales las de gabinete y las de campo.

a) Técnica de gabinete

Esta técnica se llevó a la práctica a través del uso de las fichas de registro y de investigación, cuya finalidad fue recoger la información para organizar el marco teórico de la investigación.

b) Las técnicas de campo

Técnica	Instrumentos	Fuentes e informantes
1. Encuesta	Cuestionario (Pre y post)	Estudiantes de la UCV Campus Chiclayo
2. Documentación	Elaboración de documentos relacionados con la investigación formativa y de fin de carrera	Oficina Académica de Investigación UCV –CH
3. Juicio de Especialistas	Manual de Procedimientos Criterios de evaluación	Especialistas especialmente designados

La aplicación del cuestionario se realizó en forma virtual considerando:

- 1) Determinación de un link para internet
- 2) Difusión de la necesidad de responder el cuestionario en forma virtual
- 3) Recepción de las respuestas en forma virtual

4) Bajar las respuestas para el procesamiento correspondiente.

Para el efecto, se solicitó el apoyo de CIS UCV-CH para aplicar las encuestas en los laboratorios de cómputo lo que fue aceptado y apoyado (Anexos 006, 007 y 008).

Asimismo, se dio a conocer a los estudiantes en general a través del apoyo personal de las estudiantes practicantes de la Escuela de Traducción e Interpretación en la OAI.UCV-CH, así como a través de correos electrónicos a todos los estudiantes conformantes de la población de estudio precisando las fechas de ingreso para resolver el cuestionario.

Para efectos de la validación de la propuesta del Manual de Procedimientos se recibió el apoyo de los docentes MSc. Doris Dávila Vigil, MSc. Jorge Mori Bustamante y del MSc. Marco Arnao Vásquez y teniendo como moderador del proceso al MSc. Aurelio Ruiz Pérez (Anexo 009), alcanzando finalmente el reconocimiento y validación de la misma.

2.7. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento estadístico de datos se utilizó el Microsoft Excel considerando la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos y la realización de análisis descriptivo de los datos.

CAPÍTULO 3

RESULTADOS

CAPÍTULO 3 RESULTADOS

3.1. Resultados de la calidad de servicio de comunicación

3.1.1. Apreciación que tiene sobre el servicio que ofrece el personal de la Oficina Académica de Investigación

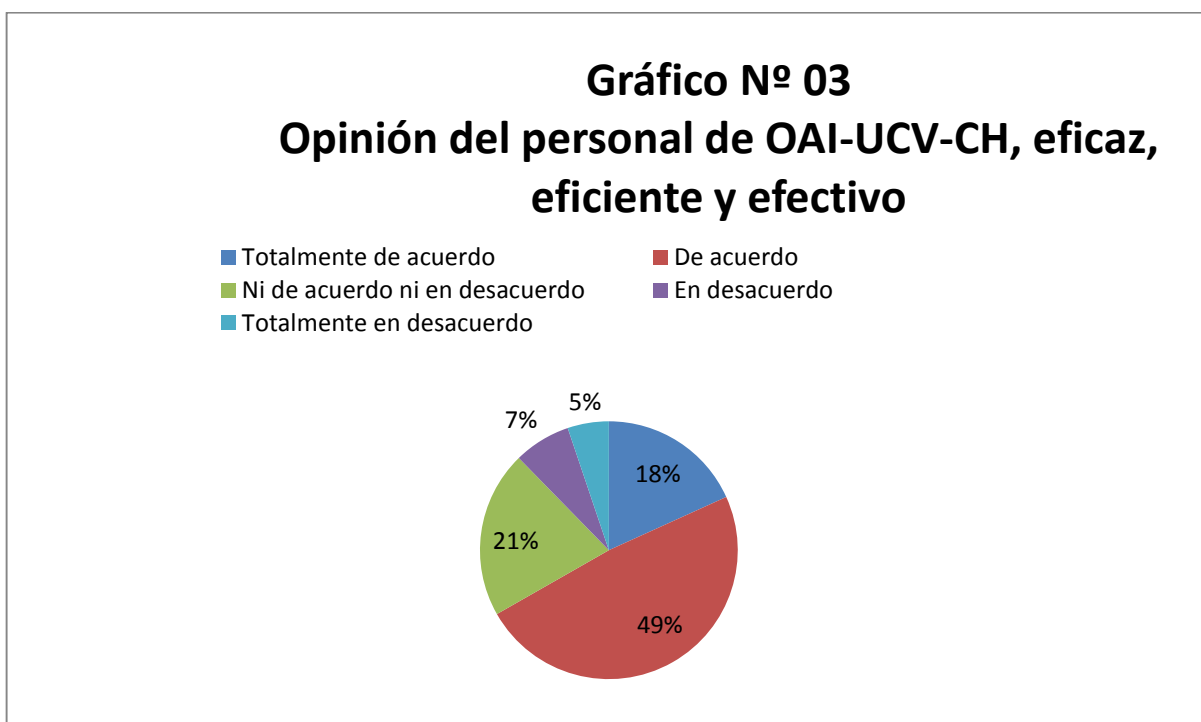
Los datos relacionados con el servicio que ofrece el personal de la Oficina Académica de Investigación (OAI-UCV-CH) se presentan en los siguientes cuadros estadísticos.

Cuadro N° 03
Opinión del personal de OAI-UCV-CH, eficaz, eficiente y efectivo

¿Considera usted que el personal es eficaz, eficiente y efectivo en el servicio que ofrece?	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	74	18,23
De acuerdo.	197	48,52
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	85	20,94
En desacuerdo.	29	7,14
Totalmente en desacuerdo.	21	5,17
TOTAL	406	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.

Fecha: Agosto 2013.



Fuente: Cuadro N° 03

Los participantes en un total de 197, igual a 48,52 % manifestaron estar de acuerdo con el servicio que ofrece el personal de la OAI-UCV-CH, calificado como eficaz, eficiente y efectivo, lo cual es significativo señalando la responsabilidad de los trabajadores de la UCV – CH en esta dependencia.

Un porcentaje de 20,94 igual a 85 participantes indicaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el servicio que ofrece el personal de la OAI-UCV-CH, esto significa que los estudiantes no están interesados por asuntos de gestión de la investigación en la UCV CH, lo que es preocupante, toda vez que deben manifestar una opinión más valedera.

Los participantes expresaron estar muy de acuerdo con el servicio que ofrece el personal de la OAI-UCV-CH, en un 18,23 % igual a 74 de ellos, estas respuestas resultaron mucho más significativas aun cuando no es de un alto porcentaje. Sin embargo si sumamos a las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que los servicios están a satisfacción de los participantes en un 66,75 %.

En cantidades bajas los participantes indicaron que los servicios que ofrece el personal de la OAI-UCV-CH estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 7,14 % y 5.17 % respectivamente, señalando también preocupación y la necesidad de llegar con la información a los participantes en el más alto porcentaje.

Cuadro N° 04

Opinión del trato del personal OAI UCV-CH, cordial y empático

¿Cree que el personal tiene un trato cordial y empático?	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	67	16.50
De acuerdo.	194	47.78
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	98	24.14
En desacuerdo.	29	7.14
Totalmente en desacuerdo.	18	4.43
TOTAL	406	100.00

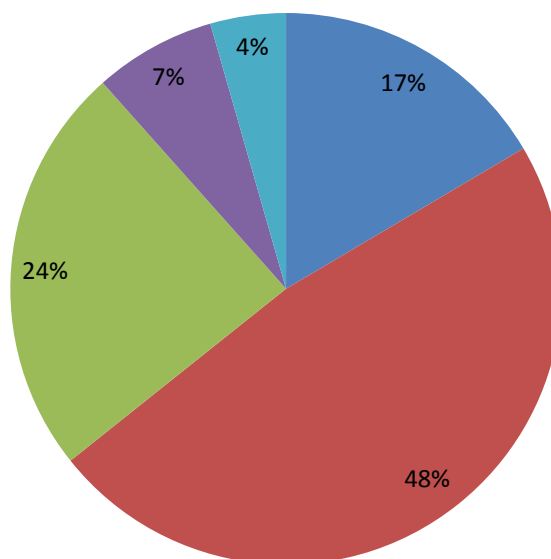
Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.

Fecha : Agosto 2013

Gráfico N° 04

Opinión del trato del personal OAI UCV-CH, cordial y empático

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



Fuente: Cuadro N° 04

En un total de 194 los participantes, igual a 47.78 % expresaron su conformidad con el **trato** que brinda el personal de la OAI-UCV-CH, calificado como **cordial y empático**, lo cual es revelador indicando el compromiso de los trabajadores de la UCV – CH en esta área.

Un porcentaje de 24,14 igual a 98 participantes señalaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el trato que procura el personal de la OAI-UCV-CH, esto expresa que los participantes no están involucrados por asuntos de gestión de la investigación en la UCV CH, lo que es inquietante, toda vez que deben declarar una opinión más valedera.

Los participantes expresaron estar totalmente de acuerdo con el trato que ofrece el personal de la OAI-UCV-CH, en un 16,50 % igual a 67 de ellos, estas respuestas resultaron mucho más específicas, aun cuando no es de un alto porcentaje. Sin embargo, si sumamos a las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que el trato está a satisfacción de los participantes en un 64,28 %.

En cantidades bajas los participantes señalaron que el trato que ofrece el personal de la OAI-UCV-CH estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 7,14 % y 4.43 % respectivamente, señalando también inquietud y la necesidad de brindar mejor trato a los participantes en el más alto porcentaje.

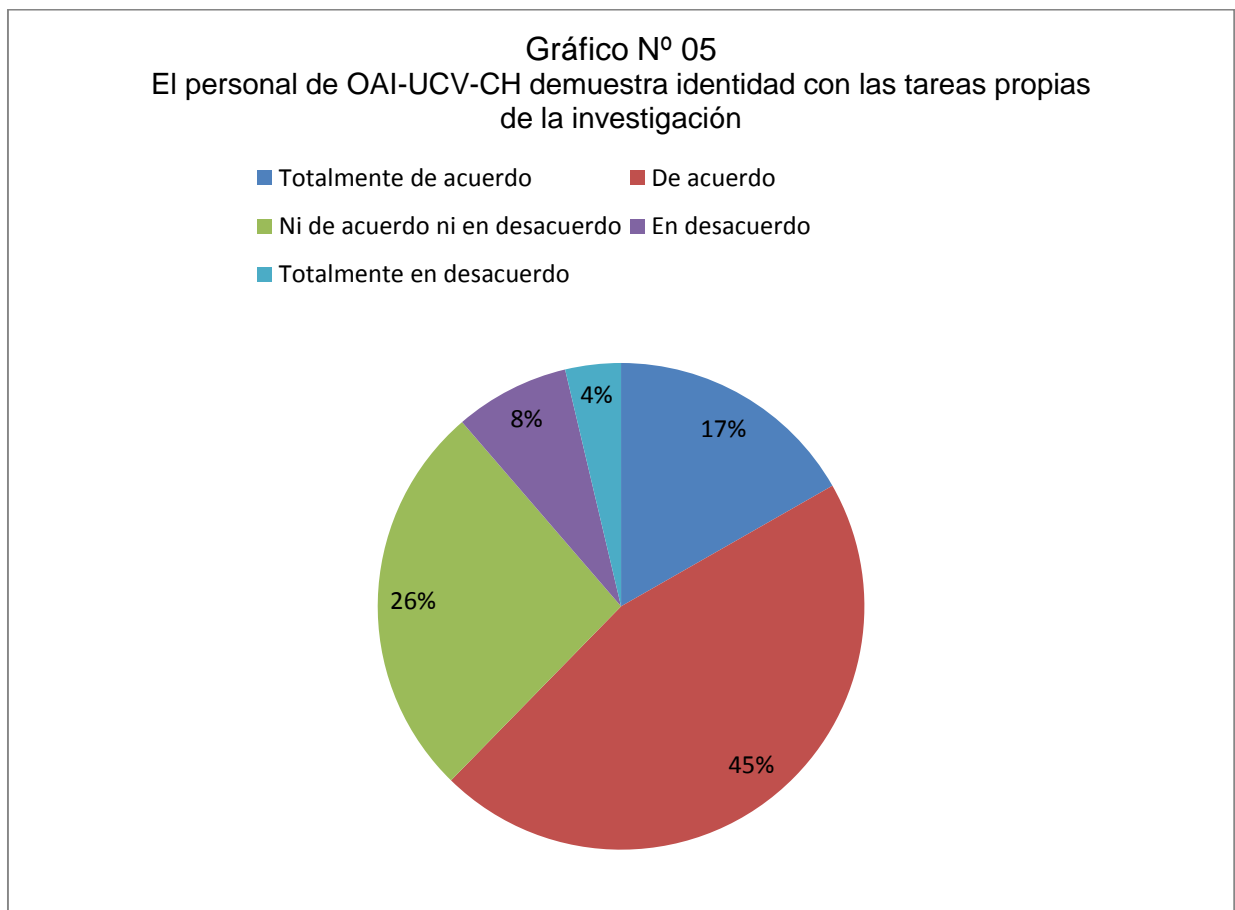
Cuadro N° 05

El personal de OAI-UCV-CH demuestra identidad con las tareas propias de la investigación

Según su opinión, ¿el personal demuestra identidad con las tareas propias de la investigación?	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	68	16.75
De acuerdo.	185	45.57
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	107	26.35
En desacuerdo.	31	7.64
Totalmente en desacuerdo.	15	3.69
TOTAL	406	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.

Fecha : Agosto 2013



Fuente: Cuadro N° 05

Señalaron los participantes en un total de 185, igual a 45,57 % estar de acuerdo con la identidad que demuestra el personal de la OAI-UCV-CH, con las tareas propias de la investigación, lo cual demuestra el compromiso e identificación de los trabajadores de la UCV – CH en esta dependencia.

Un porcentaje de 26,35 igual a 107 participantes indicaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la identidad que demuestra el personal de la OAI-UCV-CH con las tareas propias de la investigación, esto revela la indiferencia de los estudiantes por el tema de gestión de la investigación en la UCV CH, lo que es inquietante, toda vez que deben manifestar una opinión más firme.

Los participantes expresaron estar muy de acuerdo con la identidad demostrada por el personal de la OAI-UCV-CH en las tareas propias de investigación, en un 16,75 % igual a 68 de ellos; estas respuestas resultaron mucho más significativas aun cuando no es de un alto porcentaje. Sin embargo, si sumamos a las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que los participantes tienen una satisfacción en un 62,32 %.

En cantidades bajas los participantes manifestaron que la identidad del personal de la OAI-UCV-CH asumida con las tareas propias de investigación están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 7,64% y 3,69% respectivamente, señalando preocupación y la necesidad de llegar con la información a los participantes en el más alto porcentaje.

3.1.2 Datos relacionados con el proceso de sustentación

Cuadro N° 06
Diferencia de criterios en la sustentación de los trabajos finales de investigación, según los Ciclos

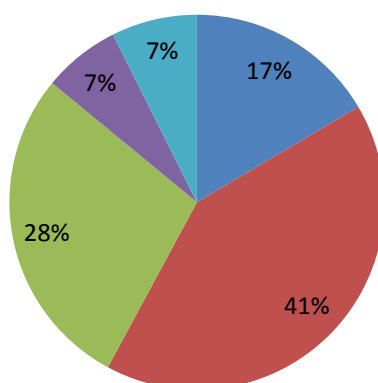
¿Conoce usted que los criterios usados en la sustentación de los trabajos finales de investigación son diferentes, según los Ciclos?	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	67	16.50
De acuerdo	168	41.38
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	114	28.08
En desacuerdo	27	6.65
Totalmente en desacuerdo	30	7.39
TOTAL	406	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.

Fecha : Agosto 2013

Gráfico N° 06
Diferencia de criterios en la sustentación de los trabajos finales de investigación, según los Ciclos

■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo
■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ En desacuerdo
■ Totalmente en desacuerdo



Fuente: Cuadro N° 06

Los participantes en un total de 168, igual a 41,38 % expresaron estar de acuerdo con que los criterios usados en la sustentación de los trabajos finales de investigación son diferentes, según los Ciclos.

Un porcentaje de 28.08 igual a 114 participantes señalaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo en conocer que los criterios usados en la sustentación de los trabajos finales de investigación son diferentes, según los Ciclos, revelando la indiferencia de los estudiantes por el tema de gestión de la investigación en la UCV CH, lo que es preocupante, ya que deben manifestar una opinión más contundente.

Los participantes expresaron estar muy de acuerdo con el conocimiento de que son diferentes, según los Ciclos, los criterios usados en la sustentación de los trabajos finales de investigación, en un 16,50 % igual a 67 de ellos; estas respuestas resultaron mucho más significativas aun cuando no es de un alto porcentaje. Sin embargo, si sumamos a las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que los participantes tienen una satisfacción en un 57,88 %.

En cantidades bajas los participantes manifestaron que conocen los criterios usados en la sustentación de los trabajos finales de investigación son diferentes, según los Ciclos están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 6.65% y 7.39% respectivamente, señalando preocupación y la necesidad de llegar con la información a los participantes en el más alto porcentaje.

Cuadro N° 07

Las resoluciones de aprobación de proyectos de investigación expedidas y entregadas oportunamente por OAI

¿Sabía que las resoluciones de aprobación de proyectos de investigación deben ser expedidas y entregadas oportunamente por OAI?	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	59	14,53
De acuerdo.	166	40,89
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	120	29,56
En desacuerdo.	35	8,62
Totalmente en desacuerdo.	26	6,40
TOTAL	406	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.

Fecha : Agosto 2013



Fuente: Cuadro N° 07

Los participantes en un total de 166, igual a 40,89% manifestaron estar de acuerdo en saber que las resoluciones de aprobación de proyectos de investigación deben ser expedidas y entregadas oportunamente por OAI de la UCV-CH

Un porcentaje de 29.56 igual a 120 participantes señalaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo en saber que las resoluciones de aprobación de proyectos de investigación deben ser expedidas y entregadas oportunamente por OAI de la UCV-CH, denotando la indiferencia de los estudiantes por el tema de gestión de la investigación en la UCV CH, lo que es preocupante, ya que deben manifestar una opinión en forma más firme

Los participantes expresaron estar muy de acuerdo en saber que las resoluciones de aprobación de proyectos de investigación deben ser expedidas y entregadas oportunamente por OAI de la UCV-CH, en un 14.53% igual a 59 participantes; estas respuestas resultaron mucho más significativas aun cuando no es de un alto porcentaje. Sin embargo, si sumamos a las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que los participantes tienen una satisfacción en un 55.42 %.

En cantidades bajas los participantes expresaron que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 8, 62% y 6,40% respectivamente, en saber que las resoluciones de aprobación de proyectos de investigación deben ser expedidas y entregadas oportunamente por OAI de la UCV-CH.

Cuadro N° 08

Resoluciones de reconocimiento y felicitación expedidas y entregadas por OAI a los primeros puestos al final de la sustentación

¿Tiene conocimiento que las resoluciones de reconocimiento y felicitación deben ser expedidas y entregadas por la OAI a los estudiantes que alcanzaron los primeros puestos al final de la sustentación?	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	72	17,73
De acuerdo.	155	38,18
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	118	29,06
En desacuerdo.	37	9,11
Totalmente en desacuerdo.	24	5,91
TOTAL	406	100,00

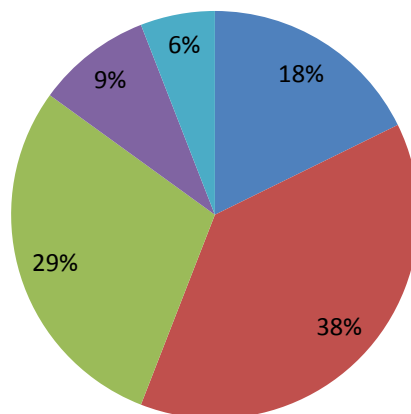
Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.

Fecha : Agosto 2013

Gráfico N° 08

Resoluciones de reconocimiento y felicitación expedidas y entregadas por OAI a los primeros puestos al final de la sustentación

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



Fuente: Cuadro N° 08

Los participantes en un total de 155, igual a 38,18% manifestaron tener conocimiento que las resoluciones de reconocimiento y felicitación deben ser expedidas y entregadas por la OAI a los estudiantes que alcanzaron los primeros puestos al final de la señalando el compromiso de los trabajadores de la UCV – CH en esta dependencia.

Un porcentaje de 29,06 igual a 118 participantes indicaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el conocimiento que las resoluciones de reconocimiento y felicitación deben ser expedidas y entregadas por la OAI a los estudiantes que alcanzaron los primeros puestos al final de la sustentación, lo que es preocupante, toda vez que deben manifestar una opinión más valedera.

Los participantes expresaron estar muy de acuerdo con tener conocimiento que las resoluciones de reconocimiento y felicitación deben ser expedidas y entregadas por la OAI a los estudiantes que alcanzaron los primeros puestos al final de la sustentación, en un 17,73% igual a 72 de ellos, estas respuestas resultaron mucho más significativas aun cuando no es de un alto porcentaje. Sin embargo si sumamos a las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que tienen conocimiento que las resoluciones de reconocimiento y felicitación deben ser expedidas y entregadas por la OAI a los estudiantes que alcanzaron los primeros puestos al final de la sustentación, indicando que están a satisfacción de los participantes en un 55,91 %.

En cantidades bajas los participantes indicaron no tener conocimiento que las resoluciones de reconocimiento y felicitación ser expedidas y entregadas por la OAI a los estudiantes que alcanzaron los primeros puestos al final de la sustentación, estando en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 9,11% t 5,91% respectivamente, señalando también preocupación y la necesidad de llegar con la información a los participantes en el más alto porcentaje.

Cuadro N° 09

OAI proporciona buena orientación sobre el proceso de sustentación de los trabajos finales de investigación

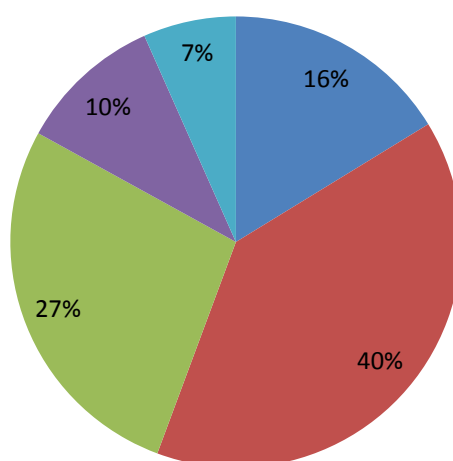
¿Considera que la OAI le ha proporcionado buena orientación sobre el proceso de sustentación de los trabajos finales de investigación (TFI)?	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	66	16,26
De acuerdo.	160	39,41
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	111	27,34
En desacuerdo.	42	10,34
Totalmente en desacuerdo.	27	6,65
TOTAL	406	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.
Fecha : Agosto 2013

Gráfico N° 09

OAI proporciona buena orientación sobre el proceso de sustentación de los trabajos finales de investigación

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



Fuente: Cuadro N° 09

En un total de 160 los participantes, igual a 39,41% considera que la OAI le ha proporcionado buena orientación sobre el proceso de sustentación de los trabajos finales de investigación (TFI), lo cual es revelador indicando la responsabilidad de los trabajadores de la UCV – CH en esta dependencia.

Un porcentaje de 27,34 igual a 111 participantes señalaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo que la OAI le ha proporcionado buena orientación sobre el proceso de sustentación de los trabajos finales de investigación (TFI), esto expresa que los participantes no están involucrados por asuntos de gestión de la investigación en la UCV CH, lo que es inquietante, toda vez que deben declarar una opinión más valedera.

Los participantes expresaron estar totalmente de acuerdo que la OAI le ha proporcionado buena orientación sobre el proceso de sustentación de los trabajos finales de investigación (TFI), en un 16,26 % igual a 66 de ellos, estas respuestas resultaron mucho más específicas, aun cuando no es de un alto porcentaje. Sin embargo, si sumamos a las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que el trato está a satisfacción de los participantes en un 55,67 %.

En cantidades bajas los participantes señalaron que la OAI le ha proporcionado buena orientación sobre el proceso de sustentación de los trabajos finales de investigación (TFI) y están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 10,34% y 6,65% respectivamente, señalando también inquietud y la necesidad de brindar mejor trato a los participantes en el más alto porcentaje.

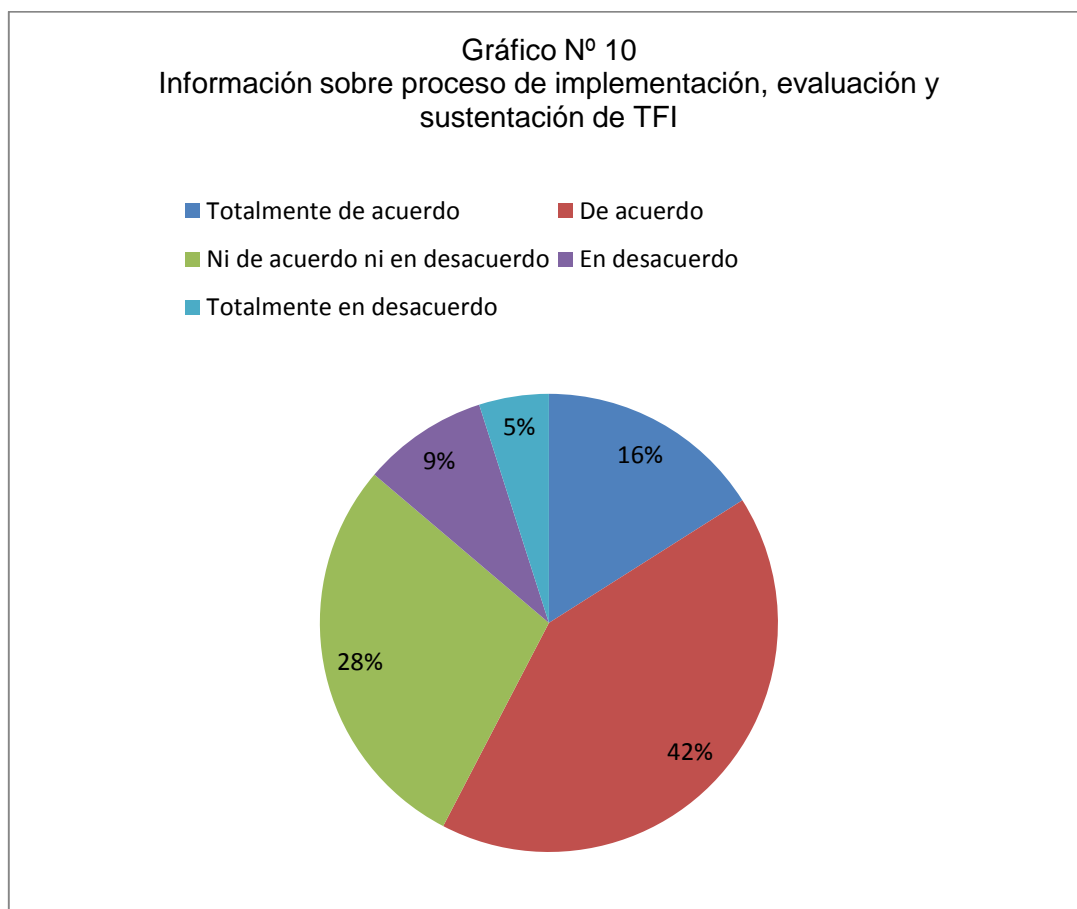
CUADRO N° 10

Información sobre proceso de implementación, evaluación y sustentación de TFI

¿Tiene información sobre el proceso de implementación, evaluación y sustentación de los trabajos finales de investigación?	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	65	16.01
De acuerdo.	169	41.63
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	116	28.57
En desacuerdo.	36	8.87
Totalmente en desacuerdo.	20	4.93
TOTAL	406	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.

Fecha: Agosto 2013



Fuente: Cuadro N° 10

Los participantes en un total de 169, igual a 41,63 % expresaron estar de acuerdo con tener información sobre el proceso de implementación, evaluación y sustentación de los trabajos finales de investigación. Un porcentaje de 28,57, igual a 116 participantes señalaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo en tener información sobre el proceso de implementación, evaluación y sustentación de los trabajos finales de investigación, revelando la indiferencia de los estudiantes por el tema de gestión de la investigación en la UCV CH, lo que es preocupante, ya que deben manifestar una opinión más contundente.

Los participantes expresaron estar muy de acuerdo con tener información sobre el proceso de implementación, evaluación y sustentación de los trabajos finales de investigación, en un 16,01% igual a 65 de ellos; estas respuestas resultaron mucho más significativas aun cuando no es de un alto porcentaje. Sin embargo, si sumamos a las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que los participantes tienen una satisfacción en un 57,64 %.

En cantidades bajas los participantes manifestaron tener información sobre el proceso de implementación, evaluación y sustentación de los trabajos finales de investigación y están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 8,87% y 4,93% respectivamente, señalando preocupación y la necesidad de llegar con la información a los participantes en el más alto porcentaje.

3.1.3 Articulación, investigación aprendizaje servicio

Cuadro N° 11

Articulación de curso eje de investigación con aprendizaje servicio

¿Sabe usted que el curso eje de investigación está articulado con aprendizaje servicio?	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	71	17.49
De acuerdo.	182	44.83
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	93	22.91
En desacuerdo.	37	9.11
Totalmente en desacuerdo.	23	5.67
TOTAL	406	100,00

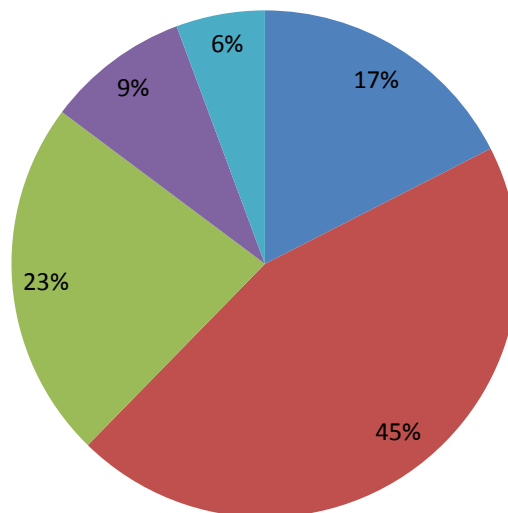
Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.

Fecha : Agosto 2013

Gráfico N° 11

Articulación de curso eje de investigación con aprendizaje servicio

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



Fuente: Cuadro N° 11

Señalaron los participantes en un total de 182, igual a 44.83 % saber que el curso eje de investigación está articulado con aprendizaje servicio, lo cual demuestra el trabajo de difusión de los trabajadores de la UCV – CH en esta dependencia.

Un porcentaje de 22,91 igual a 93 participantes indicaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo en saber que el curso eje de investigación está articulado con aprendizaje servicio, esto revela la indiferencia de los estudiantes por el tema de gestión de la investigación en la UCV CH, lo que es inquietante, toda vez que deben manifestar una opinión más firme.

Los participantes expresaron estar muy de acuerdo en saber que el curso eje de investigación está articulado con aprendizaje, en un 17,49 % igual a 93 de ellos; estas respuestas resultaron mucho más significativas aun cuando no es de un alto porcentaje. Sin embargo, si sumamos a las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que los participantes tienen una satisfacción en un 62,32 %.

En cantidades bajas los participantes manifestaron que saben que el curso eje de investigación está articulado con aprendizaje servicio están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 9,11% y 5,67% respectivamente, señalando preocupación y la necesidad de llegar con la información a los participantes en el más alto porcentaje.

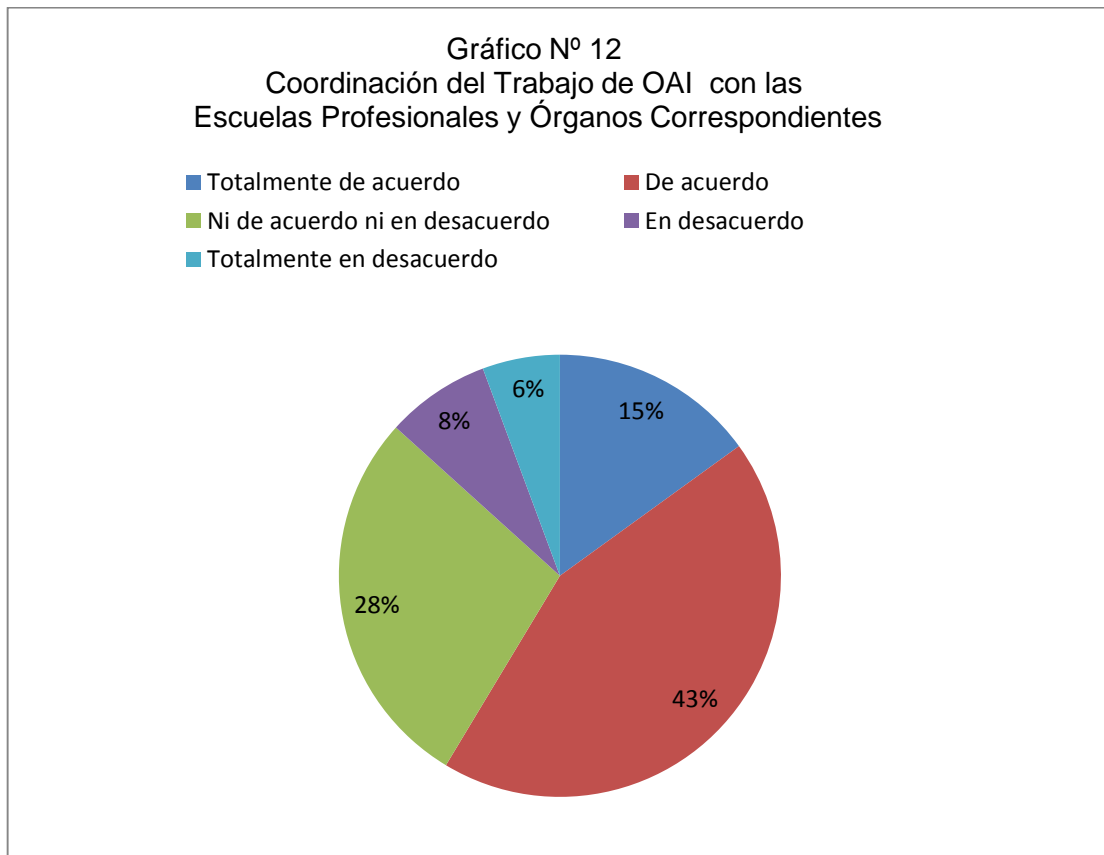
3.1.4 Coordinación con Escuelas Profesionales

Cuadro N° 12

Coordinación del Trabajo de OAI con las Escuelas Profesionales y Órganos Correspondientes

¿Considera que el trabajo a nivel de la Oficina Académica de Investigación se realiza coordinadamente con las Escuelas Profesionales y órganos correspondientes?	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	61	15,02
De acuerdo.	177	43,60
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	114	28,08
En desacuerdo.	31	7,64
Totalmente en desacuerdo.	23	5,67
TOTAL	406	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.
Fecha : Agosto 2013



Fuente: Cuadro N° 12

Los participantes en un total de 169, igual a 41,63 % consideraron que el trabajo a nivel de la Oficina Académica de Investigación se realiza coordinadamente con las Escuelas Profesionales y órganos, lo cual es significativo señalando la responsabilidad de los trabajadores de la UCV – CH en esta dependencia.

Un porcentaje de 28,57 igual a 116 participantes indicaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo en el trabajo a nivel de la Oficina Académica de Investigación que se realiza coordinadamente con las Escuelas Profesionales y órganos correspondientes, esto significa que los estudiantes no están interesados por asuntos de gestión de la investigación en la UCV CH, lo que es preocupante, toda vez que deben manifestar una opinión más valedera.

Los participantes expresaron estar muy de acuerdo con el trabajo a nivel de la Oficina Académica de Investigación que se realiza coordinadamente con las Escuelas Profesionales y órganos correspondientes, en un 16,01 % igual a 65 de ellos, estas respuestas resultaron mucho más significativas aun cuando no es de un alto porcentaje. Sin embargo, si sumamos a las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que están a satisfacción de los participantes en un 57.64 %.

En cantidades bajas los participantes consideraron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 8.87 % y 4.93 % respectivamente sobre el trabajo a nivel de la Oficina Académica de Investigación que se realiza coordinadamente con las Escuelas Profesionales y órganos, señalando también preocupación y la necesidad de llegar con la información a los participantes en el más alto porcentaje.

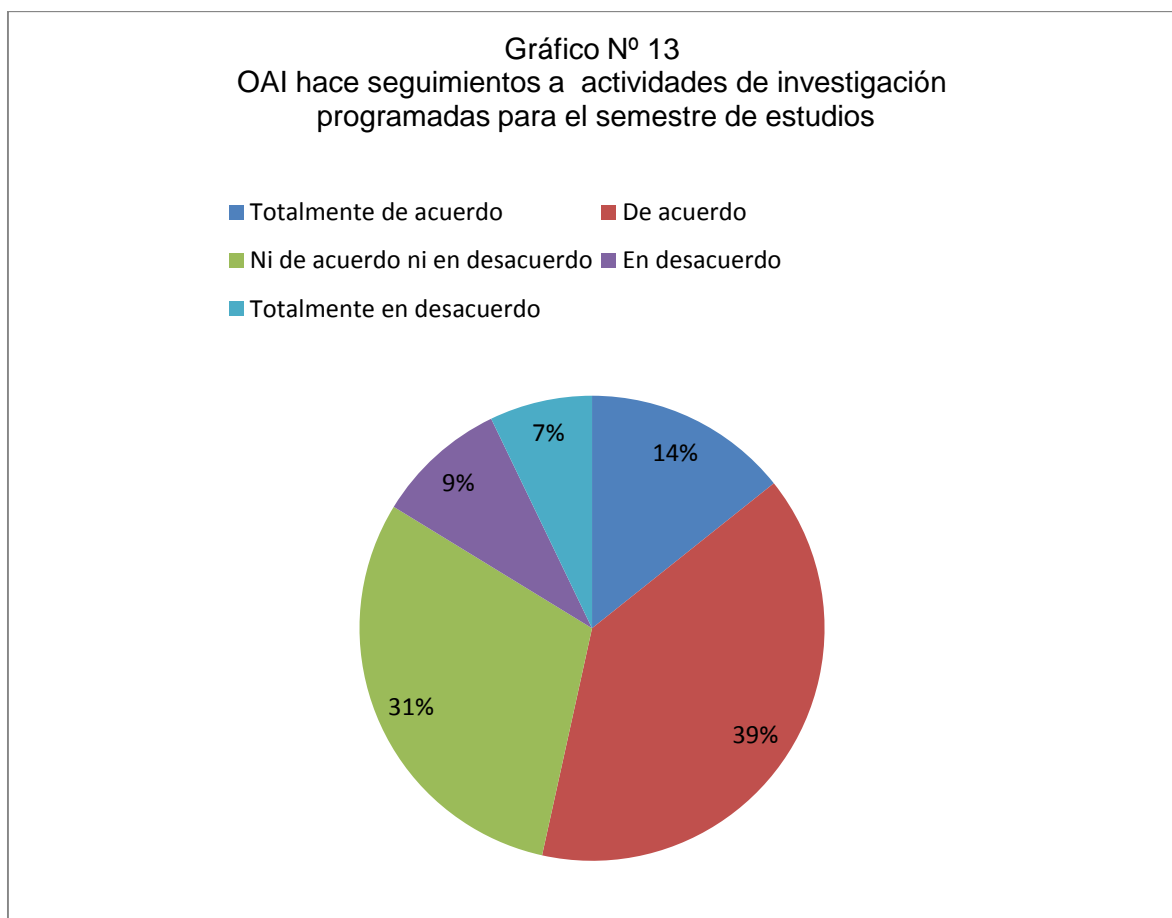
3.1.5 Seguimientos a actividades de investigación

Cuadro N° 13

OAI hace seguimientos a actividades de investigación programadas para el semestre de estudios

¿Conoce si la OAI hace seguimientos periódicos a las actividades de investigación programadas para el semestre de estudios?	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	58	14,29
De acuerdo.	159	39,16
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	123	30,30
En desacuerdo.	37	9,11
Totalmente en desacuerdo.	29	7,14
TOTAL	406	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.
Fecha : Agosto 2013



Fuente: Cuadro N° 13

En un total de 159 los participantes, igual a 39,16 % expresaron que conocen que la OAI hace seguimientos periódicos a las actividades de investigación programadas para el semestre de estudios.

Los participantes expresaron estar totalmente de acuerdo respecto a que conocen que la OAI hace seguimientos periódicos a las actividades de investigación programadas para el semestre de estudios, en un 14,29 % igual a 58 de ellos, estas respuestas resultaron mucho más específicas, aun cuando no es de un alto porcentaje. Si se suman las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que un 53,45 %.

Un porcentaje de 30,30 igual a 123 participantes señalaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre si conocen que la OAI hace seguimientos periódicos a las actividades de investigación programadas para el semestre de estudios, indicador de que los participantes no están involucrados por asuntos de gestión de la investigación en la UCV-CH, lo que llama la atención.

En cantidades bajas los participantes señalaron que saben que la OAI hace seguimientos periódicos a las actividades de investigación programadas para el semestre de estudios y están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 9,11% y 7,14% respectivamente, señalando también inquietud y la necesidad de brindar mayor información a los participantes en el más alto porcentaje.

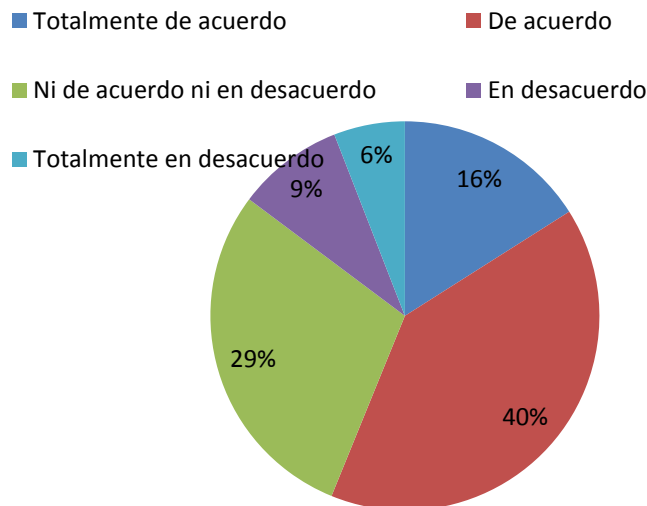
3.1.6 Normas y documentos

Cuadro N° 14
OAI difunde semestralmente las normas relacionadas con la investigación en la UCV Campus Chiclayo

¿La OAI difunde semestralmente las normas relacionadas con la investigación en la UCV Campus Chiclayo. (Reglamento de Investigación, Grados y títulos, Estatuto, Ley)?	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	65	16.01
De acuerdo	163	40.15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	118	29.06
En desacuerdo	36	8.87
Totalmente en desacuerdo	24	5.91
TOTAL	406	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.
Fecha : Agosto 2013

Gráfico N° 14
OAI difunde semestralmente las normas relacionadas con la investigación en la UCV-Campus Chiclayo



Fuente: Cuadro N° 14

Señalaron los participantes en un total de 163, igual a 40,15% estar de acuerdo con que la OAI difunde semestralmente las normas relacionadas con la investigación en la UCV Campus Chiclayo (Reglamento de Investigación, Grados y títulos, Estatuto, otros), lo que demuestra que la OAI-UCV-CH, compromiso e identificación de los trabajadores de la UCV - CH en esta dependencia.

Los participantes expresaron estar muy de acuerdo que la OAI difunda semestralmente las normas relacionadas con la investigación en la UCV Campus Chiclayo (Reglamento de Investigación, Grados y títulos, Estatuto, Guía de productos observables, otros), en un 16,01% igual a 65 de ellos; estas respuestas resultaron mucho más significativas aun cuando no es de un alto porcentaje. Sin embargo, la suma de las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que los participantes tienen una satisfacción en un 56,16 %.

Un porcentaje de 29,06 igual a 118 participantes indicaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo en relación a difusión de las normas relacionadas con la investigación en la UCV Campus Chiclayo (Reglamento de Investigación, Grados y títulos, Estatuto, líneas de investigación), lo cual es inquietante, toda vez que deben manifestar una opinión más firme.

En cantidades bajas se dieron manifestaciones de estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 8,87% y 5,91% respectivamente, sobre que la OAI difunde semestralmente las normas relacionadas con la investigación en la UCV Campus Chiclayo. (Reglamento de Investigación, Grados y títulos, Estatuto, líneas de investigación), generando preocupación y la necesidad de llegar la información de los procedimientos de la OAI.

Cuadro N° 15

**Satisfacción con la información sobre la
Guía de Productos Observables de Investigación**

Está usted satisfecho con la información sobre la Guía de Productos Observables de Investigación	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	62	15,27
De acuerdo.	172	42,36
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	118	29,06
En desacuerdo.	29	7,14
Totalmente en desacuerdo.	25	6,16
TOTAL	406	100,00

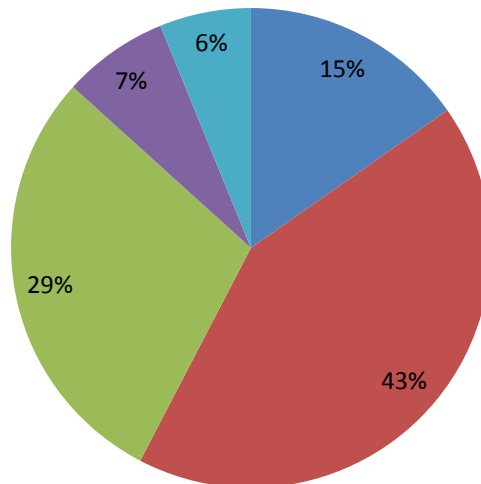
Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.

Fecha : Agosto 2013

Gráfico N°15

**Satisfacción con la información sobre la
Guía de Productos Observables de Investigación**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



Fuente: Cuadro N° 15.

Un total de 172 participantes igual a 42,36 % expresaron estar de acuerdo con la información sobre la Guía de Productos Observables de Investigación, documento orientador sobre los tipos de investigación que se deben realizar en el marco de la investigación formativa.

Los participantes expresaron estar muy de acuerdo con la información sobre la Guía de Productos Observables de Investigación, en un 15,27 % igual a 62 de ellos; estas respuestas resultaron mucho más significativas aun cuando no es de un alto porcentaje. Sin embargo, si sumamos a las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que los participantes tienen una satisfacción en un 57,63 %.

Un porcentaje de 29,06 % igual a 118 participantes señalaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre su satisfacción con la información sobre la Guía de Productos Observables, indicando una falta de comunicación-información o descuido de los estudiantes por aspectos relacionados con la investigación en la UCV-CH, lo que llama la atención esta indiferencia.

En porcentajes bajos los participantes manifestaron su satisfacción con la información sobre la Guía de Productos Observables de Investigación y están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 7,14% y 6,16% correspondientemente, señalando preocupación y la necesidad de llegar con la información a los participantes para lograr satisfacción.

3.1.7 Recursos tecnológicos, comunicación y calidad de servicio

Cuadro N° 16
Recursos tecnológicos en OAI-UCV-CH

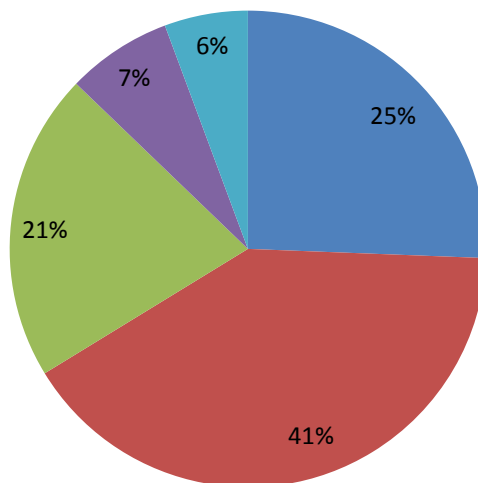
OAI debe disponer de los recursos tecnológicos (página Web, blogs, etc.) para mejorar la comunicación con los estudiantes y la información de los procedimientos de investigación	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	104	25,62
De acuerdo	165	40,64
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	85	20,94
En desacuerdo	29	7,14
Totalmente en desacuerdo	23	5,67
TOTAL	406	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.

Fecha : Agosto 2013

Gráfico N° 16
Recursos tecnológicos en OAI-UCV-CH

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



Fuente: Cuadro N° 16

Los participantes en un 40,64% igual a 165, manifestaron estar de acuerdo en creer que la OAI debe disponer de los recursos tecnológicos (página Web, blogs, etc.) para mejorar la comunicación con los estudiantes y la información de los procedimientos de investigación.

Los participantes expresaron estar muy de acuerdo que la OAI debe disponer de los recursos tecnológicos (página Web, blogs, etc.) para mejorar la comunicación con los estudiantes y la información de los procedimientos de investigación, en un 25,62% igual a 104 participantes; estas respuestas resultaron muy significativas aun cuando no es de un alto porcentaje. Sin embargo, si sumamos a las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que los participantes señalaron su satisfacción en un 66,26 %.

Un porcentaje de 20,94 % igual a 85 participantes señalaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo en creer que la OAI debe disponer de los recursos tecnológicos (página Web, blogs, etc.) para mejorar la comunicación con los estudiantes y la información de los procedimientos de investigación, expresando la indiferencia de los estudiantes por el proceso de la investigación formativa y de fin de carrera en la UCV CH.

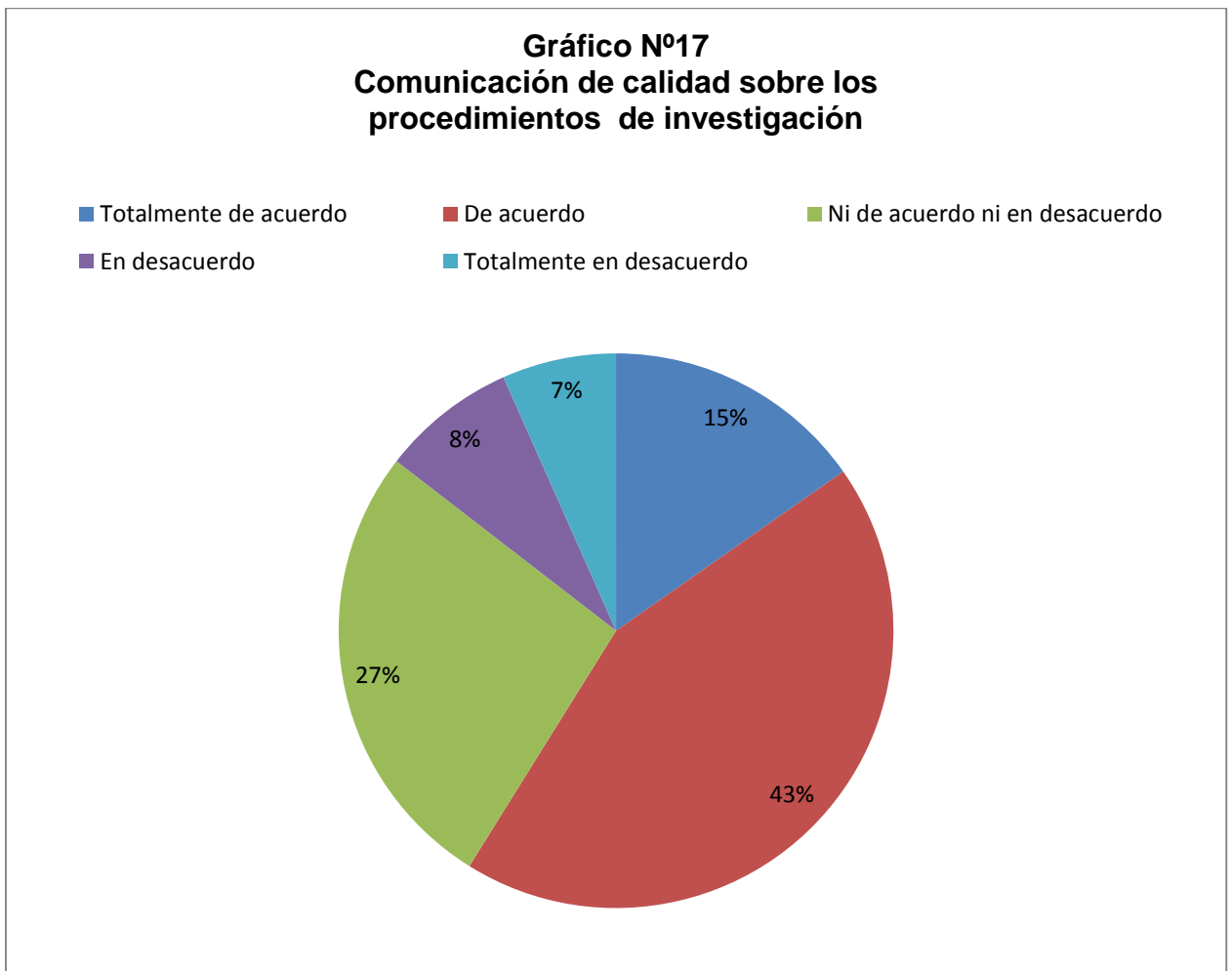
En cantidades bajas los participantes manifestaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 7,14% y 5,67% respectivamente, en considerar que la OAI debe disponer de los recursos tecnológicos (página Web, blogs, etc.) para mejorar la comunicación con los estudiantes y la información sobre los procedimientos de investigación.

Cuadro N° 17

Comunicación de calidad sobre los procedimientos de investigación

OAI ofrece a los estudiantes una comunicación de calidad sobre los procedimientos de investigación, en forma precisa y oportuna	<i>f</i>	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	62	15.27
De acuerdo.	177	43.60
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	108	26.60
En desacuerdo.	32	7.88
Totalmente en desacuerdo.	27	6.65
TOTAL	406	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.
Fecha : Agosto 2013



Fuente: Cuadro N° 17

Los participantes en un 43,60 % igual a 177 manifestaron estar de acuerdo con que la OAI ofrezca a los estudiantes una comunicación de calidad sobre los procedimientos de investigación, en forma precisa y oportuna, respuesta significativa, señalando la responsabilidad de los trabajadores de la UCV – CH en esta dependencia.

Los participantes expresaron estar muy de acuerdo con que la OAI ofrezca comunicación de calidad sobre los procedimientos de investigación, en forma precisa y oportuna, a los estudiantes, en un 15,27 % igual a 62 de ellos, estas respuestas resultaron halagadoras aun cuando no es de un alto porcentaje. Pero si se suma a las cantidades expresadas como de acuerdo, se puede señalar que la comunicación está a satisfacción de los participantes en un 58,87 %.

Un porcentaje de 26,60 % igual a 108 participantes indicaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la OAI ofrece a los estudiantes una comunicación de calidad sobre los procedimientos de investigación, en forma precisa y oportuna, respuestas que señalan una preocupación y pensar en tareas para superar esta situación problemática.

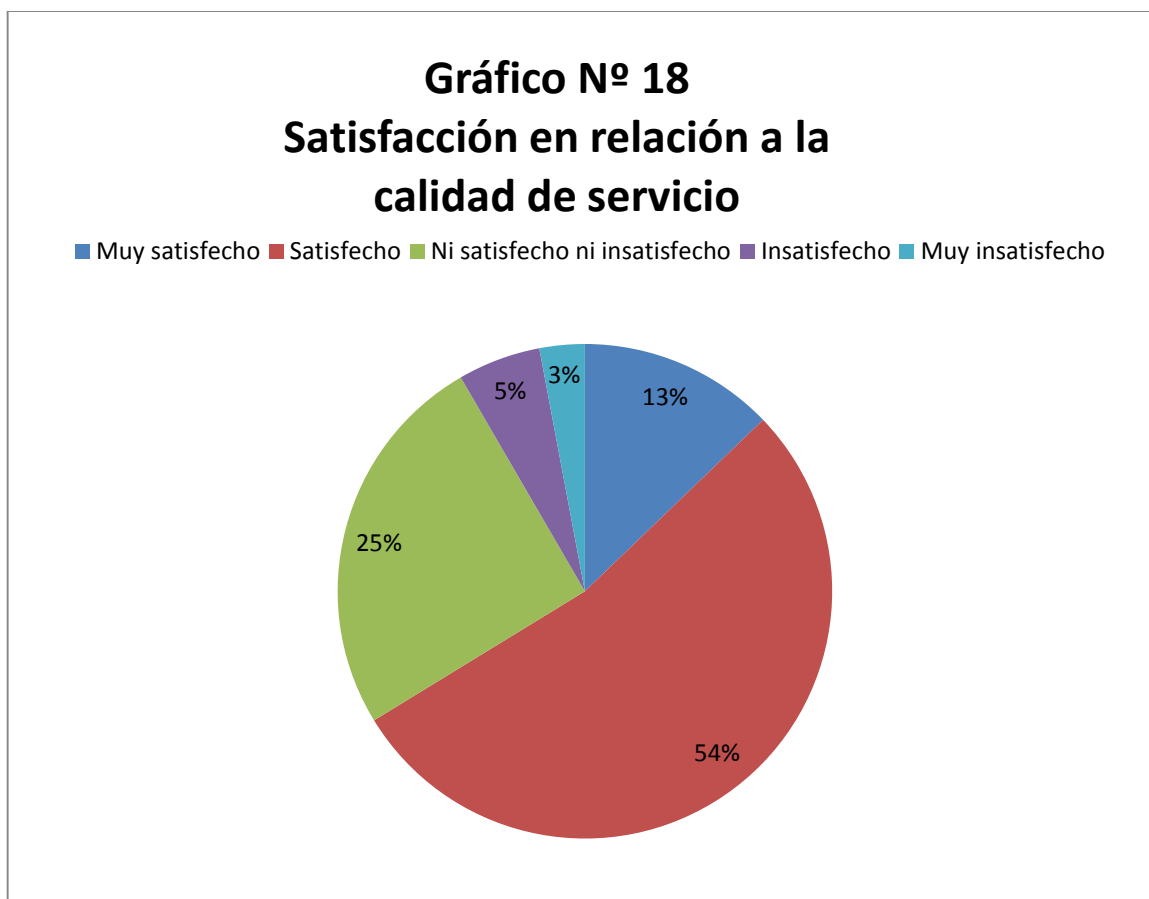
En cantidades bajas se tuvo opiniones de que la OAI de la UCV-CH ofrezca a los estudiantes una comunicación de calidad sobre los procedimientos de investigación, en forma precisa y oportuna, correspondiendo a 7,88 % y 6,65% respectivamente, ante ello se tiene otra tarea para ver formas de superar la dificultad.

Cuadro N° 18

Satisfacción en relación a la calidad de servicio

Nivel de satisfacción sobre calidad de servicio de Oficina Académica de Investigación	<i>f</i>	Porcentaje
Muy satisfecho	52	12,81
Satisfecho	217	53,45
Ni satisfecho ni insatisfecho	103	25,37
Insatisfecho	22	5,42
Muy insatisfecho	12	2,96
TOTAL	406	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la UCV-CH.
Fecha : Agosto 2013



Fuente: Cuadro N° 18.

En un total de 217 los participantes, igual a 53,45 % expresaron su conformidad en relación a la calidad de servicio que brinda la Oficina Académica de Investigación de la UCV-CH, revelando el compromiso de los trabajadores de la UCV – CH en esta área.

Los participantes expresaron estar totalmente de acuerdo en relación a la calidad de servicio que brinda la Oficina Académica de Investigación, en un 12,81 % igual a 52 de ellos, resultados importantes, aun cuando no es de un alto porcentaje. Pero si se procede a realizar la suma de ambos casos positivos se puede señalar que existe un buen nivel de apreciación sobre la calidad de servicio que brinda la Oficina Académica de Investigación.

Un porcentaje de 25,37 % igual a 103 participantes señalaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el nivel de satisfacción en relación a la calidad de servicio que brinda la Oficina Académica de Investigación, situación que constituye una muestra de estudiante desinformado, poco preocupado o que no recibió la información correspondiente.

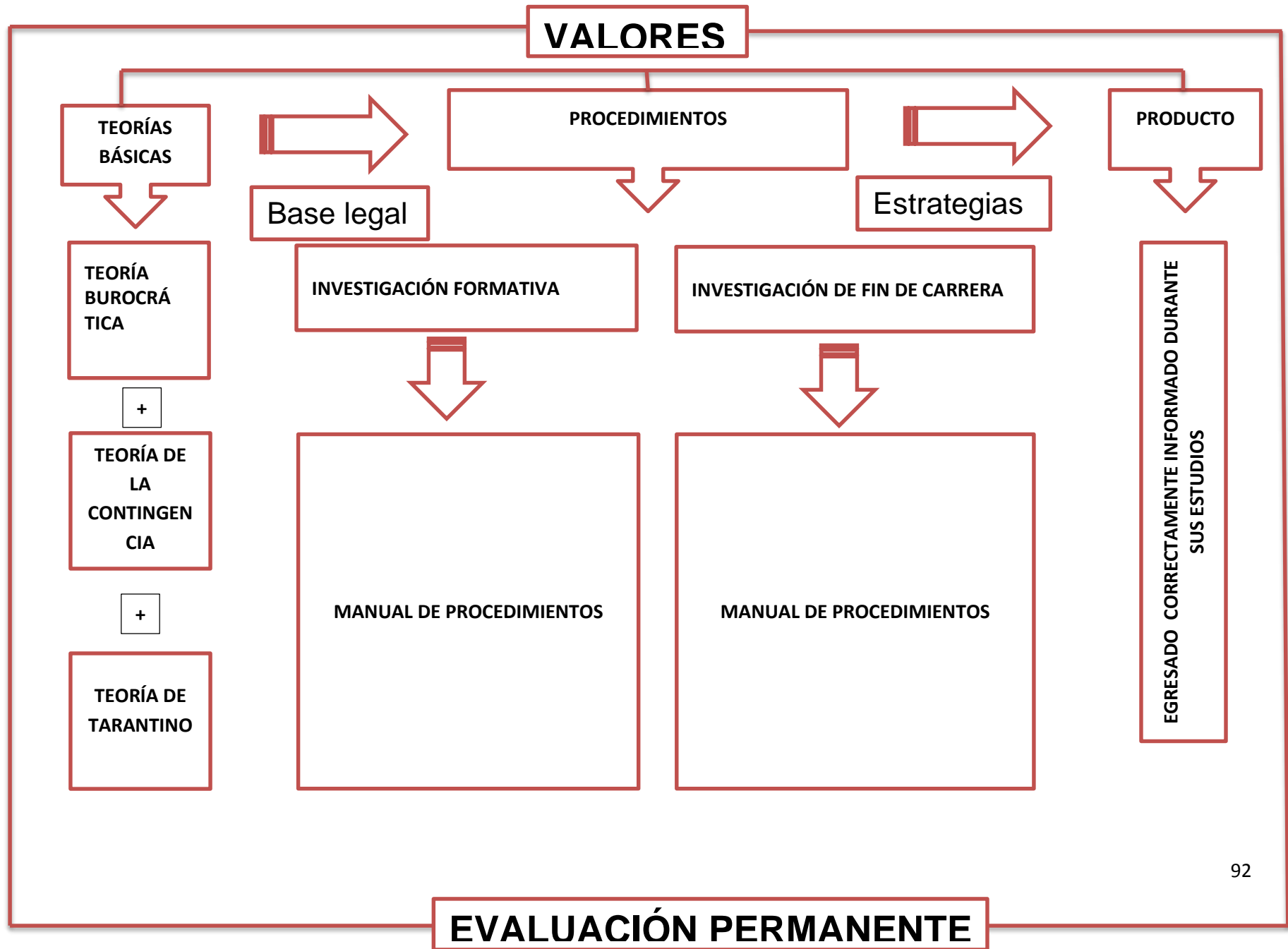
En cantidades bajas los participantes señalaron en relación a la calidad de servicio que brinda la Oficina Académica de estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, correspondiendo a 5,42 % y 2,96 % respectivamente, teniendo ahora otro aspecto para trabajar en torno a la superación.

3.2 Diseñar un modelo de organización y control, centrado en un Manual de Procedimientos

El modelo de organización y control, centrado en un Manual de Procedimientos es el resultado de la investigación teórica, de la experiencia lograda en la Oficina respectiva y en las orientaciones brindadas por el Jefe de la Oficina Académica de Investigación de la UCV-CH y finalmente recoge los aportes del grupo de especialistas que participó en la validación, habiendo quedado estructurado en la forma como se presenta en la página siguiente.

**MODELO DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL PARA EL SERVICIO DE COMUNICACIÓN CON LOS ESTUDIANTES:
Manual de Procedimientos para Investigación Formativa y de Fin de Carrera**

“Nuestro más grande error es nuestra falla para ver patrones” Marilyn Ferguson (Escritora Norteamericana)



Descripción

Título. Modelo de organización y control para el servicio de comunicación con los estudiantes de curso eje: Manual de procedimientos.

Base teórica. Tiene su sustento teórico en las siguientes teorías: Teoría burocrática, teoría de la contingencia y teoría de Tarantino.

Base legal. El modelo tiene también una base legal como Plan estratégico de la UCV, Estatuto de la UCV, Reglamento de Investigación, Reglamento de la Oficina Académica de Investigación de la UCV.

Estrategia. Corresponde a la estrategia que se debe aplicar en la difusión del documento para que llegue la información a todos los usuarios: estudiantes, docentes y colaboradores administrativos y de servicio.

Procedimientos. Los procedimientos considerados para el modelo responden a los establecidos en el intranet UCV y son: de investigación formativa y de investigación de fin de carrera.

Procedimiento de Investigación Formativa. Responde a los tipos de trabajos de investigación para los Ciclos I al VIII, en estrecha relación con las líneas de investigación de cada escuela Profesional, con la Matriz de articulación investigación Aprendizaje Servicio, donde se presentan los contenidos básicos derivados de la competencia de la experiencia curricular correspondiente.

Procedimiento de Fin de Carrera: Tiene correspondencia con los proyectos de tesis y con Informe de Tesis que conducen a la titulación.

Manual de procedimientos. Corresponde a un documento específico que alcanza orientaciones precisas para los estudiantes de todos los Ciclos de estudio de dieciséis (16) Escuelas Profesionales de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo, el mismo que luego de la aprobación debe circular por todas las oficinas, los estudiantes y docentes.

Producto. El producto final que se tiene que lograr con la aplicación del modelo específicamente con el Manual de Procedimientos es tener un estudiante que gradualmente recibe la comunicación-Información sobre los procedimientos de investigación formativa y de fin de carrera que contribuyen a su formación en investigación científica.

Valores. El modelo tiene que funcionar en el marco de los valores tal como lo tiene precisado la Universidad César Vallejo de tal suerte que el producto que

se tiene previsto lograr comprenda un enmarañado mundo de actitudes positivas; los valores que considera como básicos la UCV son:

La verdad, la justicia, la libertad, la honestidad, el respeto, la lealtad, la tolerancia, la solidaridad, la responsabilidad social, la innovación, la competitividad, la productividad, la democracia y la paz, cada uno de ellos definido con precisión (**Universidad César Vallejo, 2013**).

Evaluación permanente. El modelo que se propone tiene que ser evaluado en forma permanente a fin de hacer precisiones en el Manual de Procedimientos, de actualizar según las demandas de los usuarios, procedimiento puede ser modificado cuantas veces sea necesario, según la implementación de recursos que se realice en la Oficina Académica de Investigación de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo, entonces los procedimientos pueden ser modificados cuantas veces sea necesario para brindar mejor servicio.

Apreciaciones

El Manual de Procedimientos para la OAI-UCV-CH ya validado por los especialistas ha sido alcanzado al Jefe de la Oficina de la OAI a fin de ver la posibilidad de su aplicación según las estrategias que la oficina considere por conveniente, de esta forma la investigación realizada tiene un aporte concreto para la UCV-CH.

De esta forma el Manual de Procedimientos contiene indicaciones precisas administrativas relacionadas con la Oficina Académica de Investigación y con los órganos de apoyo, asesoría y línea, posibilitando el desarrollo y logro de los procedimientos sustantivos que exige la oficina en especial.

3.3. Validar la propuesta de modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos

El manual de procedimientos en la OAI de la UCV Campus Chiclayo se sometió a juicio de especialistas, realizado en base a un plan de trabajo (Anexo 10) específico, teniendo resultados concretos que han sido tomados para mejorar el Manual de Procedimientos.

a) **Planificación**

Considerando lo señalado en el Proyecto de Tesis se procedió a planificar la participación de los especialistas para validar el Modelo de organización y control para el servicio de comunicación con los estudiantes y docentes de curso eje: Manual de procedimientos, teniendo como producto un Plan de Trabajo (Anexo 010).

b) **Implementación.** Comprendió la previsión de los recursos, las coordinaciones a fin de estar en condiciones de la ejecución del plan.

c) **Ejecución.** El plan fue ejecutado considerando los lineamientos del Plan de Trabajo correspondiente.

d) **Resultados.** Finalmente se recogieron valiosos aportes de los especialistas en torno al Manual de Procedimientos, los mismos que se han considerado en el documento indicado.

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

4. DISCUSIÓN

La discusión de resultados es como sigue.

“Determinar la calidad de servicio de comunicación que se ejecuta en la OAI UCV Campus Chiclayo antes de aplicar el modelo de organización y control”.

La calidad de servicio de comunicación que se ejecuta en la OAI de la UCV Campus Chiclayo resultó determinado luego de la aplicación del cuestionario (Anexo 005) especialmente diseñado recogiendo la información de los usuarios en la forma de precisiones sobre su acuerdo, desacuerdo y sus variantes (Cuadro N° 019).

“Diseñar un modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos en la OAI de la UCV Campus Chiclayo”.

La base teórica de la investigación, la experiencia de trabajo en la OAI y las precisiones alcanzadas por el Jefe de la OAI-UCV_CH permitieron diseñar el modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos en la OAI de la UCV Campus Chiclayo (p. 104), de esta forma se ha aprovechado la experiencia de algunos años de servicio, de la práctica diaria, de las intervenciones de los usuarios que diariamente llegan a la OAI-UCV-CH, ubicado en el tercer nivel del segundo pabellón de la Universidad César vallejo Chiclayo.

“Validar la propuesta de modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos en la OAI de la UCV Campus Chiclayo, como herramienta cuya aplicación permita mejorar la calidad de servicio de comunicación a nivel de los participantes del proceso de investigación”.

La propuesta ha sido especialmente validada con la participación de especialistas en la materia: Msc. Doris Dávila Vigil, Msc. Jorge Mori Bustamante y Msc. Marco Arnao Vásquez, quienes son docentes de la UCV- Campus Chiclayo, teniendo como moderador al Moderador al Jefe de la OAI-UCV-CH (Anexo 010), considerando como parte central el Manual de Procedimientos. Los resultados por cierto resultaron magníficos por el análisis realizado, la exposición de las opiniones y la formulación de las conclusiones que fueron incorporados en el Manual.

CAPÍTULO 5
CONCLUSIONES

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

5. CONCLUSIONES

- 1) Los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo, en su mayoría, 60 %, (Anexo 011) manifestaron estar de acuerdo con el servicio de comunicación que realiza la Oficina Académica de Investigación de la UCV (OAI-UCV-CH). Los resultados son halagadores tal como lo expresan los estudiantes de las 16 Escuelas Profesionales de la Universidad, donde queda demostrado que el área mantiene una comunicación efectiva y brinda al usuario el servicio en el tiempo y forma requerida para un servicio de calidad y con calidez.
- 2) Se logró diseñar un Modelo de Organización y Control, con su base teórica, graficación y descripción, centrando la atención en el Manual de Procedimientos, para la OAI-UCV-CH, logrando redactar un Manual de Procedimientos de aspectos básicos de la OAI-UCV-CH, relacionado con la Investigación Formativa y la Investigación de Fin de Carrera, para mejorar la calidad de servicio de comunicación de la OAI-UCV-CH.
- 3) El Modelo de Organización y Control, centrado en el Manual de Procedimientos, para la OAI-UCV-CH fue validado por tres profesionales, docentes de la UCV-Campus Chiclayo, conocedores de la materia; como es el caso de la Msc. Doris Dávila Vigil, docente de Metodología de la Investigación Científica y Jefa de Desarrollo Académico, el Msc. Jorge Mori Bustamante, docente de la especialidad de Lengua y Literatura y Jefe del área de Formación General y el Msc. Marco Arnao Vásquez, docente de Investigación, de la especialidad de Lengua y Literatura y docente adscrito a la Oficina Académica de Investigación.

CAPÍTULO 6
SUGERENCIAS

CAPÍTULO 6

SUGERENCIAS

6. SUGERENCIAS

- 1) La propuesta del modelo de organización y control, centrado en un Manual de Procedimientos en la OAI de la UCV Campus Chiclayo debe ser aplicado en la Oficina indicada, previa la aprobación por el órgano correspondiente de la UCV – Campus Chiclayo.
- 2) El Manual de Procedimientos, documento central del Modelo debe ser debidamente impreso para su conservación en los archivos de las diversas Escuela y Coordinaciones y facilitar su uso para orientar a los estudiantes de cada una de las Escuelas Profesionales de la UCV-CH.
- 3) El Manual de Procedimientos, documento central del Modelo, luego de su aprobación, debe ser difundido a nivel de estudiantes, docentes y demás colaboradores de la UCV-CH y de considerarlo pertinente, a nivel del Consorcio de la Universidad César Vallejo.

CAPÍTULO 7
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAPÍTULO 7

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychological Association** (2010). *Manual de Publicaciones* (3ª edición). Mexico: Editorial El Manual Moderno.
- Camisón C.** (2009) *La gestión de la calidad por procesos. Técnicas y herramientas de calidad*. [Citado el 14 de mayo del 2013]. Disponible en <http://www.emagister.com/curso-gestion-calidad-procesos-tecnicas-herramientas-calidad/medicion-calidad-servicio>
- Chiavenato, I. (2004)** *Introducción a la Teoría General de la Administración* (3ª edición). Editorial Mc Graw – Hill Interamericana
- Colmenares O. & Saavedra J.** (2007). Venezuela. Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. [Citado el 15 de mayo del 2013]. Recuperado en <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Colunga C. (s.a.)** *La Calidad en el Servicio*. [Citado el 10 de mayo del 2013]. Recuperado en <http://www.up-people.com.mx/26564402-8A42-4DAD-B4CD-4A1262DF8CB3/FinalDownload/DownloadId-3FBC41487FDE4C28745F32BCEB5D0959/26564402-8A42-4DAD-B4CD-4A1262DF8CB3/Lacalidadenelservicio.pdf>
- Complejidad Organizacional.** Liderazgo en la organización (Citado el 8 de mayo del 2013). Disponible en <http://mdabad.wordpress.com/2007/08/30/complejidad-organizacional/>
- Customer Care Associates** (2011) *Calidad de servicio en comunicación* [Citado el 13 de mayo del 2013]. Disponible en http://www.customercareassoc.com/index.php?option=com_content&view=article&id=189&Itemid=78#top
- Delgado F.** (2005). *Procedimiento*. [Citado el 16-05-2013].
- González Á.** (2009). *La Complejidad Organizacional de la Nueva Gerencia* [Citado el 9 de mayo del 2013]. Recuperado en <http://servicio.bc.uc.edu.ve/26564402-8A42-4DAD-B4CD-4A1262DF8CB3/FinalDownload/DownloadId-3E5713D48C461122B7E3D329066C0327/26564402-8A42-4DAD-B4CD-4A1262DF8CB3/educacion/revista/n35/art9.pdf> pp 164-184
- González R.** (2008) *I Jornada Universitaria de Calidad y Bibliotecas “Los retos de la calidad”*. Huesca-España. [Citado el 16 de mayo del 2013].

- Gracia E. & Grau R..** (2007). *Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimientos turísticos*. Universitat Jaume I., 10 pp. Castelló de la Plana-España. [Citado el 06 de mayo]. Recuperado en www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi13/17.pdf
- Hernández R., Fernández C. & Baptista M.** (2010) “*Metodología de la investigación*”. Mexico:. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Koontz H. & Weihrich H.** (2011) *Administración: Una Perspectiva Global* - 11va Edición
- Lobos C. & Sepúlveda M.** (2009). *Chile. “Construcción de una medición de calidad del servicio de la telefonía móvil en Chile”*. [Citado el 17 de mayo del 2013.] Recuperado en: www.cybertesis.uchile.cl/tesis/uchile/2009/ec-lobos_w/pdfAmont/ec-lobos_w.pdf
- Lom, A.** (2006) *Teoría de la organización*. [Citado el 07 de mayo del 2013] Disponible en <http://www.gestiopolis1.com/recursos7/Docs/ger/teoria-de-la-organizacion-y-su-administracion.htm>
- Meneses B. & Sesma B.** (2011). *La calidad del servicio y su importancia para las empresas en el siglo XXI*. Veracruz-Mexico. [Citado el 06 de mayo del 2013.] Recuperado en http://colaboracion.uv.mx/093C7952-3FB3-466E-8BD5-DA19908B77DA/FinalDownload/DownloadId-3CD770AC9E4DADBAFBFFABE810F19E2A/093C7952-3FB3-466E-8BD5-DA19908B77DA/iiesca/Documentos%20compartidos/Ebook_Las_Organizaciones_y_su_Entorno.pdf#page=109
- Ministerio de Energía y Turismo (2006)** *Calidad de servicio*. Ubicado en URL y recuperado de <http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-es/servicios/calidadservicio/paginas/calidad.aspx>
- Moncada H.** (2008). *Mejoramiento de organización, funciones y procesos en la Empresa de Transportes Horna e Hijos S. R. L.* Piura-Perú. [Citado el 14 de mayo del 2013]. Recuperado en :<http://dspace.udep.edu.pe/handle/123456789/1225>.
- Noriega M.** (2008) *La importancia del liderazgo en las organizaciones* [Citado el 9 de mayo del 2012] Recuperado en <http://www.hacienda.go.cr/26564402-8A42-4DAD-B4CD-4A1262DF8CB3/FinalDownload/DownloadId-119E5F53DD6BA48A71740DD71BB36FB5/26564402-8A42-4DAD-B4CD-4A1262DF8CB3/cifh/sidovih/spaw2/uploads/images/file/Import%20liderazgo%20en%20organizacs.pdf>

Pascual (2004) *Modelo SERVQUAL (Pascual) SERVQUAL. Un instrumento para medir la calidad en los servicios* [Citado el 15 de mayo del 2013] Recuperado en http://rodas.us.es/file/b8aaf1d2-ccf7-65bd-1593-564b3442526a/1/servqual_scorm.zip/page_01.htm

Policía de Investigaciones de Chile (2005) *Estudio de opinión sobre calidad de servicio de las unidades policiales y unidades de Control Migratorio de la Policía de Investigaciones de Chile*. Santiago: Centro de Investigación y Desarrollo Policial, 31 pp. Santiago, Chile. [Citado el 06 de mayo del 2013] Recuperado en www.policia.cl/cidepol/biblioteca/calidadunidades2005.pdf

¿Qué es la calidad? [Citado el 14 de mayo del 2013] Disponible en <http://www.misrespuestas.com/que-es-la-calidad.html>

Rivas L. (2007) *Mapa de las teorías de la organización: una orientación para empresas*. Madrid, España.

Tarantino S. (2013) *Teoría de la organización: El control en la administración de empresas*. Venezuela. [Citado el 08 de mayo del 2013] Recuperado en <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/control-administracion-empresas.htm>

Thompson I. (2007). *Tipos de Organizaciones*. Tipos de Organizaciones. Conozca cuáles son los principales *Tipos de Organizaciones* clasificados según sus fines, formalidad y grado de centralización. [Citado el 9 de mayo del 2013].

Tipos de organizaciones (Citado el 08 de mayo del 2013) Disponible en <http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/36-tipos-de-organizaciones/>

Urcola J. (2008) *Dirigir Personas: Fondos y Formas*. (5ª edición). Pozuelo de Alarcón-Madrid: ESIC-Editorial.

Valdez B. (2008) *Los Manuales Administrativos Para el Buen Funcionamiento de las Bibliotecas Mexicanas*. Recuperado en <http://www.filos.unam.mx/0C334122-02FA-49E2-91F5-A37F173F753B/FinalDownload/DownloadId-90C2658E3C45D2F68556651FB723FD6B/0C334122-02FA-49E2-91F5-A37F173F753B/LICENCIATURA/bibliotecologia/textos-apoyo-docencia/valdez-jimenez-brenda.pdf>

Vásquez C. (2012) *Tipos de organizaciones* [Citado el 08 de mayo del 2013] Recuperado en <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas.htm>

Universidad César Vallejo (2013) Plan Estratégico Institucional 2013-2015 pp.48.

CAPÍTULO 8

ANEXOS

8.1. ANEXO 1

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra de estudio:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n = Tamaño de muestra

Z = Desvío normal = 1,96 con
95% de confianza

P = Probabilidad de éxito = 0,5

Q = Probabilidad de fracaso = 0,5

e = Máximo error permitido = 0,043

N = Tamaño poblacional

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (1820)}{(0,043)^2 (1819) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

= **406**



Manual de Organización y Funciones

Proyecto

PRESENTACIÓN

El Manual de Organización y Funciones de la Universidad César Vallejo, es un documento técnico normativo que contiene disposiciones básicas que regulan y fijan la estructura orgánica, las funciones y relaciones de las Unidades Administrativas - Académicas que comprenden la Universidad.

El Manual de Organización y Funciones (MOF) proporciona a las unidades orgánicas conformantes de la Universidad César Vallejo los elementos funcionales de gestión.

Por ser un Instrumento de Gestión Institucional describe las funciones específicas de cada cargo y las líneas de autoridad y responsabilidad, en el entendido de que cada uno de estos cargos, como células básicas de la organización, son elementos fundamentales para el logro de los objetivos específicos de cada unidad orgánica de la institución y por ende de los objetivos generales de la misma. Además ésta herramienta facilita el proceso inicial de inducción del personal que se va incorporando a la organización y que requiere un adiestramiento adecuado; así como la orientación del personal en servicio, permitiéndoles conocer con la debida claridad, sus funciones, posición y responsabilidades

El diseño del presente Manual de Organización y Funciones se ha basado en la siguiente normatividad:

- Constitución Política del Estado Peruano;
- Ley N° 23733, Ley Universitaria;
- Ley General de Educación N° 28044 y sus Reglamentos.
- Decreto Legislativo 882, Ley de Promoción de la Inversión en la Educación;
- Ley N° 26887, Ley General de Sociedades;
- Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE;
- Estatuto;
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;
- Régimen General de la Actividad Privada; Reglamento General.

ÍNDICE

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	120
1. Generalidades	120
1.1. Finalidad	120
1.2. Base Legal	120
1.3. Ámbito	120
2. De la Estructura Organizacional	121
3. Funciones por Cargo	122
3.1. De la Dirección de Investigación	123
3.1.1. Del Director(a)	123
3.1.2. Del Asistente Administrativo	125
3.1.3. Del Docente de Tiempo Completo	127
4. Disposiciones Complementarias	129

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TÍTULO I GENERALIDADES

1.1.- FINALIDAD:

El presente Manual de Organización y Funciones de la Dirección de Investigación de la Universidad César Vallejo, tiene por finalidad: “Precisar la estructura orgánica de la Dirección, sus líneas de autoridad y responsabilidad, así como facilitar las interrelaciones y coordinaciones entre las diversas áreas; a través de las funciones específicas de cada una de las Direcciones orgánicas; instruyendo a sus trabajadores respecto de los deberes y responsabilidades en el trabajo que le ha sido asignado de acuerdo al rol que le toca desempeñar”.

En adelante cuando se mencione la palabra Universidad se estará refiriendo a la Universidad César Vallejo.

1.2.- BASE LEGAL:

Su base legal es:

- a) Constitución Política del Estado Peruano;
- b) Ley N° 23733, Ley Universitaria;
- c) Ley General de Educación N° 28044 y sus Reglamentos.
- d) Decreto Legislativo 882, Ley de Promoción de la Inversión en la Educación;
- e) Ley N° 26887, Ley General de Sociedades;
- f) Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE;
- g) Estatuto;
- h) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;
- i) Régimen General de la Actividad Privada;
- j) Reglamento General.

1.3.- ÁMBITO

El ámbito de aplicación y alcance del presente Manual de Organización y Funciones comprende a la Dirección de Investigación de la Universidad César Vallejo e incluye a sus unidades; destacando la relación con las respectivas Facultades y Escuelas Académico Profesional incluidas en ella.

TÍTULO II DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

2.1.- Son Funciones de la Dirección de Investigación:

- a) Proponer los lineamientos de política de investigación de la universidad;
- b) Planificar, organizar, ejecutar, dirigir y controlar la aplicación de los lineamientos de política de investigación en la formación académica – profesional de los estudiantes orientándola a la responsabilidad social;
- c) Participar en el desarrollo e implementación del Plan Estratégico, Plan Anual de Investigación de la Universidad, induciendo a la investigación e innovación como parte de la cultura organizacional;
- d) Elaborar los indicadores de gestión para la evaluación de las actividades de investigación científica y tecnológica;
- e) Ejecutar, monitorear y evaluar las actividades de los diversos planes en coordinación con las Comisiones Permanentes de Lineamientos de Política de Investigación de las Facultades;
- f) Coordinar la cooperación técnica y económica necesaria para el desarrollo, implementación y difusión de los proyectos de investigación e innovación tecnológica en revistas científicas de alcance nacional e internacional;
- g) Proponer normas y procedimientos para el desarrollo, implementación y publicación de las investigaciones efectuadas en la universidad;
- h) Promover e incentivar la ejecución de eventos académicos relacionados con la investigación y búsqueda de la innovación tecnológica;
- i) Desarrollar e Implementar el sistema de información para la gestión de las investigaciones científicas y tecnológicas de la universidad;
- j) Elaborar los programas de capacitación de los docentes y sus respectivos planes de acción, de acuerdo a los lineamientos de políticas de investigación de la universidad;
- k) Promover y facilitar la Investigación Científica y Tecnológica a través de eventos académicos durante el año;
- l) Otras que le sean asignadas por el Vicerrector Académico.

2.2.- La Estructura Orgánica de la Dirección de Investigación es la siguiente:

ÓRGANO DE DIRECCIÓN:

- Comité de Investigación.
- Dirección de Investigación.

ÓRGANO DE APOYO:

- Asistente Administrativo.

TÍTULO III FUNCIONES POR CARGO

CAPÍTULO 3.1 DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN

3.1.1.- Integrantes:

- Director(a) de Investigación.
- Vicerrector(a) Académico.
- Director(a) de Post Grado.
- Decanos.
- Directores de Escuela.
- Representantes de los estudiantes.
- Representantes de los egresados.

3.2.1.- Son Funciones del Comité de Investigación:

- a) Definir los lineamientos de política de investigación de la universidad;
- b) Fijar las líneas de investigación y acción, promoviendo e incentivando el desarrollo de la investigación científica e innovación tecnológica;
- c) Plantear propuestas de solución acorde a la problemática socio cultural, como parte de una política de responsabilidad social;
- d) Inducir el desarrollo de una vocación científica – tecnológica en los estudiantes y docentes universitarios;
- e) Promover la enseñanza y la aplicación real de la metodología de investigación científica en la docencia universitaria;
- f) Difusión de las investigaciones realizadas en revistas científicas, conferencias, seminarios, congresos a nivel nacional e internacional;
- g) Garantizar la participación de la Universidad en eventos científicos – tecnológicos en calidad de jurados, ponentes y asistentes;
- h) Promover y premiar la producción literaria: libros, artículos científicos y tecnológicos;
- i) Ejercer las demás funciones fijadas por el Estatuto y el Reglamento General.

CAPÍTULO 3.2 DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

<i>Nombre del Cargo:</i>	DIRECTOR (A).	<i>Órgano de:</i>	Dirección.
<i>Unidad:</i>	Dirección de Investigación.	<i>Órgano de:</i>	Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO (MISIÓN):

Gerenciar las actividades de la Dirección para apoyar la formación integral del estudiante universitario basada en investigación científica – tecnológica que consolide la Responsabilidad Social.

III. FUNCIONES:

- a) Garantizar al Vicerrectorado Académico y Alta Dirección la consolidación de los asuntos de la competencia de la Dirección a su cargo;
- b) Presidir el Comité de Investigación, liderando la ejecución de las actividades que surjan a partir de las decisiones conjuntas;
- c) Elaborar y proponer el Plan Operativo Anual y su respectivo Presupuesto en función a estrategias y tácticas, así como alineado a los objetivos estratégicos de la Universidad;
- d) Cumplir y hacer cumplir las normas y disposiciones legales en el ámbito de su competencia;
- e) Elaborar la Memoria Anual correspondiente al año anterior, incluyendo información estadística sobre los objetivos alcanzados y otros relacionados con el desempeño de la Dirección;
- f) Mantener comunicación con miembros de Comisión Central de Investigación;
- g) Realizar trámites internos o externos para lograr cumplimiento de actividades;
- h) Mantener la comunicación con alumnos vía Aula Virtual;
- i) Elaborar informe mensual de labor realizada para presentar al Vicerrectorado Académico y la Dirección de Planificación;
- j) Elaborar otros informes solicitados por las autoridades;
- k) Evaluar nivel de cumplimiento de actividades establecidas en el Plan de Trabajo;
- l) Asistir a reuniones de Consejo Académico, información y coordinación con Vicerrector Académico;
- m) Asistir reuniones ordinarias y extraordinarias de Comisión Central y Subcomisiones de Investigación;
- n) Asistir a reuniones de Comisión de Autoevaluación, Facultades y Programa de Formación General;
- o) Atender las consultas de docentes y estudiantes sobre aspectos metodológicos, técnicas estadísticas y software estadístico para la investigación científica;

- p) Ejercer las demás funciones fijadas por el Estatuto, el Reglamento General y las que le sea encomendadas por el Vicerrector Académico.

IV. RELACIÓN DE JERARQUÍA, AUTORIDAD Y COORDINACIÓN:

- a) Depende jerárquicamente del Vicerrectorado Académico;
- b) Tiene autoridad sobre el personal a su cargo;
- c) Coordina con los integrantes del Comité de Investigación y con las Facultades y Direcciones Académicas de UCV Trujillo.

V. RESPONSABILIDAD:

- Tiene responsabilidad directa en cuanto al cumplimiento de las normas y funciones asignadas en los documentos normativos de la Universidad;
- Tiene responsabilidad directa sobre los materiales y medios que emplea en la ejecución de sus funciones.

VI. EXIGENCIAS PARA EL CARGO:

- a) Ser ciudadano en ejercicio;
- b) Ser docente principal de la universidad con experiencia en Investigación Científica, con publicaciones comprobadas en revistas científicas a nivel nacional e internacional;
- c) Contar con más de 10 años en docencia universitaria. Ser a dedicación exclusiva;
- d) Tener grado de Doctor o el más alto grado académico, aun cuando en el país no se otorgue aquel grado académico en su especialidad;
- e) Conocimientos avanzados de Computación (Software Estadístico);
- f) Conocimientos avanzados de inglés.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

<i>Nombre del Cargo:</i>	ASISTENTE ADMINISTRATIVO.	<i>Órgano de:</i>	Apoyo.
<i>Unidad:</i>	Dirección de Investigación.	<i>Órgano de:</i>	Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO (MISIÓN):

Brindar el soporte secretarial y de servicios a la Dirección de Investigación y a las diversas unidades de la misma.

III. FUNCIONES:

- a) Recepcionar, registrar, analizar, clasificar, sistematizar, distribuir y archivar la documentación de la Dirección;
- b) Revisar la documentación recibida y la que se genera en la Dirección preparándola para el despacho – como parte del trámite documentario;
- c) Tomar dictado y digitar todos los documentos que se requiera;
- d) Tramitar la documentación que se genere en la Dirección, hacia las diversas unidades académicas y/o administrativas correspondientes;
- e) Redactar los documentos con criterios propios de acuerdo con indicaciones de la Dirección, verificándolos posteriormente antes de su aprobación definitiva;
- f) Velar por la seguridad y conservación de los documentos;
- g) Recepcionar llamadas telefónicas;
- h) Gestionar los pedidos de logística de la Dirección;
- i) Apoyar en los trabajos de edición de las revistas de la Dirección;
- j) Coordinar con el Director los asuntos referidos a talleres, sesiones y seminarios;
- k) Llevar los materiales confeccionados por el Director a fotocopiar y anillar para luego repartirlos a las facultades;
- l) Elaborar presentaciones en PowerPoint para las exposiciones del Director;
- m) Otras que le sean asignadas por el Director de la Dirección de Investigación.

IV. RELACIÓN DE JERARQUÍA, AUTORIDAD Y COORDINACIÓN:

- a) Depende jerárquicamente del Director(a);
- b) Coordina con el Director(a) de Investigación, en asuntos relacionados con el cumplimiento de sus funciones y de la conservación e integridad de los documentos de la Dirección de Investigación.

V. RESPONSABILIDAD:

- Tiene responsabilidad directa en cuanto a las funciones asignadas y de la conservación e integridad de los documentos de la Dirección;
- Tiene responsabilidad directa sobre los materiales y medios que emplea en la ejecución de sus funciones.

VI. EXIGENCIAS PARA EL CARGO:

- a) Ser ciudadano en ejercicio;
- b) Tener Título de Profesional Técnico de Secretariado Ejecutivo Computarizado;
- c) Conocimiento Intermedio de Computación (Microsoft Office);
- d) Nivel Intermedio de inglés;
- e) Experiencia laboral de 01 año ejercido en cargos de similar naturaleza.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

<i>Nombre del Cargo:</i>	<i>DOCENTE TIEMPO COMPLETO.</i>	<i>Órgano de:</i>	Apoyo.
<i>Unidad:</i>	Dirección de Investigación.	<i>Órgano de:</i>	Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO (MISIÓN):

Brindar el soporte académico a la Universidad según su línea de investigación apoyando además en actividades administrativas.

III. FUNCIONES:

- a) Ejercer la docencia con libertad de pensamiento y con verdadero respeto a discrepancias técnicas;
- b) Perfeccionar las competencias: conocimientos, procedimientos, actitudes y la capacidad del docente, realizando labor intelectual creativa, orientado a la solución de problemas de la colectividad;
- c) Mostrar conducta digna, acorde con los principios y fines de la Universidad, la ética profesional, la moral y las buenas costumbres;
- d) Presentar, según lo estipulado informes periódicos a los órganos competentes para su monitoreo respectivo;
- e) Asesorar a los estudiantes como parte de su actividad académica, en trabajos de investigación, de proyección social y extensión universitaria – de acuerdo a su línea;
- f) Cumplir con el Estatuto, el Reglamento General de la Universidad y el MOF, realizando cabalmente y bajo responsabilidad las actividades a su cargo;
- g) Asumir las responsabilidades académicas y/o administrativas que le sean asignadas por las autoridades educativas, según su categoría y modalidad;
- h) Otras que le sean asignadas por las autoridades universitarias.

IV. RELACIÓN DE JERARQUÍA, AUTORIDAD Y COORDINACIÓN:

- a) Depende directamente de la Dirección de Investigación;
- b) No ejerce autoridad sobre el personal;
- c) Coordina con el personal asignado a la Dirección, en asuntos relacionados con el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

V. RESPONSABILIDAD:

El docente tiene responsabilidad directa en cuanto a las funciones asignadas, ejerciendo la docencia universitaria, la investigación, la enseñanza, la capacitación permanente, la producción intelectual, la extensión universitaria y proyección social, durante cuarenta (40) horas cronológicas semanales.

- Tiene responsabilidad directa sobre los materiales y medios que emplea en la ejecución de sus funciones.

VI. EXIGENCIAS PARA EL CARGO:

- a) Ser ciudadano en ejercicio;
- b) Tener Título Profesional Universitario y Grado Académico de Magíster, otorgado por una Universidad del país o revalidado según Ley;
- c) Haber realizado trabajos de investigación en el área de su especialidad;
- d) Demostrar reconocida labor de investigación científica, presentando dos (02) trabajos de investigación publicados en los últimos cinco (05) años, en instituciones reconocidas y de prestigio o publicación de un (01) libro de la especialidad.

TÍTULO IV DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA.- El cumplimiento del presente Manual de Organización y Funciones, es de responsabilidad de todo el personal que integra la Dirección de Investigación.

SEGUNDA.- El Manual de Organización y Funciones de la Dirección de Investigación, puede ser reestructurado por necesidad institucional o por disposición superior, enmarcándose dentro de las normas legales pertinentes.



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°003-2011/VRA-UCV Pág. 1

Trujillo, 03 de febrero de 2011

VISTO; el Modelo Curricular de Investigación Científica presentado por la Directora de Investigación de la Universidad César Vallejo que requiere su aprobación;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación científica es un eje transversal en la preparación integral de los estudiantes de las diferentes carreras profesionales que ofrece la Universidad César Vallejo, en todas sus sedes,

Que, es necesario dar a conocer los alcances de dicho modelo,

Que, de conformidad con las potestades atribuidas al Vicerrectorado Académico

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el Modelo Curricular de Investigación Científica presentado por la Directora de Investigación, en representación de la Comisión nombrada para tal fin, que se presenta a continuación:

MODELO CURRICULAR DE INVESTIGACIÓN

1. FUNDAMENTACIÓN

Una de las funciones de la Universidad, al igual que la Docencia y Proyección Social, es la investigación, y que conectada con la enseñanza desarrolla, aborda y resuelve los problemas sociales en general.

Es así que el Consorcio César Vallejo-Señor de Sipán-Autónoma del Perú separa con criterio desarrollista y adecuado, un área totalmente autónoma y diferenciada de investigación, que agrupe los procesos administrativos propias del área y las asignaturas correspondientes, dándole mayor funcionalidad, seguimiento y control. Asimismo, promueve, de una manera integral y coherente, la investigación tanto de estudiantes como de docentes.

Esta integración del área de investigación requiere unificar criterios y proponer un modelo de investigación válido para todo el consorcio considerando que la investigación es una actividad inherente al proceso de enseñanza- aprendizaje y al rol docente en la educación universitaria.

2. FINALIDAD DEL MODELO

El modelo desarrolla de manera coherente y estructurada el proceso de investigación como eje transversal tanto desde la perspectiva formativa como de culminación de carrera a nivel de estudiantes y docentes en todo el consorcio, desarrollando las competencias en cada Experiencia Curricular y lograr el perfil requerido en el estudiante. Además, plantea un conjunto de criterios cuya intención básica es ayudar a la uniformización de las acciones estratégicas necesarias para ejecutarlas y sean válidas en todos los ciclos académicos de todas las Escuelas Académico Profesionales del Consorcio, dentro del sistema de investigación de la universidad con la finalidad de propiciar la Iniciación a la investigación científica.

Por otra parte, valida las competencias del área, el perfil de egreso y el Plan de Estudios que incluye sumillas y competencias específicas de las Experiencias Curriculares: Métodos Estadísticos, Metodología de la Investigación Científica, Proyecto de Investigación y Desarrollo

Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 485020
Fax: (044) 485019
Trujillo - Perú.
www.ucv.edu.pe



1

AURELIO



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°003-2011/VRA-UCV Pág. 2

del Proyecto de Investigación y se reconocen como válidas para todo el consorcio en su estructura y ubicación con el propósito de garantizar la secuencia lógica de aprendizaje y de facilitar la movilidad interna académica dentro del consorcio. Finalmente, profundiza las Líneas de investigación y consolida los Cuerpos Académicos disciplinarios, inter y multidisciplinarios cuyo desarrollo se hará a través de proyectos específicos dentro de la estructura de investigación formativa.

El modelo propicia la realización del proceso de investigación formativa que permitirá el manejo del método científico capacitando a los estudiantes en la elaboración de trabajos de investigación que pueden ser considerados con fines de titulación entre una de las diferentes modalidades de la misma, reguladas por ley. Por ello en el penúltimo y último ciclo de todas las Escuelas Académico Profesionales de las universidades del Consorcio se elabora trabajos de investigación. La investigación formativa consiste en desarrollar paulatinamente, en cada semestre un elemento del proceso de la investigación desde la elaboración de fichas bibliográficas hasta la culminación de una tesis de grado, promoviendo así que los estudiantes y docentes se involucren directamente a pequeños pasos en la investigación que debe ser promovida y desarrollada por una asignatura eje en cada nivel de estudios.

Finalmente, organiza en una sola dependencia todo el proceso de investigación del consorcio, tanto a nivel administrativo como de estímulo de la investigación, incorporando al área de Investigación las asignaturas de Metodología de la Investigación Científica, Métodos Estadísticos, Proyecto de Investigación y Desarrollo del Proyecto de Investigación ubicados en los ciclos III, V, Penúltimo y Último respectivamente, incluida la selección docente, su capacitación, formación y monitoreo y evaluación; así como un acompañamiento en su trabajo a fin de optimizar el producto final: la tesis de grado.

3. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MODELO

- a. **Transversalidad de la Investigación:** Ya que el proceso de investigación científica se debe llevar a cabo en todos los ciclos de formación básica y especializada en una de las asignaturas integradores que a decisión de las Escuelas Académico Profesionales considere conveniente.
- b. **Iniciación Científica de la investigación:** La Dirección de Investigación en los ciclos III con la experiencia curricular de Métodos Estadísticos, V con la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica y el penúltimo y último con Proyecto de Investigación y Desarrollo del Proyecto de Investigación, administra el proceso de iniciación de la investigación científica con monitoreo y evaluación directa y de manera permanente con los docentes de dichas asignaturas, tanto en el aspecto administrativo como pedagógico como dependientes del área de investigación.
- c. **Unicidad de criterios de investigación:** Aplicación de la Investigación como metodología didáctica en sus lineamientos pedagógicos (sílabo, carga lectiva, horario en bloques), protocolos de investigación general y referencial para todas las universidades del consorcio según el paradigma y tipo de la investigación.
- d. **Perfil docente metodólogo:** Tener certificación postgrado obligatorio, producción intelectual, aprobación de por lo menos un diplomado en Metodología de la Investigación Científica y publicación mínima de un artículo científico por año en revistas indexadas.
- e. **Promoción y difusión de la investigación:** Con la creación del Fondo Editorial del Consorcio y la organización y participación en congresos, foros, ferias, encuentros, etc. para promover y difundir la investigación.



Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 485020
Fax: (044) 485019
Trujillo - Perú.
www.ucv.edu.pe



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°003-2011/VRA-UCV Pág. 3

f. Estímulo a la Investigación:

1. Promover la investigación en trabajos de investigación autofinanciadas, articulando la investigación docente con la empresa privada y el estado.
2. Reconocimiento por méritos de investigación a través de diplomas, premios, asistencias a congresos, entre otros.

4. CONCEPTUALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Se entiende por Investigación al proceso sistemático y lógico, basado en el método científico que tiene por finalidad producir y desarrollar conocimiento científico y tecnológico para contribuir al desarrollo local, regional y nacional. En la Universidad César Vallejo este proceso se desarrolla desde el inicio de la carrera profesional a través de la investigación formativa hasta ayudar a la culminación de un trabajo de investigación de grado.

5. COMPETENCIAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

- a) Conoce, aplica y evalúa el método científico con actitud crítica, ética e innovadora, teniendo en cuenta el contexto local, regional, nacional, para el desarrollo profesional y social.
- b) Planifica, ejecuta, informa y difunde investigaciones científicas, tecnológicas e innovadoras, utilizando recursos y herramientas del método científico, acordes a las líneas de investigación de su área profesional, para consolidar su iniciación científica profesional.
- c) Aplica los diversos métodos estadísticos a la comprensión y solución de diversos problemas de investigación derivados de la observación científica valorando su uso como herramienta de rigor científico.

6. MODELO PEDAGÓGICO

6.1 TEORÍAS CIENTÍFICAS QUE LO FUNDAMENTAN

La investigación busca promover el desarrollo de habilidades de observación, sistematización, organización y síntesis en los estudiantes por lo que la propuesta pedagógica está basada en modelos cognitivos y sociocríticos.

Del modelo cognitivo nos basamos en AUSUBEL, D.P., 1976, *Psicología Educativa: un punto de vista cognoscitivo*. Trillas: México. (Ed. Orig.: 1968, *Educational Psychology: A cognitive view*. Holt, Rinehart & Winston, N.Y) quien propone la consolidación de un aprendizaje significativo y por descubrimiento cuyo mayor desarrollo debe darse en la educación universitaria.

Metodológicamente, siguiendo los lineamientos Ausubelianos, debemos propiciar en los estudiantes el desarrollo de una actitud hacia el aprendizaje significativo. Es decir, que tenga "una disposición para relacionar no arbitrariamente, sino sustancialmente el material nuevo con su estructura cognoscitiva", para ello el docente propiciará procesos cognitivos complejos como la adquisición, el análisis, la síntesis, la abstracción y la comparación. También que el material que vaya a aprender sea "potencialmente significativo para él, especialmente relacionable con su estructura de conocimiento, de modo intencional y no al pie de la letra" que se logra cuando éste tiene significatividad lógica e ideas pertinentes que se hallen dentro del dominio de la capacidad de aprendizaje humano reflejadas en los módulos de trabajo que se desarrollan en cada una de las asignaturas de las áreas que están a cargo de la Dirección de Investigación. Cada módulo tendrá no solo un significado lógico producto de la disciplina científica como tal,



Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 485020
Fax: (044) 485019
Trujillo - Perú.
www.ucv.edu.pe



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°003-2011/VRA-UCV Pág. 4

sino también un significado psicológico, es decir una estructuración de conceptos y categorías subordinadas.

Partimos de la idea que el estudiante es una persona ávida de saber, pero que necesita de la motivación del docente para hacerlo, su atención personalizada y que promueva el trabajo cooperativo pues es una de las bases de la calidad académica en la universidad moderna.

6.2 EJES

Son tres los ejes en que se basa el modelo de investigación:

6.2.1 TRANSVERSALIDAD DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Que se evidencia en la necesidad de incorporar en cada experiencia curricular el método científico tomando como base una asignatura de especialidad a modo de eje que vertebrará la investigación en el respectivo semestre. Cada escuela debe proponer dicha asignatura que debe ser supervisada por la Dirección de Investigación. Dicha supervisión tomará en cuenta los productos de dicha investigación en base a las líneas de investigación de cada escuela.

6.2.2 SECUENCIALIDAD DEL APRENDIZAJE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se incorpora en el currículo a medida que el estudiante va logrando desarrollar procesos personales y profesionales que le otorgan las diferentes asignaturas de su currículo de Formación Profesional, para ello se propone la siguiente secuencia formativa:

6.2.3 INTEGRALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación a nivel del consorcio se desarrolla en forma conjunta entre estudiantes y docentes dentro de una integralidad de procesos y personas; así, debe promoverse el desarrollo de Programas de Investigación, estos programas deben estar dentro de las líneas de investigación de cada facultad.

6.3 PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO

La investigación a nivel de la Universidad César Vallejo se desarrolla en forma conjunta entre estudiantes y docentes dentro de una integralidad de procesos y personas; así, debe promoverse el desarrollo de Programas de Investigación, los cuales deben estar dentro de las líneas de investigación de cada facultad.

- 1) Las Direcciones de una misma Escuela deberán coordinar y establecer iguales Líneas de Investigación, propias de la carrera profesional que dirigen.
- 2) Las líneas de investigación deberán contar con la aprobación del Decano de Facultad y será la Dirección del Instituto de Investigación de la Facultad la responsable de alcanzarlas tanto a la Dirección de Investigación (DI) como a las Oficinas Académicas de Investigación (OAI) de las respectivas sedes.
- 3) La DI y la Oficina Académica de Investigación de la Filial serán las encargadas de supervisar que los trabajos de investigación se realicen tomando en cuenta las líneas establecidas.
- 4) El proceso de investigación se desarrolla con sus respectivos temas de investigación, tesauros, bibliografía, tesis, cuerpo de conocimientos propios, bases de datos virtuales y físicos.
- 5) Las asignaturas de Metodología de la Investigación Científica, Métodos Estadísticos, Proyecto de Investigación y Desarrollo del Proyecto de Investigación o sus equivalentes



Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 485020
Fax: (044) 485019
Trujillo - Perú.
www.ucv.edu.pe



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°003-2011/VRA-UCV Pág. 5

estarán adscritas a la Dirección de Investigación u Oficinas Académicas de Investigación.

- 6) La Dirección de Investigación u Oficinas Académicas de Investigación serán las que tendrán a su cargo la designación, administración y evaluación de los docentes de las asignaturas adscritas a las mismas.
- 7) Los requisitos para ser docente de las asignaturas adscritas a la Dirección de Investigación u Oficinas Académicas de Investigación son:
 - a. Tener el Grado Académico de Maestro o Doctor.
 - b. Publicar por lo menos una vez por año en la revista UCV SCientia.
 - c. Haber realizado, participado o asesorado un trabajo de investigación, que cuente con un dictamen de "Recomendación a publicación".
- 8) Las asignaturas de Proyecto de Investigación y Desarrollo del Proyecto de investigación deben contar con dos docentes asesores: Asesor Especialista y Asesor Metodólogo.
- 9) Las funciones del Asesor Especialista son:
 - a. Orientar y asesorar a los estudiantes en los diversos aspectos conceptuales, teóricos, empíricos, éticos y prácticos del desarrollo del proyecto de Investigación y de la versión final del trabajo.
 - b. Identifica el objeto de estudio y los tipos de variables que se involucran en el problema a investigar.
 - c. Lee y comenta los borradores y adelantos presentados por los estudiantes, sugiriendo las fuentes de la información y de conocimiento necesarias para la terminación satisfactoria del Trabajo de Investigación final.
 - d. El asesor debe involucrarse en el tema de investigación del estudiante dándole la profundidad que requiere como tesis de grado y promoviendo su discusión teórica, fortaleciendo el conocimiento teórico del tesista sobre el tema de su investigación.
 - e. Orienta a establecer las conclusiones del trabajo de investigación.
- 10) Las funciones del Asesor Metodólogo:
 - a. Lograr que una investigación científica se desarrolle según los principios del método científico, así como su coherencia lógica global.
 - b. Orienta a que el problema científico sea precisado en forma apropiada;
 - c. Establece si el problema se refiere al análisis de variables en sí o relaciones de variables, cada una requiere una estrategia diferente para su resolución.
 - d. Apoya al estudiante en la definición del objeto de estudio.
 - e. Determina el diseño de la investigación.
 - f. Analiza los procedimientos destinados a la medición de las variables, escalas de medición, parámetros estadísticos, pruebas estadísticas;
 - g. Verifica que las conclusiones concuerden con los objetivos planteados en la investigación.
 - h. Es el encargado de la aplicación coherente y adecuada del método científico.
 - i. Es responsable que el estudiante aplique la metodología de la investigación científica según las políticas de la universidad.
 - j. Diagnóstica e informa a la Dirección de Investigación los resultados de las diferentes investigaciones asesoradas.
- 11) La Dirección de Investigación u Oficina Académica de Investigación son las responsables de formar a los docentes como Asesores Metodólogos.



Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 485020
Fax: (044) 485019
Trujillo - Perú.
www.ucv.edu.pe



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°003-2011/VRA-UCV Pág. 6

- 12) La Dirección de Investigación u Oficina Académica de Investigación capacitará, antes del inicio de cada semestre, a los asesores especialistas a través de diplomados especializados, talleres de reforzamiento en Metodología de la Investigación Científica y Métodos Estadísticos, el producto de dicha formación debe ser en lo posible una publicación de investigación en revistas indexadas.
- 13) Los Directores de Escuela en coordinación con los respectivos Decanos aprobarán, mediante Resolución de Facultad, las "ASIGNATURAS EJE", ubicadas del sexto al octavo ciclo.
- 14) Los Directores de Escuela serán los responsables de coordinar, con los docentes de las "ASIGNATURAS EJE", el cumplimiento de la metodología establecida para el desarrollo de la investigación científica en cuanto al producto observable, capacidades y descripción.
- 15) Los Docentes, de las asignaturas Proyecto de Investigación y Desarrollo del Proyecto de investigación o sus equivalentes, como Asesores Metodólogos, tendrá como carga lectiva 5 horas académicas semanales por cada grupo de 40 trabajos de investigación.
- 16) Al docente de tiempo parcial designado en el semestre como Asesor Especialista, para las asignaturas de Proyecto de Investigación y Desarrollo del Proyecto de Investigación, se le reconocerá económicamente por trabajo de investigación evaluado, un máximo de 12 horas académicas, la remuneración de las mismas estará sujeto al dictamen favorable del jurado evaluador y serán efectuadas según informe en 2 partes (semana N° 8 y semana N° 16 del semestre).
- 17) Al docente de tiempo completo designado como Asesor Especialista se le asignará por cada hora de carga administrativa 4 proyectos de investigación como rubro de asesoría.
- 18) Todos los asesores deberán presentar informe de lo actuado según el cronograma de trabajo que cada uno haya establecido.
- 19) La Dirección de Investigación u Oficina Académica de Investigación se encargará de monitorear, supervisar y evaluar el proceso, así como los productos de investigación desarrollados.
- 20) La evaluación del desempeño de los Asesores Metodólogos y Especialistas serán calificados por el número de trabajos aptos para sustentación.
- 21) La capacidad de las secciones, para la asignatura de Metodología de Investigación Científica, debe ser como máximo para 40 estudiantes.
- 22) Cada semestre la Dirección de Investigación convoca a los docentes asesores y jurados de las diferentes escuelas para evaluar su perfil, y tomando en cuenta la propuesta de la escuela, si la hubiere, designa a los asesores y jurados en base a la proyección de alumnos y trabajos de investigación a desarrollarse cada semestre.
- 23) La Comisión evaluadora del jurado del trabajo de investigación estará conformada por el coordinador de la asignatura (proyecto de investigación o desarrollo del proyecto de investigación), la directora de investigación y un invitado de la escuela.



Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 485020
Fax: (044) 485019
Trujillo - Perú.
www.ucv.edu.pe



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°003-2011/VRA-UCV Pág. 7

- 24) El desempeño de los asesores y jurados (asistencia, capacitación, supervisión, etc) estará a cargo de la Dirección de Investigación u Oficina académica de Investigación.
- 25) Al iniciar la semana 13 del curso de Proyecto de Investigación y la semana 11 del curso de Desarrollo del Trabajo de Investigación se deben designar tres jurados: un metodólogo y dos especialistas, los cuales no necesariamente serán los asesores designados, y de ellos por lo menos dos deben ser docentes a tiempo completo.
- 26) Los jurados especialistas deben ser docentes de la escuela respectiva con experiencia mínima de dos años en asesoría de trabajos de investigación y tener por lo menos dos publicaciones en revistas indexadas.
- 27) El jurado metodólogo debe ser un docente con experiencia en el desarrollo del curso de metodología de la investigación o equivalente, independientemente de la escuela donde desarrolla la asignatura, y tener por lo menos dos publicaciones en revistas indexadas.
- 28) Los jurados tienen como misión realizar observaciones pertinentes y que estas se revelen en la calificación final que éstos realicen. El jurado será sancionado administrativa y económicamente, si no emite observaciones al tesista y aun así lo desaprueba.
- 29) El jurado metodólogo evaluará los siguientes aspectos:
 - a) Relación entre título y formulación del problema, o entre título, problema y objetivos.
 - b) Precisión de las variables, dimensiones e indicadores.-Validez, confiabilidad o estructura del instrumento.
 - c) Conclusiones relacionadas a los objetivos.
- 30) Si el jurado hace observaciones relevantes en los aspectos antes indicados el asesor será descalificado como tal no teniendo derecho a pago alguno.
- 31) El jurado especialista evaluará los siguientes aspectos:
 - a) Profundidad o actualización del marco teórico, antecedentes o marco conceptual.
 - b) Consistencia del instrumento de recojo de datos con respecto a la profundidad o pertinencia de los ítems.
- 32) Si la tesis es aprobada con mención a publicación ambos asesores serán felicitados y serán reconocidos económicamente con el equivalente al pago de 5 horas académicas.
- 33) Un asesor puede programar horas fuera de los horarios designados por la escuela con cargo a informar a la Dirección de Investigación.
- 34) Los jurados para la calificación de cada trabajo de investigación, tanto en la parte metodológica como para la sustentación utilizarán los formatos desarrollados por la Dirección de Investigación u Oficina Académica de Investigación.
- 35) Los rangos de calificación quedan establecidos de la siguiente manera:

DESAPROBADO	0-10 PUNTOS
APROBADO POR MAYORÍA	11-13 PUNTOS
APROBADO POR UNANIMIDAD	14-17 PUNTOS
PASE A PUBLICACIÓN	18 – 20 PUNTOS

El resultado final se obtiene del promedio obtenido por cada miembro del jurado.



Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 485020
Fax: (044) 485019
Trujillo - Perú.
www.ucv.edu.pe



6.4.1 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN POR CICLO

I CICLO

ASIGNATURA EJE: Competencia Comunicativa
PRODUCTO OBSERVABLE: Fichas Bibliográficas

CAPACIDADES

Recoge, describe, sistematiza, analiza y cita la información de los temas propuestos de investigación derivados de las líneas de investigación de su carrera profesional y los organiza en fichas de investigación obtenidas de diversas fuentes correctamente asentadas según norma APA en Psicología, Vancouver en Ciencias de la salud e ISO 690-1 y 2 en las demás Escuelas.

DESCRIPCIÓN

De un grupo de temas proporcionada por la Dirección de Investigación (DI) derivadas de preferencia de las líneas de investigación de cada carrera, los estudiantes elegirán dos de ellos y elaboran 120 fichas de investigación (40 textuales, 40 resúmenes, 40 comentarios) con sus respectivas fichas bibliográficas (con un mínimo de 20 referencias) que serán presentadas al docente de la asignatura eje quien lo calificará.

EVALUACIÓN

Deberá consignarse el calificativo del producto observable en la obtención del último promedio parcial de la asignatura en el respectivo semestre.

II CICLO

ASIGNATURA EJE: Redacción Universitaria
PRODUCTO OBSERVABLE: Monografía

CAPACIDADES

Recoge, describe, sistematiza, analiza críticamente y cita la información del tema de investigación elegido derivado de las líneas de investigación de su carrera profesional en un trabajo de investigación obtenida de diversas fuentes, correctamente según norma APA en Psicología, Vancouver en Ciencias de la salud e ISO 690-2 en las demás Escuelas y aplica correctamente las reglas gramaticales, ortográficas y de redacción.

DESCRIPCIÓN

El estudiante deberá elegir un tema para elaborar un informe monográfico según el esquema proporcionado por la DI y la sustentarán en la última semana del ciclo con presencia de un jurado especial y calificado por el docente de la asignatura eje.

EVALUACIÓN

Deberá consignarse el calificativo del producto observable en la obtención del último promedio parcial de la asignatura en el respectivo semestre.

III CICLO

ASIGNATURA EJE: Métodos Estadísticos
PRODUCTO OBSERVABLE: Informe de Análisis de Casos Estadísticos

CAPACIDADES

Analiza y aplica el rol de la estadística en la recolección, presentación, análisis y toma de decisión orientado a un problema de investigación científica, asumiendo una actitud crítica y constructiva en el contexto real.



Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 455020
Fax: (044) 485019
Trujillo - Perú.
www.ucv.edu.pe



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°003-2011/VRA-UCV Pág. 9

DESCRIPCIÓN

Los estudiantes elaborarán un "Informe de análisis de casos estadísticos" seleccionando una muestra y elaborando un instrumento de recojo de datos correspondiente al tema elegido, haciendo un análisis estadístico de las variables en estudio. El informe se presenta y sustenta en la Feria de Investigación y Estadística ante un jurado especial y calificado por el docente de la asignatura eje.

EVALUACIÓN

Deberá consignarse el calificativo del producto observable en la obtención del último promedio parcial de la asignatura en el respectivo semestre.

IV CICLO

ASIGNATURA EJE: Filosofía

PRODUCTO OBSERVABLE: Ensayo

CAPACIDADES

Percibe los conceptos de ciencia, método científico, los paradigmas de la investigación científica, analiza, sintetiza y toma una posición propia, crítica y fundamentada que la expresa en forma de ensayo.

DESCRIPCIÓN

El docente de la asignatura eje encargará a cada estudiante la realización de un ensayo que deberá desarrollarse según el esquema de ensayo dado por la Dirección de Investigación, se debe recopilar, realizar un análisis bibliográfico secuenciado, adicionando procesos reflexivos básicos. Dicho documento será sustentado y calificado como parte de la evaluación de la asignatura eje.

EVALUACIÓN

Deberá consignarse el calificativo del producto observable en la obtención del último promedio parcial de la asignatura en el respectivo semestre.

V CICLO

ASIGNATURA EJE: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

PRODUCTO OBSERVABLE: Tesina

CAPACIDADES

Planifica, ejecuta, elabora informe y sustenta trabajos de investigación innovadores, relacionados con problemas de la realidad, aplicando el método científico, con responsabilidad social y respeto al medio ambiente, mostrando disposición al trabajo en equipo, con ética y actitud crítica.

DESCRIPCIÓN

Los estudiantes vivenciarán todo el proceso de la investigación científica presentando como producto al final del semestre un informe de investigación denominado "Tesina" descriptivo o correlacional que ahonde en el tema elegido que deberá ser sustentado.

EVALUACIÓN

Deberá consignarse el calificativo del producto observable en la obtención del último promedio parcial de la asignatura en el respectivo semestre.



Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 485020
Fax: (044) 485019
Trujillo - Perú.
www.ucv.edu.pe

defensa de la sustentación de la justificación de la Prof. Dr. Te. Act. Inf.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°003-2011/VRA-UCV Pág. 10

VI CICLO

ASIGNATURA EJE:

Asignatura de la Especialidad que deberá ser establecida oficialmente por Resolución de Facultad.

PRODUCTO OBSERVABLE:

Presentación de Problemas de Investigación

CAPACIDADES

Identifica la realidad problemática de su entorno relacionado con las líneas de investigación de su carrera profesional.

DESCRIPCIÓN

Conocida la metodología del método científico el estudiante presentará al docente de la asignatura eje un mínimo de 10 problemas de investigación con su respectiva justificación, sustentados con referencias de la base de datos virtual de la Universidad y de libros y revistas en formato físico. Se presentará y sustentará el producto dentro de las normas de la sustentación de monografías y la nota final la colocará el docente de la asignatura eje.

El estudiante recibirá una resolución de aprobación de los 10 temas planteados y justificados. La DI actualizará el banco de problemas de investigación clasificandolos por carreras profesionales.

EVALUACIÓN

Deberá consignarse el calificativo del producto observable en la obtención del último promedio parcial de la asignatura en el respectivo semestre.

VII CICLO

ASIGNATURA EJE:

Asignatura de la Especialidad que deberá ser establecida oficialmente por Resolución de Facultad.

PRODUCTO OBSERVABLE:

Diseño Teórico (Marco Teórico y Conceptual del Problema de Investigación elegido)

CAPACIDADES

Analiza, sintetiza la información teórica que permita ampliar el estudio de la investigación, asumiendo una actitud crítica.

DESCRIPCIÓN

Continuando con lo actuado el estudiante procederá a elegir uno de los 10 temas que contiene la resolución de aprobación y utilizando la metodología de fichas profundizará el tema de investigación elegido presentando un marco teórico coherente, fundamentado con bibliografía actualizada según el modelo establecido por la DI.

Se presentará y sustentará el producto dentro de las normas de la sustentación de monografías, y la nota final la colocará el docente del curso eje.

EVALUACIÓN

Deberá consignarse el calificativo del producto observable en la obtención del último promedio parcial de la asignatura en el respectivo semestre.

VIII CICLO

ASIGNATURA EJE:

Asignatura de la Especialidad que deberá ser establecida oficialmente por Resolución de Facultad.



Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 485020
Fax: (044) 485018
Trujillo - Perú.
www.ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°003-2011/VRA-UCV Pág. 11

PRODUCTO OBSERVABLE:

Diseño Metodológico (Marco Metodológico e Informe de Validación y Confiabilidad del Instrumento)

CAPACIDADES

Reconoce y explica los elementos metodológicos para la aplicación del proceso de investigación científica. Valida instrumentos de investigación y analiza la información obtenida, para aplicarlos en el análisis de su investigación y así optimizar los resultados del Trabajo de Investigación.

DESCRIPCIÓN

Diseña la forma de desarrollo de la investigación fundamentando las razones de elegir uno a más diseños, según sea el caso, tomando en cuenta la estadística paramétrica y no paramétrica, y la propuesta de instrumentos (por lo menos tres) a ser validados debidamente justificado. Detallará los procedimientos de desarrollo de su trabajo según el tipo de investigación cualitativa, cuantitativa o mixta. Los instrumentos diseñados deberán contar con la validez y confiabilidad respectiva. Para el análisis de los datos podrán usar software especializados como el SPSS en la versión actualizada, u otros. El docente de la asignatura eje estará a cargo de la evaluación.

EVALUACIÓN

Deberá consignarse el calificativo del producto observable en la obtención del último promedio parcial de la asignatura en el respectivo semestre.

PENÚLTIMO CICLO DEL PLAN DE ESTUDIOS

DENOMINACIÓN: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PRODUCTO OBSERVABLE:

Presentación y sustentación del Trabajo de Investigación

CAPACIDADES

Diseña, planifica y formula los procesos de ejecución de la investigación científica demostrando gran sentido de responsabilidad social y ética con orientación a los resultados.

DESARROLLO

Los proyectos de Investigación estarán a cargo de 2 Asesores: Metodólogo (AM) y Especialista (AE). El AM lo designa la Dirección de Investigación y se hace cargo de 50 Proyectos de Investigación, el asesoramiento será virtual. El Director de Escuela (DE) distribuirá entre los AE, según la especialidad del mismo, los temas que están siendo desarrollado por los estudiantes.

A cada AE se le asignará durante el semestre 12 horas académicas por Trabajo de Investigación, los cuales serán remuneradas en 2 partes iguales, en la semana N° 8 y N° 16. El último pago esta sujeto a que el jurado calificador otorgue el dictamen de "Pase a Sustentar". Un estudiante resulta desaprobado en PI cuando el jurado no autoriza su pase a sustentación. Los estudiantes desarrollarán el PI del tema de investigación que ha estado investigando, de tal manera que se incorpore el instrumento validado, la organización del marco teórico y el marco metodológico ya avanzado. La sustentación del PI terminado se hará ante un jurado designado para tal fin.

EVALUACIÓN

La evaluación y sustentación del producto observable es la que se consigna como único promedio parcial en el respectivo semestre.

PERFIL DE LOS ASESORES

ASESOR METODÓLOGO



Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 485020
Fax: (044) 485018
Trujillo - Perú.
www.ucv.edu.pe



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°003-2011/VRA-UCV Pág. 12

El asesor debe ser un profesional experimentado en la aplicación del método científico con diplomados en investigación y experiencia tanto en el campo cuantitativo como cualitativo. Debe tener una maestría o doctorado en investigación, o publicaciones en revistas indexadas.

ASESOR ESPECIALISTA

El asesor debe ser un profesional experimentado en la aplicación del método científico con experiencia en la realización de investigaciones propias de la carrera profesional y conocimiento del manejo de los instrumentos de medición. Debe tener título profesional acorde con la línea de investigación asignada, contar con una maestría o doctorado en investigación, o publicaciones en revistas indexadas.

ÚLTIMO CICLO DEL PLAN DE ESTUDIOS

DENOMINACIÓN: DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PRODUCTO OBSERVABLE:

Presentación y sustentación del Desarrollo del Proyecto de Investigación (TESIS)

CAPACIDADES

Ejecuta el proyecto de investigación y elabora y sustenta un informe de investigación aprobado por la Unidad Académica correspondiente demostrando actitud crítica, ética y reflexiva.

DESARROLLO

Aprobado el proyecto de investigación el estudiante continua con su desarrollo bajo el asesoramiento, en lo posible, de los mismos Asesores designados en el proyecto de investigación. El estudiante continuará con la validación de los instrumentos y desarrollando la secuencia metodológica planificada anteriormente. El nivel del informe de investigación final debe seguir los parámetros internacionales ya que su planificación se desarrollo durante 10 procesos, debiendo mantener la calidad para su publicación en una revista indexada adaptándola como un artículo científico; el logro de este nivel de avance, merecerá un felicitación especial. Todos los trabajos de investigación deberán ser sustentados ante un jurado calificador, la evaluación de la sustentación así como la conformación del jurado se establece en los procedimientos de su aplicación. La aprobación de este curso por parte del estudiante está sujeto al dictamen aprobatorio de la sustentación y éste será considerado para la obtención del título profesional respectivo siempre que, el estudiante, presente las carpetas de graduación y titulación antes del término del semestre, para que el jurado pueda validar y certificar el proceso de titulación, en caso contrario dicho trabajo de investigación no puede ser considerado para optar el título profesional.

EVALUACIÓN

La evaluación y sustentación del producto observable es la que se consigna como único promedio parcial en el respectivo semestre.

PERFIL DE LOS ASESORES

ASESOR METODÓLOGO

El asesor debe ser un profesional experimentado en la aplicación del método científico con diplomados en investigación y experiencia tanto en el campo cuantitativo como cualitativo. Debe tener una maestría o doctorado en investigación, o publicaciones en revistas indexadas.

ASESOR ESPECIALISTA

El asesor debe ser un profesional experimentado en la aplicación del método científico con experiencia en la realización de investigaciones propias de la carrera profesional y conocimiento del manejo de los instrumentos de medición. Debe tener título profesional acorde con la línea de



Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 485020
Fax: (044) 485019
Trujillo - Perú.
www.uccv.edu.pe



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°003-2011/VRA-UCV Pág. 13

investigación asignada, contar con una maestría o doctorado en investigación, o publicaciones en revistas indexadas.

CÓDIGO	ASIGNATURA	ÁREA -CONEAU	CICLO DE ESTUDIOS	EJES TRANSVERSALES				
				DERECHOS HUMANOS	CULTURA AMBIENTAL	DIVERSIDAD E IDENTIDAD CULTURAL	GESTIÓN DE RIESGO Y SEGURIDAD	EMPRENDEDORISMO
IPAB301	MÉTODOS ESTADÍSTICOS	I.C	III			X	X	X
IPAB502	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	I.C.	V	X	X	X	X	X
IPAE903 ó IPAEA03	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	I.C.	IX ó PENÚLTIMO	X	X	X	X	X
IPAEA04 ó IPAEB04	DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	I.C.	X ó ÚLTIMO	X	X	X	X	X

SEGUNDO: Responsabilizar a la Dirección de Investigación la difusión, monitoreo y cumplimiento de dicho modelo en todas las sedes de la Universidad César Vallejo.

TERCERO: Encargar a la Dirección de Investigación la coordinación con las diferentes Oficinas Académicas de Investigación de las filiales el cumplimiento de lo establecido en dicho modelo.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.


Mg. ANA TERESA FERNÁNDEZ GILL
Vicerrectora Académica
Universidad César Vallejo

Distribución: Decanos, Directores Académicos, Directores de Escuela (Trujillo y filiales), Jefes de las Oficinas Académicas de Investigación de filiales.

Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 485020
Fax: (044) 485019
Trujillo - Perú.
www.ucv.edu.pe

8.5 ANEXO Cuestionario sobre Modelo de organización y control para mejorar la calidad de servicio de comunicación.

Introducción. Estimado Docente y Estudiante de la UCV - Campus Chiclayo:

Por favor, dedica unos minutos a responder con objetividad este cuestionario. La información nos sirve para conocer el nivel de satisfacción sobre la calidad del servicio que ofrece la Oficina Académica de Investigación (OAI) de la UCV-Campus Chiclayo. Tus respuestas son confidenciales.

1. Ocupación

Docente	
Estudiante	

2.

Ciclo	
-------	--

3.

Sexo	M	F
------	---	---

4. Escuela Profesional.....

5. Marque una sola alternativa en las siguientes preguntas, según la apreciación que tiene sobre el servicio que ofrece el personal de la Oficina Académica de Investigación.

Considere la siguiente escala:

- (1) Totalmente de acuerdo
- (2) De acuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) En desacuerdo
- (5) Totalmente en desacuerdo

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	01. ¿Considera usted que el personal es eficaz, eficiente y efectivo en el servicio que ofrece?					
	02. ¿Cree que el personal tiene un trato cordial y empático?					
	03. Según su opinión, ¿el personal demuestra identidad con las tareas propias de la investigación?					
	04. ¿Conoce usted que los criterios usados en la sustentación de los trabajos finales de investigación son diferentes, según los Ciclos?					
	05. ¿Sabía que las resoluciones de aprobación de proyectos de investigación deben ser expedidas y entregadas oportunamente por OAI?					
	06. ¿Tiene conocimiento que las resoluciones de reconocimiento y felicitación son expedidas y entregadas por la OAI a los estudiantes que alcanzaron los primeros puestos al final de la sustentación?					
	07. ¿Considera que la OAI le ha proporcionado buena orientación sobre el proceso de sustentación de los trabajos finales de investigación (TFI)?.					
	08. ¿Sabe usted que el curso eje de investigación está articulado con aprendizaje servicio?					
	09. Tiene información sobre el proceso de implementación, evaluación y sustentación de los trabajos finales de investigación?					

	10. ¿Considera que el trabajo a nivel de la Oficina Académica de Investigación se realiza coordinadamente con las Escuelas Profesionales y órganos correspondientes?					
	11. ¿Conoce si la OAI hace seguimientos periódicos a las actividades de investigación programadas para el semestre de estudios?					
	12. ¿La OAI difunde semestralmente las normas relacionadas con la investigación en la UCV Campus Chiclayo. (Reglamento de Investigación, Grados y Títulos, Estatuto, Ley)?					
	13. ¿Está usted satisfecho con la información sobre la Guía de Productos Observables de Investigación?					
	14. ¿Cree que la OAI debe disponer de los recursos tecnológicos (página Web, blogs, etc.) para mejorar la comunicación con los estudiantes y la información de los procedimientos de investigación?					
	15. Según su opinión, ¿la OAI ofrece a los estudiantes una comunicación de calidad sobre los procedimientos de investigación, en forma precisa y oportuna?					
6.	<p>¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a la calidad de servicio que brinda la Oficina Académica de Investigación?</p> <p>Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>					
7.	<p>Anote dos sugerencias relacionadas con la comunicación que debe desarrollar la OAI.</p> <p>1).....</p> <p>2).....</p>					

8.6. ANEXO 6 Apoyo de Delegados de Aula en Cuestionario on line.

Carmen Brambilla de Barrueto

De: Carmen Brambilla de Barrueto <cbrambilla@ucv.edu.pe>
Enviado el: miércoles, 10 de julio de 2013 12:11 p.m.
Para: 'Vansy4@hotmail.com'; 'milanfashionweek@hotmail.com';
'escorpion2edith@hotmail.com'; 'orozcorpa@hotmail.com'; 'Magda_260287@hotmail.com'; 'tacen_89@hotmail.com'; 'charis_margy@hotmail.com'; 'ana-1994-12@hotmail.com'; 'isabelortiza@hotmail.com'; 'flaquita_love05@hotmail.com';
'us_del_amanecer_93@hotmail.com'; 'fatima_1514@hotmail.com'
Asunto: SOLICITO RESPUESTA A CUESTIONARIO # 01

Estimados Delegados de Aula: Es grato saludarles y manifestarles que con el ánimo de mejorar la calidad de servicio en la comunicación de la Oficina Académica de Investigación (OAI) de la UCV-Campus Chiclayo, se les agradecerá den respuesta a la brevedad al "Cuestionario sobre Modelo de organización y control para mejorar la calidad de servicio de comunicación", que se encuentra en el link: [cuestionario # 01:](#)

<http://www.e-encuesta.com/answer?testId=LrjV+VnHfOg=>

Así mismo, solicitarles tengan a bien reenviarles a todos sus compañeros de aula; recomendando que sólo **deben contestar una sola vez** el cuestionario.

La información que ustedes alcancen será muy apreciada y de carácter reservado.
En caso tuvieran alguna duda, por favor, acercarse al Edificio Anexo – Piso 3º.

Muchas gracias por su atención,



Carmen E. Brambilla de Barrueto | Asistente
Oficina Académica de Investigación
Fijo: 074-481616 Anexo 6533
Móvil: 979472143 - RPM: *853929

 Cuidemos el medio ambiente.
Imprime este mensaje sólo si es necesario.

8.7. ANEXO 7 Apoyo de Delegados de Aula en Cuestionario on line.

Carmen Brambilla de Barrueto

De: Carmen Brambilla de Barrueto <cbrambilla@ucv.edu.pe>
Enviado el: miércoles, 10 de julio de 2013 12:17 p.m.
Para: 'Korn_93m514@hotmail.com'; 'yasminz5_95@hotmail.com'; 'lis-sant-219@hotmail.com'; 'got.24.3@hotmail.com'; 'juaneco09_18@hotmail.com'; 'tefy21_ou@hotmail.com'; 'anggy13_1@hotmail.com'; 'stefany2502-1@hotmail.com'; 'mariel_forever20@hotmail.com'; 'tauro_amv@hotmail.com'
Asunto: SOLICITO RESPUESTA A CUESTIONARIO # 06

Estimados Delegados de Aula: Es grato saludarles y manifestarles que con el ánimo de mejorar la calidad de servicio en la comunicación de la Oficina Académica de Investigación (OAI) de la UCV-Campus Chiclayo, se les agradecerá den respuesta a la brevedad al **"Cuestionario sobre Modelo de organización y control para mejorar la calidad de servicio de comunicación"**, que se encuentra en el link **CUESTIONARIO # 06:**

<http://www.e-encuesta.com/answer?testId=FdHurMWs89c=>

Así mismo, solicitarles tengan a bien reenviarles a todos sus compañeros de aula; recomendando que sólo **deben contestar una sola vez** el cuestionario.

La información que ustedes alcancen será muy apreciada y de carácter reservado.
En caso tuvieran alguna duda, por favor, acercarse al Edificio Anexo – Piso 3º.

Muchas gracias por su atención,



Carmen E. Brambilla de Barrueto | Asistente
Oficina Académica de Investigación
Fijo: 074-481616 Anexo 6533
Móvil: 979472143 - RPM: *853929



Cuidemos el medio ambiente.
Imprime este mensaje sólo si es necesario.

8.8. ANEXO 8 Apoyo del CIS en cuestionario on line.

Carmen Brambilla de Barrueto

De: Carmen Brambilla de Barrueto <cbrambilla@ucv.edu.pe>
Enviado el: miércoles, 14 de agosto de 2013 04:11 p.m.
Para: 'ANGHELA VICTORIA SARANGO CORDOVA'
CC: aruizp@ucv.edu.pe
Asunto: RE: ENCUESTA - Oficina de Investigación

Muchas gracias Angelita.

Saludos cordiales,



Carmen E. Brambilla de Barrueto | Asistente
Oficina Académica de Investigación
Fijo: 074-481616 Anexo 6533
Móvil: 979472143 - RPM: *853929



Cuidemos el medio ambiente.
Imprime este mensaje sólo si es necesario.

De: ANGHELA VICTORIA SARANGO CORDOVA [mailto:asarango@ucv.edu.pe]
Enviado el: miércoles, 14 de agosto de 2013 03:56 p.m.
Para: Carmen Brambilla de Barrueto
CC: AURELIO RUIZ PEREZ; JOSE ELIAS PORTILLA SAMPEN
Asunto: Re: ENCUESTA - Oficina de Investigación

Sra. Carmencita no se preocupe, como le manifestè, cuenta con nuestro apoyo.

atte

AVSC

El 14 de agosto de 2013 14:46, Carmen Brambilla de Barrueto <cbrambilla@ucv.edu.pe> escribió:

Estimada Ángela: Es grato saludarte y, por encargo del Mg. Aurelio Ruiz Pérez, manifestarte que con el ánimo de mejorar la calidad de servicio en la comunicación de la Oficina Académica de Investigación (OAI) de la UCV-Campus Chiclayo, se ha elaborado el "Cuestionario sobre Modelo de organización y control para mejorar la calidad de servicio de comunicación", que se encuentra en los siguientes links:

<http://www.e-encuesta.com/answer?testId=bQfDCBw3zOk=>

<http://www.e-encuesta.com/answer?testId=ADEpcHaBdGU=>

Por tal motivo, mucho se agradecerá se alcancen los links a los estudiantes que están llevando el curso extracurricular de Computación, en los diferentes laboratorios de nuestra Universidad.

Quedo muy agradecida por tu gentil apoyo.

Saludos cordiales,




Carmen E. Brambilla de Barrueto |
Asistente

Oficina Académica de Investigación

Fijo: 074-481616 Anexo 6533

Móvil: 979472143 - RPM: *853929

 Cuidemos el medio ambiente.
Imprime este mensaje sólo si es necesario.

--
Ing. Anghela Sarango Córdova
979259151-RPM *867774
asarango@ucv.edu.pe
DTC-CIS/Universidad César Vallejo

Carmen Brambilla de Barrueto

De: Carmen Brambilla de Barrueto <cbrambilla@ucv.edu.pe>
Enviado el: jueves, 22 de agosto de 2013 12:00 p.m.
Para: 'ANGHELA VICTORIA SARANGO CORDOVA'; jportilla@ucv.edu.pe
CC: aruizp@ucv.edu.pe; marcoarnao@yahoo.es
Asunto: RE: ENCUESTA

Buenos días Ángela: Las palabras "muchas gracias", quedaron cortas para reconocer tu apoyo y el del Ing. Portilla, en el desarrollo del cuestionario de la Oficina Académica de Investigación, efectuado por los estudiantes de las diferentes Escuelas Profesionales que tienen clases en los diferentes Laboratorios de Computación de nuestra Universidad.

Atentamente,



Carmen E. Brambilla de Barrueto | Asistente
Oficina Académica de Investigación
Fijo: 074-481616 Anexo 6533
Móvil: 979472143 - RPM: *853929



Cuidemos el medio ambiente.
Imprime este mensaje sólo si es necesario.

De: ANGHELA VICTORIA SARANGO CORDOVA [mailto:asarango@ucv.edu.pe]
Enviado el: jueves, 22 de agosto de 2013 11:12 a.m.
Para: Carmen Brambilla de Barrueto
CC: JOSE ELIAS PORTILLA SAMPEN
Asunto: Re: ENCUESTA

Sra Carmen sirva el presente para saludarla y a la vez hacer de su conocimiento que el tercer link de su encuesta ha sido dado a conocer para ser respondido a la brevedad posible.

Esperamos haber sido de apoyo para su área.

Agradeciendo su atención me despido.

atte

AVSC

El 21 de agosto de 2013 14:59, Carmen Brambilla de Barrueto <cbrambilla@ucv.edu.pe> escribió:

Buenas tardes Ángela: De acuerdo a lo coordinado por teléfono, por si acaso, te envío otro link, con la esperanza de que más estudiantes puedan desarrollar el cuestionario de la Oficina Académica de Investigación-Pregrado.

<http://www.e-encuesta.com/answer?testId=yrd8pAVF/9Y=>

Muchas gracias por tu apoyo.

Saludos cordiales



Carmen E. Brambilla de Barrueto |

Oficina Académica de Investigación

Fijo: 074-481616 Anexo 6533

Móvil: 979472143 - RPM: *853929



Cuidemos el medio ambiente.
Imprime este mensaje sólo si es necesario.

--

Ing. Anghela Sarango Córdova
979259151-RPM *867774

asarango@ucv.edu.pe

DTC-CIS/Universidad César Vallejo

8.9 ANEXO 9 Manual de Procedimientos para Investigación Formativa y de Fin de Carrera

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Somos una raza distinta, que puede lograrlo todo".

Modelo de organización y control en la OAI – UCV – Campus Chiclayo para mejorar la calidad de servicio de comunicación a nivel de los participantes del proceso de investigación.

Mayo – Setiembre 2013

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA
INVESTIGACIÓN FORMATIVA Y DE FIN DE CARRERA:
OAI – UCV Campus Chiclayo**



2013

PRESENTACIÓN

En el trabajo de investigación titulado: “Modelo de organización y control en la OAI – UCV – Campus Chiclayo para mejorar la calidad de servicio de comunicación a nivel de los participantes del proceso de investigación. Mayo – Setiembre 2013”, se propone el presente Manual para mejorar la calidad de servicio de comunicación de la Oficina Académica de Investigación de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo con los estudiantes, que participan en el proceso de investigación.

Por ello, vista la necesidad de tener una guía conteniendo las inquietudes y preguntas más frecuentes que efectúan los estudiantes y/o egresados de las diferentes Escuelas Profesionales de la Universidad, se desea adoptar medidas para estandarizar los procedimientos en el área de Investigación, basados en documentos y modelos que se están proponiendo, a fin de que sean adoptados por la Oficina Académica de Investigación – Campus Chiclayo, esperando que las orientaciones sirvan de base a los estudiantes y/o egresados para resolver sus dudas, para lo cual, también, se anexan modelos de algunas solicitudes recurrentes, como referencia.



Universidad César Vallejo Campus Chiclayo. Vista parcial 17.07.12

PRÓLOGO

Una institución pública o privada tiene la obligación de hacer gala de la organización en sus diferentes unidades de trabajo a fin de atender mejor a sus usuarios en forma cotidiana, con manuales para cada área de trabajo.

Es necesario que todas las actividades sean entendibles en todo el mundo, ya que al momento en que la empresa crece entran en conflictos y hay que evitarlos, se quiere siempre una empresa con orden y efectiva.

Sin embargo, existen dificultades aún con los esfuerzos puestos de manifiesto, dándose la tendencia de estar cada vez más organizados y respondiendo también a las auditorías que se puedan aplicar.

Es justo reconocer a la Sra. Carmen Brambilla de Barrueto por estar haciendo una investigación cuyo título es: “Modelo de organización y control en la OAI – UCV – Campus Chiclayo para mejorar la calidad de servicio de comunicación a nivel de los participantes del proceso de investigación, sobre la base de haber observado problemas en la comunicación OAI y usuarios proponiendo dentro de su Modelo un Manual de Procedimientos.

Es clara la intención del Manual de Procedimientos que hay que reconocer, deseando que las actividades se desarrollen en base a tiempos medibles y se ahorren recursos materiales y humanos en el marco del pensamiento de César Vallejo “Hay hermanos mucho que hacer”, que el trabajo conjunto fluya de forma adecuada.

Es un documento de índole interno que permite estandarizar procesos dentro de la OAI-UCV-CH y evitar pérdidas de tiempo o futuros errores; que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones dentro de nuestra unidad administrativa.

Contribuye a mejorar la calidad de servicio y así obtener una buena calificación y logro de los estándares de acreditación; entonces se enclava en el cúmulo de ventajas de tener un Manual de Procedimientos orientador en el trabajo de la oficina, de los usuarios generalmente los estudiantes y luego la comunidad en general.

Los aportes que se presentan como Manual es también fruto del recojo de información del área, del quehacer diario, de las necesidades, observadas, de las dificultades que se presentan, de la experiencia que se tiene en la OAI-UCV-CH.

Hay que destacar también la validación del Manual de Procedimientos, lograda con la participación de especialistas como MG. Doris Dávila Vigil, MG. Marco Arnao Vásquez, MG. Jorge Mori Bustamante, docentes de UCV-CH.

MSc. Aurelio Ruiz Pérez/Jefe de la Oficina Académica de la UCV-CH.

AUTORIDADES

Vicerrector Administrativo	Mg. Raúl Valencia Medina
Vicerrector Académico	Mg. Bagner Salazar Salazar
Vicerrectora Asuntos Estudiantiles	Mg. Sofía Llerena Rodríguez

DIRECTORES DE ESCUELA

Educación Inicial	Dra. Lourdes Palacios Ladines
Educación Primaria	Mg. María Cuzquén Cabrera
Idiomas	Lic. Alec Ríos Falla
Ciencias Empresariales	Mg. Bagner Salazar Salazar
Derecho	Mg. Ever Rojas Carrasco
Ingenierías	Ing. Segundo Paico Gasco

OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Jefe OAI	Mg. Aurelio Ruiz Pérez
Docente Adscrito OAI	Mg. Marco Arnao Vásquez
Asistente	Sra. Carmen Brambilla de Barrueto
Docentes Experiencias Curriculares Eje	

PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

I. PROCEDIMIENTOS EN INVESTIGACIÓN FORMATIVA

BASE LEGAL

- Estatuto de la Universidad César Vallejo.
- Reglamento de Investigación.

I. PROCEDIMIENTOS EN INVESTIGACIÓN

1.1 De los Tipos de Investigación

La Guía de Productos Observables de la Experiencias Curriculares Eje del Modelo Curricular de investigación (Intranet UCV) establece para todas las Escuelas Profesionales de la UCV los siguientes tipos de Investigación Formativa, según Ciclos de estudios:

Ciclo	Producto Observable	Experiencia Curricular Eje
I	Fichas bibliográficas	Competencia Comunicativa
II	Monografía	Redacción Universitaria
III	Discusión Casos Estadísticos	Métodos Estadísticos
IV	Ensayo	Filosofía
V	Tesina	Metodología de la Invest.Científica
VI	Problemas de Investigación	Se coordina con Dirección de Escuela.
VII	Marco Teórico	Práctica Profesional II
VIII	Marco Metodológico Proyecto de Tesis	Idiomas Educ. Inicial - Educación Primaria
IX	Proyecto de Tesis	Escuela Profesional de Idiomas
	Informe de Tesis	Educ. Inicial - Educación Primaria
X	Tesis	Todas las Escuelas

1.2 De los Docentes de Experiencias Curriculares Eje

• De la Participación en la Sustentación de los TFI

- a. Al inicio de cada Semestre Académico se envía un correo electrónico a todos los docentes de experiencias curriculares eje, adjuntando el formato de Registro de Investigaciones, la Guía de Productos Observables, la Matriz de Articulación de Investigación – Aprendizaje Servicio así como la Líneas de Investigación, a fin de que informen a los estudiantes sobre el tipo de investigación que les corresponde.
- b. Es integrante del jurado evaluador.
- c. Previo a la sustentación, recibe de OAI los siguientes documentos: Cronograma de sustentación, Acta de Evaluación, Criterios de Evaluación y Registros de asistencia para indicar las notas y asistencia de los estudiantes.
- d. Retorna a la OAI los documentos indicados en el inciso anterior, debidamente llenados y firmados así como los trabajos en físico y CD de los tres primeros puestos de cada aula, ciclo y Escuela y en otro CD los trabajos de investigación del aula respectiva.
- e. Orienta a los estudiantes que han alcanzado el primer puesto, para su exposición en la Feria de Investigación Científica (fecha, lugar y hora, elaboración de recursos materiales necesarios).
- f. El docente de experiencia curricular eje debe mantener una comunicación fluida con los estudiantes, relacionada con la investigación formativa como de Fin de Carrera.

1.3. De los Temas Sugeridos

A partir de las Líneas de Investigación, que se encuentran en la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 0119-2011/VRA-UCV – Trujillo del 12 de octubre del 2011 y de la Matriz de Articulación de Investigación – Aprendizaje Servicio, se deducen los temas sugeridos así como también son propuestos por el Jefe de la OAI-UCV-CH.

1.4. De la participación del Jefe de la OAI en las Aulas

Previo coordinación con los docentes de las experiencias curriculares eje, el Jefe de la OAI desarrolla en las aulas las características relacionadas con los tipos de investigación con los estudiantes y docentes respecto al tipo de trabajo de investigación

- De las Reuniones de Trabajo con Docentes de Curso Eje

En la primera semana de iniciado el semestre académico el Jefe de la OAI programa reuniones con los docentes de cursos eje de cada tipo de trabajo de investigación para informar sobre el proceso de sustentación y los diferentes documentos que se le entrega, detallados en el inciso 1.2.1.

1.5. De los Estudiantes

- Los estudiantes elaboran y presentan un Plan de Trabajo de las actividades a realizar durante el Semestre de estudios en relación a su tipo de investigación.
- Los Sílabos recibidos del Docente de Experiencia Curricular Eje deben ser revisados en forma permanente para recordar las actividades correspondientes a la investigación.
- Sustentación

Los estudiantes están obligados a elaborar, presentar, sustentar y aprobar los Trabajos Finales de investigación (TFI) ante un jurado evaluador, designado por el Jefe de la OAI-UCV-CH.

Los estudiantes que logren en los TFI, los puestos 1, 2, y 3 en cada semestre de estudios serán estimulados a través de una resolución de reconocimiento y felicitación, emitido por la OAI.

- FERIA de Investigación

Los estudiantes que obtengan el puesto 1, participarán obligatoriamente en la Feria Científica de Investigación, que organiza cada semestre la OAI-UCV-CH, concordando con lo previsto en su Plan Operativo.

- Portafolio Estudiantil

Los estudiantes tienen la obligación de organizar su portafolio conteniendo todos los documentos relacionados con el tipo de investigación que desarrolla.

- **Situación de Desaprobados**

Al finalizar el proceso de sustentaciones se elabora una relación de los estudiantes desaprobados y se alcanza a los Directores de Escuela y a los Docentes de Curso Eje , ya que el estudiante desaprobado está obligado a elaborar, presentar, sustentar y aprobar el trabajo de investigación desaprobado en paralelo al trabajo que le corresponde en el Semestre Académico actual.

Los estudiantes que resulten desaprobados, volverán a llevar la investigación en forma paralela en el ciclo de estudios que cursa el estudiante.

1.6 Base de Datos en Access

Es necesario elaborar un sistema para registrar las notas obtenidas por los estudiantes en los productos observables del I al VIII Ciclos de estudios, para efectuar un control de las notas obtenidas por los estudiantes.

La base de datos debe contar con lo siguiente:

- a. Escuela
- b. Semestre académico
- c. Ciclo
- d. Apellidos y Nombres del estudiante
- e. Producto observable (fichas bibliográficas, monografía, etc., relación adjunta).
- f. Nota (Aprobado o Desaprobado).
- g. Observaciones
- h. Se sugiere que el promedio obtenido sea cualitativo.

Al aprobar los ocho TFI de Investigación Formativa, el estudiante solicita su certificación, que lo habilita para pasar al IX ciclo y elaborar consecuentemente su proyecto de tesis. En caso desee una constancia, deberá cancelar el derecho correspondiente.

1.7. Portafolio del Estudiante

Es un fólder debidamente presentado y organizado por el estudiante de un determinado curso eje, de un ciclo de estudios de una Escuela Profesional de la UCV Campus Chiclayo, que contiene:

- a) Documentos relacionados con la investigación formativa como Guía de Productos Observables de investigación, líneas de investigación, matriz de articulación Investigación-Aprendizaje Servicio, sílabo, plan de trabajo, otros.
- b) Impresos, fotocopias de contenidos tomados de internet en relación al tema-problema de investigación, los mismos que deben dar muestra de haber sido leídos, es decir deben estar resaltadas por ejemplo; fichas de recojo de información: resumen, textual, bibliográficas (aplicación de los aprendido en el Ciclo I), otros.
- c) El portafolio se va construyendo, organizando gradualmente semana a semana.
- d) El Docente de curso eje irá visando, evaluando periódicamente el portafolio del Estudiante, según sus criterios y naturaleza del trabajo, lo que debe ser conocido por los estudiantes.
- e) Será presentado al Monitor que llegue al aula de clases en cuanto lo requiera
- f) Sirve de archivador general de materiales facilitando su uso para la redacción del trabajo de investigación.

1.8. Difusión de la Investigación

La difusión de las Investigación Formativa es una tarea considerada en el Plan Operativo de la Oficina Académica de Investigación de la UCV-Campus Chiclayo, que se realiza cada semestre de estudios, para dar a conocer a la comunidad vallejana los resultados de las principales investigaciones desarrolladas por los estudiantes del I al VIII Ciclos y estimularlos para la elaboración, presentación, sustentación y difusión de los TFI, para lo cual se llevarán a cabo diversas actividades académicas.

II. PROCEDIMIENTOS EN INVESTIGACIÓN DE FIN DE CARRERA

2.1 Resolución Aprobación de Proyecto

Procedimiento.

- a. Disponer del Registro de Investigaciones del VIII ciclo de las Escuelas Profesionales, donde el Currículo establece Proyecto de Tesis y del IX ciclo, variando según Escuela Profesional.
- b. Disponer del Acta de Sustentación del Proyecto de Tesis, señalando el calificativo aprobatorio.

En caso el calificativo sea desaprobatorio, no se expide la Resolución y el estudiante se ve obligado a levantar las observaciones indicadas por el Jurado Evaluador y al obtener el calificativo aprobatoria, da lugar a la expedición de la resolución.

- c. La Secretaría de OAI proyecta la resolución, pasando a la Jefatura para revisión, aprobación y firma.
- d. Informar a los estudiantes sobre la expedición y recojo de la resolución a través de los medios de difusión: Vitrina de OAI, página Web. Informes a los delegados de aula y docentes de cursos eje.
- e. La Secretaría de OAI entrega la resolución con cargo a los estudiantes.
- f. Los estudiantes presentarán copia de su resolución al profesor de curso de investigación del IX y X ciclos, para tener seguridad de la ejecución del mismo.
- g. El estudiante debe conservar su resolución para efectos de gestionar su título.
- h. Las resoluciones de aprobación de Proyecto de Tesis en vías de regularización hasta el año 2011 serán expedidas por el Vicerrector Académico UCV y a partir del 2012 por OAI, previa solicitud del estudiante o egresado sin título profesional. Sin dejar de anotar los siguientes datos: Título del Proyecto de Tesis, Semestre Académico en el cual llevó el curso de Proyecto de Tesis y nombre del profesor del curso.

La solicitud deberá ser presentada en la Escuela Profesional correspondiente, que luego la derivará a la OAI.

En caso de renuncia a la autoría de uno de los autores del proyecto de tesis deberá realizarse en forma notarial y utilizando el formato existente en OAI.

- i. Las resoluciones de aprobación de proyecto de cambio de título y de autores se realizará previa la gestión y aprobación correspondientes.
- j. Las resoluciones de aprobación de proyecto de investigación serán expedidas dentro de los 15 días útiles después de conocido los resultados de aprobación.
- k. La copia de la resolución de aprobación de proyecto debe ser anexada a los anillados de su tesis, cuando el Bachiller solicita revisión de tesis.

2.2 Estímulos por Destacada Participación a Nivel de Investigación de Fin de Carrera

Los estudiantes que han ocupado los tres primeros puestos en la elaboración, presentación, sustentación y aprobación de los trabajos de investigación a nivel de ciclo de cada una de las Carreras Profesionales de la UCV-Campus Chiclayo serán estimulados:

- a) Con una resolución de reconocimiento y felicitación por su destacada participación en la investigación, expedida por la Oficina Académica de Investigación (OAI).
- b) El primer puesto a nivel de sustentaciones de los trabajos de investigación de Fin de Carrera, como Proyecto de Tesis e Informe de Tesis, resultado de las sustentaciones de los primeros puestos de todas las Carreras Profesionales será estimulado con una cámara fotográfica digital.

2.3 Cambio de Títulos y Autores

A nivel de Proyecto de Tesis y de Informe de Tesis.

Pasos a seguir.

Los estudiantes de los ciclos VIII, IX y X de las Escuelas Profesionales de la UCV-Campus Chiclayo que elaboren sus trabajos de investigación de Fin de Carrera en grupos de dos integrantes y que tengan dificultades para llegar en forma conjunta a la sustentación, deberán proceder de la forma siguiente:

- a) El estudiante del grupo de investigación de Fin de Carrera que reúne los requisitos para aprobación del proyecto de tesis o para sustentar la tesis, deberá solicitar a su compañero de investigación, que no reúne los requisitos la renuncia notarial, según formato existente en la OAI.
- b) Disponiéndose de la renuncia notarial, el estudiante solicitará la aprobación de su trabajo de investigación, como autor único, para seguir todo el proceso que corresponde.
- c) En el caso el estudiante que no cumpla con los requisitos, no acepte renunciar notarialmente, puede hacer su renuncia notarial inhibiéndose a la autoría del trabajo de investigación, debiendo proceder con la elaboración de su proyecto de investigación y luego la ejecución hasta llegar al informe de investigación, siguiendo el respectivo proceso.
- d) Los estudiantes que hayan elaborado su proyecto de tesis o su tesis y que por diversos motivos no gestionaron la aprobación y/o la sustentación en el lapso de dos años, contados a nivel de la culminación de la investigación, deberán realizar un nuevo trabajo de investigación, desde la búsqueda del problema de investigación.
- e) Una vez obtenido el Grado de Bachiller, uno de los autores, no quiera continuar siendo compañero de Tesis; para no verse perjudicado el segundo autor, deberá solicitar con carta notarial para sustentar solo su tesis, notificando también a su compañero.
- f) Las gestiones que se realicen como se indican en los incisos anteriores, serán ante la respectiva Escuela Profesional, la misma que canalizará la tramitación a la OAI, según corresponda.
- g) La OAI, según el caso, expedirá la resolución correspondiente de acuerdo a las aprobaciones hechas en las instancias respectivas.

2.4 Comunicación con Docentes de Curso Eje: Proceso de Sustentaciones

Al inicio de cada Semestre Académico se envía un correo electrónico a todos los docentes de experiencias curriculares eje, adjuntando el formato de Registro de Investigaciones, la Guía de Productos Observables, la Matriz de Articulación de Investigación – Aprendizaje Servicio así como la Líneas de Investigación, a fin de que informen a los estudiantes sobre el tipo de investigación que les corresponde.

2.5 Situación de Desaprobados

Al finalizar el proceso de sustentaciones se elabora una relación de los estudiantes desaprobados y se alcanza a los Directores de Escuela y a los Docentes de Curso Eje , ya que el estudiante desaprobado está obligado a elaborar, presentar, sustentar y aprobar el trabajo de investigación desaprobado que le corresponde en el Semestre Académico actual

2.6. Catálogo de Tesis

Como parte del proceso de acreditación, se requiere que los estudiantes que cursan el X ciclo; en la actualidad, sólo es el caso de las Escuelas de Inicial, Primaria e Idiomas, cumplan con alcanzar información relacionada con su trabajo final de investigación, en la forma siguiente:

1. El estudiante debe llenar el formato de “Catálogo de Tesis” y presentarlo en físico y grabado en el mismo CD, junto con su anillado del Informe de Tesis.
2. El profesor del curso de Informe de Tesis debe alcanzar a la Oficina de Investigación, un anillado con todos los Catálogos de Tesis, del X ciclo, por Escuela

2.7. Base de Datos en Access

En IX y X ciclo se registrará el nombre de los autores, título de la investigación y la Resolución de Aprobación de Proyecto.

2.8. Requisitos para el Grado de Bachiller*

- a. Constancia de inglés (original y copia).
- b. Constancia de computación (original y copia).
- c. 2 copias de Partida de Nacimiento.
- d. 2 copias de DNI legalizada.
- e. 2 fotos carnet a color fondo blanco papel alisado.
- f. 3 fotos pasaporte a color, fondo blanco, papel alisado

(4,5 x 5 cms.)

- g. Recibos originales de pago de la carpeta.

2.9. Requisitos para el Título*

- a. Copia de Partida de Nacimiento.
- b. Copia de DNI legalizada.
- c. Copia Grado Bachiller visado por Secretario General – UCV.
- d. 3 fotos pasaporte a color, fondo blanco, papel alisado (4,5 x 5 cms.)
- e. Recibos originales de pago

**Fuente: Oficina de Registros Académicos UCV-Chiclayo.*

2.10. Difusión de la Tesis

Con la difusión de la tesis desarrollada por los estudiantes del X ciclo se desea motivar y estimular a los estudiantes de la UCV Campus Chiclayo para la elaboración, presentación, sustentación y difusión de los TFI, para lo cual se programarán dentro del Plan Operativo de la OAI, los siguientes eventos en:

Feria; en Institutos Educativos/Otros; Artículos Científicos y recursos por difusión: Boletines, vitrina, banners.

2.11. Portafolio del Estudiante

- a) Es un fólder debidamente presentado y organizado por el estudiante de una determinada experiencia curricular eje, de un ciclo de estudios de una Escuela profesional de la UCV Campus Chiclayo, que contiene:
- b) Documentos relacionados con la investigación formativa como Guía de Productos Observables de investigación, líneas de investigación, matriz de articulación Investigación-Aprendizaje Servicio, sílabo, plan de trabajo, otros.
- c) Impresos, fotocopias de contenidos tomados de internet en relación al tema-problema de investigación, los mismos que deben dar muestra de haber sido leídos, es decir deben estar resaltadas por ejemplo; fichas de recojo de información: resumen, textual, bibliográficas (aplicación de los aprendido en el Ciclo I), otros.
- d) El portafolio se va construyendo, organizando gradualmente semana a semana.
- e) El Docente de Curso Eje irá visando, evaluando periódicamente el portafolio del estudiante, según su criterio y naturaleza del trabajo, lo que debe ser conocido por los estudiantes.
- f) Será presentado al Profesor Monitor, que llegue al aula de clases, cuando lo requiera.
- g) Sirve de archivador general de materiales facilitando su uso para la redacción del trabajo de investigación.

ANEXOS

Caso en Situación de Desaprobados:

Un estudiante que cursa el III Ciclo en el “2013-II”, desaprobó en el II ciclo el TFI de Monografía en el 2013-I.

Este estudiante está obligado a realizar nuevamente su trabajo de investigación Monográfico. El docente del III Ciclo deberá indicar a este estudiante que está obligado a elaborar el trabajo de investigación Monográfico y traer copia del Acta de haber aprobado para ser evaluado en el TFI del III Ciclo.

El estudiante está obligado a llevar todos los tipos de investigación del I al VIII ciclo, como requisito para continuar con la investigación, en el IX y X Ciclo.

RENUNCIA A AUTORÍA DE PROYECTO DE TESIS

Yo, identificado (a) con DNI N°; con domicilio en la calleN°....., del distrito de.....provincia de, manifiesto lo siguiente:

- 1) Soy estudiante de la Escuela Profesional de....., de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, del VIII/IX Ciclo de estudios.
- 2) Vengo realizando mi Proyecto de Tesis con fines de Titulación con mi compañero (a) de estudios cuyo título es: ".....".
- 3) El Proyecto ha sido iniciado en el mes de del año, el mismo que ha sido sustentado y aprobado por el Profesor del curso de Proyecto de Tesis,Semestre 201...-I/II.
- 4) A la fecha, es imposible seguir trabajando con mi compañero (a) de estudios, por motivos de *retiro de estudios/no intención de seguir trabajando*, situación que me impide avanzar con mi investigación orientada su aplicación y elaboración del Informe de Tesis para fines de Titulación.
- 5) Por tal motivo, expreso **mi renuncia voluntaria** a la coautoría del Proyecto de Tesis antes mencionado, dejando expresa libertad para que mi compañero (a) de estudios continúe con tal investigación.

En fe de lo manifestado firmo el presente documento.

Chiclayo,dedel 201.....

Firma :
Nombre:

SOBRE AUTORÍA DE TESIS

Yo, identificado (a) con DNI N°; con domicilio en la calleN°....., del distrito de.....provincia de, manifiesto lo siguiente:

- 1) Soy ex alumno de la Escuela Profesional de, de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, del VIII/IX Ciclo de estudios.
- 2) He realizado mi Tesis con fines de Titulación con mi compañero (a) de estudios,, cuyo título es:"
- 3) La Tesis sido elaborada en el Semestre 20...-I/II la misma que ha sido sustentada y aprobada por el Profesor del curso de Informe de Tesis,
- 4) A la fecha es imposible presentar mi Tesis para ser sustentada ante el Jurado Evaluador con miras a la obtención de mi Título Profesional, toda vez que mi compañero (a) co autor (a) se ha desinteresado para seguir con los procedimientos siguientes/ por estar adeudando curso de Inglés/Computación / y por no tener posibilidades económicas para pagar los derechos correspondientes.
- 5) A mi compañero (a) le he solicitado por muchas veces, vía internet, carta, por teléfono, se ajunta documentos probatorios) para continuar con el proceso para efectos de titulación, haciendo caso omiso/no se deja encontrar/ se hace negar, situación que está afectando mi titulación.
- 6) El tiempo va avanzando y de continuar esta situación es posible que resultemos perdiendo ambos autores en la investigación, porque al transcurrir dos años, la investigación pierde su validez.
- 7) Por tal motivo solicito a la Dirección de....., autorizar ser auto (a) única y poder continuar con el proceso de mi titulación.

En fe de lo manifestado firmo el presente documento.

Chiclayo,de.....del 201.....

Firma :

Nombre:

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Pimentel,

Nombre de Expertos

Asunto: **Evaluación de Cuestionario**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: “.....”, a fin de optar el Título de Licenciado en Administración.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: “Cuestionario sobre”; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de “Juicio de Expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

.....

En hoja adjunta incluir la siguiente información básica de la investigación: Título de tesis, formulación del problema, hipótesis, objetivo general, objetivos específicos, Operacionalización de variables y el Cuestionario .

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: “”. Su autora es....., estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de participantes del proceso de investigación, que se aplicará durante el mes de del, según técnica

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el(l)a autor(a), quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Chiclayo,

“Nuestro más grande error es nuestra falla para ver patrones”. Marilyn Ferguson (Escritora Norteamericana)



Carretera Pimentel Km. 3.5 - Chiclayo
Telf. 074-481616 Anexo 6533

8.10. ANEXO 10 Plan de Trabajo

PLAN DE TRABAJO

1. Denominación	Validación de Manual de Procedimientos
2. Responsables: <ul style="list-style-type: none">• De formulación: Carmen Elizabeth Brambilla de Barrueto• De asesoramiento y apoyo:<ul style="list-style-type: none">- Jefe Oficina Académica de Investigación	
3. Justificación: <p>El presente plan de trabajo se formula para cumplir con la elaboración del producto final de la tesis denominada: “Modelo de organización y control en la OAI – UCV – Campus Chiclayo para mejorar la calidad de servicio de comunicación a nivel de los participantes del proceso de investigación. Mayo – Setiembre 2013”; para lo cual previo a su aplicación debe ser validado por expertos.</p> <p>Con ello, se pretende mejorar la calidad de servicio de comunicación entre la Oficina Académica de Investigación y los estudiantes y de esta manera impulsar la investigación, que es uno de los pilares de la Universidad.</p>	
4. Objetivos <ul style="list-style-type: none">• Validar el Manual de Procedimientos de Investigación Formativa y de Fin de Carrera.• Aplicar el Manual de Procedimientos de Investigación Formativa y de Fin de Carrera para determinar la calidad de servicio de comunicación que se ejecuta en la OAI UCV filial Chiclayo después de aplicar el modelo de organización y control.	
5. Metas <ul style="list-style-type: none">• Obtener la validación del Manual de Procedimientos, a través del “Juicio de Expertos”.	

6. Costos	
<ul style="list-style-type: none"> Será asumido por la autora de la tesis mencionada. 	
7. Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> Parte presencial: Convocar a una reunión a los expertos el martes 02 de octubre del 2013, a fin de que alcancen sus observaciones y comentarios respecto al Manual .

8. Recursos			
8.1. Bienes Materiales			
Cantidad	Especie	Costo Unitario	Costo Total
80	Papel bond A4	0,05	4.00
Total			4,00
8.2. Servicios			
Fotocopiado de Manual (10 x 08 páginas)			4.00
Total			4.00
8.3. Equipos			
01 Pizarra portátil			
10.3. Resumen			
Bienes materiales			4.00
Servicios			4.00
Total general			8.00

Pimentel, 26 de setiembre del 2013

Carmen E. Brambilla Barrueto

8.11 ANEXO 11 Consolidado de Datos

Consolidado de datos

	CONSOLIDADO DE DATOS															%
Totalmente de acuerdo	18.23	16.51	16.75	16.50	17.73	16.26	17.49	16.01	15.02	14.29	16.01	15.27	25.62	15.27	12.81	16.65
De acuerdo	48.52	47.78	45.57	41.38	38.18	39.41	44.83	41.63	43.60	39.16	40.15	42.36	40.64	43.60	53.45	43.35
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20.94	24.14	26.35	28.08	29.06	27.34	22.91	28.57	28.08	30.30	29.06	29.06	20.94	26.60	25.37	26.45
En desacuerdo	7.14	7.14	7.64	6.65	9.11	10.34	9.11	8.87	7.64	9.11	8.87	7.14	7.14	7.88	5.42	7.95
Totalmente en desacuerdo	5.17	4.43	3.69	7.39	5.91	6.65	5.67	4.93	5.67	7.14	5.91	6.16	5.67	6.65	2.96	5.60
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.00

Fuente: Cuadros del Nº 03 al 018.

Los resultados generales obtenidos a nivel de promedios sobre los aspectos relacionados con la comunicación que se produce en la OAI-UCV-CH, presentados en el cuadro anterior permiten señalar que los estudiantes en un porcentaje de 16,65 expresaron estar totalmente de acuerdo con los indicadores establecidos sobre la comunicación, mientras que el 43,35 % indican estar de acuerdo. En ambos casos, los resultados son halagadores y si se adicionan ambos, se tiene un total de 60 %, que expresan su acuerdo con las tareas que comunicación que realiza la OAI-UCV-CH frente a los estudiantes de las diferentes Carreras Profesionales, quienes son los usuarios principales.

Sin embargo, un 40 % de estudiantes se ha mostrado indeciso y en otros casos en desacuerdo, situación que indica que un número inferior está desinformado; por descuido, falta de interés u otros motivos o probablemente existen fallas a nivel de la OAI-UCV-CH. Cualquiera sea la concepción se debe buscar las causas y desarrollar la comunicación con mayor fluidez. De allí la razón de proponer un modelo de Organización y Control para superar la situaciones problemáticas y llegar con la comunicación a todos los estudiantes.

8.12 ANEXO 12 Constancia Validación de Instrumentos de Investigación

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Modelo de Organización y Control en la Oficina Académica de Investigación– UCV-Campus Chiclayo para Mejorar la Calidad de Servicio de Comunicación a Nivel de los Participantes del Proceso de Investigación. Mayo – Setiembre 2013.". Su autora es Carmen Elizabeth Brambilla de Barraeto, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 406 participantes del proceso de investigación, que se aplicará durante el mes de agosto del 2013, según técnica virtual, utilizando links específicos.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por la autora, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que considere pertinentes.

Chiclayo,



MG. MARCO ARNAO VÁSQUEZ
DNI 16680528

8.13 ANEXO 13 Constancia Validación de Instrumentos de Investigación

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

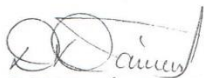
Por la presente se deja constancia haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Modelo de Organización y Control en la Oficina Académica de Investigación- UCV-Campus Chiclayo para Mejorar la Calidad de Servicio de Comunicación a Nivel de los Participantes del Proceso de Investigación. Mayo – Setiembre 2013.". Su autora es Carmen Elizabeth Brambilla de Barrueto, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 406 participantes del proceso de investigación, que se aplicará durante el mes de agosto del 2013, según técnica virtual, utilizando links específicos.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por la autora, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que considere pertinentes.

Chiclayo, 26 de julio del 2013.



MG. DORIS DÁVILA VIGIL
DNI 17612493

8.14 ANEXO 14 Constancia Validación de Instrumentos de Investigación

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Modelo de Organización y Control en la Oficina Académica de Investigación– UCV-Campus Chiclayo para Mejorar la Calidad de Servicio de Comunicación a Nivel de los Participantes del Proceso de Investigación. Mayo – Setiembre 2013.". Su autora es Carmen Elizabeth Brambilla de Barrueto, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 406 participantes del proceso de investigación, que se aplicará durante el mes de agosto del 2013, según técnica virtual, utilizando links específicos.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por la autora, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que considere pertinentes.

Chiclayo,


MG. WILLIAM DIAZ TORRES
DNI.....18.140.172

8.15. ANEXO 15 Constancia Validación del Modelo de Organización y Control de la OAI – UCV-Campus Chiclayo centrado en un Manual de Procedimientos”. CONSTANCIA

VALIDACIÓN DEL “MODELO DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL EN LA OAI – UCV – CAMPUS CHICLAYO CENTRADO EN UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS”

Por la presente, docente de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo deja constancia haber evaluado:

1. Documento: “Modelo de organización y control en la OAI – UCV – Campus Chiclayo centrado en un Manual de Procedimientos”.
2. Autora: Carmen Elizabeth Brambilla de Barrueto, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo.
3. Motivo: Propuesta para su aplicación en la Oficina Académica de Investigación de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo.
4. Resultados:
 - a) Se hicieron las observaciones y recomendaciones correspondientes y se dieron a conocer.
 - b) La autora levantó las observaciones y ha tomado en cuenta las recomendaciones.

Opinión Final: El Modelo de Organización y Control, centrado en el Manual de Procedimientos ha quedado validado.

Chiclayo,



MG. DORIS DÁVILA VIGIL
DNI 17612493

8.16. ANEXO 16 Constancia Validación del Modelo de Organización y Control de la OAI – UCV-Campus Chiclayo centrado en un Manual de Procedimientos”. CONSTANCIA

VALIDACIÓN DEL “MODELO DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL EN LA OAI – UCV – CAMPUS CHICLAYO CENTRADO EN UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS”

Por la presente, docente de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo deja constancia haber evaluado:

1. Documento: “Modelo de organización y control en la OAI – UCV – Campus Chiclayo centrado en un Manual de Procedimientos”.
2. Autora: Carmen Elizabeth Brambilla de Barreto, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo.
3. Motivo: Propuesta para su aplicación en la Oficina Académica de Investigación de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo.
4. Resultados:
 - a) Se hicieron las observaciones y recomendaciones correspondientes y se dieron a conocer.
 - b) La autora levantó las observaciones y ha tomado en cuenta las recomendaciones.

Opinión Final: El Modelo de Organización y Control, centrado en el Manual de Procedimientos ha quedado validado.

Chiclayo,




MIG. MARGO ARNAO VÁSQUEZ
DNI

8.17. ANEXO 17 Constancia Validación del Modelo de Organización y Control de la OAI – UCV-Campus Chiclayo centrado en un Manual de Procedimientos”. CONSTANCIA

VALIDACIÓN DEL “MODELO DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL EN LA OAI – UCV – CAMPUS CHICLAYO CENTRADO EN UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS”

Por la presente, docente de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo deja constancia haber evaluado:

1. Documento: “Modelo de organización y control en la OAI – UCV – Campus Chiclayo centrado en un Manual de Procedimientos”.
2. Autora: Carmen Elizabeth Brambilla de Barrueto, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo.
3. Motivo: Propuesta para su aplicación en la Oficina Académica de Investigación de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo.
4. Resultados:
 - a) Se hicieron las observaciones y recomendaciones correspondientes y se dieron a conocer.
 - b) La autora levantó las observaciones y ha tomado en cuenta las recomendaciones.

Opinión Final: El Modelo de Organización y Control, centrado en el Manual de Procedimientos ha quedado validado.

Chiclayo,



Mori Bustamante
MORI BUSTAMANTE
DNI 16667196

8.18. ANEXO 18 Resolución de Vicerrectorado Académico N° 541-2013-UCV-



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°541-2013-UCV-CH

Pimentel, 18 de julio del 2013

VISTO:

El Oficio N°532-13-PFC-UCV de fecha 10 de julio del 2013 presentada por la Jefa del Programa de Formación Continua, en el cual solicita se emita la Resolución de Aprobación de los Proyectos de Investigación, y:

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 30° del Reglamento General señala: SE ENTIENDE POR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EL PLAN QUE PRESENTA LA ELABORACIÓN SISTEMÁTICA DE UN PROBLEMA CIENTÍFICO CON UNA ESTRUCTURA TEÓRICA METODOLÓGICA EN LA CUAL SE DEFINE CLARAMENTE LOS COMPONENTES CIENTÍFICOS Y ADMINISTRATIVOS A PARTIR DE LOS CUALES SE PUEDE EVALUAR LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Que, la estudiante BRAMBILLA DE BARRUETO CARMEN ELIZABETH ha sustentado su Proyecto de Investigación ante el profesor asesor Mg. Sc. Carlos Daniel Gonzáles Hidalgo en la fecha indicada y ha obtenido una nota aprobatoria:

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: APROBAR el Proyecto de Tesis titulado: "MODELO DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL EN LA OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN-UCV- CAMPUS CHICLAYO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE COMUNICACIÓN A NIVEL DE LOS PARTICIPANTES DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN. MAYO - SETIEMBRE 2013"; presentado por la estudiante BRAMBILLA DE BARRUETO CARMEN ELIZABETH de la Escuela Profesional de Administración Grupo "I" de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo.

ARTÍCULO 2°: APROBAR, como Asesor al Mg. Sc. Carlos Daniel Gonzáles Hidalgo de la tesis antes mencionada para la estudiante BRAMBILLA DE BARRUETO CARMEN ELIZABETH de la Escuela Profesional de Administración Grupo "I".

ARTÍCULO 3°: DISPONER, que la Oficina de Registros Académicos realice la confección de las actas de notas respectivas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



C.c.: Dirección de Escuela, SUBE, Interesado(a), Archivo.

Oficina de Admisión
Carretera a Pimentel Km. 3.5
Telf.: (074) 481616
Fax: (074) 481617
Chiclayo - Perú
www.ucv.edu.pe