



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN EDUCACIÓN**

**Plan integral de fortalecimiento académico para mejorar la  
calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de  
Babahoyo, Ecuador, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Educación

**AUTORA:**

Intriago Alcívar, Glenda Cecibel (ORCID: 0000-0002-1237-2069)

**ASESOR:**

Dr. Mendiburu Rojas, Augusto Franklin (ORCID: 0000-0002-2650-216X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

PIURA — PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

*El desarrollo de esta tesis y el logro alcanzado se lo dedico a:*

***Dios*** por darme cada día la fortaleza espiritual para lograr mis metas.

***Mis hijos*** por su cariño y comprensión en todo momento y convertirse en mis principales motivadores para seguir adelante, al permitirme ser un ejemplo de perseverancia y constancia que los motive a surgir y saber que todo lo que se propongan es posible lograrlo.

***A mis padres y hermanos*** que siempre encaminaron el logro de mis objetivos y se convirtieron en un apoyo incondicional, en especial a mi madre por su apoyo en este reto que me tracé.

A una ***persona especial*** que con su amor, cariño, respeto, paciencia y comprensión me motivo y me dio en todo tiempo su apoyo para trascender en el mundo del conocimiento.

Glenda Intriago

## **Agradecimiento**

A los **docentes** de la Universidad César Vallejo, en especial a la Dra. Esmerida Cherrez, el Dr. Cesar Balladares, por su apoyo en el momento oportuno en este proceso Académico, y así alcanzar la meta.

A los **directivos** de la Universidad Técnica de Babahoyo, por su apoyo incondicional para la superación de quienes formamos parte de esta, en especial al Dr. Marcos Oviedo por su constante apertura al desarrollo de la investigación científica, brindando las facilidades para el desarrollo de esta tesis doctoral.

Al **Dr. Augusto Mendiburu Rojas** por sus sabias enseñanzas y motivación para la superación constante, logrando así mi anhelado desarrollo profesional, tarea difícil, en la cual nunca desmayó en su labor.

A ese grupo de **compañeros**, que un día compartieron este sueño de lograr el grado de Doctor en Educación, se arriesgaron y sacrificaron muchas cosas para lograrlo.

A mi familia, en especial mi **madre** Gilma y mis **hijos** Valeria y Luis David, que desde el principio estuvieron presente, quienes me apoyaron incondicionalmente y me alentaron a no desmayar, aún en los tiempos difíciles, en los cuales se sacrificaron tiempo de familia.

Glenda Intriago

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	21
3.6. Procedimientos	22
3.7. Método de análisis de datos	22
3.8. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
VIII. PROPUESTA	41
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Población de estudio	20
Tabla 2	Muestra de estudio.	21
Tabla 3	Los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico	23
Tabla 4	El Plan de Fortalecimiento Académico ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes	24
Tabla 5	Los indicadores de evaluación académica responden a un Plan de Fortalecimiento institucional	25
Tabla 6	El actual perfil profesional de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo en la institución	26
Tabla 7	En las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa	27
Tabla 8	La institución viene promoviendo programas de vinculación social con la comunidad.	28
Tabla 9	Tabla cruzada del Plan Integral de Fortalecimiento Académico Vs. Calidad del Servicio Educativo.	29
Tabla 10	Correlación entre las variables Plan Integral de Fortalecimiento Académico y la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.	30
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de las variables Plan Integral de Fortalecimiento Académico frente a la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020.	30
Tabla 12	Correlación entre la Dimensión Planificación y la Variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.	31
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de la Dimensión Planificación frente a la variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.	31
Tabla 14	Correlación entre la Dimensión Ejecución y la variable la	

	Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020.	32
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de la Dimensión Ejecución frente a la variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.	32
Tabla 16	Correlación entre la Dimensión Evaluación y la variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.	33
Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentajes de la Dimensión Evaluación frente a la variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020.	33
Tabla 18	Correlación entre la Dimensión Plan de Acción y la variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020.	34
Tabla 19	Distribución de frecuencias y porcentajes de la Dimensión Plan de Acción frente a la variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.	34
Tabla 20	Esquema general de la Fase 1 – Planificación de Procesos.	45
Tabla 21	Esquema general de la Fase 2 – Ejecución de Estrategias.	46
Tabla 22	Esquema general de la Fase 3 – Evaluación de indicadores de resultados.	47
Tabla 23	Esquema general de la Fase 3 – Evaluación de indicadores de resultados.	48

## Índice de figuras

Figura 1	Aspectos de la planificación organizacional.	11
Figura 2	Los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico.	23
Figura 3	El Plan de Fortalecimiento Académico, ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes.	24
Figura 4	Los indicadores de evaluación Académica responden a un Plan de Fortalecimiento institucional.	25
Figura 5	El actual perfil profesional de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo en la institución.	26
Figura 6	En las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa.	27
Figura 7	La institución viene promoviendo programas de vinculación social con la comunidad.	28
Figura 8	Estructura del Plan de Fortalecimiento Académico para la mejora continua de la U.T.B.	44

## RESUMEN

La educación es sinónimo de desarrollo, por esto, el objetivo de la investigación es proponer un plan integral de fortalecimiento académico (PIFA) para mejorar la calidad del servicio educativo (CSE). La metodología utilizada se fundamenta en el tipo de investigación aplicada, con enfoque mixto, alcance descriptivo y explicativo, diseño no experimental. La muestra fue de 249 personas, a los que se aplicó un cuestionario previamente validado por expertos. Los resultados se situaron por encima del 50%, respecto a la pertinencia de los procesos de planificación, ejecución y evaluación del PIFA. Los resultados obtenidos en la Prueba Chi Cuadrado, Normalidad y de Correlación, mostraron el valor de sig.  $0.000 < 0.05$ , con lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, con lo se concluyó que la elaboración, ejecución y evaluación del PIFA viabilizara la mejora de la CSE, centrándose en que el personal docente deberá contar con formación académica, experiencia profesional y capacitaciones pertinentes; los procesos de investigación formativa, producción científica y vinculación social, deberán potenciarse. En el diseño del PIFA se contempló la planificación, ejecución de estrategias educativas y evaluación de procesos, enmarcadas en modelos de gestión, que promoverán el mejoramiento continuo, para garantizar la CSE.

**Palabras claves:** planificación, ejecución, evaluación, calidad, servicio educativo.

## ABSTRACT

Education is synonymous with development, therefore, the objective of the research is to propose a comprehensive plan for academic strengthening (PIFA) to improve the quality of the educational service (CSE). The methodology is based on the type of applied research, with a mixed approach, descriptive and explanatory scope, non-experimental design. The sample consisted of 249 people, to whom a questionnaire previously validated by experts was applied. The results were above 50%, regarding the relevance of the planning, execution and evaluation processes of the PIFA. The results obtained in the Chi Square Test, Normality and Correlation, showed the value of sig.  $0.000 < 0.05$ , with which the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted, then it was concluded that the preparation, execution and evaluation of the PIFA will make the improvement of the CSE feasible, focusing on the fact that the teaching staff must have academic training, relevant professional experience and training; the processes of formative research, scientific production and social bonding must be strengthened. In the design of the PIFA, planning, execution of educational strategies and evaluation of processes were contemplated, framed in management models, which will promote continuous improvement, to guarantee CSE.

**Keywords:** planning, execution, evaluation, quality, educational service.

## I. INTRODUCCIÓN

La educación es un derecho para todos los seres humanos, con esta los sujetos obtienen conocimientos para desempeñar un rol fundamental en la sociedad, por lo cual la calidad del servicio educativo no se orienta solo a cumplir las actividades curriculares, sino también en la búsqueda de la excelencia. Galván (2019) indica que uno de los problemas que está pasando México, es la motivación por la creación de 100 nuevas universidades gratuitas en poblaciones que cuentan con menores recursos económicos para su desarrollo, decisión que ha sido cuestionada porque no se puede garantizar la calidad de este servicio, si no se cuenta con las condiciones y los recursos apropiados. (párr.1-4). Asimismo, el artículo denominado “El éxito del modelo educativo en Canadá” indica que, en la provincia de Ontario, la contratación de los profesores es garantía de calidad del servicio educativo, fundamentándose en la búsqueda y selección de profesionales para que formen parte de la plana docente a través de procesos responsables que no dejen duda de la experiencia y formación profesional de los docentes. (Torres, 2018, párr.1-3)

También, Becerra (2019) en su trabajo de investigación realizado en España manifiesta que los estudiantes deben desarrollar prácticas en empresas, que luego le permitan una incorporación sencilla al mundo laboral, lo que no se ha venido dando, debido a la precariedad de un sistema obsoleto de vinculación de los egresados y que se constituye en uno de los factores que demuestran una deficiente calidad del servicio educativo. Por otro lado, también precisa la importancia del apoyo a la investigación, pues en España la inversión per cápita en investigación es baja o media-baja, esto impide que se desarrollen Grupos de proyectos de Investigación I+D+I, impidiendo la generación de investigaciones científicas a través de programas específicos o Semilleros de Investigación. (párr.13-14).

En Ecuador, Montero (2018) menciona que se crearon normativas que reducen la autonomía universitaria, imponiendo el incremento del número de doctores con amplia experiencia en la investigación y producción científica, lo que no ha sido

propicio para ofertar el servicio educativo de calidad. (párr.2), asimismo, se han elaborado y puesto en práctica varios modelos de evaluación que orientan el cumplimiento de los objetivos institucionales conforme a los indicadores preestablecidos, a través de los cuales se pretende mejorar aspectos como la generación y publicación de investigaciones por parte de los docentes universitarios (Consejo de Evaluación, Acreditación, y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, 2017, pág.8)

En el Informe de Autoevaluación del 6 mayo 2015 de la Universidad Técnica de Babahoyo, se identificaron las debilidades más significativas de los procesos sustantivos, planes de desarrollo que no responde a la misión y visión institucional, en el área investigativa, no se evidencian proyectos de investigación formativa, son escasos los eventos científicos y el número de artículos científicos producidos por docentes. Otro punto resaltante, son las condiciones de infraestructura y equipamiento para el proceso de enseñanza aprendizaje, los cuales no cumplen con las normas técnicas de la educación superior, y finalmente el informe evidencia que existe poco acercamiento hacia la comunidad con Programas universitarios de desarrollo social. (Universidad Técnica de Babahoyo, 2016, pág.4).

Ante esta situación, sobre la condición de la Universidad de estudio, y la problemática identificada en cada elemento relacionado con el servicio educativo ofertado, es claro que no se está logrando la calidad, pues evidencia deficiencias de acuerdo con el informe arriba mencionado, sobre todo, en aspectos como la calidad docente, el desarrollo de investigación, el entorno de aprendizaje y la vinculación con la sociedad que no es pertinente, esto nos lleva a formularnos la siguiente pregunta de investigación: **¿Cómo mejorar la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020?**

Al ser la calidad del servicio educativo una preocupación latente, por parte del estado, y tomando como referencia modelos de gestión ya comprobados, esta investigación se justifica en lo **teórico** porque contribuirá a fortalecer y afianzar el conocimiento como una estrategia de desarrollo, es por ello que en este trabajo se recurre a los fundamentos de la calidad total (TQM), así mismo, se sustenta en el

modelo de excelencia (EFQM) que desagrega cada proceso de forma operativa, incidiendo en el análisis y evaluación de cada uno para concretar los objetivos institucionales de la universidad desde una perspectiva integral. Como aporte **práctico**, estos dos modelos son funcionales porque incidirán en la mejora de la calidad del servicio educativo que se comenzará a impartir, mejorando los resultados que a la fecha han sido muy reducidos frente a las expectativas esperadas y que se reflejan en las evaluaciones. En el ámbito **social**, estos modelos cuentan con criterios y fundamentos que se han establecido como lineamientos generales para proyectarse a un sistema de calidad que tiene su impacto en cada área vinculada al desarrollo del proceso educativo universitario, como son docencia, investigación y extensión. Pero esto va más allá, con esta investigación se busca aportar en el ámbito práctico de la vida de las personas en una comunidad, porque al identificar las falencias de modelos aplicados se plantean alternativas en los planes de fortalecimiento que podrán ser aplicados en cada función sustantiva de la educación superior, lo que aportará en la formación de cada estudiante y profesional.

Por tanto, se ha planteado como propósito de investigación proponer un plan integral de fortalecimiento académico para mejorar la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, y para el logro del propósito mencionado se plantean los siguientes objetivos específicos: 1) Diagnosticar el estado actual de la calidad del servicio educativo, 2) Identificar los factores influyentes en la calidad del servicio educativo, 3) Diseñar plan integral de fortalecimiento académico para mejorar la calidad del servicio educativo y 4) Analizar a través del juicio de expertos la pertinencia de la implementación del plan integral de fortalecimiento académico en la calidad del servicio educativo; así mismo, se plantea la siguiente hipótesis: la implementación de un plan integral de fortalecimiento académico mejoraría la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Esta investigación se desarrolla considerando los procedimientos de la investigación científica, y habiendo realizado la revisión detallada de información referidos al servicio universitario desde una perspectiva de calidad. Es así, como en la investigación realizada en México sobre un modelo para valorar procesos desarrollados en las universidades, se indica que la calidad educativa es el propósito de muchos países, pero que son más los dilemas que se generan, principalmente entre los países desarrollados, que buscan conocer cuáles son los criterios que deben aplicarse para la medición de los procesos, no pudiendo llegar a un consenso universal. Ante lo expuesto cada país aplica criterios que considera pertinentes, como el caso de México que propone un instrumento de medición con sustento en la investigación de Harvey y Green, que presentan un modelo para valorar los procesos universitarios, destacando características y propiedades psicométricas de un instrumento, como elemento útil para evaluar aspectos relacionados al área de la docencia. (Magaña et al. 2017, pág. 53). Del mismo modo, Zhang et al. (2020), destacan el rol de la educación como pilar de desarrollo, sin embargo, los gestores administrativos se ven limitados en su accionar debido a los escasos recursos económicos, por ello se presenta una propuesta de gestión mediante la combinación de conjuntos difusos de dudas lingüísticas (LHFS) que promueve la evaluación y prueba de toma de decisiones (DEMATEL), con lo que se determinan los indicadores clave de desempeño universitario. (pág. 15).

Tyurikov et al. (2019) también presentan un modelo de evaluación de la calidad y la demanda de servicios educativos, en el que se analiza la condición profesional de los graduados, y la situación de los programas educativos que buscan generar competencias profesionales. (pág. 160). Del mismo modo, Ivanova et al. (2020) en el estudio del tema “Los objetivos y aspectos prácticos del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior” afirman que la mayoría de los países buscan garantizar la calidad de la educación superior considerando los acelerados procesos globalizados, regulando las normativas, basados en las vivencias universitarias y casos prácticos que evidencian las debilidades. (pág. 119)

Araujo (2016) sobre la pertinencia educativa, refiere que es un reto y un desafío que tiene actualmente el sistema educativo, en este contexto, se indica que no se deberá dejar de lado las políticas nacionales e internacionales, el contexto laboral que expone sus requerimientos, los actores del sistema de educación de otros niveles, el contexto cultural, y la opinión de estudiantes y docentes. En síntesis, es una relación bidireccional de correspondencia, entre el rol que cumplen las universidades, y lo que la sociedad solicita de ellas, en el que su grado de eficiencia se valorará considerando el impacto que se genere en la sociedad, el cual deberá ser medido para la toma de decisiones sociales. (parr. 12-14). Así mismo, Bournissen (2019) propone un modelo para interrelacionar los procesos administrativos, pedagógicos y tecnológicos que permitan modernizar el servicio educativo, con metodologías orientadas al análisis de fenómenos desde una perspectiva inicialmente teórica, y luego se aplicaron las técnicas de observación y entrevistas, para triangular la información de diversas fuentes que evidencian la necesidad de incluir activamente en procesos educativos las tecnologías, concluyendo que “el e-learning incidirá en la posición de la universidad frente al avance tecnológico y a la sociedad misma”.( pág. 205).

Respecto a la calidad educativa en México, se evidenció la preocupación por parte de la comunidad universitaria sobre el entorno de aprendizaje, principalmente en el ámbito tecnológico, pues las instituciones de educación de educación superior, no actualizan sus equipos, softwares y el acceso limitado al servicio de internet impide que docentes y estudiantes accedan a información actualizada que les permita concretar un proceso de enseñanza aprendizaje de calidad, mostrando un nudo crítico, que bien podría superarse cuando se comprenda la necesidad de invertir apropiada y oportunamente en educación. (Torres et al. 2017, pág.19). Un eje importante en el desarrollo social es la investigación, es así como Miyahira (2019), en su investigación realizada en Colombia, indica que para que se genere investigación científica, lo primero es incorporar asignaturas para el desarrollo de la investigación formativa, estableciendo procesos metacognitivos que potencien el aprendizaje de los estudiantes, direccionados por docentes que cuenten con el conocimiento y la experticia en el desarrollo de investigaciones. (pág. 119).

Del mismo modo, Rubio et al. (2015) en el estudio desarrollado en España, concluyen que la investigación formativa es un proceso educativo dinámico, que orienta al estudiante sobre la aplicación de métodos educativos, como el Aprendizaje Orientado a Proyecto (AOP), que permite el desarrollo de habilidades y destrezas e impulsa el trabajo colaborativo, fomentando la comunicación y la integración, por esto la necesidad de docentes capacitados que motiven la creación de semilleros de investigación que generen nuevos conocimientos. (págs.181-182).

Espinoza (2016) analiza los indicadores de gestión relacionados a la investigación como son: planta docente, investigación, gestión administrativa, normativas para estudiantes y entornos de aprendizaje, desde una perspectiva que busca promover la mejora sistemática de la educación, por ello, los procedimientos de evaluación ofrecen los insumos o resultados que evidencian las falencias identificadas en cada etapa, y concluyen la necesidad de contar con instalaciones acordes a las exigencias y tendencias de desarrollo. (pág.210), en este sentido, Barreno et al. (2018) en la investigación realizada en la Universidad Estatal de Milagro – Ecuador, sobre la vinculación con la sociedad de las universidades, indican que no se aporta con alternativas de solución confiables a los problemas de la comunidad. Sin embargo, los procesos de vinculación a través de las prácticas preprofesionales promueven el perfeccionamiento de los estudiantes que se convertirán en profesionales, que tomarán decisiones sobre la diversidad de problemas sociales, concluyendo que las universidades se presentan a la comunidad interactuando e interviniendo estratégicamente a través de los estudiantes, promoviendo el desarrollo sociopolítico y cultural del contexto. (págs. 40,41 y 44)

Por su parte, Romillo y Polaino (2019) aportan con una aplicación del enfoque de gestión tipo pirámide, desarrollado jerárquicamente en todos los procesos sustanciales de su dinámica como son: docencia, desarrollo investigativo y extensión universitaria con la comunidad, articulado logísticamente con el apoyo administrativo para obtener mejores resultados operativos, esto llevó a la Universidad de Otavalo a la condición de acreditada, por lo que los autores indican que: “esto deja abierta la posibilidad de analizar los procedimientos que se plantean en este modelo de gestión, y que están directamente relacionados con la búsqueda

de la excelencia del servicio educativo en las universidades”. (pág. 11). Otro aspecto que reviste de mucha importancia en el sistema educativo superior son los procesos pedagógicos, sobre estos, Castañeda (2015) en su investigación realizada en Perú, indica que la selección de los docentes no es la apropiada, pues el maestro deberá evidenciar, amplio conocimiento y dominio en el área pedagógica, lo que deja una percepción negativa en relación a la calidad del servicio educativo, para la articulación del macro, meso y micro currículo, que responde a un contexto social, y al no valorarse así, se estaría educando aisladamente a un objetivo educativo nacional. (pág. 80). En esa misma línea, Romero (2017) en su investigación desarrollada en Ecuador, analizó la incidencia de la Planificación Estratégica en la Visión y Misión institucional, y en la calidad de gestión universitaria, es así, que aplicando la metodología cuantitativa, concluye que es indudable la relación existente entre la calidad de gestión y el desarrollo de los planes estratégicos a largo plazo, planes que establecen la visión para alcanzar los fines y propósitos con el trabajo comprometido de cada uno de los actores de la institución. (pág. 46)

En México Boroel y Arámburo (2016) evalúan la percepción de los docentes, sobre el rol de las universidades desde el proceso de enseñanza para promover valores profesionales, y concluyen que los maestros reconocen la importancia de la educación en valores, pero así mismo, reconocen el rol de cada uno de ellos para que dicho proceso didáctico se dé apropiadamente, lo que en muchas ocasiones es difícil, por el contexto educativo y las clases sociales a las que pertenecen los estudiantes. Sin embargo, no es imposible que en la práctica educativa los docentes incluyan estrategias didácticas que promuevan la inserción de valores, para que se genere la convivencia social basada en el respeto, a manera de garantizar la educación integral que confluyen muchos elementos para lograrlo, cómo las políticas educativas, el macro, meso y micro currículo. (Boroel y Arámburo, 2016, párr.49-50). En otro aspecto, Uzunboylu et al. (2020) con el objetivo de evaluar los sistemas de gestión de aprendizaje de código abierto analizan entre otras, las características de recursos para la comunicación, producción, y participación estudiantil, que ha permitido identificar los elementos de gestión para el aprendizaje. (pág. 400). Esto en el ámbito pedagógico, pero también

en las instituciones educativas confluyen situaciones desde diversos aspectos como son: los docentes, estudiantes y comunidad, que de una u otra manera les permite evidenciarse como eficaces y eficientes, y cada uno se adapta a procedimientos conforme a los requerimientos del momento, por lo de la autonomía universitaria que se practica en Ecuador, pero este cumplimiento, no está en relación a estándares internacionales y peor aún los nacionales, lo que no permite que se alcancen los objetivos que garanticen la calidad educativa, sin embargo hasta el momento se ha podido demostrar que si existe liderazgo, con un modelo de gestión integrador y dispone de recursos económicos y talento humano, que permite asumir que la educación que se brinda en las universidades se enmarcaron en un criterio de calidad.(Terrones, 2016, párr.4)

Abbas y Yusuf (2019) investigan sobre los procesos de gestión del conocimiento desde la adquisición, almacenamiento, transferencia y aplicación, en una de las universidades iraquíes, aquí se establece la correlación entre las dos variables como elementos sustanciales sobre lo que representa la investigación en los procesos de calidad de los servicios educativos. (pág. 115). En otro ámbito, Los aportes de Harvey y Green (1993, citado en Olaskoaga et al., 2015) que presentan una figura en la que exponen cinco aspectos relacionados directamente con el criterio calidad en la educación superior, en dos aristas, una que identifica los aspectos académicos, desde la perspectiva tradicional y la segunda sobre la calidad educativa y como se evidencia la transformación de los estudiantes desde una perspectiva moderna. (pág. 92). A pesar de que existen varias exposiciones sobre el concepto de calidad, en esta ilustración se pretende mostrar el rol del estudiante en su paso por la institución de educación, y los diferentes aspectos que permiten su transformación para ser un profesional que pueda incluirse en el ámbito laboral sin problemas, ciertamente el ámbito académico es fundamental. (Olaskoaga et al. pág. 92, 2015). En referencia a la Teoría de la calidad, las universidades en el mundo tienen la obligación de ser competitivas, para lograr estándares de calidad, en los que se evidencie el cumplimiento de las funciones sustantivas (investigación, docencia, infraestructura, equipamiento, vinculación social, entre otras), acciones que deberán estar enlazadas con los objetivos y fines

institucionales, así como con la modernización de la educación universitaria y los grandes retos educativos del país.

Sobre la calidad educativa desde el punto de vista teórico, Terrones (2016) se orienta hacia un cambio en la educación en todas sus modalidades y dimensiones, para superar aspectos negativos, por otros positivos, que garanticen la excelencia, que evidencie la formación integral del educando en el ámbito específico de su carrera, que disponen de condiciones apropiadas para que el educador enseñe, y precisa satisfacer las expectativas de los involucrados en el proceso formativo, específicamente del estudiante, que al recibir un servicio eficiente y eficaz, pueda impactar positivamente en la sociedad, todo lo que se reduce a que deberá existir identidad institucional. Es así, como las universidades en el mundo para alcanzar la calidad del servicio no podrán excluir en sus ofertas educativas el conocimiento científico apoyado en tecnologías, que promuevan la generación de capacidades de innovación en sus estudiantes, para dar solución a las problemáticas en un país, y así permitir la concreción de sus planes de desarrollo. (párr.15).

Por la búsqueda de la **calidad educativa**, es que se presentan muchos modelos de gestión, en este caso el Modelo de Excelencia y Calidad en la Gestión Empresarial (E.F.Q.M.) orientado al área empresarial y académica, está organizado para que la empresa, indistintamente de su naturaleza alcance el rendimiento de calidad, aspectos que le han permitido el reconocimiento a nivel mundial, incluso cuenta con el entorno virtual para la gestión de excelencia, promoviendo la innovación en cada etapa que confluyen a resultados óptimos. Entre los Fundamentos del Modelo E.F.Q.M. están los de garantizar la satisfacción de los clientes o usuarios, que comprenden la naturaleza misma de la empresa, en la que sus integrantes son capaces de responder a preguntas obvias de la razón de ser de la empresa, por ejemplo: ¿porqué hace algo?, ¿cómo lo hace? y ¿qué logra con sus acciones?, en esa línea el Modelo E.F.Q.M. presenta beneficios que se articulan como conexión entre los objetivos y las acciones para lograrlos, por esto se identifican los 3 procesos sustanciales en la organización como son: dirección, ejecución y resultados, relacionados de forma global. El modelo E.F.Q.M. es reconocido a nivel mundial por su funcionalidad, pero específicamente porque

se analiza el sitio en el que se encuentra la empresa para proyectarse a un futuro de éxito, en otras palabras, gestionar el funcionamiento y la transformación de la institución, creando el valor sostenible y sustentable en el tiempo. (Club Excelencia en Gestión, 2017, Párr.2-4)

Torres (2019) indica que el Modelo de Gestión de la calidad total (T.Q.M.) ha sido implementado en países desarrollados como estrategia de gestión para garantizar la excelencia y desde la percepción de los usuarios. Este modelo basa sus estrategias en la optimización de todos los procesos, es así como se vuelve una filosofía de dirección eficiente, todos son capaces de dirigir sus espacios, todos son responsables de lo que les corresponde, se busca la disminución de desperdicios en tiempo, productos o procesos, garantizando la productividad eficiente. La conceptualización del modelo promueve los principios a través de las prácticas diarias, que facilitara la comprobación del desempeño de cada integrante en respuesta a las creencias y valores en que se sustenta la empresa. Además, el modelo promueve que cada acción al interior de la empresa responda a los principios con la materialización de estos en las prácticas cotidianas, y se conviertan en comportamientos habituales, generando la identidad empresarial distintiva en el contexto, como una marca de calidad al ofertar el servicio. (pág.25).

En este sentido, es necesario analizar el producto que se ofrece en el ámbito educativo que según Tzavidas et al. (2020) es el conocimiento, el mismo que se genera en la interrelación Universidad – Industria (U-I), relación que se basa en el acceso a datos, que luego se convierten en conocimiento, es llevar la educación superior al medio externo mediante el modelo de socialización, externalización, combinación e internalización (S.E.C.I.), para lo que se creó una base de datos en el Centro de Tecnologías Energéticas de la Universidad de Aarhus, para aumentar su propuesta de valor agregado construyendo relaciones de trabajo estructuradas entre industria y academia, facilitando los medios para lograr un mayor grado de eficiencia global. (pág.1). Todo lo mencionado anteriormente nos lleva a analizar lo expuesto por Completa (2016) quien afirma que un **plan de fortalecimiento** es un documento basado en el análisis crítico de la situación que atraviesa la empresa o también llamado diagnóstico, que evidencia la necesidad de tomar acciones que

fortalezcan la razón misma de la organización educativa. En este sentido este documento incluye toda una estructura de gestión, que determina cada estrategia, acción, actividad y tarea debidamente coordinada y orientada al mejoramiento continuo. (pág. 74).

Leiva et al. (2020) plantean la **planificación organizacional** desde sus fortalezas, tal como se refleja en la siguiente Figura.

Figura 1  
Aspectos de la planificación organizacional

<b>FUNDAMENTOS</b>	<b>FIN</b>	<b>CATEGORÍAS BÁSICAS</b>
Innovar	Fomentar relaciones interdependientes	Obtención de los recursos.
Flexibilizar	Alentar la creación y convivencia de realidades múltiples	Adquisición de equipamientos o herramientas informáticas
Integrar	Promover el diálogo	Consultoría externa
Afiliar	Fomentar la capacidad de imaginar.	Nuevas tecnologías de gestión
Comprometer	Actuar en el momento.	
Coordinar	Mantener conversaciones generativas	

Fuente: (Completa, 2016, pág. 74)  
Elaboración propia.

Crosby y Bryson (2005, citado en Zavala, 2017, pág. 74) indican que planificar en una institución permite dinamizar las actividades e interrelacionar las funciones entre departamentos, cuya eficiencia garantiza las metas de la institución. Así mismo, la planificación según Argudo et al., (2019) consiste en implementar sistemas administrativos para formular, ejecutar, controlar, realizar seguimientos y evaluar planificaciones institucionales basados en indicadores de control de la gestión para el logro de las metas. (pág. 89). En este sentido, una de las características que se destacan sobre la planificación la encontramos en la investigación de Romillo y Polaino (2019) que utilizan un esquema para la gestión en la universidad, y establecen estratégicamente los procesos para el desarrollo de una forma esquematizada en la Pirámide para el desarrollo (PEDI, 2015-2020. (pág. 106). Por su parte Moreno (2020) sobre la planificación en el proceso educativo, indica que se busca desarrollar estrategias para el manejo del

aprendizaje mediante el juego de ajedrez, en este estudio los principales hallazgos se basan en los patrones de aprendizaje (lineal, cuadrático, caminata aleatoria), y esto se presenta como limitaciones, por lo que se afirma que el proceso de administración es muy complejo, y para esto se necesita conocimiento de planeación evidenciado en las habilidades cognitivas estratégicas, y se sugiere el uso del ajedrez para motivar los temas de gestión por parte de los administradores. (pág. 226)

Uno de los aspectos de importancia para la planificación según Sanz (s.f.) es la ejecución, que dentro de un proyecto hace referencia a la concreción de todo lo proyectado, esas acciones o tareas, descritas en un plan son las orientaciones para la etapa de ejecución, y es la puesta en marcha de estas, que se orientan para alcanzar los propósitos institucionales, por esto la ejecución de un proyecto forma parte del proceso de gestión, para lo cual se consideran etapas propias de la ejecución: el organizar, que está vinculado al talento humano disponible y las estrategias logísticas del proyecto, a través del cual se determinará la asignación de recursos económicos a cada tarea, el controlar, que garantizara la ejecución oportuna de cada actividad planificada, así como controlar los posibles riesgos, y el concluir, mediante la entrega del producto final proyectado bajo los estándares de calidad necesarios.

Este proceso contará con responsables de funciones generales y específicas, quienes deberán operativizar la **ejecución**, y se apoyarán con la realización de talleres, cursos de inducción, de capacitación general y de especialidad (párr. 1). Consecuente a lo expuesto, sobre la ejecución Dasović et al. (2020) afirman que la ejecución de un proyecto se sustenta en la utilización de herramientas de gestión, los encargados de la administración comúnmente requieren apoyarse en esquemas que optimicen los procesos de ejecución de cada fase del proyecto, y así alcanzar los objetivos de este. (pág. 1).

Ladrón de Guevara (2018) expone que la **evaluación** es la recogida de información y el procesamiento de ésta para la obtención de resultados, su interpretación orientará la conducción del proyecto, con la finalidad de continuar o modificar los

procesos que conlleven al logro de los objetivos propuestos. Se precisa que la evaluación de programas y proyectos son planificaciones relacionadas. Un primer paso para la evaluación es un diagnóstico de la situación que vive la institución que se evaluará, por lo cual, evaluar el nivel de desempeño educativo no solo será aplicable a los estudiantes, también se aplica a docentes y personal de apoyo. Algunos aspectos para la adecuada evaluación son: ser pertinente, planificada, estructurada, ligada a los objetivos institucionales, ser informativa, y contar con respaldo presupuestario. (pág.60).

Así mismo, se constituyen en un apoyo decisorio para quien gerencie, propiciando actividades de **control** en cada nivel para comparar lo planificado versus lo ejecutado. (Castillo et al. 2019, pág. 71). También Wang (2019) indica que en las universidades la big data, debe protegerse y para esto se constituirá un entorno tecnológico integrador de tres elementos (Universidad, Gobierno, empresa) en un proceso de innovación colaborativa, este procedimiento será evaluado para medir el impacto permanentemente. (pág.1).

Para evaluar la **calidad del docente**, esta se divide en dos aspectos, las acciones evidenciables en su desempeño y el cúmulo de conocimientos certificados por instituciones de formación y de experiencias acumuladas en su trayectoria, en síntesis las acciones que identifican a un docente de calidad se valoran desde 5 capacidades fundamentales que son: directiva, interactiva, formativa, motivadora y colaborativa, que son el conjunto de prácticas relacionadas con la dirección, y permiten que se generen sinergias educativas, con la finalidad de tomar decisiones asertivas y trascendentes que conlleven a la mejora continua. (García-Garnica, 2018, pág. 141-142).

Por lo tanto, el **perfil profesional** del docente según Arreola (2019) contempla para su desempeño la aplicación de estrategias de enseñanza actualizadas con el uso de la tecnología para el desarrollo del aprendizaje significativo, que evidencien su nivel de formación y profesionalismo. (pág. 6). Así mismo según Marzo y Figueras (1990 citado en Rodríguez y Rivadulla, 2017, pág. 437) sobre el profesionalismo del maestro plantean cuatro puntos importantes: El rol social, consecuencias

sociales, la remuneración, y el reconocimiento. Para probar la experiencia profesional, lo primero que debe demostrar es el interés por la didáctica, a través del cual, el docente evidencia su vocación por la enseñanza, buscando aprender y mejorar, adaptándose a los cambios de la educación moderna, para que sus alumnos aprendan en el contexto en el que se desenvuelven.

(Mañú y Goyarrola, 2016, pág. 42). Urbani (2020) sobre las políticas europeas resaltan el rol fundamental de la formación profesional de los docentes y su impacto en el nivel de aprendizaje del estudiantado, el autor propone un modelo de enfoque de capacidades para determinar las principales competencias de los profesores, en las áreas de: Gestión de procesos educativos y relacionales, trabajo en equipo y trabajo en equipo a gran escala, networking y gobernanza. (pág. 237-238).

En educación superior, Tardif y Cantón (2018) indican que la docencia es una actividad compleja, el profesor desarrolla competencias como las profesionales, tecnológicas y de investigación, también cumplen con las exigencias de los actores endógenos y exógenos a su labor. (pág. 133). En este aspecto Vizuite et al. (2016) determinan que en el perfil profesional no se pueden obviar elementos de tipo epistemológico, cognoscitivo, ideológico, afectivo y actitudinal que aporten a la formación integral. (pág. 133). Se demuestra el profesionalismo y dominio de entornos académicos, y como apoyo, se verá en la necesidad de capacitarse. (Orozco Francia, 2017, pág.156). En la misma línea, Stosic (2015) afirma que el docente debe dominar la tecnología educativa para su labor, y esto lo lograra con el manejo de las herramientas de enseñanza al analizar el ritmo de avance, la revisión de contenido mediante resultados inmediatos de evaluaciones para medir el progreso. (pág.112).

Un factor determinante en la **calidad educativa** es la Investigación Científica que en el contexto universitario tiene como fin desarrollar conocimientos, impulsar avances con carácter innovador que permitan solucionar problemas sociales. Por esto la investigación debe ser el motor que revaloriza el saber en pro de mejorar el proceso de formación educativa. (León et al. 2017, pág. 53).

Alvites (2015) refiere que cada estudiante genera su propia cultura investigativa, y para este objetivo, los semilleros son los espacios universitarios que mejor se ajustan al desarrollo investigativo, porque los alumnos interactúan con equipos de investigadores experimentados. (pág. 63). En un contexto más amplio, la investigación en las universidades según Sancho (2001, citado en Rivadeneyra et al. 2016, pág. 50) permite la actualización de contenidos en asignaturas, pues la investigación y la academia están estrechamente relacionadas, mencionan que una buena oportunidad de incursionar en **investigación**, son los grupos para la generación de proyectos de Investigación, en los que se promueve la innovación para el desarrollo (I+D+I), por este motivo, Andrade et al. (2018) exponen que los centros de educación superior desarrollarán investigaciones fortaleciendo los aprendizajes de los estudiantes, y su cultura de investigador, motivándolos en la lectura, la indagación de problemáticas, así como la interacción con otros compañeros en las mismas aulas de clases. (pág. 120).

Corradini (2020) trata de reorientar los procesos educativos hacia el método científico y cultural, partiendo del conocimiento del patrimonio histórico-científico y naturalista, dejando notar un claro deseo por motivar la cultura científica que se ve afectada a nivel mundial, pues, propone dotar de los recursos a los estudiantes que interpretarán y comprenderán el contexto natural, para esto se plantean 56 rutas en el área de educación que potencian las experiencias de las vivencias personales, el trabajo colaborativo, el uso de lenguajes y recursos comunes, adaptándolas al uso de recursos tecnológicos y de información. (pág. 4891).

Rappoport y Rodríguez (2019) afirman que los **congresos** son una oportunidad para aprender de los ponentes e intercambiar experiencias, y es que la **investigación** y la **publicación científica** son dos actividades íntimamente relacionadas, visibles en los indicadores de impacto que consideran la cantidad de citas que obtienen, a partir del reconocimiento otorgado por otros investigadores. (pág. 7). Al respecto León et al. (2017) establecen que la socialización de los resultados de investigaciones en revistas científicas en las principales bases de datos aporta en el aumento del prestigio de los autores. (pág. 61).

En esta misma línea, Holmes (2020) en su estudio titulado “un llamado a 'Re-imaginar' la investigación” promueve la aplicación de un programa de investigación que integra a investigadores por áreas, para analizar profundamente las problemáticas que lleguen a verdaderas alternativas de solución, contextualizadas con lo que se incremente la producción científica. (pág. 517).

También Vasiljeva et al. (2020) determinan un modelo que cuenta con un esquema para valorar el nivel de producción científica de maestros individual y grupal. (Pág. 2), y como lo afirman Ansari y Khan (2020) el uso de la tecnología mediante Redes Sociales sirve para generar la comunicación entre académicos, esto se basa en el aprendizaje colaborativo. (Pág. 2).

Todo lo anteriormente expuesto. sobre el proceso educativo se complementa en el ambiente de aprendizaje utilizado para el proceso educativo, en este sentido los elementos para tener en cuenta son: infraestructura universitaria, equipamiento y mobiliario, recursos didácticos y tecnológicos y además las zonas de esparcimiento. Para medir la optimización de estos espacios se consideran indicadores usuales de valoración, con estándares disponibles en los modelos de evaluación. (Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje de Carreras, 2017, pág. 34). Quesada-Chaves (2019) afirma que el entorno para el aprendizaje debe ser un espacio que agrade a los actores del proceso educacional.

Es así, como en los criterios de evaluación institucional se establecen indicadores mínimos de calidad tales como: regular el ruido, la iluminación, ventilación, las condiciones óptimas de instalaciones, pupitres, salones, laboratorios, etc., además espacios de recreación para el descanso y esparcimiento, que permitirá despejarse mentalmente, pero para esto, la infraestructura y espacios verdes o áreas de descanso son necesarios al interior de la institución (pág. 6).

Por otro lado, mediante la educación se formarán personas con capacidad crítica, quienes promoverán el cambio en la sociedad, sin embargo, el recurso didáctico y tecnológico muchas veces no es el apropiado como lo indica Santos (1993, p.1,

citado en Quesada, 2019, p. 6) sobre la inflexibilidad de los espacios que muchas ocasiones no aportan en el proceso educativo y son contradictorios con los principios didácticos.

García (2019) en su libro sobre la formación de profesionales socialmente responsables, indica que desde el currículo se evidencian prácticas curriculares y pedagógicas, que incorporan un enfoque de proyección social y transformación del contexto, estrechamente relacionadas con la modalidad aprendizaje – servicio, que se llevará a cabo a través de la generación de convenios interinstitucionales, para el desarrollo de prácticas pre - profesionales, en las que los actores promueven la sinergia de cooperación y hasta la conformación de la bolsa de empleos universitario. (Pág. 334).

Cisneros y Mendoza (2018) opinan que los proyectos de vinculación para la sociedad, desarrollados en las universidades demostraran compromiso mediante las funciones sustantivas propias de la actividad universitaria. En este contexto, la relación académica que se genera entre sociedad - universidad no se verá limitada solo a una u otra comunidad, sino a las que necesitan ser intervenidas que permitan el desarrollo del potencial intelectual de estudiantes orientados por los maestros. (Pág. 55).

Pacheco et al. (2020) realizan la investigación con el propósito de valorar los procesos de gestión de centros de educación superior de las universidades categorizadas en A y B, resultados evidenciados en sus informes de rendición de cuentas, que promueven nuevas políticas y estándares que deberán ser cumplidos para alcanzar la calidad del servicio educativo. (pág. 1), ante lo que Monarca et al. (2019) indican que lograr la calidad educativa es la suma de esfuerzos orientados a alcanzar los estándares, que permitirá el desarrollo de la sociedad, pero lograr esta calidad se constituye en un reto, y debe ser asumida a través del impulso a la investigación, la mejora de la calidad docente y su real vinculación con la sociedad. (pág. 6).

Las características de la calidad se establecen tal como plantea Jones (2009, citado en Sánchez, 2018, pág. 52) que se debe cumplir ciertos estándares determinados en el país o internacionalmente, y parecen estar bajo la presión de producir graduados, cuyos resultados educativos se miden en términos de preparación para el trabajo, tasas de empleabilidad y competencias, en lugar de ponderar su capacidad de desarrollar y desplegar pensamiento crítico e independiente y prepararse para aportar a la sociedad.

En este contexto, Astin et al. (2010, citado en Sánchez, 2018, Pág. 52) estiman que la educación de calidad es la acción transformadora que desarrolla una institución en sus estudiantes, en la que se dispone a formar personas integrales. En otro aspecto Jacques y Boisier (2019) abordan el tema de la calidad, a la luz del enfoque institucionalista, indicando que teóricamente se evidencian manifestaciones en las universidades por cumplir con los indicadores de gestión, sin embargo, en esa dinámica también puede deteriorarse su nivel de calidad. (pág.19). Para convertir las debilidades en fortalezas las universidades, según Robles et al. (2017) deberán elaborar un plan de acción, que definan las estrategias que orientan los objetivos para la mejora institucional, se constituye en una hoja de ruta que orienta a cada uno de los responsables de las actividades, el mismo que es medido mediante indicadores y metas, en espacio de tiempo determinado, así como recursos asignados.

En otro ámbito, se indica que un plan de acción tendrá aspectos importantes que cuenta con un esquema flexible, además de fácil conectividad, para el flujo de entradas, acciones simplificadas, con sentido orientador, que a su vez sea verificable e innovador, para lo cual es necesario desarrollar las siguientes etapas: a. definir objetivos, b. detallar estrategias, c. plantear tareas, d. elaborar hoja de ruta, e. designar responsables, y f. ejecutar lo planificado. Una vez desarrollado y ejecutado el plan de acción, se podrá analizar los resultados, tomar decisiones y plantear recomendaciones. (pág. 4).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Los tipos de investigación utilizados en el presente trabajo son: **según el Propósito: Aplicada**, porque este tipo de investigación tiene como objetivo la transformación social, sus resultados son palpables y para esto, hace uso de toda la información y recursos disponibles. (Rivera, 2019, párr. 3), **Según el Enfoque: Mixta**, porque se constituye en una importante y completa estrategia, con el uso coherente de los lineamientos de aplicación y estableciendo los protocolos pertinentes del proceso investigativo, en este sentido los niveles de preocupación son en el ámbito cuantitativo y cualitativo, y a la naturaleza de cómo se obtiene la información. (Moscoso, 2017, pág.640), **Según el Alcance: Descriptiva**, porque en este alcance se intenta medir con la mayor precisión la data obtenida, es utilizada para describir las características de un hecho o fenómeno, y **Explicativa**, porque se relacionan con investigaciones de temáticas actuales en todos los campos y disciplinas, buscan dar una explicación de las causas relevantes que incidirán en una problemática detectada e investigada. (Díaz y Calzadilla, 2015, pág. 119,120). El **diseño de investigación** que se aplicó es **No Experimental**, se trata de estudios en los que se desarrolla la investigación sin manipular las variables, tal como se dan en su contexto natural y además puede ser transversal o longitudinal. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018,174).

#### 3.2. Variables y operacionalización

La variable independiente para el presente trabajo de investigación ha sido el Plan Integral de Fortalecimiento Académico, el mismo que está definido como un documento que incluye las estrategias de acción de las capacidades institucionales, las mismas pueden variar considerablemente, dependiendo de qué aspectos o procesos específicos de la gestión se pretendan mejorar. (Completa ,2016, pág. 74), de forma Operacional esta variable parte de un diagnóstico que permite elaborar la planificación, para orientar la ejecución de las estrategias, las mismas

que serán evaluadas, y de existir debilidades elaborar el plan de mejoramiento continuo, y sus dimensiones: Planificación, Ejecución, Evaluación, Plan de Acción.

La variable dependiente en este trabajo investigativo ha sido la Calidad del servicio educativo, que es la suma de esfuerzos orientados a alcanzar los estándares como mínimo nacionales, lo que permitiría el desarrollo de las sociedades, pero lograr esta calidad se constituye en un reto y debe ser asumida a través del impulso a la investigación, la mejora de la calidad docente y su real vinculación con la sociedad. (Monarca et al. 2019, pág. 6), y de forma operacional como calidad del servicio educativo se consideran a las acciones orientadas a alcanzar los estándares, a través de la formación especializada de los docentes que sean capaces de generar nuevos conocimientos con el desarrollo de investigaciones, en un entorno de enseñanza aprendizaje que cumpla con las condiciones necesarias para proyectarse con la vinculación social y sus dimensiones son: Calidad docente, Investigación, Entorno de aprendizaje, vinculación Social.

### 3.3. Población, muestra y muestreo.

La **población** se constituye por todos los elementos que participan en la investigación, los cuales cumplen criterios de inclusión y exclusión, (Carrillo, 2015, págs. 5-6). se consideró como población de estudio a todos los docentes, estudiantes y personal administrativo de la Universidad conforme a la tabla de distribución siguiente:

**Tabla 1**

*Población de estudio*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Docentes	451	11.81
Estudiantes de los últimos 4 Semestres	3117	81.64
Administrativos	250	6.55
<b>Total</b>	<b>3818</b>	<b>100.00</b>

Fuente: GTH-UTB. 2020

Elaboración Propia

La **muestra** es una parte o porción de la población, que es seleccionada a través de procedimientos probabilísticos o no probabilísticos (Otzen y Manterola. 2017.pág. 227), para el presente estudio se aplicará el muestreo probabilístico,

siendo la **Unidad de Análisis** cada uno de los docentes, estudiantes y el personal administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo. La técnica del **muestreo** sirve para determinar el número de elementos que compondrán la muestra a ser estudiada. (Carrillo, 2015, pág.10), para hallar el tamaño de la muestra se aplicó la Fórmula para poblaciones finitas de variables cualitativas:

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

Nivel de Confianza al 95% = Z = **1.96**  
 Valor de P = **0.5**  
 Valor de Q = **0.5**  
 Error permitido % = E = **0.06**  
 Población = N = **3818**  
**Tamaño de la Muestra = n = 249**

**Tabla 2**

*Muestra de estudio*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Docentes	30	11.81
Estudiantes de los últimos 4 Semestres	203	81.64
Administrativos	16	6.55
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: GTH-UTB. 2020  
 Elaboración Propia

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

La **técnica** en la investigación permite analizar detalladamente las características de la problemática, a través de la observación y de instrumentos específicos para cada variable. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, Pág. 486), se aplicó la técnica de la encuesta on-line, utilizando (Google-Form), así mismo los **instrumentos** son las herramientas que se usan para la recolección de información, los que se componen por escalas para la medición. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, Pág. 443), en la investigación se utilizó el cuestionario

como un solo instrumento, en el cual se comprendió a las dos variables de estudios con sus dimensiones e indicadores.

### **3.5. Procedimientos**

En una investigación primero se estructura el esquema a desarrollarse, y luego se aplican procedimientos para cumplir cada etapa, para el caso de procesamiento de datos, en primer lugar, consta la recolección y posterior análisis de información para el proceso cuantitativo, en cambio en la investigación cualitativa el recolectar y analizar la información se da paralelamente. (Hernández-Sampieri, y Mendoza 2018, Pág. 443), en la presente investigación después de la recogida de datos, estos se procesaron con la aplicación de Microsoft Excel y también el software SPSS versión 25, los que permitieron obtener estadísticas descriptivas e inferenciales.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Los métodos de análisis de datos pueden variar dependiendo del enfoque de investigación, por ejemplo, para los datos cualitativos el investigador puede auxiliarse de programas de cómputo, pero para la investigación cualitativa existen programas especializados de estadística que buscan garantizar que el proceso y sus resultados son confiables, válidos y cuentan con objetividad cuantitativa. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, Pág. 443).

### **3.7. Aspectos éticos.**

Dentro de los aspectos éticos Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indican que el investigador debe cuestionarse sobre el impacto y consecuencia de la investigación, es así como los aspectos éticos como el respeto, la transparencia, la confidencialidad, la confiabilidad y la autonomía son indispensables y permiten que el desarrollo científico y sus resultados estén siempre al servicio de la humanidad para lograr el bien común, (Pág.45)

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 3**

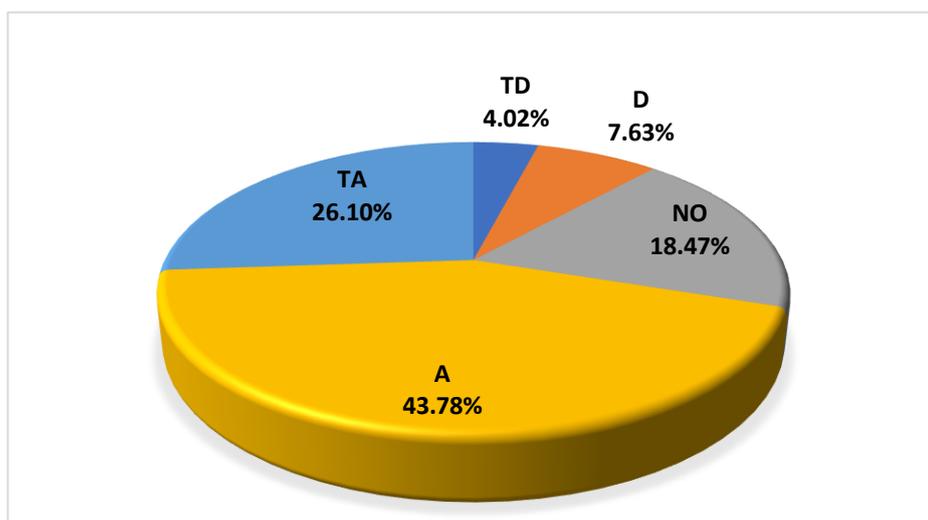
Los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico.

Descripción	fi	%
TD	10	4.02
D	19	7.63
NO	46	18.47
A	109	43.78
TA	65	26.10
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 2**

Los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico.



#### Interpretación:

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico, al respecto un 4.02 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 7.63 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 18.47 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 43.78 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 26.1 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 4**

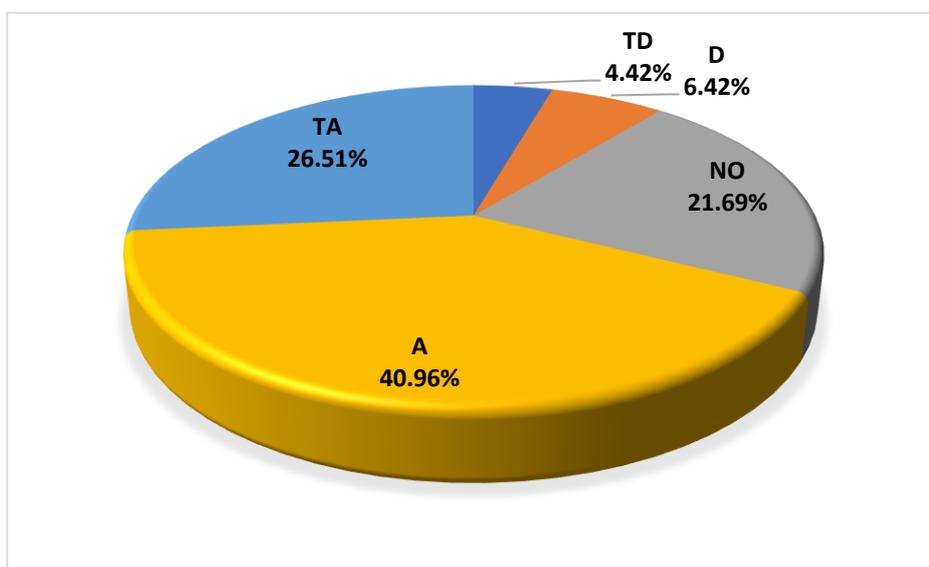
El Plan de Fortalecimiento Académico ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes.

Descripción	fi	%
TD	11	4.42
D	16	6.42
NO	54	21.69
A	102	40.96
TA	66	26.5
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 3**

El Plan de Fortalecimiento Académico, ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si el plan de Fortalecimiento Académico ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes, al respecto un 4.42 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 6.42 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 21.69 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 40.96 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 26.51 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 5**

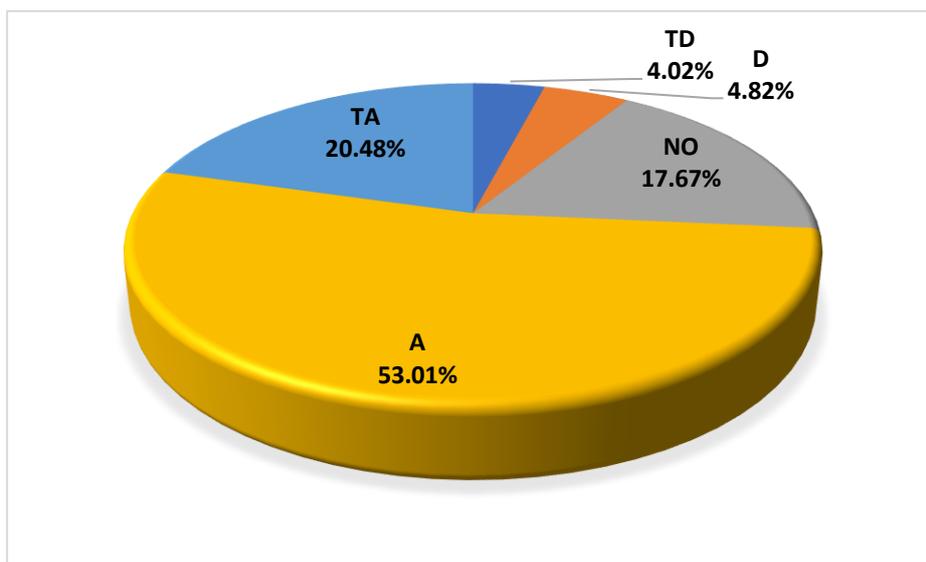
Los indicadores de evaluación académica responden a un Plan de Fortalecimiento institucional.

Descripción	fi	%
TD	10	4.02
D	12	4.82
NO	44	17.67
A	132	53.01
TA	51	20.48
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 4**

Los indicadores de evaluación Académica responden a un Plan de Fortalecimiento institucional.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si los indicadores de evaluación Académica responden a un Plan de Fortalecimiento institucional., al respecto un 4.02 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 4.82 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo, un 17.67 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 53.01 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 20.48 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 6**

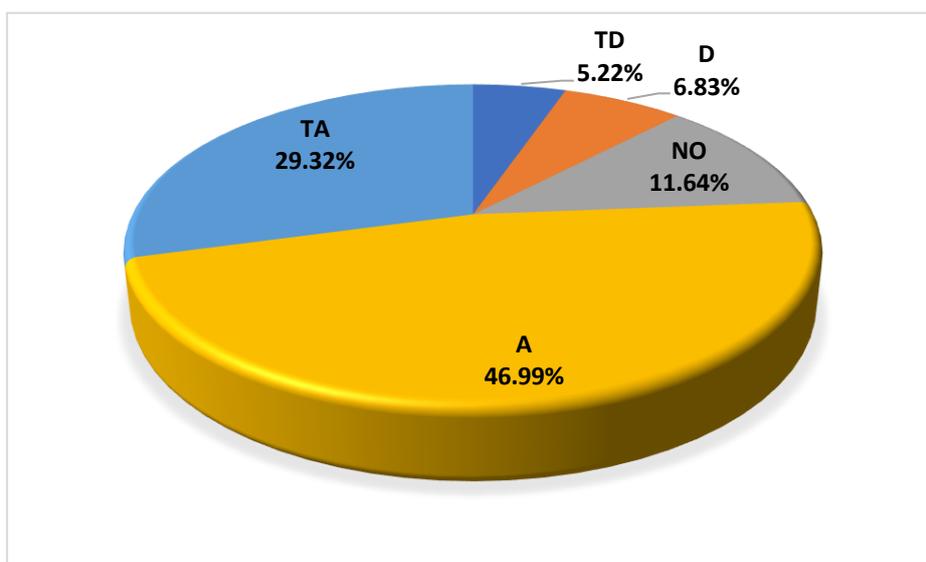
El actual perfil profesional de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo en la institución.

Descripción	fi	%
TD	13	5.22
D	17	6.83
NO	29	11.64
A	117	46.99
TA	73	29.32
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 5**

El actual perfil profesional de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo en la institución.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si el actual perfil profesional de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo en la institución., al respecto un 5.22 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 6.83 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 11.64 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 46.99 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 29.32 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 7**

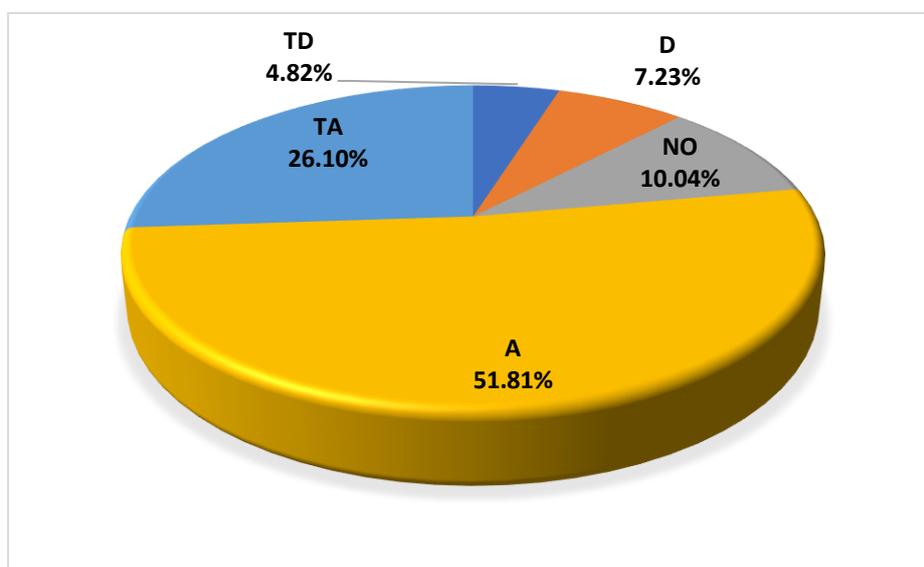
En las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa.

Descripción	fi	%
TD	12	4.82
D	18	7.23
NO	25	10.04
A	129	51.81
TA	65	26.10
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 6**

En las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si en las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa , al respecto un 4.82 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 7.23 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 10.04 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 51.81 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 26.1 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 8**

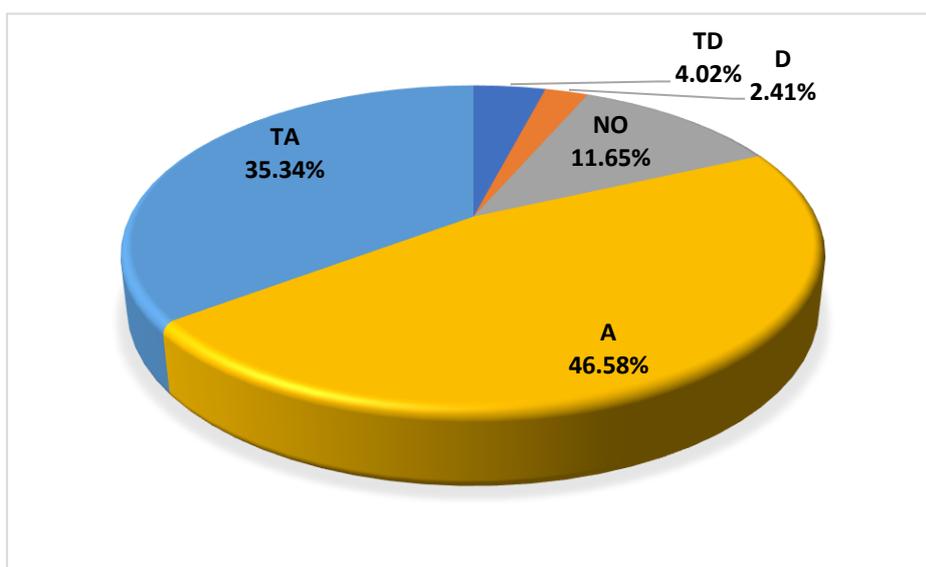
La institución viene promoviendo programas de vinculación social con la comunidad.

Descripción	fi	%
TD	10	4.02
D	6	2.41
NO	29	11.65
A	116	46.58
TA	88	35.34
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 7**

La institución viene promoviendo programas de vinculación social con la comunidad.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la institución viene promoviendo programas de vinculación social con la comunidad, al respecto un 4.02% manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 2.41% solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 11.65% no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 46.58% ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 35.34 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

## Análisis inferencial: Prueba Chi Cuadrado, Normalidad, Correlación.

### Prueba de Hipótesis General

H<sub>0</sub>: El Plan Integral de Fortalecimiento Académico No se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

H<sub>1</sub>: El Plan Integral de Fortalecimiento Académico se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

**Tabla 9**

Tabla cruzada del Plan Integral de Fortalecimiento Académico Vs. Calidad del Servicio Educativo

		Calidad del Servicio Educativo			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Plan Integral de Fortalecimiento Académico	BAJO	Recuento	9	2	0	11
		esperado	0.5	4.3	6.2	11.0
		% del total	3.6%	0.8%	0.0%	4.4%
	MEDIO	Recuento	3	75	17	95
		esperado	4.6	37.0	53.4	95.0
		% del total	1.2%	30.1%	6.8%	38.2%
	ALTO	Recuento	0	20	123	143
		esperado	6.9	55.7	80.4	143.0
		% del total	0.0%	8.0%	49.4%	57.4%
Total	Recuento	12	97	140	249	
	esperado	12.0	97.0	140.0	249.0	
	% del total	4.8%	39.0%	56.2%	100.0%	

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	259.448 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	176.030	4	,000
Asociación lineal por lineal	140.882	1	,000
N de casos válidos	249		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.

### Interpretación:

Como el valor de sig. (valor crítico observado)  $0.000 < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que el Plan Integral de Fortalecimiento Académico se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo.

## Análisis de Correlación

**Tabla 10**

Correlación entre las variables Plan Integral de Fortalecimiento Académico y la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

Correlación de Rho de Spearman			
V. Independiente	V. Dependiente	Coeficiente de correlación	,867**
Plan Integral de Fortalecimiento Académico	Calidad del Servicio Educativo	Sig. (bilateral)	,000
		N	249

Nota; rho=coeficiente de correlación de Spearman; p<.05\*=relación significativa; p<.01\*\*=relación muy significativa

En la tabla 10 se evidencia que la variable Plan Integral de Fortalecimiento Académico tiene una relación positiva alta con la variable Calidad del Servicio Educativo ( $\rho=.867^{**}$ ), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la inexistencia de una relación entre las variables.

**Tabla 11**

Distribución de frecuencias y porcentajes de las variables Plan Integral de Fortalecimiento Académico frente a la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020.

		Calidad del Servicio Educativo							
		BAJO		MEDIO		ALTO		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Plan Integral de Fortalecimiento Académico	BAJO	9	3.61%	2	0.80%	0	0.00%	11	4.42
	MEDIO	3	1.20%	75	30.12%	17	6.83%	95	38.15
	ALTO	0	0.00%	20	8.03%	123	49.40%	143	57.43
	Total	12	4.82%	97	38.96%	140	56.22%	249	100.00

En la tabla 11 se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Plan Integral de Fortalecimiento Académico frente a la variable Calidad del Servicio Educativo, en la que se puede evidenciar los niveles **alto** y **medio** (49.40% y 30.12%) como los que predominan en esa relación.

**Tabla 12**

Correlación entre la Dimensión Planificación y la Variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

Correlación de Rho de Spearman			
V. Independiente	V. Dependiente	Coeficiente de correlación	,786**
Planificación	Calidad del Servicio Educativo	Sig. (bilateral)	,000
		N	249

Nota; rho=coeficiente de correlación de Spearman; p<.05\*=relación significativa; p<.01\*\*=relación muy significativa

En la tabla 12 se evidencia que la dimensión Planificación tiene una relación positiva alta con la variable Calidad del Servicio Educativo ( $\rho=.786^{**}$ ), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la inexistencia de una relación entre las variables.

**Tabla 13**

Distribución de frecuencias y porcentajes de la Dimensión Planificación frente a la variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

		Calidad del Servicio Educativo							
		BAJO		MEDIO		ALTO		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Planificación	BAJO	6	2%	2	0.80%	0	0.00%	8	3.21
	MEDIO	6	2%	69	27.71%	21	8.43%	96	38.55
	ALTO	0	0%	26	10.44%	119	47.79%	145	58.23
	Total	12	4.82%	97	38.96%	140	56.22%	249	100.00

En la tabla 13, se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Planificación, frente a la variable Calidad del Servicio Educativo, en la que se puede evidenciar los niveles **alto** y **medio** (47.79% y 27.71%) como los que predominan en esa relación.

**Tabla 14**

Correlación entre la Dimensión Ejecución y la variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020.

<b>Correlación de Rho de Spearman</b>			
V. Independiente	V. Dependiente	Coeficiente de correlación	,799**
Ejecución	Calidad del Servicio Educativo	Sig. (bilateral)	,000
		N	249

Nota; rho=coeficiente de correlación de Spearman;  $p < .05^*$ =relación significativa;  $p < .01^{**}$ =relación muy significativa

En la tabla 14, se evidencia que la dimensión Ejecución tiene una relación positiva alta con la variable Calidad del Servicio Educativo ( $\rho = .799^{**}$ ), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la inexistencia de una relación entre las variables.

**Tabla 15**

Distribución de frecuencias y porcentajes de la Dimensión Ejecución frente a la variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

		Calidad del Servicio Educativo							
		BAJO		MEDIO		ALTO		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Ejecución	BAJO	8	3.21%	7	2.81%	1	0.40%	16	6.43
	MEDIO	3	1.20%	67	26.91%	16	6.43%	86	34.54
	ALTO	1	0.40%	23	9.24%	123	49.40%	147	59.04
	Total	12	4.82%	97	38.96%	140	56.22%	249	100.00

En la tabla 15, se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Ejecución, frente a la variable Calidad del Servicio Educativo, en la que se puede evidenciar los niveles alto y medio (49.4% y 26.91%) como los que predominan en esa relación.

**Tabla 16**

Correlación entre la Dimensión Evaluación y la variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

<b>Correlación de Rho de Spearman</b>			
V. Independiente	V. Dependiente	Coeficiente de correlación	,753**
Evaluación	Calidad del Servicio Educativo	Sig. (bilateral)	,000
		N	249

Nota; rho=coeficiente de correlación de Spearman; p<.05\*=relación significativa; p<.01\*\*=relación muy significativa

En la tabla 16, se evidencia que la dimensión Evaluación tiene una relación positiva alta con la variable Calidad del Servicio Educativo ( $\rho=.753^{**}$ ), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la inexistencia de una relación entre las variables.

**Tabla 17**

Distribución de frecuencias y porcentajes de la Dimensión Evaluación frente a la variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

		Calidad del Servicio Educativo							
		BAJO		MEDIO		ALTO		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Evaluación	BAJO	8	<b>3.21%</b>	3	<b>1.20%</b>	0	<b>0.00%</b>	11	4.42
	MEDIO	4	<b>1.61%</b>	57	<b>22.89%</b>	13	<b>5.22%</b>	74	29.72
	ALTO	0	<b>0.00%</b>	37	<b>14.86%</b>	127	<b>51.00%</b>	164	65.86
	Total	12	<b>4.82%</b>	97	<b>38.96%</b>	140	<b>56.22%</b>	249	100.00

En la tabla 17, se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Evaluación, frente a la variable Calidad del Servicio Educativo, en la que se puede evidenciar los niveles alto y medio (51.0% y 22.89%) como los que predominan en esa relación.

**Tabla 18**

Correlación entre la Dimensión Plan de Acción y la variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

<b>Correlación de Rho de Spearman</b>			
V. Independiente	V. Dependiente	Coeficiente de correlación	,565**
Plan de Acción	Calidad del Servicio Educativo	Sig. (bilateral)	,000
		N	249

Nota; rho=coeficiente de correlación de Spearman; p<.05\*=relación significativa; p<.01\*\*=relación muy significativa

En la tabla 18, se evidencia que la dimensión Plan de Acción tiene una relación positiva moderada con la variable Calidad del Servicio Educativo ( $\rho=.565^{**}$ ), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la inexistencia de una relación entre las variables.

**Tabla 19**

Distribución de frecuencias y porcentajes de la Dimensión Plan de Acción frente a la variable la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

		Calidad del Servicio Educativo							
		BAJO		MEDIO		ALTO		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Plan de Acción	BAJO	8	3.21%	2	0.80%	0	0.00%	10	4.02
	MEDIO	1	0.40%	70	28.11%	47	18.88%	118	47.39
	ALTO	3	1.20%	25	10.04%	93	37.35%	121	48.59
	Total	12	4.82%	97	38.96%	140	56.22%	249	100.00

En la tabla 19, se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Plan de Acción, frente a la variable Calidad del Servicio Educativo, en la que se puede evidenciar los niveles alto y medio (37.35% y 28.11%) como los que predominan en esa relación.

## V. DISCUSIÓN

De los resultados presentados en la figura 2, sobre si los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico, un 43.78 % están de acuerdo, lo que está en correspondencia con lo manifestado por Completa (2016), quien establece que un plan, es la hoja de ruta que debe seguir una institución para mejorar sus procesos, que deberá incluir un diagnóstico exhaustivo que presenta las debilidades que serán reorientadas y fortalecidas. Asimismo, Robles et al. (2017) indican que un plan debe contar con un esquema flexible de acciones simplificadas, que sean verificables para el análisis y toma de decisiones (pág. 4).

En relación con los datos obtenidos en la figura 3, referente a si el plan de Fortalecimiento Académico ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes, al respecto un 40.96 % refieren estar de Acuerdo y el 26.51 % están Totalmente de Acuerdo, estas opiniones se asocian a la opinión de Tardif y Cantón (2018), que afirman que la actividad del profesor no es una tarea sencilla y que debe capacitarse para desarrollar competencias pedagógicas, tecnológicas e investigativas. (pág. 133). Consecuente a los resultados, Orozco (2017), manifiesta que el profesional en educación demostrará su profesionalismo, capacitándose en áreas relacionadas con los entornos académicos. (pág.156). Así mismo, esto se relaciona con lo mencionado por García-Garnica (2018) y Marzo y Figueras (1990 citado en Rodríguez y Rivadulla, 2017, pág. 437), que refieren que las acciones que identifican a un docente de calidad se evidencian en 5 capacidades que son: la capacidad directiva, interactiva, formativa, motivadora y colaborativa, Pero esto no es todo, el docente además considerara su rol social, y para probar la experiencia profesional, demostrará el interés por la didáctica, mediante el cual se evidencie su vocación por la enseñanza.

La evaluación en las instituciones de educación superior, son procesos que proveen resultados objetivos que orientan la toma de decisiones, es así que la pregunta 10 sobre si los indicadores de evaluación Académica responden a un plan de fortalecimiento institucional, al respecto un 53.01 % refieren estar de Acuerdo y el

20.48 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado, en contraposición a los resultados obtenidos, Castillo, et al. (2019) definen a la evaluación como un apoyo decisorio para quien gerencie, propiciando actividades de control en cada nivel con la finalidad de comparar lo planificado versus lo ejecutado. (pág. 71), así mismo Ladrón de Guevara (2018) precisa que la evaluación de programas y los proyectos son planificaciones relacionadas. Un primer paso para la evaluación es un diagnóstico de la situación que vive la institución que se evaluará, por lo cual, evaluar el nivel de desempeño educativo no solo será aplicable a los estudiantes, también se aplica a docentes y personal de apoyo. (pág.60)

En la pregunta 15 sobre si el actual perfil profesional de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo en la institución, al respecto un 46.99 % refieren estar de Acuerdo y el 29.32 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado. Estos resultados se relacionan con lo manifestado por García-Garnica (2018) quien afirma que la calidad del docente se evidencia en dos aspectos del profesional, las acciones evidenciables en su desempeño y el cúmulo de conocimientos certificados por instituciones de formación y de experiencias acumuladas en su trayectoria. (pág. 141). Por lo tanto, el perfil profesional del docente en la actualidad según Arreola (2019) debe contemplar para su desempeño la aplicación de estrategias de enseñanza actualizadas con el uso de la tecnología para el desarrollo del aprendizaje significativo, actividades que evidencien su nivel de formación y profesionalismo. (pág. 6).

Además en relación con los datos obtenidos en la figura 3, referente a si el plan de fortalecimiento académico ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes, al respecto un 40.96 % refieren estar de acuerdo y el 26.51 % están totalmente de acuerdo, estas opiniones se asocian a lo manifestado por Tardif y Cantón (2018), quienes afirman que el profesor debe capacitarse constantemente, como una opción para desarrollar competencias pedagógicas, tecnológicas e investigativas. (pág. 133). También García-Garnica (2018) refieren que las capacidades que identifican a un docente de calidad son: la capacidad directiva, interactiva, formativa, motivadora y colaborativa, con lo que

demonstrara su vocación por la enseñanza con lo que complementara su rol en la sociedad. pág. 437).

De acuerdo con los datos obtenidos, y desagregados en la figura 19, sobre si en las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa, al respecto un 51.81 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 26.1 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado. Esto está en correspondencia con lo que León et al. (2017) afirman en relación con la Investigación Científica en el contexto universitario que tiene como fin desarrollar conocimientos, impulsar avances con carácter innovador que permitan solucionar problemas del contexto. (pág. 53).

Alvites (2015) indica que cada estudiante genera su propia cultura investigativa, y para este objetivo los semilleros son los espacios universitarios que mejor se ajustan al desarrollo investigativo, porque los alumnos interactúan con equipos de investigadores experimentados. (pág. 63). En otro aspecto Saavedra et al. (2015) señalan que educar a los jóvenes a través de la generación de investigaciones teóricas, y en algunos casos investigaciones básicas permiten desarrollar las habilidades críticas de situaciones problemáticas del contexto. (pág.399).

En un contexto más amplio, la investigación en las universidades según Sancho (2001, citado en Rivadeneyra, et al. 2016, pág. 50) debe permitir la actualización de contenidos en asignaturas, pues la investigación y la academia están estrechamente relacionadas, indican que una buena oportunidad de incursionar en investigación, son agrupaciones de académicos para el desarrollo de Investigaciones, en los que se promueva la innovación para el desarrollo (I+D+I), que no solo aportan al cumplimiento de un indicador de evaluación, sino que también favorecen a la generación de producción científica del maestro, que se demostrara en los eventos científicos realizados a nivel nacional e internacional.

En otro ámbito Andrade, et al. (2018) exponen que los centros de educación superior podrán desarrollar la investigación fortaleciendo los aprendizajes de los estudiantes y su cultura de investigador motivándolos en la lectura, la indagación

de problemáticas, así como la interacción con otros compañeros en las mismas aulas de clases. (pág. 120).

Así mismo, Rappoport y Rodríguez (2019) afirman que los congresos son una oportunidad para aprender de los ponentes, pero también para entablar contactos que permitan intercambiar experiencias, y es que la investigación y la publicación científica son dos actividades íntimamente relacionadas, puesto que la primera no culmina cuando se obtienen los resultados o se entrega y defiende un informe final; sino que llega a su fin cuando se socializa el nuevo conocimiento. Por su parte, los Indicadores de Impacto, consideran la cantidad de citas que obtienen, y a partir del reconocimiento otorgado por otros investigadores. (pág. 7). Al respecto León (2017) establecen que es primordial la socialización de los resultados obtenidos en las investigaciones en revistas científicas en las principales bases de datos para el aumento del prestigio de los autores y un mayor desarrollo de un área del conocimiento. (pág. 61).

En la figura 7 se expresan las opiniones sobre si la institución viene promoviendo programas de vinculación social, y al respecto un 46.58 % están de acuerdo y el 35.34 % están totalmente de acuerdo. Esto se relacionan con lo manifestado por García (2019), que refiere que la formación de profesionales socialmente responsables, deben darse desde el currículo que evidencien prácticas curriculares y pedagógicas que incorporen un enfoque de proyección social y transformación del contexto. (Pág. 334). Así mismo, Cisneros y Mendoza (2018) opinan que los proyectos de vinculación para la sociedad demostrarán compromiso mediante las funciones sustantivas propias de la actividad universitaria. Este nexo será establecido formalmente a través de normativas y reglamentaciones en los que se determinen los acuerdos entre universidad y actores sociales que den respuestas a las demandas de la comunidad, (Pág. 55).

## VI. CONCLUSIONES

En la presente investigación se concluye lo siguiente:

1. Se elaboró el plan integral de fortalecimiento académico, cuya estructura interna permite viabilizar el accionar del plan en mención, para promover la mejora de la calidad del servicio educativo que brinda la Universidad Técnica de Babahoyo.
2. Existe la necesidad, que los docentes cuenten con formación académica, experiencia profesional y capacitaciones acorde a las asignaturas asignadas, tal como opina el 86,31% de los encuestados (tabla 4); así mismo, respecto a los procesos de investigación formativa y producción científica de los docentes, se evidencia que los docentes deben potenciar la cultura investigativa; además frente a los entornos de aprendizaje con los que actualmente cuenta la institución, queda claro que estos merecen mayor nivel de atención, actualización de los equipos, materiales y recursos didácticos, así como también, adecuar los espacios universitarios, y en lo relacionado a los programas de vinculación social, los encuestados se pronunciaron a favor un 81.92% indicando que la universidad debe acercarse a la sociedad, a través de convenios interinstitucionales que permitan el desarrollo de los proyectos de investigación acorde a los requerimientos sociales.
3. Se identificaron los factores que están influyendo en la calidad del servicio educativo, los que de cierto modo no están alejados a las funciones propias de la actividad universitaria, sin embargo, estas actividades deben completar el ciclo administrativo que inicia con una pertinente planificación, y que de acuerdo con las opiniones de un 69.88% (tabla 3) se deberán fortalecer.
4. Para el diseño del plan integral de fortalecimiento académico se contempló una estructura de 3 fases que agrupan los procesos más relevantes y a la vez, complementarios entre sí, como son la planificación pertinente, la ejecución de estrategias educativas y la evaluación de los procesos, que garantizaran el mejoramiento continuo, con lo que se potenciara la calidad del servicio educativo de la Universidad Técnica de Babahoyo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la universidad fortalecer los procesos de planificación institucional, incluyendo una dinámica sistémica que asegure el seguimiento y control de la calidad del servicio educativo.
2. Así mismo, se recomienda a las autoridades educativas de la universidad, realizar evaluaciones permanentes, con indicadores claros que evidencien el desarrollo de los procesos académicos, de investigación y su relación con la sociedad.
3. A las diferentes dependencias universitarias que promueven la interrelación con organismos y/o instituciones de la comunidad, se recomienda establecer mesas de diálogo sobre temas de interés en común para concretar convenios de desarrollo bidireccional.
4. A los docentes de la universidad se recomienda, permanecer en constante actualización en el área de su formación profesional, así como capacitaciones en pedagogía, tecnología e investigación formativa que aporten al área específica de su competencia, que perfeccione su perfil profesional y repotencie el proceso de enseñanza aprendizaje.
5. Aplicar de manera oportuna el Plan Integral de Fortalecimiento Académico, en la institución, con el fin de mejorar progresivamente la calidad educativa.

## **VIII. PROPUESTA**

### **TÍTULO**

Plan integral de fortalecimiento académico para la mejora continua de la Universidad Técnica de Babahoyo.

### **INTRODUCCIÓN**

Las instituciones de educación superior en el Ecuador, se encuentran en una dinámica constante de perfeccionamiento de sus procesos, es así, que después de realizar la presente investigación en la Universidad Técnica de Babahoyo, se identificaron aspectos relacionados directamente con la parte académica que de acuerdo a los resultados obtenidos se ha evidenciado que necesitan ser repotenciados, ante esta situación, se presenta el Plan de Fortalecimiento Académico para la mejora continua, teniendo en cuenta los procesos básicos de administración, como son: planificación, ejecución y evaluación.

Con este plan se busca mejorar aspectos relacionados con la pertinencia académica, desde una visión general para la selección de la planta docente y su articulación eficiente con los programas de estudio y con el desarrollo de la investigación desde la misma cátedra, mediante la formación académica de los estudiantes, hasta la producción científica de los docentes, otro aspecto importante son las condiciones institucionales que permiten que el proceso de enseñanza y aprendizaje alcance su objetivo, y por último, la relación de la universidad con la sociedad, considerando las intenciones del trabajo conjunto de los actores educativos y sociales, que evidencien acuerdos normados para lograr beneficios comunes con la ejecución de proyectos que aborden diferentes áreas del conocimiento, con lo que se beneficie a la sociedad.

### **OBJETIVOS**

#### **Objetivo General**

Proponer un plan de fortalecimiento académico en base a la mejora continua para garantizar la calidad del servicio educativo.

## **Objetivos Específicos**

1. Elaborar la planificación para asegurar el fortalecimiento académico.
2. Ejecutar las etapas del Plan de fortalecimiento Académico.
3. Evaluar el impacto de eficacia y eficiencia de la aplicación del plan de fortalecimiento Académico.

## **FUNDAMENTACIÓN**

### **Fundamentación Epistemológica**

La presente propuesta, se fundamenta epistemológicamente en el conocimiento sobre la problemática que se ha generado referente a la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, partiendo de que en la Constitución de la República del Ecuador en el art. 26 se establece que la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida, y un deber ineludible e inexcusable del estado ecuatoriano. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 16), además en la Ley Orgánica de Educación Superior, en su art. 36, se determina que, debido a la importancia de la Educación superior para el desarrollo del país, se deberán asignar los recursos económicos, al menos el 6% del presupuesto de cada Universidad, para que se genere, publique y difunda la investigación científica. (Ley Orgánica de Educación Superior, 2010, pág. 21).

La propuesta planteada, busca generar mecanismos a través del conocimiento, sobre las estrategias a seguir al desarrollar el Plan de fortalecimiento, es así, que teóricamente se hace referencia a la articulación de la gestión con la mejora continua de los procesos, tal como lo menciona Terrones (2016), que indica que la educación superior deberá relacionarse con la necesidad educativa de la sociedad, y, que el impacto será evidenciado en el desempeño de sus egresados, mediante las acciones positivas que se relacionen con el desarrollo de la localidad en la que se desenvuelven y del país. (parr. 3). Para esto se toma de referencia al proceso administrativo denominado ciclo de Deming, que con su estructura cíclica busca la mejora continua constante y motiva a planificar, hacer, revisar, actuar. Estas etapas se han convertido en una herramienta fundamental en las organizaciones para lograr la calidad, el mejoramiento continuo, y la estandarización de los procesos,

Este proceso de administración, que evidencia cualidades de quien dirige la institución, en la actualidad está apoyado en las tecnologías de información y comunicación, que facilita el procesamiento de información. Mustakero y Borissova (2017, citado por Salas-Rueda, 2018, pág. 10). Así mismo La Verde et al. (2019) refieren la importancia de la adopción del modelo P.D.C.A. que motiva acciones que están estrechamente asociadas con la planificación, implementación, control y continuidad de la mejora de los procesos, en este contexto, el método encuentra una aplicación simple e informal para realizar pequeñas modificaciones y mejoras en todo el procedimiento, con lo que se aseguraría una mejora significativa en la calidad del servicio educativo. (pág. 1)

### **Fundamentación Práctica**

La fundamentación práctica de esta propuesta se centra en la implementación y ejecución del plan de fortalecimiento académico, que permitirá afrontar situaciones que no están aportando el propósito institucional, que es dar un servicio educativo de calidad. De la misma forma, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior indica que el aseguramiento de la calidad se basa en un conjunto de procesos sistemáticos que se proyectan a largo plazo, y que buscan generar la cultura institucional, que integran a toda la comunidad educativa. (Modelo de evaluación externas de universidades y escuelas politécnicas, 2019, pág. 14).

### **Fundamentación Social**

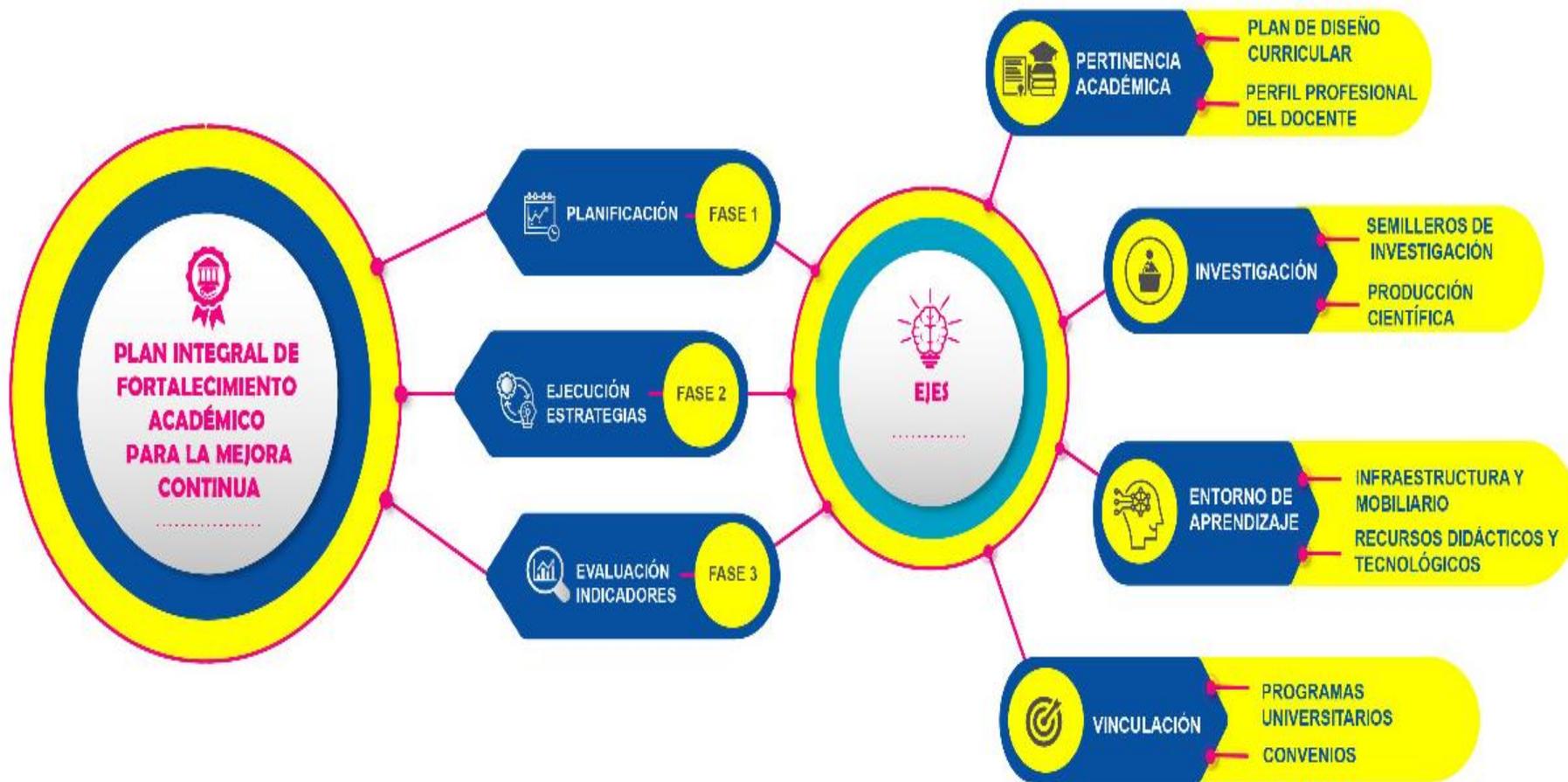
Esta propuesta, con su diseño dinámico, permitirá formar profesionales, capaces de asumir los retos que la sociedad le demanda, el hecho de mejorar los procesos internos relacionados con la pertinencia académica, investigación, infraestructura, equipamiento y tecnología, al servicio de la sociedad, garantizarán la calidad del servicio educativo, la intención en sí, es la generación de un proceso cíclico, sistemático, con el que los procesos de actualización sean constantes, permanentes para beneficio social.

## **DESARROLLO**

Un plan de fortalecimiento académico, tiene muchas formas de presentación, pero en la presente propuesta consta de tres fases que son: planificación de los procesos, ejecución de las estrategias y evaluación de indicadores de resultados, con esta estructura, se han establecido los elementos fundamentales que deberán fortalecerse, y que se encuentran fuertemente ligados entre sí, se evidencia la necesidad de establecer un esquema integrado que debe responder a la formación integral que necesitan los estudiantes en cada área del conocimiento, por ello, para alcanzar la calidad del servicio educativo, como propuesta se presenta el Plan de Fortalecimiento Académico para la Mejora Continua, tal como se aprecia en la figura 8.

**Figura 8**

*Estructura del Plan de Fortalecimiento Académico para la mejora continua de la U.T.B*



## Fase 1: Planificación de procesos

**Tabla 20**

Esquema general de la Fase 1 – Planificación de Procesos

DIM	INDICADOR 1	INDICADOR 2
<b>Pertinencia académica</b>	<b>Planificación sobre el desarrollo del Plan de diseño curricular</b>	<b>Planificación sobre el análisis del Perfil profesional del docente</b>
	a. Diagnosticar la oferta educativa actual. b. Diagnosticar la oferta educativa que la sociedad requiere. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico de las políticas del sistema educativo nacional e internacional.</li> <li>- Diagnóstico del contexto laboral.</li> <li>- Diagnóstico de tendencias Tecnológicas.</li> <li>- Diagnóstico del sistema de educación inicial, media y bachillerato, y su articulación con el sistema de educación superior.</li> <li>- Diagnóstico del contexto cultural.</li> <li>- Análisis de opiniones de profesores, estudiantes y graduados</li> </ul> c. Diseño de los nuevos planes curriculares. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar el diseño de plan curricular de las carreras y o programas</li> </ul>	a. Diagnóstico de políticas y normativas generales y específicas, nacionales e internacionales. b. Análisis de relación de los títulos profesionales de los aspirantes a docentes con las normativas para la Armonización de Nomenclatura de Títulos profesionales y de grados en Ecuador. c. Análisis de la Formación profesional con relación a la asignatura. d. Análisis de la formación profesional de los docentes en 5 aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación profesional</li> <li>- Experiencia profesional</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Producción científica</li> <li>- Resultados de Evaluaciones de desempeño.</li> </ul>
<b>Investigación</b>	<b>Planificación sobre el desarrollo del Semilleros de Investigación</b>	<b>Planificación para promover la Producción científica</b>
	a. Programación de cursos de Investigación. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de conocimiento de los docentes, sobre el desarrollo de semilleros de investigación.</li> <li>- Diseñar la programación de cursos de Investigación formativa.</li> <li>- Determinar los conocimientos a desarrollarse en cada ciclo de estudios.</li> </ul> 2. Articulación los proyectos de Investigación en los diferentes niveles académicos.	a. Investigaciones publicadas por los docentes. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las normativas externas e internas sobre los procedimientos de investigación en la educación superior.</li> <li>- Valorar el nivel de producción científica de los docentes.</li> <li>- Establecer si el área del conocimiento, de la producción científica de los docentes está relacionada con la oferta académica, y los dominios de investigación de la institución.</li> <li>- Determinar los procedimientos para participar en proyectos de investigación científica institucionales.</li> </ul> b. Proyectos de investigaciones desarrollados.
<b>Entorno de aprendizaje</b>	<b>Planificación para establecer los Recursos didácticos y tecnológicos</b>	<b>Planificación para establecer el Equipamiento y mobiliario</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar la disponibilidad y pertinencia de recursos didácticos.</li> <li>- Diagnosticar la disponibilidad y pertinencia de recursos tecnológicos.</li> <li>- Elaboración del plan de implementación de recursos educativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración del diagnóstico de disponibilidad de equipos.</li> <li>- Elaboración del diagnóstico de mobiliario educativo.</li> <li>- Elaboración del plan de implementación de equipamiento y mobiliario.</li> </ul>
<b>Vinculación Social</b>	<b>Planificación para establecer los Convenios Interinstitucionales</b>	<b>Planificación para desarrollar los Programas universitarios de desarrollo social</b>
	Programación de Cartera de convenios, basados en las fortalezas de la instituciones y debilidades del contexto. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de requerimientos sociales relacionados con los dominios institucionales.</li> <li>- Determinación de cobertura que cada carrera o programa puede abordar en función de la oferta académica.</li> <li>- Gestiones entre representantes de instituciones estableciendo los acuerdos de cooperación mutua.</li> </ul>	Plan de programas universitarios para el desarrollo social. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de dominios de investigación de cada carrera.</li> <li>- Elaboración de proyectos de vinculación con impactos social.</li> <li>- Valoración de los beneficios recibidos por la comunidad por parte de la institución.</li> </ul>

## Fase 2: Ejecución de estrategias

En la fase 2 de este plan se ponen en práctica todas las acciones que se planificaron en la fase 1 para alcanzar la calidad del servicio educativo, es por esto que se desarrolla la siguiente estructura (tabla 21).

**Tabla 21**

Esquema general de la Fase 2 – Ejecución de Estrategias

ESTRATEGIAS	ACCIONES	BENEFICIARIOS
E. de procesos para garantizar la Pertinencia académica	<p><b>- Plan de diseño curricular</b></p> <p>Análisis y evaluación de la pertinencia del programa académico. Diseño y ejecución de los planes de estudios. Determinación del profesional docente en correspondencia con el micro currículo del programa académico.</p> <p><b>- Perfil profesional del docente</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar normativas de selección</li> <li>2. Convocatoria al proceso de selección</li> <li>3. Recepción de expedientes docentes</li> <li>4. Evaluación de Expedientes</li> <li>5. Entrevista con expertos del área</li> <li>6. Clase Magistral.</li> <li>7. Publicación de Resultados</li> </ol>	Estudiantes Docentes Personal administrativo y de servicio en la institución y la Comunidad
E. de procesos para Promover la investigación	<p><b>-Semilleros de Investigación</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de contenidos de investigación en los niveles de formación Básica, profesionalizante y de integración curricular.</li> <li>2. Integración de la comunidad educativa en el desarrollo de proyectos de Investigación.</li> </ol> <p><b>- Producción científica</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de investigaciones científicas</li> <li>2. Participación en proyectos de investigación.</li> </ol>	
E. de procesos para adquisición y adecuación de entornos de aprendizaje	<p><b>-Equipamiento y mobiliario</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecución del plan de implementación de equipamiento y mobiliario.</li> </ol> <p><b>Recursos didácticos y tecnológicos.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecución del Plan de implementación de recursos educativos.</li> </ol>	
E. de procesos para vinculación de procesos académicos con la sociedad.	<p><b>-Convenios</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socialización de intenciones de convenios con actores de instituciones y sociedad.</li> <li>2. Firma de convenios específicos.</li> <li>3. Ejecución de convenios</li> </ol> <p><b>Programas universitarios de desarrollo social</b></p> <p>Ejecución del Plan de programas universitarios para el desarrollo social.</p>	

### Fase 3: Evaluación de indicadores de resultados

En la fase 3 de este plan y la ejecución de este se evalúa en cada dimensión, estos resultados permitirán aplicar el modelo de gestión de mejora continua, las debilidades y fortalezas serán establecidas y las oportunidades y amenazas identificadas, con lo que se podrá tomar las mejores decisiones que garanticen el logro constante de la calidad del servicio educativo, tal como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 22**

Esquema general de la Fase 3 – Evaluación de indicadores de resultados.

DIMENSIÓN	INDICADOR 2		FASE 2			
	Plan de diseño curricular	C	I	Perfil profesional	C	I
E. de la pertinencia académica	1. Oferta académica actualizada			Docentes comprometidos		
	2. Demanda de los servicios educativos			Docentes proactivos		
	3. Número de docentes especialistas en relación con cada asignatura del plan de estudios.			Docentes especializados		
				Docentes con capacidades pedagógicas		
				Docentes con dominio en tecnologías.		
Investigación	<b>Semilleros de Investigación</b>	<b>C</b>	<b>I</b>	<b>Producción científica</b>	<b>C</b>	<b>I</b>
	1.- Verificación de competencias en investigación acorde al nivel de aprendizaje de los estudiantes.			1. Verificación de participaciones en eventos de índole científica.		
	2. Verificación de conformación de equipos multidisciplinarios integrados por docentes y estudiantes.			2. Permanencia y participación en los proyectos de investigación.		
Entorno de aprendizaje	<b>Recursos didácticos y tecnológicos</b>	<b>C</b>	<b>I</b>	<b>Equipamiento y mobiliario</b>	<b>C</b>	<b>I</b>
	1. Encuesta de satisfacción de estudiantes y docentes.			1. Encuesta de satisfacción de estudiantes y docentes		
Vinculación Social	<b>Convenios Interinstitucionales</b>	<b>C</b>	<b>I</b>	<b>Programas universitarios de desarrollo social</b>	<b>C</b>	<b>I</b>
	1. Número de beneficiados			1. Número de beneficiados		
	2. Nivel de satisfacción de los involucrados			2. Nivel de satisfacción de los involucrados		
	3. Numero de convenios ejecutados			3. Numero de convenios ejecutados		

Escala de valoración: Cumplimiento = C, incumplimiento= I

## EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

El plan integral de fortalecimiento académico para la mejora continua se sustenta en la filosofía de adaptación constante a los entornos cambiantes, y exigencias de los usuarios que presenta el modelo de gestión de la calidad total, el mismo que promueve la aplicación de estrategias para solventar equilibradamente los requerimientos y las proyecciones de los involucrados en el proceso educativo. Del mismo modo, se fundamenta en el modelo de calidad y excelencia de la EFQM, que necesita del diagnóstico de cada instancia de la organización para proyectarse a la mejora continua. Por lo planteado, y con el interés de dejar sentadas las bases para la evaluación de la pertinencia del plan de fortalecimiento académico, se desarrolla la siguiente estrategia secuencial, con lo que se pretende identificar debilidades y fortalezas de las cuatro dimensiones que se desarrollan en las tres fases del plan, para lo que será necesario, aplicar progresivamente técnicas e instrumentos apoyados en la tecnología que permitan analizar los siguientes aspectos:

1. Verificar la pertinencia de la planificación en cada fase.
2. Analizar la eficiencia de las estrategias de ejecución en cada dimensión.
3. Valorar los resultados y su relación con el cumplimiento de los indicadores de calidad.

**Tabla 23**

Esquema general de la Fase 3 – Evaluación de indicadores de resultados.

FASES	1 PLANIFICACIÓN DE PROCESOS	2 EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS	3 EVALUACIÓN DE INDICADORES	RESULTADOS
Pertinencia académica	Verificar la pertinencia de la planificación en cada fase.	Analizar la eficiencia de las estrategias de ejecución en cada dimensión.	Valorar los resultados y su relación con el cumplimiento de los indicadores de calidad.	Mejora continua = Calidad del servicio educativo
Investigación				
Entorno de aprendizaje				
Vinculación Social				

Con los resultados de la evaluación del plan de fortalecimiento académico, se podrá identificar la necesidad de la mejora, así como la necesidad de cambios, estableciendo los motivos, para la búsqueda de soluciones y posterior, toma de decisiones que garanticen la calidad del servicio educativo.

**COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO (CVC)**

<b>Título de la Investigación:</b>	<b>PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR, 2020</b>
------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Nombre del Investigador:</b>	<b>INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL</b>
---------------------------------	----------------------------------------

<b>Criterio de Valoración</b>	<b>APLICACIÓN DE PROPUESTA</b>
-------------------------------	--------------------------------

<b>Fecha:</b>	<b>31/12/2020</b>
---------------	-------------------

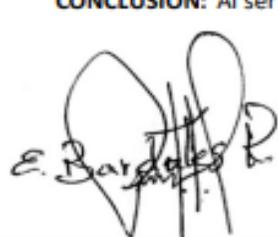
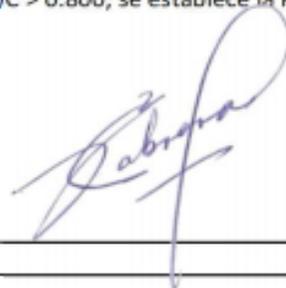
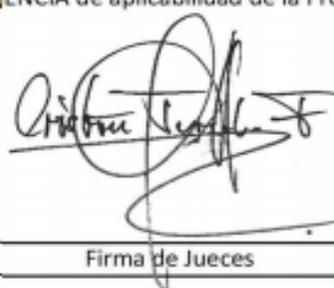
<b>Número de Jueces</b>	<b>5</b>
-------------------------	----------

<b>Escala Evaluativa</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Buena</b>	<b>Muy Buena</b>	<b>Excelente</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>Regla de Decisión:</b>	<b>CVC ≤ 0.800</b>	<b>No es Aceptable</b>
	<b>CVC &gt; 0.800</b>	<b>Es Aceptable</b>

Item	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	$\Sigma X_{ij}$	$M_x = (\Sigma X_{ij}/J)$	$CVC_i = M_x / V_{max}$	$Pe_i = (1/J)^N$	$CVC_{ic} = CVC_i - Pe_i$
<i>Pertinencia</i>	4	3	4	4	4	19	3.8	0.950	0.00032	0.950
<i>Redacción</i>	3	3	4	3	4	17	3.4	0.850	0.00032	0.850
<i>Claridad</i>	3	4	4	4	3	18	3.6	0.900	0.00032	0.900
<i>Consistencia</i>	4	4	3	4	3	18	3.6	0.900	0.00032	0.900
<i>Estructura</i>	4	3	4	4	4	19	3.8	0.950	0.00032	0.950
<i>Metodología</i>	4	4	3	4	4	19	3.8	0.950	0.00032	0.950
									<b>CVC</b>	<b>0.916</b>

**CONCLUSIÓN:** Al ser el CVC > 0.800, se establece la PERTINENCIA de aplicabilidad de la Propuesta desarrollada.



Firma de Jueces

## REFERENCIAS

- Abbas ALTabtabae, F. y Yusuf, F., (2019) Rgementole of Knowledge Management Processes in Improving Quality of Educational Services “Applied Study of Sample Views From Faculty Members in a Nukmber of Faculties of the university of THI-QAR”. *International Journal of Management*, 10 (5), 2019, págs. 115-127. <https://ssrn.com/abstract=3508735>
- Alvites, C. (2015). Creación e implementación de semilleros de investigación en la Dirección Universitaria de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas. *Revista semestral de divulgación científica Hamut'ay*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5665696>
- Andrade, J., Lozano, N., Leiva, K. y Sepúlveda, M. (2018). Representaciones sociales sobre la admisión, permanencia y abandono de centros de investigación en la sucursal de la Universidad de San Buenaventura en Medellín, campus de Armenia. *El Ágora U.S.B.*, 18 (1), 105-130. <http://www.scielo.org.co/pdf/agor/v18n1/1657-8031-agor-18-01-00105.pdf>
- Ansari, J. y Khan, N. (2020). Exploring the role of social media in collaborative learning the new domain of learning. *Smart Learning Environments*, 7(1) doi:10.1186/s40561-020-00118-7
- Araujo, M. (2016). Pertinencia académica profesional en la formación de docentes para Educación Inicial en el estado Trujillo: Una propuesta a partir de la investigación-acción. *Revista Educere*. 20 (65). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/356/35646429009/html/index.html>
- Arreola, R. (2019). Formación y evaluación docente basada en un perfil por competencias. Una propuesta desde la práctica reflexiva. *Revista Educación*, 43 (2). Universidad de Costa Rica. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/30898>
- Barreno, M., Barreno, Z. y Olmedo, A. (2018). La educación superior y su vinculación con la sociedad: referentes esenciales para un cambio. *Revista Universidad y Sociedad*. pp.40-45. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n3/2218-3620-rus-10-03-40.pdf>
- Becerra, A. (2019). Las cinco cuentas pendientes con la universidad española. *Cadena Ser*. [https://cadenaser.com/ser/2019/09/22/sociedad/1569137230\\_616613.html](https://cadenaser.com/ser/2019/09/22/sociedad/1569137230_616613.html)

- Blog Calidad y Excelencia (27 de noviembre de 2019). EFQM 2020 Principales cambios en el nuevo Modelo Europeo de Excelencia Madrid. ISOTools Excellence. <https://www.isotools.org/2019/11/27/efqm-2020-principales-cambios-en-el-nuevo-modelo-europeo-de-excelencia-se-renueva/>
- Boroel, B. y Arámburo, V. (2016). El posicionamiento del docente ante la formación en valores en la educación superior. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. pp. 463-482. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v7n13/2007-7467-ride-7-13-00463.pdf>
- Bournissen, J. (2019). Modelo pedagógico para la Facultad de Estudios Virtuales de la Universidad Adventista de La Plata. Argentina. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/402708/tjmb1de%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo, A. (2015) Población y Muestra. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Castañeda, G. (2015). Percepción de la planificación de unidades didácticas de docentes del área de Ciencia, Tecnología y Ambiente secundaria en instituciones educativas de Abancay, Apurímac. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú. <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/125>
- Castillo, J., Erazo, J., Narváez, C. y Torres, M. (2019). Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial. *Visionario Digital*, 3(2.1.), 159-188. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/551?articlesBySameAuthorPage=3>
- Cisneros, P. y Mendoza, K. (2018) Vinculación Universidad - Sociedad: espacio para generar creatividad e innovación. *Revista Killkana Sociales*. 2(2), pp. 53-58. [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v2i2.304](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i2.304)
- Club Excelencia en Gestión (2017). Transformarse no es una opción. Es una necesidad en todos los sectores y en todos los tamaños de empresas. <https://www.clubexcelencia.org/conocimiento/modelo-efqm>
- Completa, E. (2016). State capacity, capacity gaps and institutional strengthening. *Análisis Político*, 29(87), 60- 76. <http://www.scielo.org.co/pdf/anpol/v29n87/v29n87a03.pdf>
- Consejo de Evaluación, acreditación, y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (diciembre de 2017). Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje de Carreras.

[https://www.utmachala.edu.ec/archivos/filesportal/2019/EVALUACION/Modelo\\_Generico\\_Evaluacion\\_entorno\\_aprendizaje\\_dic\\_2017.pdf](https://www.utmachala.edu.ec/archivos/filesportal/2019/EVALUACION/Modelo_Generico_Evaluacion_entorno_aprendizaje_dic_2017.pdf)

Constitución de la República del Ecuador 2008. (2011) Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 449 de 20-oct-2008. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

Corradini, E. (2020). Educating to the Scientific Method and Culture in the Italian University Museums. *Universal Journal of Educational Research* 8(10). págs. 4891 - 4896. DOI: 10.13189 / ujer.2020.081061

Dasović, B., Galić, M., Klanšek, U. (22 de abril de 2020) A Survey on Integration of Optimization and Project. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/8/3405>

Díaz, V., Calzadilla, A. (16 de agosto de 2015). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Rev Cienc Salud*. 14(1): 115-121. <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v14n1/v14n1a11.pdf>

Espinoza, C. (2016). Calidad de la educación e índices de gestión en relación con el presupuesto de las universidades del Ecuador en el año 2015. *Revista Universidad y Sociedad*. pp. 210-217. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus27216.pdf>

Galván, F. (12 de abril de 2019). El problema de la educación superior en México es de calidad no de cantidad. Portal electrónico merca20.com. <https://www.merca20.com/el-problema-de-la-educacion-superior-en-mexico-es-de-calidad-no-de-cantidad/>

García, D. (2019). La formación de profesionales socialmente responsables en la universidad: una utopía posible en el currículo. Universidad de los Andes. <https://bv.unir.net:3555/es/lc/unir/titulos/118374>

García-Garnica (2018). Prácticas eficaces de liderazgo dirigidas a apoyar la calidad docente en los CEIP públicos de Andalucía. La percepción de directivos y maestros. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. <https://institutoneurocoaching.com/directivo-experto-en-coaching>

Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México. McGRAW-HILL interamericana Editores, S.A. de C. V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Holmes, B. (2020). Re-imagining Research: A Bold Call, but Bold Enough? Comment on “Experience of Health Leadership in Partnering with University-Based Researchers in Canada: A Call to ‘Re-Imagine’ Research”. *International Journal of Health Policy and Management* , 9 (12), 517-519. doi: 10.15171 / ijhpm.2019.139
- Ivanova, D. H., Goray, O. V., Horbachova, N. I., Krukovska, I. M., & Poplavska, S. D. (2020). The objectives and practical aspects of quality assurance system of higher education. *International Journal of Higher Education*, 9(7), 119–129. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n7p119>
- Jacques, V. y Boisier, G. (2019). La calidad en las instituciones de educación superior. Una mirada crítica desde el institucionalismo. *Revista Educación. Universidad de Costa Rica*. [https://www.researchgate.net/publication/331812423\\_La\\_calidad\\_en\\_las\\_instituciones\\_de\\_educacion\\_superior\\_Una\\_mirada\\_critica\\_desde\\_el\\_institucionalismo](https://www.researchgate.net/publication/331812423_La_calidad_en_las_instituciones_de_educacion_superior_Una_mirada_critica_desde_el_institucionalismo)
- Ladrón de Guevara, M. (2018). UF1948.Programación, ejecución y difusión de proyectos educativos en el tiempo libre. Editorial Tutor Formación. Madrid. <https://bv.unir.net:3555/es/ereader/unir/105976>
- La Verde, G., Roca, V., & Pugliese, M. (2019). Quality assurance in planning a radon measurement survey using PDCA cycle approach: What improvements? *International Journal of Metrology and Quality Engineering*, 10 doi:10.1051/ijmqe/2019004
- Leiva, J. Arístegui, R. y Sanhueza, J. (2020). Actualización de la planificación estratégica. Blog del Instituto diálogos e indagación apreciativa. <http://www.institutoidea.es/indagacion-apreciativa/historias-reales-historias-de-exito/actualizacion-de-la-planificacion-estrategica/>
- León, J. Espinoza, C. y Espinoza, C. (2017). Uso de la información científica y tecnológica en la investigación y la innovación. Cienfuegos, Cuba: Editorial Universo Sur. <https://bv.unir.net:3555/es/ereader/unir/71782>
- Ley Orgánica de Educación Superior, Loes, (2010). <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- Magaña, D., Aguilar, N., Aquino, S. (2017). Calidad en la Educación Superior: Un modelo de medición. *Revista Internacional Administración & Finanzas* Vol. 10, Nº. 2, 53-66. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3039748](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3039748)

- Mañú, J. y Goyarrola, I. (2016). Docentes competentes: por una educación de calidad. Madrid, Spain: Narcea Ediciones. <http://www.redage.org/publicaciones/docentes-competentes-por-una-educacion-de-calidad>
- Miyahira, A. (2019). La investigación formativa y la formación para la investigación en el pregrado. Revista Médica Herediana, <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/1010?articlesBySameAuthorPage=2>
- Modelo de evaluación externas de universidades y escuelas politécnicas. (2019). CASES. Consejo de aseguramiento de la calidad de la educación superior. [https://www.caces.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/12/3.-Modelo\\_Eval\\_UEP\\_2019\\_compressed.pdf](https://www.caces.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/12/3.-Modelo_Eval_UEP_2019_compressed.pdf)
- Monarca, H., Gorostiaga, J. y Pericacho, F. (2019). Calidad de la educación: aportes de la investigación y la práctica. Madrid. Ed. Dykinson. <https://bv.unir.net:3555/es/ereader/unir/113166>
- Montero, O. (15 de enero de 2018). Reforma urgente a nuestro sistema de educación superior. Diario El telégrafo. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/reforma-urgente-a-la-educacion-superior>
- Moreno, J. (2020). Relationship between university education in strategic management and chess in a both learning process: an approach across learning paths. Business, Management and Education, 18(2): 226–246. <https://doi.org/10.3846/bme.2020.12369>
- Moscoso, J. (2017). Los métodos mixtos en la investigación en educación: hacia un uso reflexivo. Cuadernos de Pesquisa, 47 (164), 632-649. <https://dx.doi.org/10.1590/198053143763>
- Olaskoaga, L., Marúm, E., y Partida, I. (2015). La diversidad semántica y el carácter político de las nociones de calidad en la Educación Superior de México. Revista de la Educación Superior. Vol. XLIV (1); No. 173. <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v44n173/v44n173a4.pdf>
- Orozco, A. (2017). El impacto de la capacitación. México, D.F, México: Editorial Digital UNID. [shorturl.at/hvyKM](http://shorturl.at/hvyKM)
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Pacheco, J., Teijeiro-álvarez, M., and García-álvarez, M. (2020). Sustainable development in the economic, environmental, and social fields of ecuadorian universities. *Sustainability (Switzerland)*, 12(18) doi:10.3390/SU12187384
- Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia. (29 de noviembre de 2019). EFQM 2020. Principales cambios en el nuevo Modelo Europeo de Excelencia. <https://www.arnaut.es/wp-content/uploads/2014/08/ader-modelo-efqm.pdf>
- Quesada, M. (2019). Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífica central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas. *Revista Educación*, 43 (1), 1-35. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v43n1/2215-2644-edu-43-01-00293.pdf>
- Rappoport, S. y Rodríguez, M. (2019). *Presentación de Calidad de la Educación: Debates, investigaciones y prácticas*. Editor: Dykinson. UAM. Departamento de Didáctica y Teoría de la Educación. <https://www.dykinson.com/libros/calidad-de-la-educacion-debates-investigaciones-y-practicas/9788413241821/>
- Rivadeneira, L., Rivera, D., Sedeño, V., López, C., Soto, E., (2016). La capacitación del profesorado universitario. *Revista Tendencias Pedagógicas*. Departamento de Ciencias de la Salud, Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (México). <https://n9.cl/bn76>
- Rivera, C. (2019). *Investigación básica e investigación aplicada*. Singer Island: Newstex. Blogs, Podcasts, & Websites. UNIR Universidad Internacional de la Rioja. <https://bv.unir.net:2257/docview/2253960884?pq-origsite=summon>
- Robles, R., Serrano, H., Serrano, G., Gaibor, F., Armijo, G. y Fernández, A. (2017), Retos de la planificación estratégica en instituciones de salud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 36(3). <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v36n3/ibi18317.pdf>
- Rodríguez, M., Rivadulla, J. (2017). Percepciones sobre la educación de personas adultas. Análisis de la formación, la práctica docente y el perfil profesional. *Revista Educar*, 54/2 431-448. <https://doi.org/10.5565/rev/educar.898>
- Romero, P. (2017). *La Planificación Estratégica y su influencia en la Calidad de la Gestión Educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/56>
- Romillo, A. y Polaino, C. (2019). Aplicación del modelo de gestión pirámide del desarrollo universitario en la universidad de Otavalo, Ecuador.

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-50062019000100003&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-50062019000100003&lng=es&nrm=iso)

- Rubio, M. Vilá, R. y Berlanga, S. (2015). La investigación formativa como metodología de aprendizaje en la mejora de competencias transversales, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 196. pp.177 – 182  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815040239>
- Sánchez, D. (2018). Ideas en Educación II. Definiciones en Tiempos De Cambio. Ediciones UC. <https://n9.cl/gjz5>
- Sanz, E. (s.f.). Las fases de la ejecución de un proyecto. Consultores Documentales. <https://sorprendemos.com/consultoresdocumentales/?p=347>
- Salas-Rueda, R. (2018). Use of the Deming cycle to ensure quality in the educational process on mathematics. *CIENCIA UNEMI*, 11(27), <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/781>
- Stosic, L. (2015), College of professionals studies educator, Aleksinac Serbia. The importance of educational technology in teaching. Vol.3. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5109037>
- Tardif, M. y Cantón Mayo, I. (2018). Identidad profesional docente. Madrid, Spain: Narcea Ediciones. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=710593>
- Turpo-Gebera, O., Quispe, P., Mango, L., y Gonzales-Miñán, M. (2020). La investigación formativa en la universidad: sentidos asignados por el profesorado de una Facultad de Educación. *Educação e Pesquisa*, 46, e215876. Epub January 20, 2020. <https://dx.doi.org/10.1590/s1678-4634202046215876>
- Terrones, E. (24 de abril de 2016). La teoría de la calidad educativa y las universidades. Blog de Eudoro Terrones Negrete. <http://eudoroterrones.blogspot.com/2016/04/la-teoria-de-la-calidad-educativa-y-las.html>
- Torres, A. (11 de junio de 2018). El éxito del Modelo Educativo en Canadá, donde los profesores no se eligen en oposiciones. *El Periódico El País*. [https://elpais.com/economia/2018/05/28/actualidad/1527526183\\_441482.html](https://elpais.com/economia/2018/05/28/actualidad/1527526183_441482.html)
- Torres, E. (20 de octubre de 2019). Impacto de total quality management en el desempeño organizativo. *Revista Investigación & Desarrollo*. <http://www.upb.edu/revista-investigacion-desarrollo/index.php/id/article/view/197>

- Torres, S., Ruíz, D. y Meza, L. (21 de febrero de 2017). Infraestructura y equipamiento tecnológico en los doctorados consolidados de Conacyt: una mirada desde las políticas públicas y los académicos. *Revista iberoamericana de educación superior*. vol.8. México. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2991/299149615001/index.html>
- Tyurikov, AG, Zubets, AN, Razov, PV, Amerslanova, AN y Savchenko, NV (2019). Modelo de evaluación de la calidad y demanda de servicios educativos considerando la opinión de los consumidores. *Reseñas de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7 (6), 160–168. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7632>
- Tzavidas, I., Enevoldsen, P. and Xydis, G. (2020). A University-industry knowledge transfer online education approach via a cloud- based database global solution. Tzavidas et al. *Smart Learning Environments*. <https://doi.org/10.1186/s40561-020-00128-5>
- Universidad Técnica de Babahoyo (6 de mayo de 2016). Acta de la sesión extraordinaria N° 07 del H. Consejo Universitario. <https://drive.google.com/file/d/0BwIXXoT3SKaSeGQ0NWt2djFGOUk/view>
- Urbani, C. (24 de agosto de 2020). Teacher Continuing Professional Development and Team-Working Competences: A Case Study From Italy. *International Journal for Research in Vocational Education and Training (IJRVET)*. Vol. 7(2), 237–255. <https://doi.org/10.13152/IJRVET.7.2.6>
- Uzunboylu, H. Ozdamli, F. Ozcinar, Z. (2020). Usability Evaluation of Open Source Learning. [https://thesai.org/Downloads/Volume11No6/Paper\\_52-Usability\\_Evaluation\\_of\\_Open\\_Source\\_Learning\\_Management.pdf](https://thesai.org/Downloads/Volume11No6/Paper_52-Usability_Evaluation_of_Open_Source_Learning_Management.pdf)
- Vasiljeva, M., Ponkratov, V., Volkova, T., Khairova, S., Nikitina, N., Dudnik, O. Elyakova, I. (2020). The Development of Scientific Activity in Russian Universities. *Journals of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6 (4), 110. doi: 10.3390 / joitmc6040110
- Villalba, J., y González, S. (2017). La importancia de los semilleros de investigación. *Prolegómenos*, 20(39), 9-10. Retrieved December 10, 2020, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-182X2017000100001&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-182X2017000100001&lng=en&tlng=es).
- Vizuite, J., Viera, A., Peralvo, C. (2016). Perfil profesional del docente de Educación Básica en El Ecuador. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*. 7 (6), págs. 127-134. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6672795>

- Wang, L. (2019). Analysis of application of big data in college education management. Paper presented at the Journal of Physics: Conference Series, 1314(1) doi:10.1088/1742-6596/1314/1/012220.
- Zavala, E., y Angélica, V. (2017). Planificación estratégica en la organización y gestión de servicios sociales. Voces Desde El Trabajo Social, 5(1), 69-98. [https://www.researchgate.net/publication/326662180\\_Planificacion\\_estrategica\\_en\\_la\\_organizacion\\_y\\_gestion\\_de\\_servicios\\_sociales\\_la\\_transformacion\\_administrativa\\_en\\_el\\_trabajo\\_social](https://www.researchgate.net/publication/326662180_Planificacion_estrategica_en_la_organizacion_y_gestion_de_servicios_sociales_la_transformacion_administrativa_en_el_trabajo_social)
- Zhang, Q., Jiang, S., Liu, R., & Liu, H.(2020).An Integrated Decision-Making Model for Analyzing Key Performance Indicators in University Performance Management. *Matemáticas* 2020, 8, 1729. <http://dx.doi.org/10.3390/math8101729>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Instrumento
<p><b>V. Independiente</b></p> <p><b>PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO</b></p>	<p>Un plan de fortalecimiento es un documento que incluye las estrategias de acción de las capacidades institucionales, las mismas pueden variar considerablemente, dependiendo de qué aspectos o procesos específicos de la gestión se pretendan mejorar. Con este documento basado en un análisis crítico – diagnóstico se demuestra que ha llegado el momento de encontrar las soluciones técnicas o políticas que permitan superar las dificultades identificadas (Completa ,2016, pág. 74).</p>	<p>El plan de fortalecimiento parte de un diagnóstico que permite elaborar la planificación, para orientar la ejecución de las estrategias, las mismas que serán evaluadas, y de existir debilidades elaborar el plan de mejoramiento continuo.</p>	<p><b>Planificación</b></p> <p><b>Ejecución</b></p> <p><b>Evaluación</b></p> <p><b>Plan de Acción</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Manuales</li> <li>-Procesos</li> <li>-Diseño</li> <li>-Aplicación de talleres</li> <li>-Aplicación de capacitaciones</li> <li>-Estrategias de enseñanza</li> <li>-Estrategias de aprendizaje</li> <li>-Docentes involucrados</li> <li>-Percepción estudiantil</li> <li>-Indicadores de resultados</li> <li>-Análisis de resultados</li> <li>-Toma de decisiones</li> <li>-Fases del plan de acción</li> <li>-Recomendaciones</li> </ul>	<p>Encuesta</p>
<p><b>V. Dependiente</b></p> <p><b>LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b></p>	<p>La calidad es la suma de esfuerzos orientados a alcanzar los estándares como mínimo nacionales, lo que permitiría el desarrollo de las sociedades, pero lograr esta calidad se constituye en un reto y debe ser asumida a través del impulso a la investigación, la mejora de la calidad docente y su real vinculación con la sociedad. (Monarca, Gorostiaga y Pericacho,2019, pág. 6)</p>	<p>La calidad de la educación es la suma de esfuerzos orientados a alcanzar los estándares, a través de la formación especializada de los docentes que sean capaces de generar nuevos conocimientos con el desarrollo de investigaciones, en un entorno de enseñanza aprendizaje que cumpla con las condiciones necesarias para proyectarse con la vinculación social.</p>	<p><b>Calidad docente</b></p> <p><b>Investigación</b></p> <p><b>Entorno de aprendizaje</b></p> <p><b>Vinculación Social</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Perfil profesional</li> <li>-Experiencia profesional (Profesión - académica)</li> <li>-Capacitaciones</li> <li>-Dominio de entornos Académicos presenciales y virtuales</li> <li>-Semilleros de Investigación</li> <li>-Eventos científicos realizados</li> <li>-Número de Artículos científicos por docente.</li> <li>-Grupos de proyectos de Investigación I+D+I</li> <li>-Infraestructura Universitaria</li> <li>-Equipamiento y mobiliario</li> <li>-Recursos didácticos y tecnológicos</li> <li>-Zonas de Esparcimiento</li> <li>-Programas universitarios de desarrollo social</li> <li>-Bolsa Laboral</li> <li>-Prácticas Preprofesionales</li> <li>-Convenios Interinstitucionales</li> </ul>	<p>Encuesta</p>

## ANEXO 2: Validaciones de Instrumentos por Expertos

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento:	Cuestionario de: Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico	
Objetivo:	Evidenciar como funciona el actual Plan de fortalecimiento académico que se viene aplicando en la UTB	
Dirigido a:	Docentes, Estudiantes y administrativos de la FCISC de la Universidad Técnica de Babahoyo	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres:	JURADO FERNANDEZ CRISTIAN AUGUSTO	
Documento de Identidad:	17614492	
Grado Académico:	DOCTOR	
Especialidad:	GESTION UNIVERSITARIA	
Experiencia Profesional (años):	18 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
X		
Sugerencia:		

Fecha: Piura, 20 de setiembre de 2020

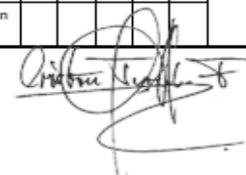


Juez Experto

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:	PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020
AUTOR:	INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				Totalmente en Acuerdo	Desacuerdo	No Opina	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ITEM		ITEM Y OPCIÓN RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<p>Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico: Es un documento basado en el análisis crítico de la situación que atraviesa la empresa o también llamado diagnóstico que evidencia que es necesario tomar acciones que fortalezcan la razón misma de la organización educativa. En este sentido este documento incluye toda una estructura de gestión, que determina cada estrategia, acción, actividad y tarea debidamente coordinada y orientada al mejoramiento continuo. (Completa, 2016, pág. 74).</p>	Planificación	Manuales	Los manuales existentes en planificación contribuyen al plan de fortalecimiento académico.							X		X		X			
		Procesos	Los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico.						X		X		X				
		Diseño	El diseño actual del Plan de Fortalecimiento Académico contiene una estructura adecuada.							X		X		X			
	Ejecución	Aplicación de talleres	La Universidad desarrolla talleres como parte de un Plan de Fortalecimiento Académico.							X		X		X			
		Aplicación de capacitaciones	El Plan de Fortalecimiento Académico, ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes.							X		X		X			
		Estrategias de enseñanza - aprendizaje	El Plan de Fortalecimiento Académico prevee estrategias adecuadas para asegurar el proceso de Enseñanza - Aprendizaje.							X		X		X			
	Evaluación	Docentes involucrados	En la actualidad los docentes evalúan de acuerdo a un diseño institucional adecuadamente planificado.							X		X		X			
		Seguimiento	La evaluación del Plan de Fortalecimiento debe ser monitoreada permanentemente.							X		X		X			
		Percepción estudiantil	La percepción estudiantil sobre la forma de evaluar responde a una planificación adecuada.							X		X		X			
		Análisis de resultados	Los indicadores de evaluación Académica responden a un Plan de Fortalecimiento institucional.							X		X		X			
	Evaluación	Análisis de resultados	Los resultados de la evaluación Académica suponen la necesidad de un plan de acción.							X		X		X			
		Toma de decisiones	Un Plan de Acción coherente con la realidad institucional, permite tomar decisiones acertadas.							X		X		X			
		Fases del plan de acción	Un plan de acción con etapas debidamente articuladas contribuyen al Plan de Fortalecimiento Académico Institucional.							X		X		X			
		Recomendaciones	Las recomendaciones Académicas fortalecen el Plan de Acción institucional.							X		X		X			



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO**
**Nombre del instrumento: Cuestionario para medir Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	83				
2. Objetividad	Expresa conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																		87			
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																	82				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																	84				
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																80					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																		88			
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																		86			
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																	85				

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados

**PROMEDIO: 84,4**

Piura, 20 de setiembre de 2020

Dr. : JURADO FERNANDEZ CRISTIAN AUGUSTO  
 DNI: 17614492  
 Teléfono: 954978630  
 E-mail: crisjufer2@gmail.com



Firma

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento:	Cuestionario de: La Calidad del Servicio Educativo	
Objetivo:	Mostar como se evidencia la calidad del servicio educativo en la UTB	
Dirigido a:	Docentes, Estudiantes y administrativos de la FCJSC de la Universidad Técnica de Babahoyo	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres:	JURADO FERNANDEZ CRISTIAN AUGUSTO	
Documento de Identidad:	17614492	
Grado Académico:	DOCTOR	
Especialidad:	GESTION UNIVERSITARIA	
Experiencia Profesional (años):	18 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
X		
Sugerencia:		

Fecha: Piura, 20 de setiembre de 2020.

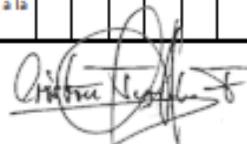
---

Juez Experto

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:	PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020
AUTOR:	INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
				Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	No Opina	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ITEM		ITEM Y OPCIÓN RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<p>La Calidad del Servicio Educativo:</p> <p>Es la suma de esfuerzos orientados a alcanzar los estándares como mínimo nacionales, lo que permitiría el desarrollo de las sociedades, pero lograr esta calidad se constituye en un reto y debe ser asumida a través del impulso a la investigación, la mejora de la calidad docente y su real vinculación con la sociedad. (p.49-6)</p>	Calidad docente	Perfil profesional	El actual perfil profesional de los docentes garantizan la calidad del servicio educativo en la institución.						X				X					
		Experiencia profesional (Profesión académica)	La experiencia profesional contribuye al eficiente desempeño docente en la institución.						X					X				
		Capacitaciones	El nivel actual de capacitación de los docentes garantizan la calidad del servicio educativo.						X					X				
		Dominio de entornos Académicos	El dominio de entornos académicos presenciales y virtuales de los docentes, actualmente son los adecuados.						X					X				
	Investigación	Semilleros de Investigación	En las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa.							X				X				
		Eventos científicos realizados	En la institución se promueve la participación en eventos científicos como congresos o encuentros académicos.							X				X				
		Número de Artículos científicos por docente.	Los docentes se preparan para presentar artículos científicos relevantes en la institución.							X				X				
		Grupos de proyectos de Investigación I+D+i	Se da las facilidades para participar en Grupos de investigación y desarrollo promovidos en la institución.							X				X				
	Entorno de aprendizaje	Infraestructura Universitaria	La infraestructura universitaria actual refuerza el entorno de aprendizaje para la calidad educativa.							X				X				
		Equipamiento y mobiliario	El equipamiento y mobiliario que posee la institución favorece al entorno de aprendizaje.							X				X				
		Recursos didácticos y tecnológicos	Actualmente la calidad del servicio educativo se apoya en un entorno de aprendizaje con recursos didácticos y tecnológicos.							X				X				
		Zonas de Esparcimiento	La institución cuenta con zonas de esparcimiento para fortalecer las estrategias de aprendizajes.							X				X				
	Vinculación Social	Programas de desarrollo social	La institución viene promoviendo programas de vinculación social con la comunidad.							X				X				
		Bolsa Laboral	Se esta generando una bolsa laboral que vincule a los futuros profesionales con el sector empresarial público y privado.							X				X				
		Prácticas Preprofesionales	Las prácticas preprofesionales evidencian la calidad educativa institucional como aporte al desarrollo social.							X				X				
		Convenios Interinstitucionales	La institución cuenta con convenios interinstitucionales que vinculan a la universidad con la sociedad.							X				X				



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir La Calidad del Servicio Educativo

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	83				
2. Objetividad	Expresa conductas observables																		88			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																	84				
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																	82				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																	81				
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																		90			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																		87			
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																		89			
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																	83				

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados

**PROMEDIO: 85.2**

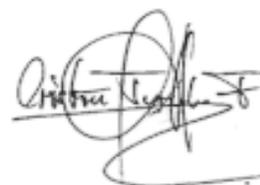
Piura, 20 de setiembre de 2020

Dr. : JURADO FERNANDEZ CRISTIAN AUGUSTO

DNI: 17614492

Teléfono: 954978630

E-mail: crisjufer2@gmail.com



Firma

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento:	Cuestionario de: Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico	
Objetivo:	Evidenciar como funciona el actual Plan de fortalecimiento académico que se viene aplicando en la UTB	
Dirigido a:	Docentes, Estudiantes y administrativos de la FCISC de la Universidad Técnica de Babahoyo	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres:	BARDALES ROMAN EDILBERTO	
Documento de Identidad:	16496852	
Grado Académico:	DOCTOR	
Especialidad:	EDUCACION	
Experiencia Profesional (años):	20 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
X		
Sugerencia:		

Fecha: Piura, 20 de setiembre de 2020



Juez Experto

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>TÍTULO:</b>	<b>PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020</b>
<b>AUTOR:</b>	<b>INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL</b>

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN				
				Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	No O pinia	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ITEM		ITEM Y OPCIÓN RESPUESTA						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico:  Es un documento basado en el análisis crítico de la situación que atraviesa la empresa o también llamado diagnóstico que evidencia que es necesario tomar acciones que fortalezcan la razón misma de la organización educativa. En este sentido este documento incluye toda una estructura de gestión, que determina cada estrategia, acción, actividad y tarea debidamente coordinada y orientada al mejoramiento continuo. (Completa, 2016, pág. 74).	Planificación	Manuales	Los manuales existentes en planificación contribuyen al plan de fortalecimiento académico.									X		X		X					
		Procesos	Los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico.							X				X		X					
		Diseño	El diseño actual del Plan de Fortalecimiento Académico contiene una estructura adecuada.											X		X					
	Ejecución	Aplicación de talleres	La Universidad desarrolla talleres como parte de un Plan de Fortalecimiento Académico.											X		X		X			
		Aplicación de capacitaciones	El Plan de Fortalecimiento Académico, ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes.											X		X		X			
		Estrategias de enseñanza - aprendizaje	El Plan de Fortalecimiento Académico prevee estrategias adecuadas para asegurar el proceso de Enseñanza - Aprendizaje.											X		X		X			
	Evaluación	Docentes involucrados	En la actualidad los docentes evalúan de acuerdo a un diseño institucional adecuadamente planificado.												X		X		X		
		Seguimiento	La evaluación del Plan de Fortalecimiento debe ser monitoreada permanentemente.												X		X		X		
		Percepción estudiantil	La percepción estudiantil sobre la forma de evaluar responde a una planificación adecuada.												X		X		X		
		Análisis de resultados	Los indicadores de evaluación Académica responden a un Plan de Fortalecimiento institucional.												X		X		X		
	Evaluación	Análisis de resultados	Los resultados de la evaluación Académica suponen la necesidad de un plan de acción.													X		X		X	
		Toma de decisiones	Un Plan de Acción coherente con la realidad institucional, permite tomar decisiones acertadas.													X		X		X	
		Fases del plan de acción	Un plan de acción con etapas debidamente articuladas contribuyen al Plan de Fortalecimiento Académico Institucional.													X		X		X	
		Recomendaciones	Las recomendaciones Académicas fortalecen el Plan de Acción Institucional.													X		X		X	



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	83				
2. Objetividad	Expresa conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																		87			
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																	82				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																	84				
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema															80						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																		88			
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																		86			
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																	85				

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados

**PROMEDIO: 84,4**

Piura, 20 de setiembre de 2020

 Dr. : BARDALES ROMAN EDILBERTO  
 DNI: 16496852  
 Teléfono: 947645661  
 E-mail: edibardal@yahoo.es



Firma

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento:	Cuestionario de: La Calidad del Servicio Educativo	
Objetivo:	Mostar como se evidencia la calidad del servicio educativo en la UTB	
Dirigido a:	Docentes, Estudiantes y administrativos de la FCJSC de la Universidad Técnica de Babahoyo	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres:	BARDALES ROMAN EDILBERTO	
Documento de Identidad:	16496852	
Grado Académico:	DOCTOR	
Especialidad:	EDUCACION	
Experiencia Profesional (años):	20 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
X		
Sugerencia:		

Fecha: Plura, 20 de setiembre de 2020



Juez Experto

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:	PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020
AUTOR:	INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
				Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	No Opina	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	Relación entre:									
									VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ITEM		ITEM Y OPCIÓN RESPUESTA			
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO									
<p>La Calidad del Servicio Educativo:</p> <p>Es la suma de esfuerzos orientados a alcanzar los estándares como mínimo nacionales, lo que permitirá el desarrollo de las sociedades, pero lograr esta calidad se constituye en un reto y debe ser asumida a través del impulso a la investigación, la mejora de la calidad docente y su real vinculación con la sociedad. (pág. 6)</p>	Calidad docente	Perfil profesional	El actual perfil profesional de los docentes garantizan la calidad del servicio educativo en la institución.							X				X				
		Experiencia profesional (Profesión - académica)	La experiencia profesional contribuye al eficiente desempeño docente en la institución.								X				X			
		Capacitaciones	El nivel actual de capacitación de los docentes garantizan la calidad del servicio educativo.								X				X			
		Dominio de entornos Académicos	El dominio de entornos académicos presenciales y virtuales de los docentes, actualmente son los adecuados.								X				X			
	Investigación	Semilleros de Investigación	En las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa.								X				X			
		Eventos científicos realizados	En la institución se promueve la participación en eventos científicos como congresos o encuentros académicos.								X				X			
		Número de Artículos científicos por docente.	Los docentes se preparan para presentar artículos científicos relevantes en la institución.								X				X			
		Grupos de proyectos de Investigación I+D+I	Se da las facilidades para participar en Grupos de investigación y desarrollo promovidos en la institución.								X				X			
	Entorno de aprendizaje	Infraestructura Universitaria	La infraestructura universitaria actual refuerza el entorno de aprendizaje para la calidad educativa.								X				X			
		Equipamiento y mobiliario	El equipamiento y mobiliario que posee la institución favorece al entorno de aprendizaje.								X				X			
		Recursos didácticos y tecnológicos	Actualmente la calidad del servicio educativo se apoya en un entorno de aprendizaje con recursos didácticos y tecnológicos.								X				X			
		Zonas de Esparcimiento	La institución cuenta con zonas de esparcimiento para fortalecer las estrategias de aprendizajes.								X				X			
	Vinculación Social	Programas de desarrollo social	La institución viene promoviendo programas de vinculación social con la comunidad.								X				X			
		Bolsa Laboral	Se esta generando una bolsa laboral que vincule a los futuros profesionales con el sector empresarial público y privado.								X				X			
		Prácticas Preprofesionales	Las prácticas preprofesionales evidencian la calidad educativa institucional como aporte al desarrollo social.								X				X			
		Convenios Interinstitucionales	La institución cuenta con convenios interinstitucionales que vinculan a la universidad con la sociedad.								X				X			

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir La Calidad del Servicio Educativo

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	85				
2. Objetividad	Expresa conductas observables																		87			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																	85				
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																	83				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																	85				
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																		88			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																		90			
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																		88			
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																	85				

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados

**PROMEDIO: 86.2**

Piura, 20 de setiembre de 2020

Dr. : BARDALES ROMAN EDILBERTO

DNI: 16496852

Teléfono: 947645661

E-mail: edibardal@yahoo.es



Firma

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento:	Cuestionario de: Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico	
Objetivo:	Evidenciar como funciona el actual Plan de fortalecimiento académico que se viene aplicando en la UTB	
Dirigido a:	Docentes, Estudiantes y administrativos de la FCJSC de la Universidad Técnica de Babahoyo	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres:	CABRERA CABRERA XIOMARA	
Documento de Identidad:	CE 001321330	
Grado Académico:	DOCTOR	
Especialidad:	CIENCIAS PEDAGÓGICAS	
Experiencia Profesional (años):	25 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
X		
Sugerencia:		

Fecha: Piura, 20 de setiembre de 2020

\_\_\_\_\_  
Juez Experto

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>TÍTULO:</b>	<b>PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020</b>
<b>AUTOR:</b>	<b>INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL</b>

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	No Opina	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ÍTEM		ÍTEM Y OPCIÓN RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico:  Es un documento basado en el análisis crítico de la situación que atraviesa la empresa o también llamado diagnóstico que evidencia que es necesario tomar acciones que fortalecen la razón misma de la organización educativa. En este sentido este documento incluye toda una estructura de gestión, que determina cada estrategia, acción, actividad y tarea debidamente coordinada y orientada al mejoramiento continuo. (Completa, 2016, pág. 74).	Planificación	Manuales	Los manuales existentes en planificación contribuyen al plan de fortalecimiento académico.						X		X		X				
		Procesos	Los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico.						X		X		X				
		Diseño	El diseño actual del Plan de Fortalecimiento Académico contiene una estructura adecuada.						X		X		X				
	Ejecución	Aplicación de talleres	La Universidad desarrolla talleres como parte de un Plan de Fortalecimiento Académico.							X		X		X			
		Aplicación de capacitaciones	El Plan de Fortalecimiento Académico, ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes.							X		X		X			
		Estrategias de enseñanza - aprendizaje	El Plan de Fortalecimiento Académico prevé estrategias adecuadas para asegurar el proceso de Enseñanza - Aprendizaje.							X		X		X			
	Evaluación	Docentes involucrados	En la actualidad los docentes evalúan de acuerdo a un diseño institucional adecuadamente planificado.							X		X		X			
		Seguimiento	La evaluación del Plan de Fortalecimiento debe ser monitoreada permanentemente.							X		X		X			
		Percepción estudiantil	La percepción estudiantil sobre la forma de evaluar responde a una planificación adecuada.							X		X		X			
		Análisis de resultados	Los indicadores de evaluación Académica responden a un Plan de Fortalecimiento institucional.							X		X		X			
	Evaluación	Análisis de resultados	Los resultados de la evaluación Académica suponen la necesidad de un plan de acción.									X		X		X	
		Toma de decisiones	Un plan de acción coherente con la realidad institucional, permite tomar decisiones acertadas.									X		X		X	
		Fases del plan de acción	Un plan de acción con etapas debidamente articuladas contribuyen al Plan de Fortalecimiento Académico Institucional.									X		X		X	
		Recomendaciones	Las recomendaciones Académicas fortalecen el Plan de Acción Institucional.									X		X		X	



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO**
**Nombre del instrumento: Cuestionario para medir Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Clareza	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	83				
2.Objetividad	Expresa conductas observables																	85				
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																		87			
4.Organización	Organización lógica entre sus ítems																	82				
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																	84				
6.Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema															80						
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																		88			
8.Coherencia	Relación en variables e indicadores																		86			
9.Metodología	Adecuada y responde a la investigación																	85				

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados

**PROMEDIO: 84.4**

Piura, 20 de setiembre de 2020

Dr. : CABRERA CABRERA XIOMARA

DNI: CE 001321330

Teléfono: 961912220

E-mail: xiomaracabrercabrera@gmail.com



Firma

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento:	Cuestionario de: La Calidad del Servicio Educativo	
Objetivo:	Mostar como se evidencia la calidad del servicio educativo en la UTB	
Dirigido a:	Docentes, Estudiantes y administrativos de la FCJSC de la Universidad Técnica de Babahoyo	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres:	CABRERA CABRERA XIOMARA	
Documento de Identidad:	CE 001321330	
Grado Académico:	DOCTOR	
Especialidad:	CIENCIAS PEDAGÓGICAS	
Experiencia Profesional (años):	25 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
X		
Sugerencia:		

Fecha: Piura, 20 de setiembre de 2020

Juez Experto

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>TÍTULO:</b>	<b>PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020</b>
<b>AUTOR:</b>	<b>INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL</b>

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				Totalmente De acuerdo	De acuerdo	No Opina	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ITEM		ITEM Y OPCIÓN RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
La Calidad del Servicio Educativo: Es la suma de esfuerzos orientados a alcanzar los estándares como mínimo nacionales, lo que permitirá el desarrollo de las sociedades, pero lograr esta calidad se constituye en un reto y debe ser asumida a través del impulso a la investigación, la mejora de la calidad docente y su real vinculación con la sociedad. (pág.6)	Calidad docente	Perfil profesional	El actual perfil profesional de los docentes garantizan la calidad del servicio educativo en la institución.						X	X		X		X			
		Experiencia profesional (Profesión - académica)	La experiencia profesional contribuye al eficiente desempeño docente en la institución.							X		X		X			
		Capacitaciones	El nivel actual de capacitación de los docentes garantizan la calidad del servicio educativo.							X		X		X			
		Domínio de entornos Académicos	El dominio de entornos académicos presenciales y virtuales de los docentes, actualmente son los adecuados.							X		X		X			
	Investigación	Semilleros de Investigación	En las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa.						X	X		X		X			
		Eventos científicos realizados	En la institución se promueve la participación en eventos científicos como congresos o encuentros académicos.							X		X		X			
		Número de Artículos científicos por docente.	Los docentes se preparan para presentar artículos científicos relevantes en la institución.							X		X		X			
		Grupos de proyectos de Investigación I+D+I	Se da las facilidades para participar en Grupos de investigación y desarrollo promovidos en la institución.							X		X		X			
	Entorno de aprendizaje	Infraestructura Universitaria	La infraestructura universitaria actual refuerza el entorno de aprendizaje para la calidad educativa.						X	X		X		X			
		Equipamiento y mobiliario	El equipamiento y mobiliario que posee la institución favorece al entorno de aprendizaje.							X		X		X			
		Recursos didácticos y tecnológicos	Actualmente la calidad del servicio educativo se apoya en un entorno de aprendizaje con recursos didácticos y tecnológicos.							X		X		X			
		Zonas de Esparcimiento	La institución cuenta con zonas de esparcimiento para fortalecer las estrategias de aprendizajes.							X		X		X			
	Vinculación Social	Programas de desarrollo social	La institución viene promoviendo programas de vinculación social con la comunidad.						X	X		X		X			
		Bolsa Laboral	Se esta generando una bolsa laboral que vincule a los futuros profesionales con el sector empresarial público y privado.							X		X		X			
		Prácticas Preprofesionales	Las prácticas preprofesionales evidencian la calidad educativa institucional como aporte al desarrollo social.							X		X		X			
		Convenios Interinstitucionales	La institución cuenta con convenios interinstitucionales que vinculan a la universidad con la sociedad.							X		X		X			



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir La Calidad del Servicio Educativo

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	83				
2. Objetividad	Expresa conductas observables																		89			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																			84		
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																			81		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																			85		
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																			86		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																			88		
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																			86		
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																			85		

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados

**PROMEDIO: 85,2**

Piura, 20 de setiembre de 2020

 Dr. : CABRERA CABRERA XIOMARA  
 DNI: CE 001321330  
 Teléfono: 961912220  
 E-mail: xiomacabrera@gmail.com



Firma

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR. 2020		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento:	Cuestionario de: Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico	
Objetivo:	Evidenciar como funciona el actual Plan de fortalecimiento académico que se viene aplicando en la UTB	
Dirigido a:	Docentes, Estudiantes y administrativos de la FCISC de la Universidad Técnica de Babahoyo	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres:	CARRIÓN BARCO GILBERTO	
Documento de Identidad:	16720146	
Grado Académico:	DOCTOR	
Especialidad:	CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN Y SISTEMAS	
Experiencia Profesional (años):	15 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
X		
Sugerencia:		

Fecha: Piura, 20 de setiembre de 2020

Juez Experto

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>TÍTULO:</b>	<b>PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020</b>
<b>AUTOR:</b>	<b>INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL</b>

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN				
				Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	No Opina	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ITEM		ITEM Y OPCIÓN RESPUESTA						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico: Es un documento basado en el análisis crítico de la situación que atraviesa la empresa o también llamado diagnóstico que evidencia que es necesario tomar acciones que fortalezcan la razón misma de la organización educativa. En este sentido este documento incluye toda una estructura de gestión, que determina cada estrategia, acción, actividad y tarea debidamente coordinada y orientada al mejoramiento continuo. (Completa, 2016.pág. 74).	Planificación	Manuales	Los manuales existentes en planificación contribuyen al plan de fortalecimiento académico.									X		X		X					
		Procesos	Los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico.							X		X		X		X					
		Diseño	El diseño actual del Plan de Fortalecimiento Académico contiene una estructura adecuada.									X		X		X					
	Ejecución	Aplicación de talleres	La Universidad desarrolla talleres como parte de un Plan de Fortalecimiento Académico.										X		X		X				
		Aplicación de capacitaciones	El Plan de Fortalecimiento Académico, ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes.										X		X		X				
		Estrategias de enseñanza - aprendizaje	El Plan de Fortalecimiento Académico prevee estrategias adecuadas para asegurar el proceso de Enseñanza - Aprendizaje.										X		X		X				
	Evaluación	Docentes involucrados	En la actualidad los docentes evalúan de acuerdo a un diseño institucional adecuadamente planificado.											X		X		X			
		Seguimiento	La evaluación del Plan de Fortalecimiento debe ser monitoreada permanentemente.											X		X		X			
		Percepción estudiantil	La percepción estudiantil sobre la forma de evaluar responde a una planificación adecuada.											X		X		X			
		Análisis de resultados	Los indicadores de evaluación Académica responden a un Plan de Fortalecimiento institucional.											X		X		X			
	Evaluación	Análisis de resultados	Los resultados de la evaluación Académica suponen la necesidad de un plan de acción.												X		X		X		
		Toma de decisiones	Un Plan de Acción coherente con la realidad institucional, permite tomar decisiones acertadas.												X		X		X		
		Fases del plan de acción	Un plan de acción con etapas debidamente articuladas contribuyen al Plan de Fortalecimiento Académico Institucional.												X		X		X		
		Recomendaciones	Las recomendaciones Académicas fortalecen el Plan de Acción Institucional.												X		X		X		



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	83				
2. Objetividad	Expresa conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																		87			
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																	82				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																	84				
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema															80						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																		88			
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																		86			
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																	85				

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados

PROMEDIO: **84,4**

Piura, 20 de setiembre de 2020

Dr. : CARRIÓN BARCO GILBERTO

DNI: 16720146

Teléfono: 977859287

E-mail: g.carrion.barco@gmail.com



Firma

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento:	Cuestionario de: La Calidad del Servicio Educativo	
Objetivo:	Mostar como se evidencia la calidad del servicio educativo en la UTB	
Dirigido a:	Docentes, Estudiantes y administrativos de la FCISC de la Universidad Técnica de Babahoyo	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres:	CARRIÓN BARCO GILBERTO	
Documento de Identidad:	16720146	
Grado Académico:	DOCTOR	
Especialidad:	CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN Y SISTEMAS	
Experiencia Profesional (años):	15 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
X		
Sugerencia:		

Fecha: Piura, 20 de setiembre de 2020

Juez Experto

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>TÍTULO:</b>	<b>PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020</b>
<b>AUTOR:</b>	<b>INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL</b>

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	No Opina	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ITEM		ITEM Y OPCIÓN RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>La Calidad del Servicio Educativo:</b> Es la suma de esfuerzos orientados a alcanzar los estándares como mínimo nacionales, lo que permitiría el desarrollo de las sociedades, pero lograr esta calidad se constituye en un reto y debe ser asumida a través del impulso a la investigación, la mejora de la calidad docente y su reafirmación con la sociedad. (pág.6)	Calidad docente	Perfil profesional	El actual perfil profesional de los docentes garantizan la calidad del servicio educativo en la institución.							X		X		X			
		Experiencia profesional (Profesión - académica)	La experiencia profesional contribuye al eficiente desempeño docente en la institución.							X		X		X			
		Capacitaciones	El nivel actual de capacitación de los docentes garantizan la calidad del servicio educativo.							X		X		X			
		Dominio de entornos Académicos	El dominio de entornos académicos presenciales y virtuales de los docentes, actualmente son los adecuados.							X		X		X			
	Investigación	Semilleros de Investigación	En las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa.								X		X		X		
		Eventos científicos realizados	En la institución se promueve la participación en eventos científicos como congresos o encuentros académicos.								X		X		X		
		Número de Artículos científicos por docente	Los docentes se preparan para presentar artículos científicos relevantes en la institución.								X		X		X		
		Grupos de proyectos de Investigación I+D+I	Se da las facilidades para participar en Grupos de investigación y desarrollo promovidos en la institución.								X		X		X		
	Entorno de aprendizaje	Infraestructura Universitaria	La infraestructura universitaria actual refuerza el entorno de aprendizaje para la calidad educativa.									X		X		X	
		Equipamiento y mobiliario	El equipamiento y mobiliario que posee la institución favorece al entorno de aprendizaje.									X		X		X	
		Recursos didácticos y tecnológicos	Actualmente la calidad del servicio educativo se apoya en un entorno de aprendizaje con recursos didácticos y tecnológicos.									X		X		X	
		Zonas de Esparcimiento	La institución cuenta con zonas de esparcimiento para fortalecer las estrategias de aprendizajes.									X		X		X	
	Vinculación Social	Programas de desarrollo social	La institución viene promoviendo programas de vinculación social con la comunidad.									X		X		X	
		Bolsa Laboral	Se esta generando una bolsa laboral que vincule a los futuros profesionales con el sector empresarial público y privado.									X		X		X	
		Prácticas Preprofesionales	Las prácticas preprofesionales evidencian la calidad educativa institucional como aporte al desarrollo social.									X		X		X	
		Convenios Interinstitucionales	La institución cuenta con convenios interinstitucionales que vinculan a la universidad con la sociedad.									X		X		X	



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir La Calidad del Servicio Educativo

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	85				
2. Objetividad	Expresa conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																	83				
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																	84				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																	83				
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																		90			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																		86			
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																		90			
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																	83				

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados

**PROMEDIO: 86**

Piura, 20 de setiembre de 2020

Dr. : CARRIÓN BARCO GILBERTO

DNI: 16720146

Teléfono: 977859287

E-mail: g.carrion.barco@gmail.com



Firma

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento:	Cuestionario de: Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico	
Objetivo:	Evidenciar como funciona el actual Plan de fortalecimiento académico que se viene aplicando en la UTB	
Dirigido a:	Docentes, Estudiantes y administrativos de la FCJSC de la Universidad Técnica de Babahoyo	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres:	MENDIBURU ROJAS AUGUSTO FRANKLIN	
Documento de Identidad:	18041600	
Grado Académico:	DOCTOR	
Especialidad:	GESTIÓN PÚBLICA	
Experiencia Profesional (años):	20 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
X		
Sugerencia:		

Fecha: Piura, 20 de setiembre de 2020

  
\_\_\_\_\_  
Juez Experto

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS**

TÍTULO:	PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020
AUTOR:	INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN				
				Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	No Opina	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR			INDICADOR E ITEM		ITEM Y OPCIÓN RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO		SI
<p>Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico: Es un documento basado en el análisis crítico de la situación que atraviesa la empresa o también llamado diagnóstico que evidencia que es necesario tomar acciones que fortalezcan la razón misma de la organización educativa. En este sentido este documento incluye toda una estructura de gestión, que determina cada estrategia, acción, actividad y tarea de bidamente coordinada y orientada al mejoramiento continuo. (Completa, 2016, pág. 74).</p>	Planificación	Manuales	Los manuales existentes en planificación contribuyen al plan de fortalecimiento académico.						X		X		X				
		Procesos	Los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico.						X		X		X				
		Diseño	El diseño actual del Plan de Fortalecimiento Académico contiene una estructura adecuada.							X		X		X			
	Ejecución	Aplicación de talleres	La Universidad desarrolla talleres como parte de un Plan de Fortalecimiento Académico.							X		X		X			
		Aplicación de capacitaciones	El Plan de Fortalecimiento Académico, ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes.							X		X		X			
		Estrategias de enseñanza - aprendizaje	El Plan de Fortalecimiento Académico prevee estrategias adecuadas para asegurar el proceso de Enseñanza - Aprendizaje.							X		X		X			
	Evaluación	Docentes involucrados	En la actualidad los docentes evalúan de acuerdo a un diseño institucional adecuadamente planificado.							X		X		X			
		Seguimiento	La evaluación del Plan de Fortacecimiento debe ser monitoreada permanentemente.							X		X		X			
		Percepción estudiantil	La percepción estudiantil sobre la forma de evaluar responde a una planificación adecuada.							X		X		X			
		Análisis de resultados	Los indicadores de evaluación Académica responden a un Plan de Fortalecimiento institucional.							X		X		X			
	Evaluación	Análisis de resultados	Los resultados de la evaluación Académica suponen la necesidad de un plan de acción.							X		X		X			
		Toma de decisiones	Un Plan de Acción coherente con la realidad institucional, permite tomar decisiones acertadas.							X		X		X			
		Fases del plan de acción	Un plan de acción con etapas debidamente articuladas contribuyen al Plan de Fortalecimiento Académico Institucional.							X		X		X			
		Recomendaciones	Las recomendaciones Académicas fortalecen el Plan de Acción institucional.							X		X		X			



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir Un Plan Integral de Fortalecimiento Académico

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	83				
2. Objetividad	Expresa conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																		87			
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																	82				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																	84				
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema															80						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																		88			
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																		86			
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																	85				

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados

PROMEDIO: 84.4

Piura, 20 de setiembre de 2020

Dr. : MENDIBURU ROJAS AUGUSTO FRANKLIN

DNI: 18041600

Teléfono: 948169690

E-mail: fmendiburu12@hotmail.com



Firma

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento:	Cuestionario de: La Calidad del Servicio Educativo	
Objetivo:	Mostar como se evidencia la calidad del servicio educativo en la UTB	
Dirigido a:	Docentes, Estudiantes y administrativos de la FCISC de la Universidad Técnica de Babahoyo	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres:	MENDIBURU ROJAS AUGUSTO FRANKLIN	
Documento de Identidad:	18041600	
Grado Académico:	DOCTOR	
Especialidad:	GESTIÓN PÚBLICA	
Experiencia Profesional (años):	20 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
X		
Sugerencia:		

Fecha: Piura, 20 de setiembre de 2020




---

Juez Experto

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>TÍTULO:</b>	<b>PLAN INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO ACADÉMICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, ECUADOR 2020</b>
<b>AUTOR:</b>	<b>INTRIAGO ALCIVAR GLENDA CECIBEL</b>

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	No Opina	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ITEM		ITEM Y OPCIÓN RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
La Calidad del Servicio Educativo: Es la suma de esfuerzos orientados a alcanzar los estándares como mínimo nacionales, lo que permitiría el desarrollo de las sociedades, pero lograr esta calidad se constituye en un reto y debe ser asumida a través del impulso a la investigación, la mejora de la calidad docente y su real vinculación con la sociedad. (pág. 6)	Calidad docente	Perfil profesional	El actual perfil profesional de los docentes garantizan la calidad del servicio educativo en la institución.						X			X			X		
		Experiencia profesional (Profesión - académica)	La experiencia profesional contribuye al eficiente desempeño docente en la institución.									X			X		
		Capacitaciones	El nivel actual de capacitación de los docentes garantizan la calidad del servicio educativo.									X			X		
		Dominio de entornos Académicos	El dominio de entornos académicos presenciales y virtuales de los docentes, actualmente son los adecuados.									X			X		
	Investigación	Semilleros de Investigación	En las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa.						X			X			X		
		Eventos científicos realizados	En la institución se promueve la participación en eventos científicos como congresos o encuentros académicos.								X			X			
		Número de Artículos científicos por docente.	Los docentes se preparan para presentar artículos científicos relevantes en la institución.								X			X			
		Grupos de proyectos de investigación I+D+I	Se da las facilidades para participar en Grupos de investigación y desarrollo promovidos en la institución.								X			X			
	Entorno de aprendizaje	Infraestructura Universitaria	La infraestructura universitaria actual refuerza el entorno de aprendizaje para la calidad educativa.						X			X			X		
		Equipamiento y mobiliario	El equipamiento y mobiliario que posee la institución favorece al entorno de aprendizaje.								X			X			
		Recursos didácticos y tecnológicos	Actualmente la calidad del servicio educativo se apoya en un entorno de aprendizaje con recursos didácticos y tecnológicos.								X			X			
		Zonas de Esparcimiento	La institución cuenta con zonas de esparcimiento para fortalecer las estrategias de aprendizajes.								X			X			
	Vinculación Social	Programas de desarrollo social	La institución viene promoviendo programas de vinculación social con la comunidad.						X			X			X		
		Bolsa Laboral	Se esta generando una bolsa laboral que vincule a los futuros profesionales con el sector empresarial público y privado.								X			X			
		Prácticas Preprofesionales	Las prácticas preprofesionales evidencian la calidad educativa institucional como aporte al desarrollo social.								X			X			
		Convenios Interinstitucionales	La institución cuenta con convenios interinstitucionales que vinculan a la universidad con la sociedad.								X			X			



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir La Calidad del Servicio Educativo

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	85				
2. Objetividad	Expresa conductas observables																		87			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																	85				
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																	83				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																	85				
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																		88			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																		90			
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																		88			
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																	85				

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados

**PROMEDIO: 86.2**

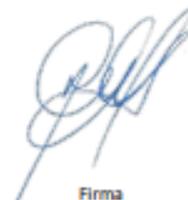
Piura, 20 de setiembre de 2020

Dr. : MENDIBURU ROJAS AUGUSTO FRANKLIN

DNI: 18041600

Teléfono: 948169690

E-mail: fmendiburu12@hotmail.com


 Firma

### **ANEXO 3: Cuestionario de Preguntas**

1. Los manuales existentes en planificación contribuyen al plan de fortalecimiento académico
2. Los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico.
3. El diseño actual del Plan de Fortalecimiento Académico contiene una estructura adecuada.
4. La Universidad desarrolla talleres como parte de un Plan de Fortalecimiento Académico.
5. El Plan de Fortalecimiento Académico, ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes.
6. El Plan de Fortalecimiento Académico prevé estrategias adecuadas para asegurar el proceso de Enseñanza - Aprendizaje.
7. En la actualidad los docentes evalúan de acuerdo con un diseño institucional adecuadamente planificado.
8. La evaluación del Plan de Fortalecimiento debe ser monitoreada permanentemente.
9. La percepción estudiantil sobre la forma de evaluar responde a una planificación adecuada.
10. Los indicadores de evaluación Académica responden a un Plan de Fortalecimiento institucional.
11. Los resultados de la evaluación Académica suponen la necesidad de un plan de acción.
12. Un Plan de Acción coherente con la realidad institucional, permite tomar decisiones acertadas.
13. Un plan de acción con etapas debidamente articuladas contribuye al Plan de Fortalecimiento Académico Institucional.
14. Las recomendaciones Académicas fortalecen el Plan de Acción institucional.
15. El actual perfil profesional de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo en la institución.
16. La experiencia profesional contribuye al eficiente desempeño docente en la institución.

17. El nivel actual de capacitación de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo.
18. El dominio de entornos académicos presenciales y virtuales de los docentes, actualmente son los adecuados.
19. En las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa.
20. En la institución se promueve la participación en eventos científicos como congresos o encuentros académicos.
21. Los docentes se preparan para presentar artículos científicos relevantes en la institución.
22. Se da las facilidades para participar en Grupos de investigación y desarrollo promovidos en la institución.
23. La infraestructura universitaria actual refuerza el entorno de aprendizaje para la calidad educativa.
24. El equipamiento y mobiliario que posee la institución favorece al entorno de aprendizaje.
25. Actualmente la calidad del servicio educativo se apoya en un entorno de aprendizaje con recursos didácticos y tecnológicos.
26. La institución cuenta con zonas de esparcimiento para fortalecer las estrategias de aprendizajes.
27. La institución viene promoviendo programas de vinculación social con la comunidad.
28. Se está generando una bolsa laboral que vincule a los futuros profesionales con el sector empresarial público y privado.
29. Las prácticas preprofesionales evidencian la calidad educativa institucional como aporte al desarrollo social.
30. La institución cuenta con convenios interinstitucionales que vinculan a la universidad con la sociedad.

## ANEXO 4: Resultados Obtenidos

**Tabla 24**

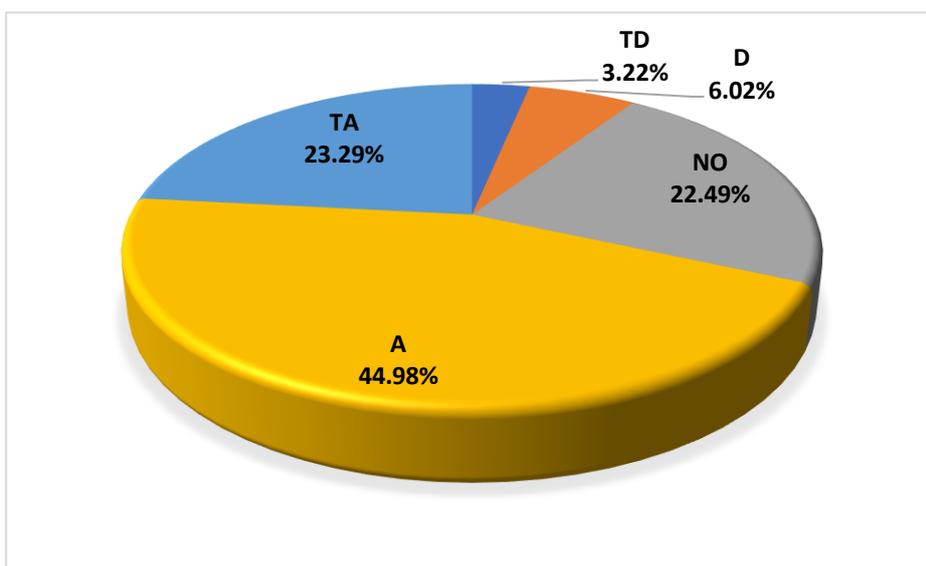
Los manuales existentes en planificación contribuyen al plan de fortalecimiento académico

Descripción	fi	%
TD	8	3.22
D	15	6.02
NO	56	22.49
A	112	44.98
TA	58	23.29
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 1**

Los manuales existentes en planificación contribuyen al plan de fortalecimiento académico



### Interpretación:

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si Los manuales existentes en planificación contribuyen al plan de fortalecimiento académico, al respecto un 3.22 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 6.02 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 22.49 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 44.98 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 23.29 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 25**

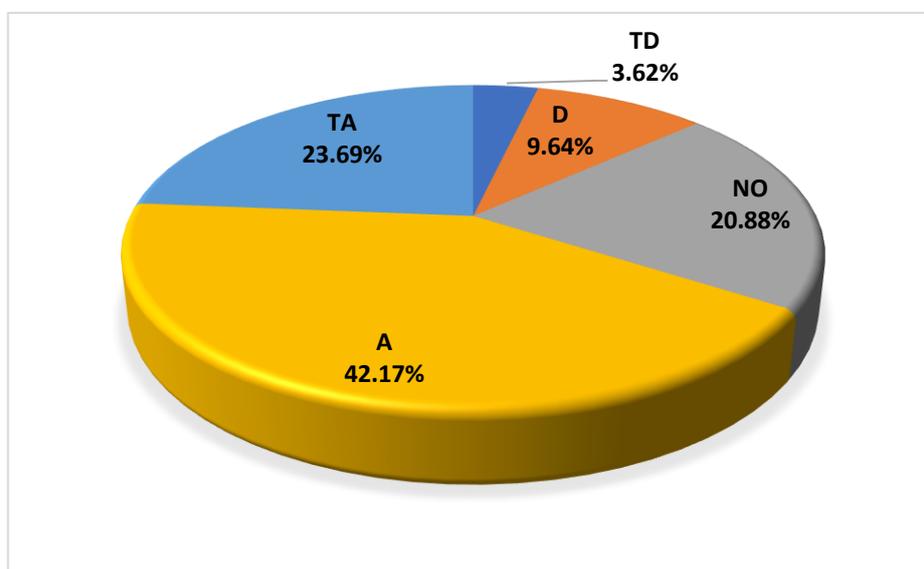
El diseño actual del Plan de Fortalecimiento Académico contiene una estructura adecuada.

Descripción	fi	%
TD	9	3.62
D	24	9.64
NO	52	20.88
A	105	42.17
TA	59	23.69
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 3**

*El diseño actual del Plan de Fortalecimiento Académico contiene una estructura adecuada.*



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si el diseño actual del Plan de Fortalecimiento Académico contiene una estructura adecuada, al respecto un 3.62 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 9.64 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 20.88 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 42.17 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 23.69 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 26**

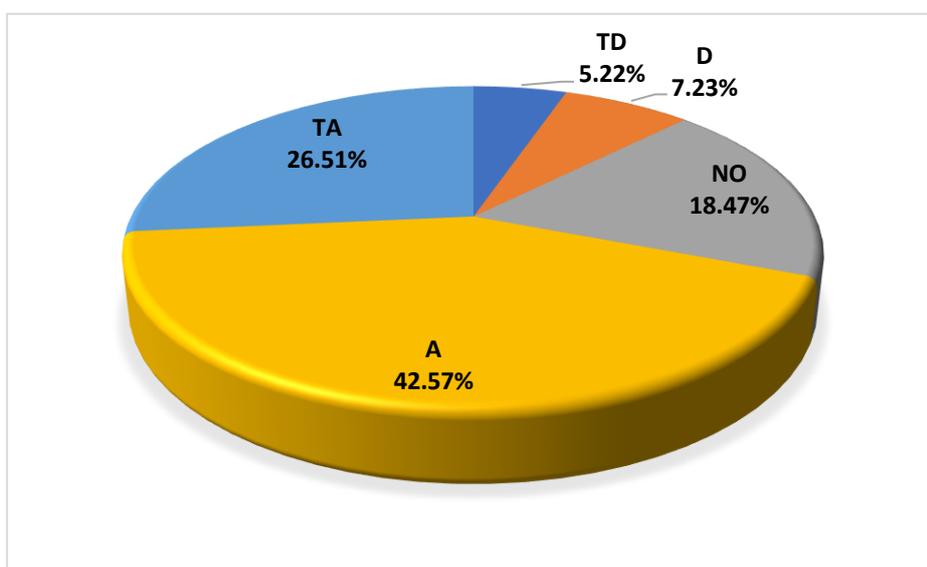
La Universidad desarrolla talleres como parte de un Plan de Fortalecimiento Académico.

Descripción	fi	%
TD	13	5.22
D	18	7.23
NO	46	18.47
A	106	42.57
TA	66	26.51
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 4**

*La Universidad desarrolla talleres como parte de un Plan de Fortalecimiento Académico.*



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la Universidad desarrolla talleres como parte de un Plan de Fortalecimiento Académico, al respecto un 5.22 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 7.23 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 18.47 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 42.57 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 26.51 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 27**

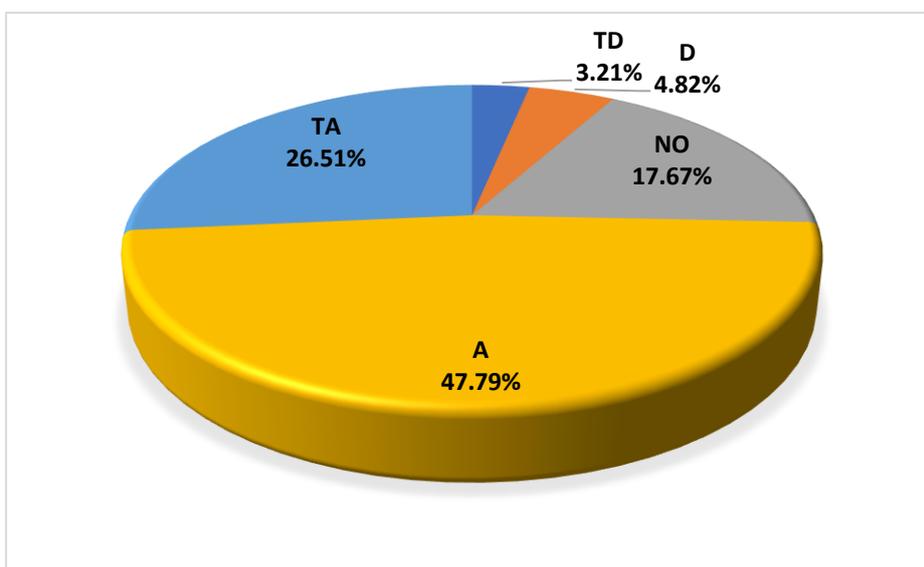
El Plan de Fortalecimiento Académico prevee estrategias adecuadas para asegurar el proceso de Enseñanza - Aprendizaje.

Descripción	fi	%
TD	8	3.21
D	12	4.82
NO	44	17.67
A	119	47.79
TA	66	26.51
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 6**

*El Plan de Fortalecimiento Académico prevee estrategias adecuadas para asegurar el proceso de Enseñanza - Aprendizaje.*



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si el plan de fortalecimiento académico prevee estrategias adecuadas para asegurar el proceso de Enseñanza - Aprendizaje, al respecto un 3.21 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 4.82 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 17.67 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 47.79 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 26.51 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 28**

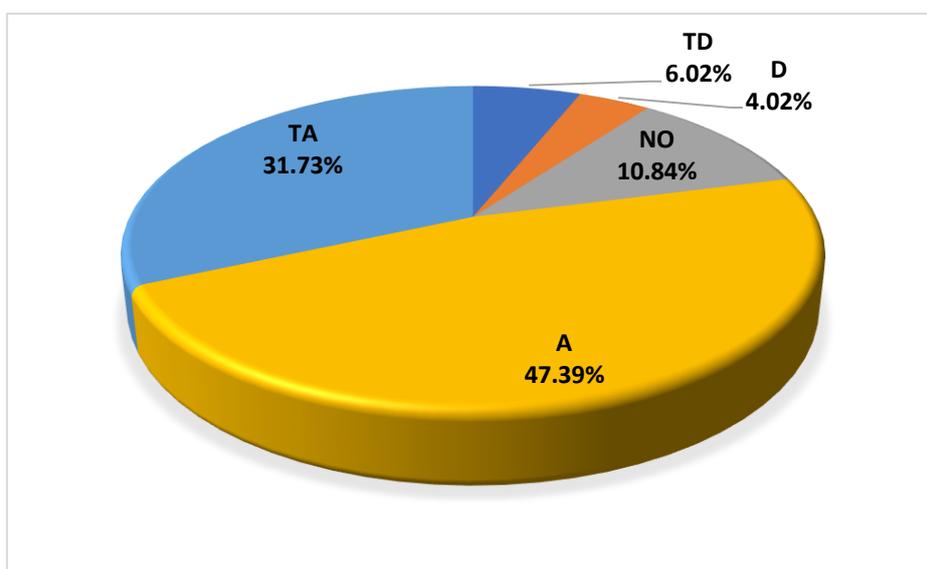
En la actualidad los docentes evalúan 4 a un diseño institucional adecuadamente planificado.

Descripción	fi	%
TD	15	6.02
D	10	4.02
NO	27	10.84
A	118	47.39
TA	79	31.73
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 7**

En la actualidad los docentes evalúan 4 a un diseño institucional adecuadamente planificado.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si en la actualidad los docentes evalúan 4 a un diseño institucional adecuadamente planificado., al respecto un 6.02 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 4.02 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 10.84 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 47.39 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 31.73 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 29**

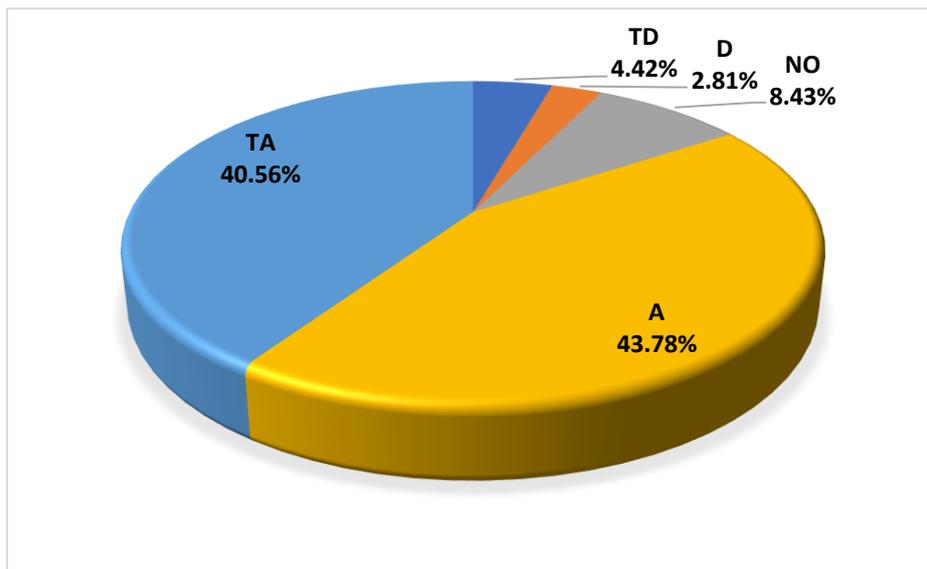
La evaluación del Plan de Fortalecimiento debe ser monitoreada permanentemente.

Descripción	fi	%
TD	11	4.42
D	7	2.81
NO	21	8.43
A	109	43.78
TA	101	40.56
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 8**

La evaluación del Plan de Fortalecimiento debe ser monitoreada permanentemente.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la evaluación del plan de fortalecimiento debe ser monitoreada permanentemente, al respecto un 4.42 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 2.81 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 8.43 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 43.78 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 40.56 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 30**

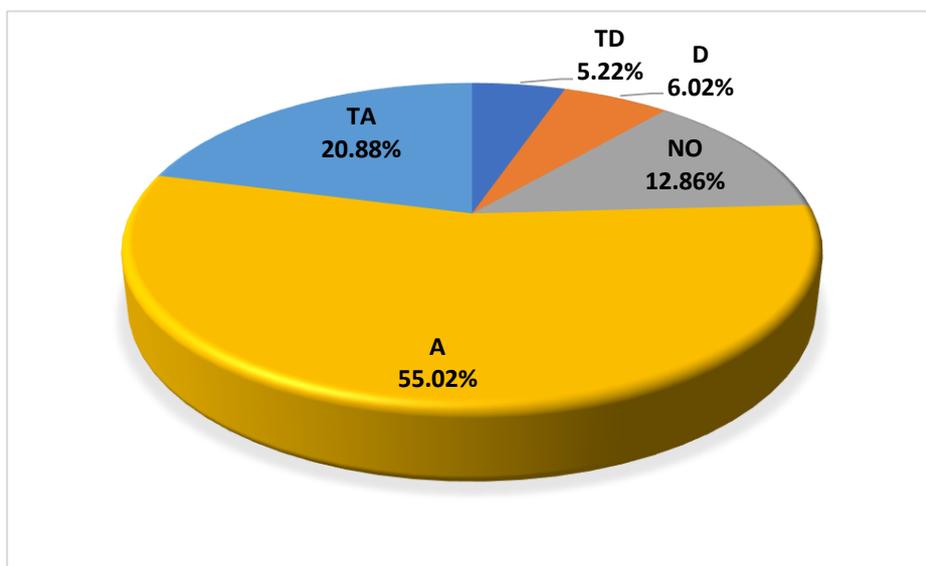
La percepción estudiantil sobre la forma de evaluar responde a una planificación adecuada.

Descripción	fi	%
TD	13	5.22
D	15	6.02
NO	32	12.86
A	137	55.02
TA	52	20.88
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 9**

La percepción estudiantil sobre la forma de evaluar responde a una planificación adecuada.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la percepción estudiantil sobre la forma de evaluar responde a una planificación adecuada. , al respecto un 5.22 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 6.02 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 12.86 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 55.02 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 20.88 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 31**

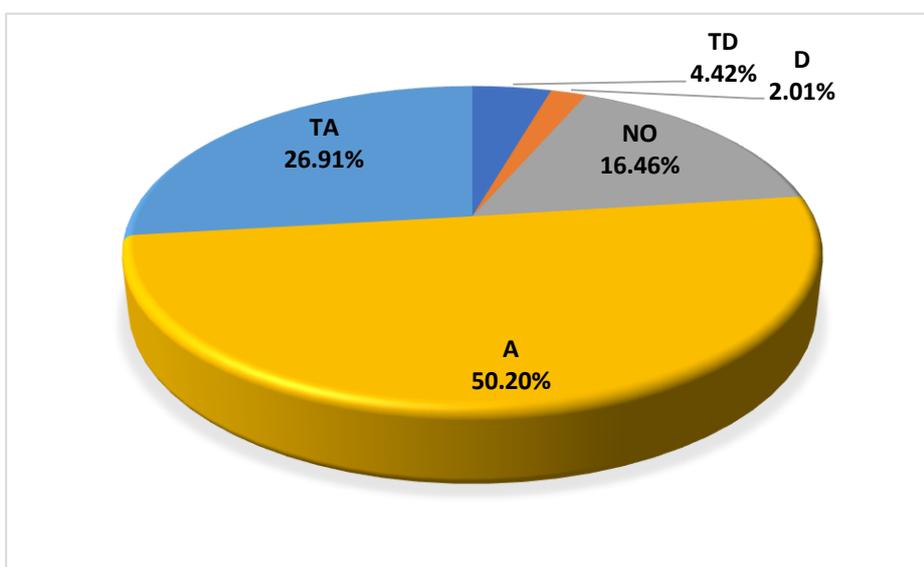
Los resultados de la evaluación Académica suponen la necesidad de un plan de acción.

Descripción	fi	%
TD	11	4.42
D	5	2.01
NO	41	16.46
A	125	50.20
TA	67	26.91
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 11**

Los resultados de la evaluación Académica suponen la necesidad de un plan de acción.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si los resultados de la evaluación Académica suponen la necesidad de un plan de acción, al respecto un 4.42 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 2.01 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 16.46 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 50.2 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 26.91 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 32**

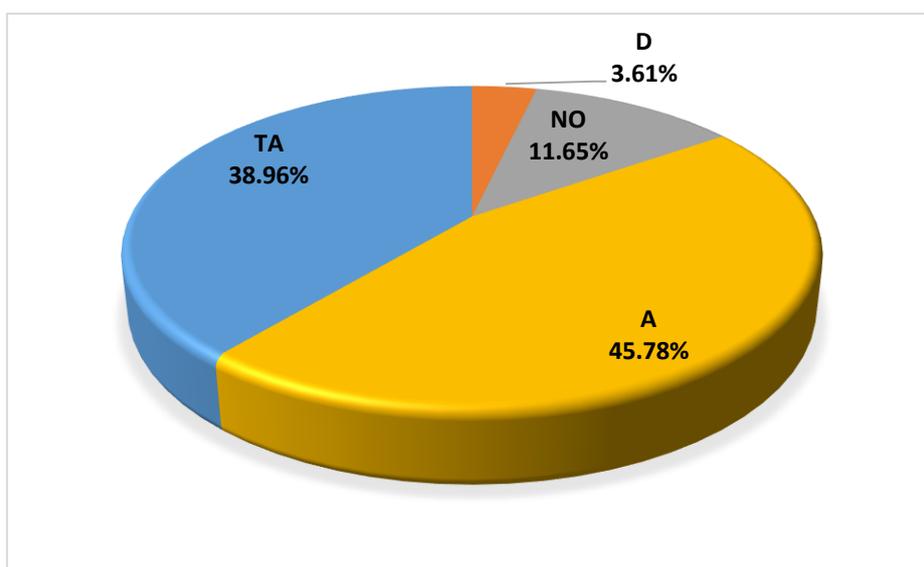
Un Plan de Acción coherente con la realidad institucional, permite tomar decisiones acertadas.

Descripción	fi	%
TD		
D	9	3.61
NO	29	11.65
A	114	45.78
TA	97	38.96
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 12**

Un Plan de Acción coherente con la realidad institucional, permite tomar decisiones acertadas.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si un plan de acción coherente con la realidad institucional permite tomar decisiones acertadas, al respecto un 3.61 % refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 11.65 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 45.78 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 38.96 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 33**

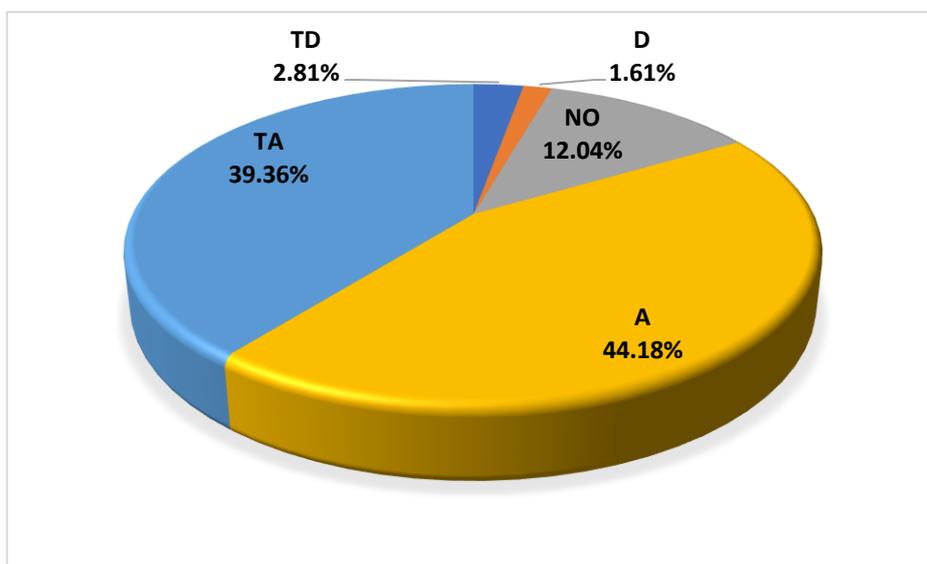
Un plan de acción con etapas debidamente articuladas contribuye al Plan de Fortalecimiento Académico Institucional.

Descripción	fi	%
TD	7	2.81
D	4	1.61
NO	30	12.04
A	110	44.18
TA	98	39.36
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 13**

Un plan de acción con etapas debidamente articuladas contribuye al Plan de Fortalecimiento Académico Institucional.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si un plan de acción con etapas debidamente articuladas contribuye al Plan de Fortalecimiento Académico Institucional, al respecto un 2.81 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 1.61 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 12.04 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 44.18 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 39.36 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 34**

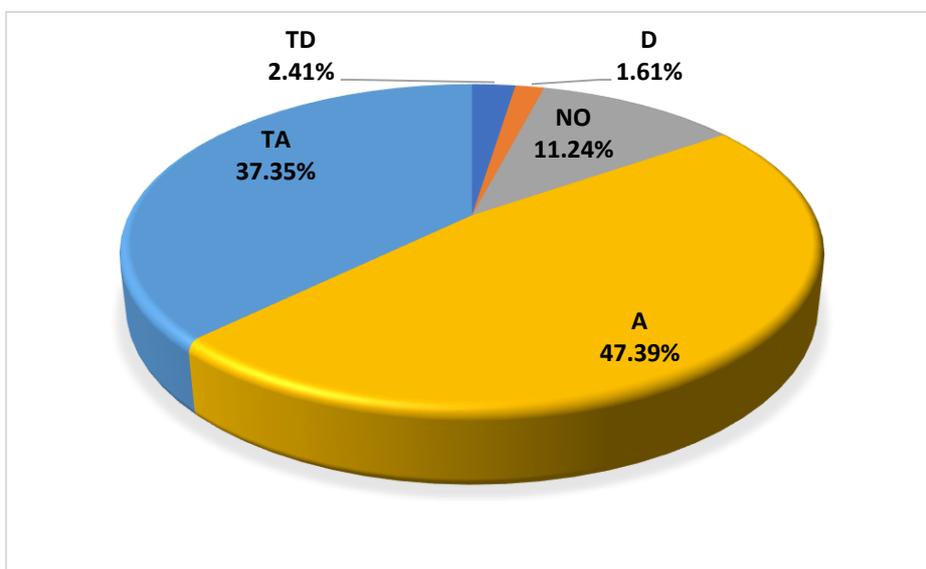
Las recomendaciones Académicas fortalecen el Plan de Acción institucional.

Descripción	fi	%
TD	6	2.41
D	4	1.61
NO	28	11.24
A	118	47.39
TA	93	37.35
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 14**

Las recomendaciones Académicas fortalecen el Plan de Acción institucional.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si las recomendaciones Académicas fortalecen el Plan de Acción institucional., al respecto un 2.41 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 1.61 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 11.24 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 47.39 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 37.35 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 35**

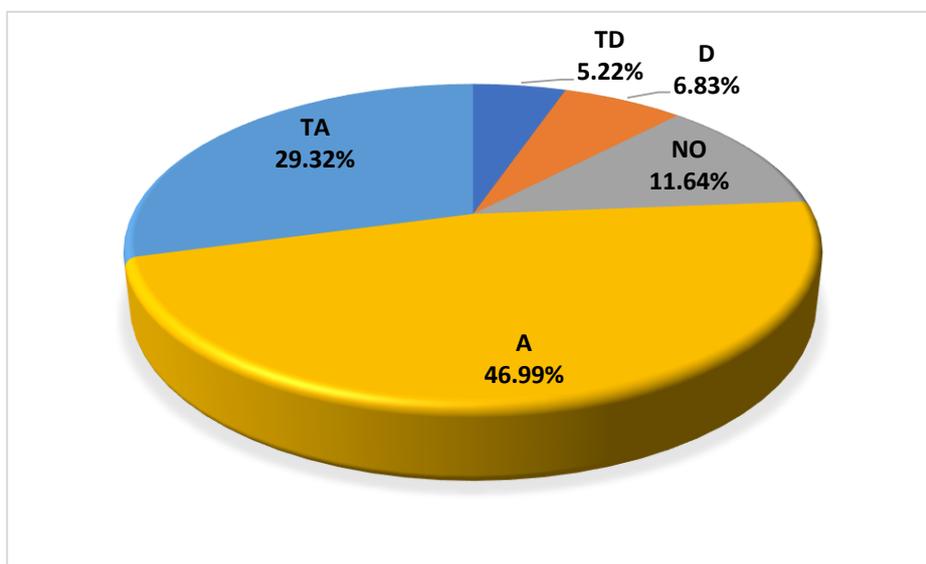
El actual perfil profesional de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo en la institución.

Descripción	fi	%
TD	13	5.22
D	17	6.83
NO	29	11.64
A	117	46.99
TA	73	29.32
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 15**

*El actual perfil profesional de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo en la institución.*



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si el actual perfil profesional de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo en la institución., al respecto un 5.22 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 6.83 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 11.64 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 46.99 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 29.32 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 36**

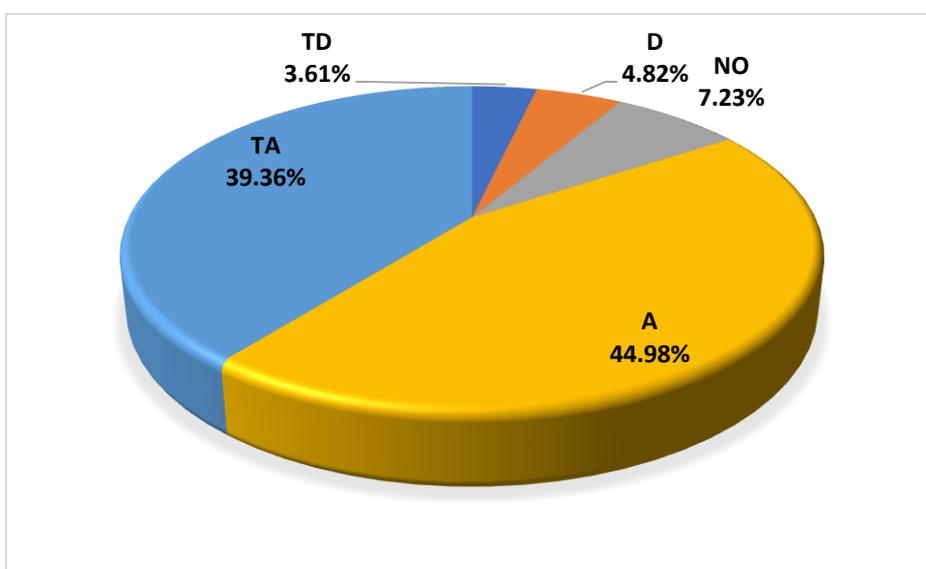
La experiencia profesional contribuye al eficiente desempeño docente en la institución.

Descripción	fi	%
TD	9	3.61
D	12	4.82
NO	18	7.23
A	112	44.98
TA	98	39.36
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 16**

La experiencia profesional contribuye al eficiente desempeño docente en la institución.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la experiencia profesional contribuye al eficiente desempeño docente en la institución, al respecto un 3.61 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 4.82 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 7.23 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 44.98 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 39.36 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 37**

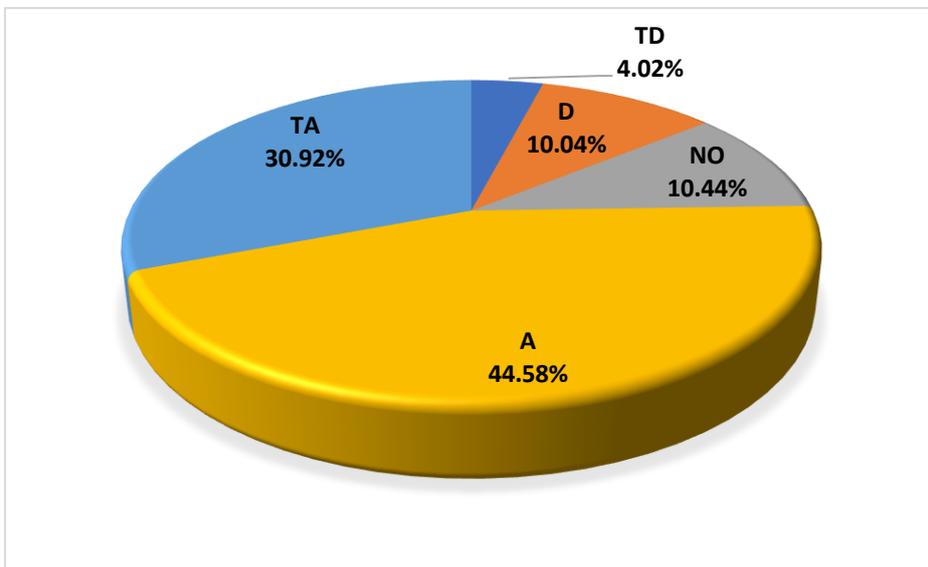
El nivel actual de capacitación de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo.

Descripción	fi	%
TD	10	4.02
D	25	10.04
NO	26	10.44
A	111	44.58
TA	77	30.92
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 17**

*El nivel actual de capacitación de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo.*



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si El nivel actual de capacitación de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo. , al respecto un 4.02 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 10.04 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 10.44 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 44.58 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 30.92 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 38**

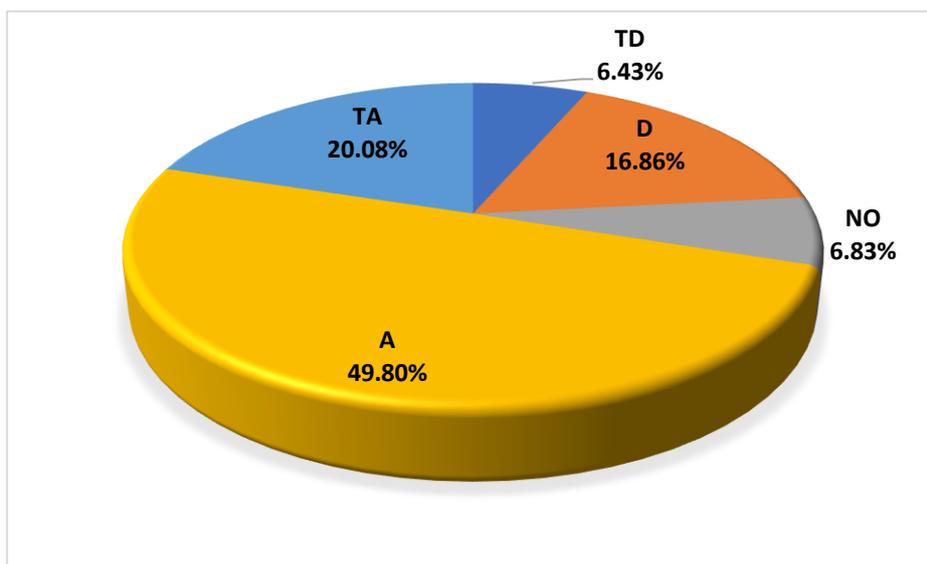
El dominio de entornos académicos presenciales y virtuales de los docentes, actualmente son los adecuados.

Descripción	fi	%
TD	16	6.43
D	42	16.86
NO	17	6.83
A	124	49.80
TA	50	20.08
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 18**

*El dominio de entornos académicos presenciales y virtuales de los docentes, actualmente son los adecuados.*



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si el dominio de entornos académicos presenciales y virtuales de los docentes, actualmente son los adecuados., al respecto un 6.43 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 16.86 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 6.83 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 49.8 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 20.08 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 39**

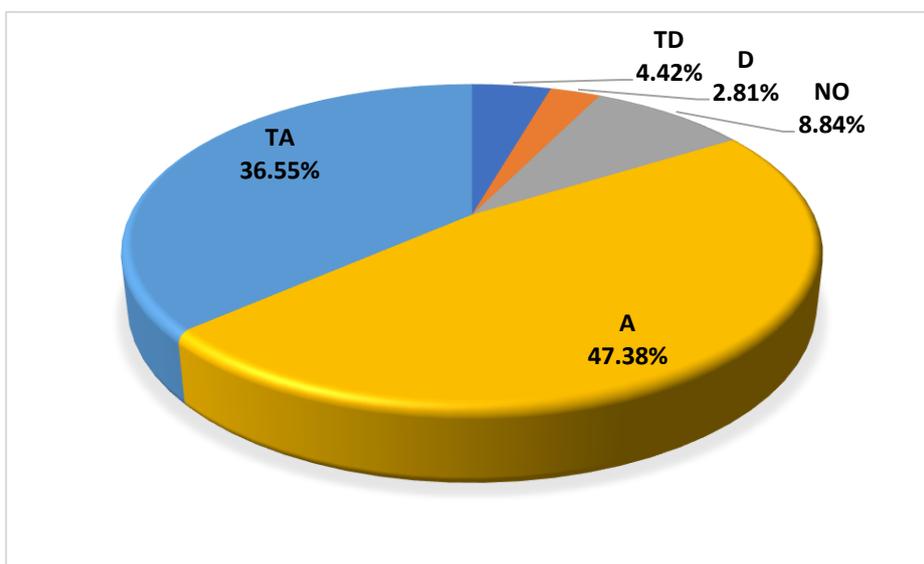
En la institución se promueve la participación en eventos científicos como congresos o encuentros académicos.

Descripción	fi	%
TD	11	4.42
D	7	2.81
NO	22	8.84
A	118	47.38
TA	91	36.55
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 20**

En la institución se promueve la participación en eventos científicos como congresos o encuentros académicos.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si en la institución se promueve la participación en eventos científicos como congresos o encuentros académicos, al respecto un 4.42 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 2.81 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 8.84 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 47.38 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 36.55 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 40**

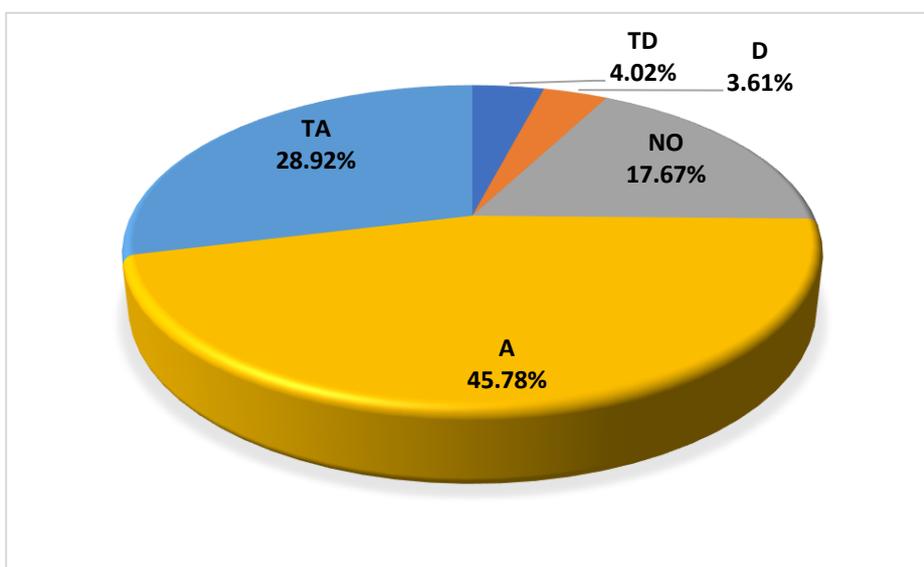
Los docentes se preparan para presentar artículos científicos relevantes en la institución.

Descripción	fi	%
TD	10	4.02
D	9	3.61
NO	44	17.67
A	114	45.78
TA	72	28.92
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 21**

Los docentes se preparan para presentar artículos científicos relevantes en la institución.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si los docentes se preparan para presentar artículos científicos relevantes en la institución., al respecto un 4.02 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 3.61 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 17.67 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 45.78 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 28.92 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 41**

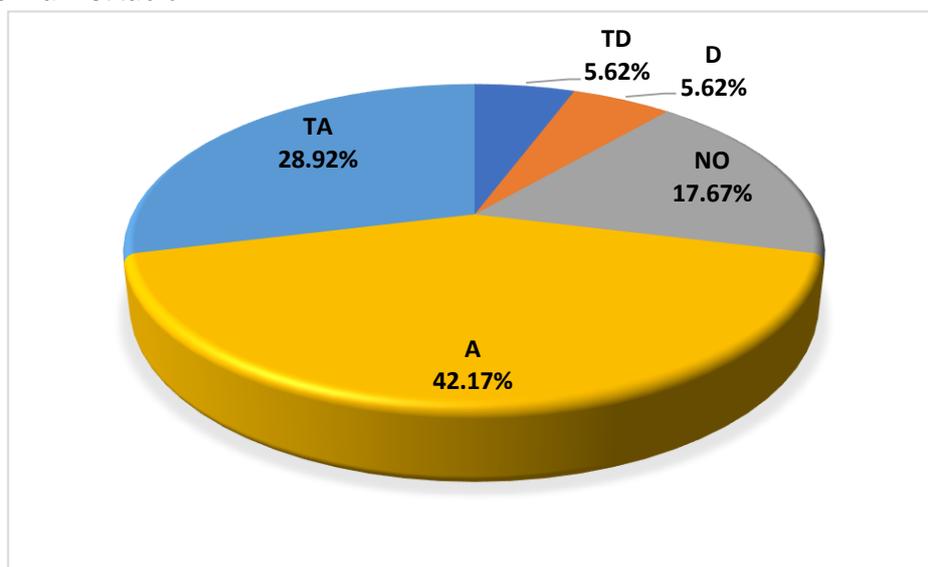
Se da las facilidades para participar en Grupos de investigación y desarrollo promovidos en la institución.

Descripción	fi	%
TD	14	5.62
D	14	5.62
NO	44	17.67
A	105	42.17
TA	72	28.92
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 22**

Se da las facilidades para participar en Grupos de investigación y desarrollo promovidos en la institución.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si se da las facilidades para participar en Grupos de investigación y desarrollo promovidos en la institución, al respecto un 5.62 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 5.62 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 17.67 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 42.17 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 28.92 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 42**

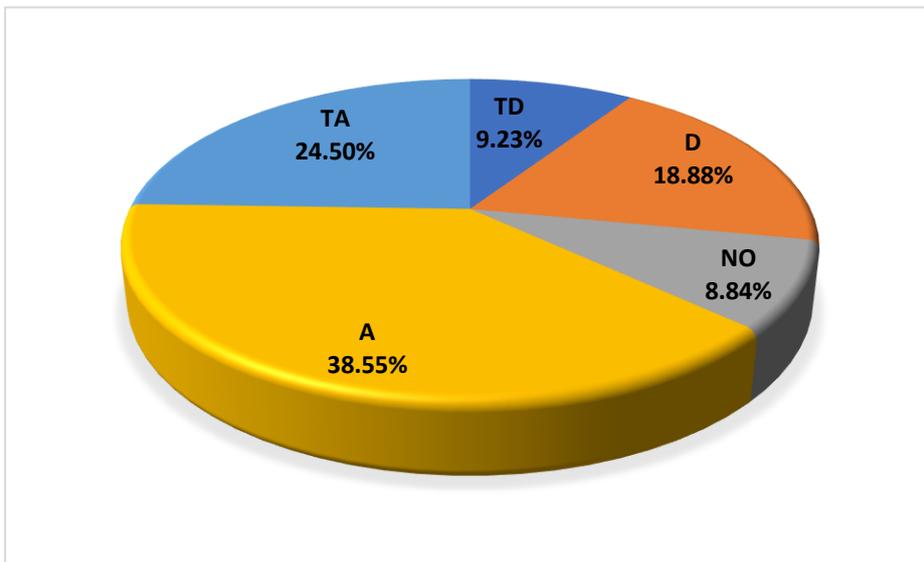
La infraestructura universitaria actual refuerza el entorno de aprendizaje para la calidad educativa.

Descripción	fi	%
TD	23	9.23
D	47	18.88
NO	22	8.84
A	96	38.55
TA	61	24.50
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 23**

La infraestructura universitaria actual refuerza el entorno de aprendizaje para la calidad educativa.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la infraestructura universitaria actual refuerza el entorno de aprendizaje para la calidad educativa, al respecto un 9.23 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 18.88 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 8.84 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 38.55 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 24.5 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 43**

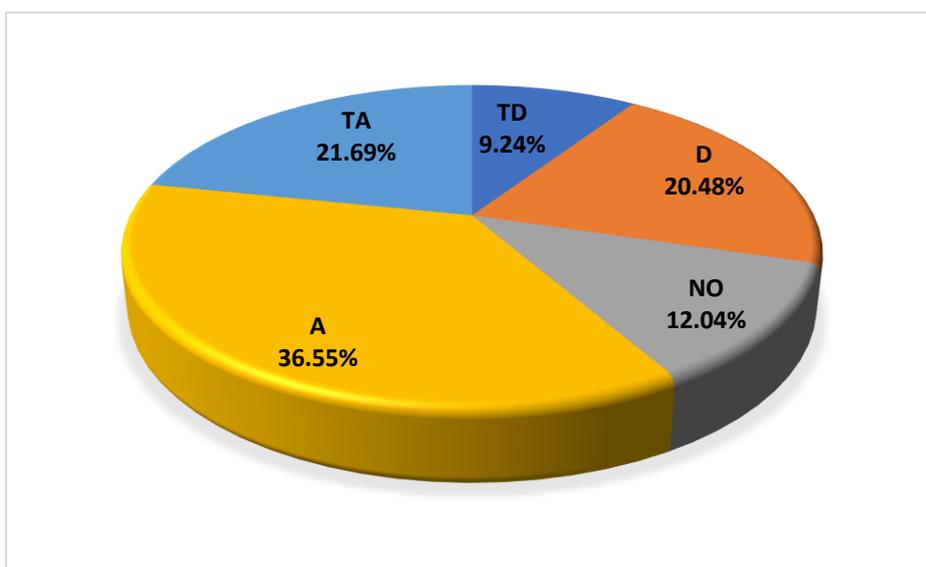
El equipamiento y mobiliario que posee la institución favorece al entorno de aprendizaje.

Descripción	fi	%
TD	23	9.24
D	51	20.48
NO	30	12.04
A	91	36.55
TA	54	21.69
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 24**

*El equipamiento y mobiliario que posee la institución favorece al entorno de aprendizaje.*

**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si el equipamiento y mobiliario que posee la institución favorece al entorno de aprendizaje., al respecto un 9.24 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 20.48 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 12.04 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 36.55 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 21.69 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 44**

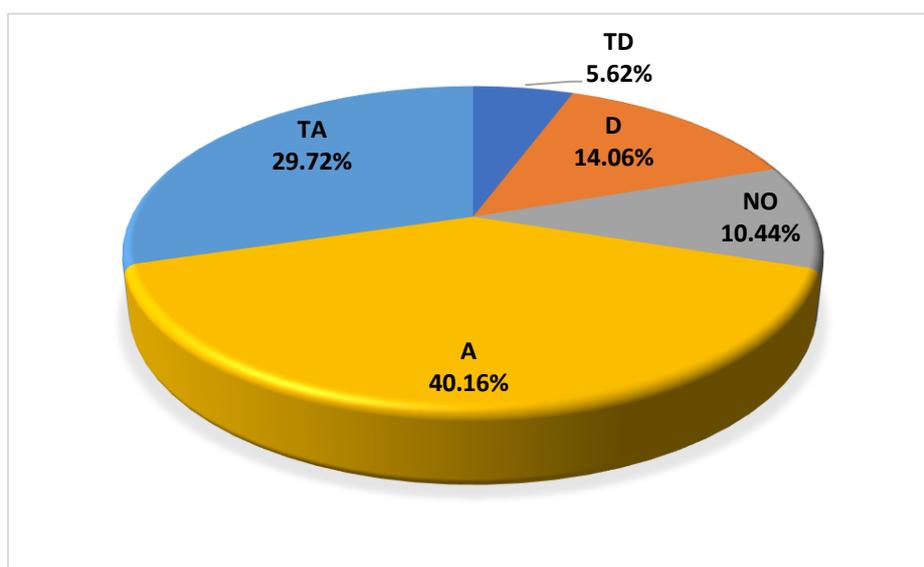
Actualmente la calidad del servicio educativo se apoya en un entorno de aprendizaje con recursos didácticos y tecnológicos.

Descripción	fi	%
TD	14	5.62
D	35	14.06
NO	26	10.44
A	100	40.16
TA	74	29.72
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 25**

Actualmente la calidad del servicio educativo se apoya en un entorno de aprendizaje con recursos didácticos y tecnológicos.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si Actualmente la calidad del servicio educativo se apoya en un entorno de aprendizaje con recursos didácticos y tecnológicos, al respecto un 5.62 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 14.06 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 10.44 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 40.16 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 29.72 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 45**

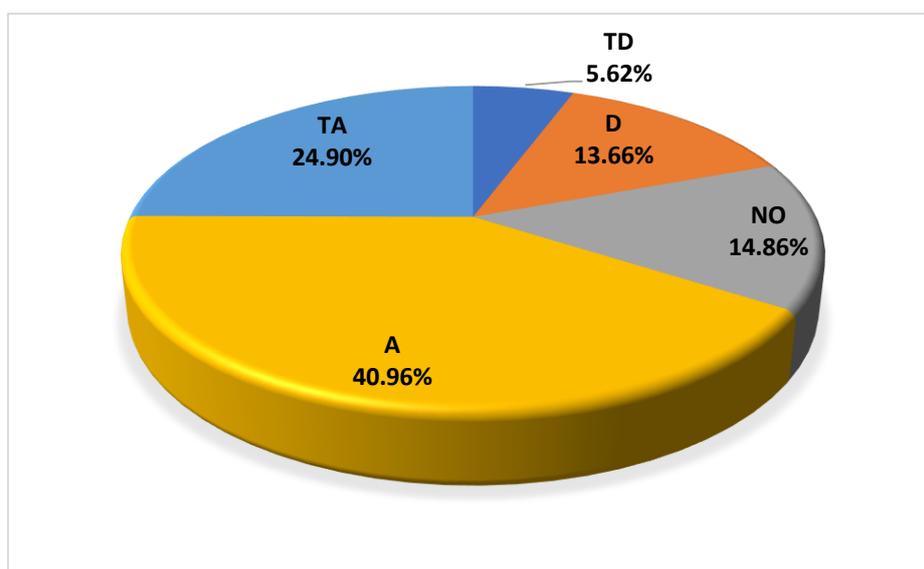
La institución cuenta con zonas de esparcimiento para fortalecer las estrategias de aprendizajes.

Descripción	fi	%
TD	14	5.62
D	34	13.66
NO	37	14.86
A	102	40.96
TA	62	24.90
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 26**

La institución cuenta con zonas de esparcimiento para fortalecer las estrategias de aprendizajes.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si La institución cuenta con zonas de esparcimiento para fortalecer las estrategias de aprendizajes, al respecto un 5.62 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 13.66 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 14.86 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 40.96 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 24.9 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 46.**

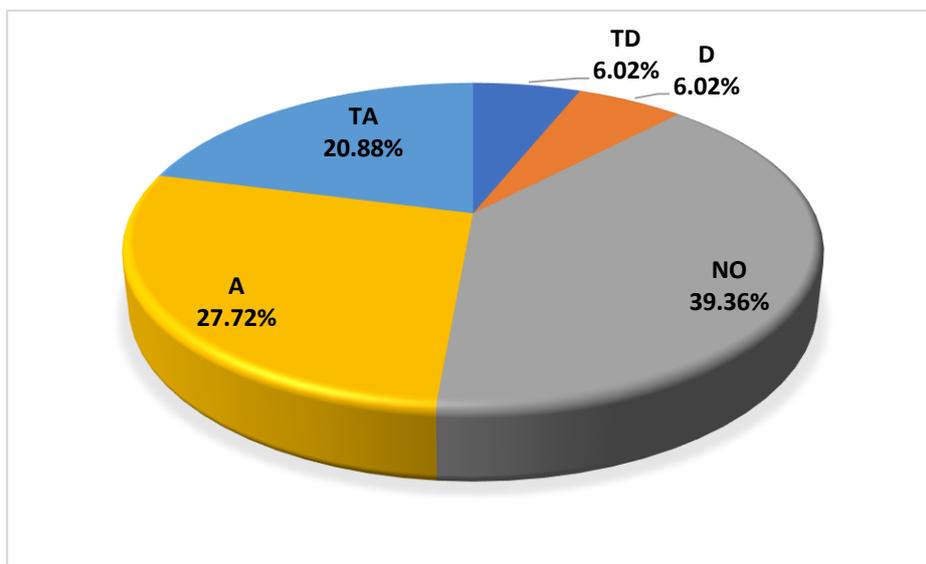
Se está generando una bolsa laboral que vincule a los futuros profesionales con el sector empresarial público y privado.

Descripción	fi	%
TD	15	6.02
D	15	6.02
NO	98	39.36
A	69	27.72
TA	52	20.88
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 28**

Se está generando una bolsa laboral que vincule a los futuros profesionales con el sector empresarial público y privado.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si se está generando una bolsa laboral que vincule a los futuros profesionales con el sector empresarial público y privado, al respecto un 6.02 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 6.02 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 39.36 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 27.72 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 20.88 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 47**

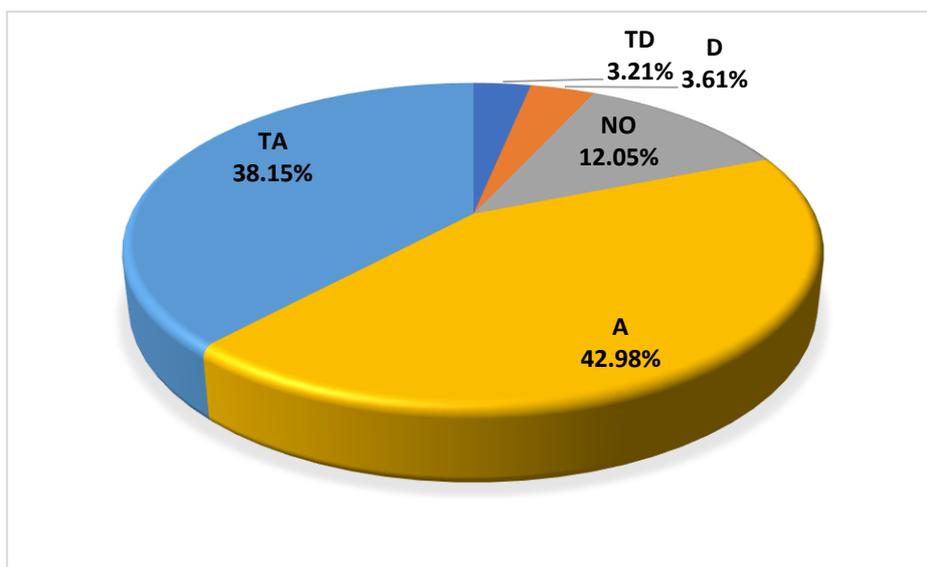
Las prácticas pre profesionales evidencian la calidad educativa institucional como aporte al desarrollo social.

Descripción	fi	%
TD	8	3.21
D	9	3.61
NO	30	12.05
A	107	42.98
TA	95	38.15
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 29**

Las prácticas pre profesionales evidencian la calidad educativa institucional como aporte al desarrollo social.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si las prácticas pre profesionales evidencian la calidad educativa institucional como aporte al desarrollo social. , al respecto un 3.21 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 3.61 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 12.05 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 42.98 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 38.15 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

**Tabla 48**

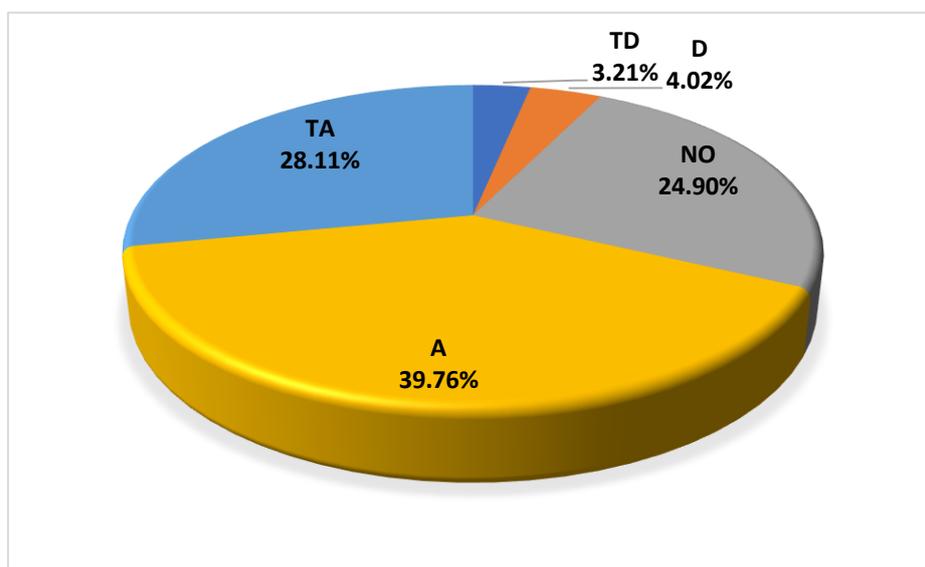
La institución cuenta con convenios interinstitucionales que vinculan a la universidad con la sociedad.

Descripción	fi	%
TD	8	3.21
D	10	4.02
NO	62	24.90
A	99	39.76
TA	70	28.11
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100.00</b>

Fuente: La Autora

**Figura 30**

La institución cuenta con convenios interinstitucionales que vinculan a la universidad con la sociedad.



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la institución cuenta con convenios interinstitucionales que vinculan a la universidad con la sociedad., al respecto un 3.21 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 4.02 % solo refieren estar en Desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 24.9 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere No Opinar, mientras que un 39.76 % ante dicha afirmación refieren estar de Acuerdo y finalmente el 28.11 % están Totalmente de Acuerdo con lo manifestado.

## ANEXO 5: Estadística Inferencial

### Prueba de Hipótesis Específica 01

H<sub>0</sub>: La Dimensión Planificación No se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

H<sub>1</sub>: La Dimensión Planificación se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

**Tabla 49**

Tabla cruzada de Planificación Vs. Calidad del Servicio Educativo

		Calidad del Servicio Educativo			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Planificación	BAJO	Recuento	6	2	0	8
		esperado	0.4	3.1	4.5	8.0
		% del total	2.4%	0.8%	0.0%	3.2%
	MEDIO	Recuento	6	69	21	96
		esperado	4.6	37.4	54.0	96.0
		% del total	2.4%	27.7%	8.4%	38.6%
	ALTO	Recuento	0	26	119	145
		esperado	7.0	56.5	81.5	145.0
		% del total	0.0%	10.4%	47.8%	58.2%
Total	Recuento	12	97	140	249	
	esperado	12.0	97.0	140.0	249.0	
	% del total	4.8%	39.0%	56.2%	100.0%	

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	174.584 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	128.825	4	,000
Asociación lineal por lineal	110.390	1	,000
N de casos válidos	249		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,39.

#### Interpretación:

Como el valor de sig. (valor crítico observado)  $0.000 < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que la dimensión Planificación se relaciona significativamente con la variable Calidad del Servicio Educativo.

## Prueba de Hipótesis Específica 02

H<sub>0</sub>: La Dimensión Ejecución No se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

H<sub>1</sub>: La Dimensión Ejecución se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

**Tabla 50**

Tabla cruzada de Ejecución Vs. Calidad del Servicio Educativo

		Calidad del Servicio Educativo			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Ejecución	BAJO	Recuento	8	7	1	16
		esperado	0.8	6.2	9.0	16.0
		% del total	3.2%	2.8%	0.4%	6.4%
	MEDIO	Recuento	3	67	16	86
		esperado	4.1	33.5	48.4	86.0
		% del total	1.2%	26.9%	6.4%	34.5%
	ALTO	Recuento	1	23	123	147
		esperado	7.1	57.3	82.7	147.0
		% del total	0.4%	9.2%	49.4%	59.0%
Total	Recuento	12	97	140	249	
	esperado	12.0	97.0	140.0	249.0	
	% del total	4.8%	39.0%	56.2%	100.0%	

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	175.857 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	142.129	4	,000
Asociación lineal por lineal	116.260	1	,000
N de casos válidos	249		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,77.

### Interpretación:

Como el valor de sig. (valor crítico observado)  $0.000 < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que la dimensión Ejecución se relaciona significativamente con la variable Calidad del Servicio Educativo.

## Prueba de Hipótesis Específica 03

H<sub>0</sub>: La Dimensión Evaluación No se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

H<sub>1</sub>: La Dimensión Evaluación se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

**Tabla 51**

Tabla cruzada de Evaluación Vs. Calidad del Servicio Educativo

		Calidad del Servicio Educativo			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Evaluación	BAJO	Recuento	8	3	0	11
		esperado	0.5	4.3	6.2	11.0
		% del total	3.2%	1.2%	0.0%	4.4%
	MEDIO	Recuento	4	57	13	74
		esperado	3.6	28.8	41.6	74.0
		% del total	1.6%	22.9%	5.2%	29.7%
	ALTO	Recuento	0	37	127	164
		esperado	7.9	63.9	92.2	164.0
		% del total	0.0%	14.9%	51.0%	65.9%
Total	Recuento	12	97	140	249	
	esperado	12.0	97.0	140.0	249.0	
	% del total	4.8%	39.0%	56.2%	100.0%	

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	191.428 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	130.570	4	,000
Asociación lineal por lineal	112.797	1	,000
N de casos válidos	249		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,31.

**Interpretación:**

Como el valor de sig. (valor crítico observado)  $0.000 < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que la dimensión Evaluación se relaciona significativamente con la variable Calidad del Servicio Educativo.

**Prueba de Hipótesis Específica 04**

H<sub>0</sub>: La Dimensión Plan de Acción No se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

H<sub>1</sub>: La Dimensión Plan de Acción se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo en la Universidad Técnica De Babahoyo, Ecuador 2020.

**Tabla 52**

Tabla cruzada de Plan de Acción Vs. Calidad del Servicio Educativo

		Calidad del Servicio Educativo			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Plan de Acción	Recuento	8	2	0	10	
	BAJO	esperado	0.5	3.9	5.6	10.0
		% del total	3.2%	0.8%	0.0%	4.0%
	Recuento	1	70	47	118	
	MEDIO	esperado	5.7	46.0	66.3	118.0
		% del total	0.4%	28.1%	18.9%	47.4%
	Recuento	3	25	93	121	
	ALTO	esperado	5.8	47.1	68.0	121.0
		% del total	1.2%	10.0%	37.3%	48.6%
Total	Recuento	12	97	140	249	
	esperado	12.0	97.0	140.0	249.0	
	% del total	4.8%	39.0%	56.2%	100.0%	

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	166.828 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	87.731	4	,000
Asociación lineal por lineal	59.153	1	,000
N de casos válidos	249		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,48.

**Interpretación:**

Como el valor de sig. (valor crítico observado)  $0.000 < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que la dimensión Plan de Acción se relaciona significativamente con la variable Calidad del Servicio Educativo.

**Prueba de Normalidad**

H<sub>0</sub>: Las variables de investigación tienen distribución Normal

H<sub>1</sub>: Las variables de investigación No tienen distribución Normal

**Tabla 53**

Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Plan Integral de Fortalecimiento Académico	0.094	249	0.000
Calidad del Servicio Educativo	0.105	249	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:**

Como el valor de significancia **p** es  $0.000 < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que las variables de investigación No tienen distribución Normal, por lo cual, para analizar la correlación, deberá aplicarse el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.

## **ANEXO 6: Desarrollo de la propuesta**

### **Fase 1: Planificación de procesos**

#### **1.1. Pertinencia académica**

Para el análisis de la Pertinencia Académica de las carreras de la institución, es necesario abordar aspectos de índole retrospectivo y proyectivos que sirvan de base para la elaboración del diagnóstico del macro, meso y micro currículo, así mismo, los lineamientos para la selección de los docentes.

##### **1.1.1. Plan de diseño curricular**

###### **a) Diagnóstico de la oferta educativa actual.**

Para valorar la pertinencia académica se considerará la realidad existente en la institución investigada, sobre las carreras y sus diseños curriculares, los que debido a los acelerados avances científicos y tecnológicos, evidencian una clara desarticulación del programa de estudios con los requerimientos sociales.

###### **b) Diagnosticar la oferta educativa que la sociedad requiere.**

Para el desarrollo del diagnóstico del macro, meso y micro currículo, que responda a las necesidades formativas del futuro profesional y de la sociedad, se asumirá una visión futurista, que considere los aportes de todos los actores involucrados en esta dinámica, y los que se consideraran son los siguientes:

- Diagnóstico de las políticas del sistema educativo nacional e internacional.
- Diagnóstico del contexto laboral.
- Diagnóstico de tendencias Tecnológicas.
- Diagnóstico del sistema de educación inicial, media y bachillerato, y su articulación con el sistema de educación superior.
- Diagnóstico del contexto cultural.
- Análisis de opiniones de profesores, estudiantes y graduados.

###### **c) Diseño de los nuevos planes curriculares.**

Elaborar el diseño de plan curricular de las carreras y o programas

### **1.1.2. Perfil profesional del docente**

En esta etapa de planificación, será importante velar por el cumplimiento de las normativas vigentes para los procesos de selección docente, en los cuales se incidirá en los siguientes aspectos.

- Establecer los perfiles profesionales de los docentes que requiere la institución, en concordancia con el estudio de pertinencia académica de cada carrera o programa de estudio.
- Determinar la relación de los títulos profesionales de los aspirantes a docentes, con lo establecido en el Reglamento de Armonización de Nomenclatura de Títulos profesionales y de grados académicos que confieren las instituciones de educación superior del Ecuador.
- Articular las normativas generales y específicas relacionadas con los procesos para la selección, contratación, permanencia y evaluación de los docentes.
- Valorar la formación profesional de los docentes en cinco aspectos (formación profesional, experiencia profesional, capacitaciones, producción científica y resultados de las evaluaciones de desempeño)

## **1.2. Investigación**

Para garantizar la calidad del servicio educativo en la enseñanza superior, se promoverá la investigación desde la docencia, es por ello por lo que, en esta parte, se planificarán las estrategias concretas para promover la investigación formativa y la producción científica de los docentes.

### **1.2.1. Semilleros de Investigación**

Turpo-Gebera, et al., (2020) opinan que los semilleros de investigación se configuran como un dispositivo pedagógico, que motiva la reflexión epistemológica de los estudiantes, y para los docentes se constituye en una estrategia que permite integrar conocimientos para el desarrollo de la descripción, explicación y predicción de problemáticas en el contexto, que a su vez, aportará para la concreción de un modelo educativo constructivista, y hasta se podría considerar que estos espacios de enseñanza son más enriquecedores que la misma aula, por lo que deja notar la

estrecha relación entre investigación y docencia. (pág. 3), en este sentido, en la propuesta se planifican aspectos sobre el desarrollo de la programación de cursos de Investigación y la articulación de los proyectos de Investigación en los diferentes niveles académicos que garanticen la calidad del servicio educativo, con los siguientes procedimientos:

- Identificar el nivel de conocimiento de los docentes, sobre el desarrollo de semilleros de investigación.
- Diseñar la programación de cursos de Investigación formativa.
- Determinar los conocimientos a desarrollarse en cada ciclo de estudios.
- Articular los proyectos de Investigación en los diferentes niveles académicos.

### **1.2.2. Producción científica**

Es evidente que a nivel universitario la producción científica de los docentes es sinónimo de calidad del servicio educativo, desde este contexto se podrá asumir que el docente ha desarrollado todas las competencias para investigar, publicar y difundir sus trabajos investigativos, conocimientos que se podrán compartir en su labor docente para desempeñarse eficientemente en la cátedra con sus estudiantes. También Villalba y González (2017) refieren que es necesario que los docentes participen en eventos científicos y académicos que promuevan la investigación y su difusión. (pág. 9). En este aspecto, es necesario planificar acciones para promover la articulación de investigaciones a proyectos más abarcadores, con visión institucional de la siguiente forma:

- Identificar las normativas externas e internas sobre los procedimientos de investigación en la educación superior.
- Valorar el nivel de producción científica de los docentes.
- Establecer si el área del conocimiento, de la producción científica de los docentes está relacionada con la oferta académica, y los dominios de investigación de la institución.
- Determinar los procedimientos para participar en proyectos de investigación científica institucionales.

### **1.3. Entorno de aprendizaje**

Los espacios para el aprendizaje en la educación superior, no pueden ser ambientes improvisados, estos deberán adecuarse dependiendo de la característica de la carrera o programa de estudio, pueden ser ambientes físicos o virtuales, y para esto, se considerarán las características de la infraestructura, equipamiento y mobiliario, así como los recursos didácticos y tecnológicos a utilizarse en el proceso educativo.

#### **1.3.1. Recursos didácticos y tecnológicos.**

Los recursos didácticos y tecnológicos en todo el sistema educativo son un complemento al proceso de enseñanza y aprendizaje, con los que se podrá articular el conocimiento a los intereses educativos. De la misma manera la tecnología se constituye en un recurso que en la actualidad potencia el aprendizaje y para determinar la suficiencia y pertinencia de estos recursos en esta planificación se desarrollaran los siguientes pasos.

- Diagnosticar la disponibilidad y pertinencia de recursos didácticos.
- Diagnosticar la disponibilidad y pertinencia de recursos tecnológicos.
- Elaboración del plan de implementación de recursos educativos.

#### **1.3.2. Equipamiento y mobiliario**

La infraestructura, el equipamiento y el mobiliario de aulas, laboratorios, ambientes de recreación en una unidad educativa son muy importantes para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, y en este sentido se deberán realizar los siguientes pasos.

- Elaboración del diagnóstico de disponibilidad de equipos.
- Elaboración del diagnóstico de mobiliario educativo.
- Elaboración del plan de implementación de equipamiento y mobiliario.

### **1.4. Vinculación Social**

Toda la razón de ser de una Institución de educación superior se circunscribe a lo que esta puede hacer por la sociedad, y ese impacto se ve reflejado mediante las

actividades de vinculación social, por esto, al planificar actividades que se orienten a un servicio educativo de calidad se consideraran aspectos como los programas universitarios para el desarrollo social y los convenios interinstitucionales que se generan entre universidad y organismos sociales, sean públicos o privados.

#### **1.4.1. Convenios Interinstitucionales.**

Los convenios de cooperación interinstitucionales establecen los acuerdos que se cumplirán entre dos entes, para la Institución de educación superior, es muy importante generar este tipo de acuerdos con los que los estudiantes y docentes puedan desarrollar actividades de prácticas para su formación y de beneficio social.

Programación de Cartera de convenios, basados en las fortalezas de la instituciones y debilidades del contexto.

- Identificación de requerimientos sociales relacionados con los dominios institucionales.
- Determinación de cobertura que cada carrera o programa puede abordar en función de la oferta académica.
- Gestiones entre representantes de instituciones estableciendo los acuerdos de cooperación mutua.

#### **1.4.2. Programas universitarios de desarrollo social.**

El objetivo de las instituciones de educación superior es satisfacer los requerimientos de la sociedad desde su campo de acción, es así, que a través de programaciones que incluya el diagnostico de las problemáticas sociales, el área del conocimiento desde sus programas de estudios y la estructura de los proyectos se podrá cumplir con este objetivo institucional, para esto es necesario elaborar los siguientes pasos.

- Plan de programas universitarios para el desarrollo social.
- Establecimiento de dominios de investigacion de cada carrera.
- Elaboración de proyectos de vinculación con impactos social.
- Valoración de los beneficios recibidos por la comunidad por parte de la institución.

## **Fase 2: Ejecución de estrategias**

### **2.1. Estrategias de procesos para garantizar la Pertinencia académica**

#### **2.1.1. Acciones: Plan de diseño curricular**

- Análisis y evaluación de la pertinencia del programa académico.
- Diseño y ejecución de los planes de estudios.
- Determinación del profesional docente en correspondencia con el micro currículo del programa académico.

#### **2.1.2. Acciones: Perfil profesional del docente**

- Elaborar normativas de selección
- Convocatoria al proceso de selección
- Recepción de expedientes docentes
- Evaluación de Expedientes
- Entrevista con expertos del área
- Clase Magistral.
- Publicación de Resultados

### **2.2. Estrategias de procesos para promover la investigación**

#### **2.2.1. Acciones: Semilleros de Investigación**

- Implementación de contenidos de investigación en los niveles de formación Básica, profesionalizante y de integración curricular.
- Integración de la comunidad educativa en el desarrollo de proyectos de Investigación.

#### **2.2.2. Acciones: Producción científica**

- Desarrollo de investigaciones científicas
- Participación en proyectos de investigación.

### **2.3. Estrategias de procesos para la adquisición y adecuación de entornos de aprendizaje.**

#### **2.3.1. Acciones: Equipamiento y mobiliario**

- Ejecución del plan de implementación de equipamiento y mobiliario.
- Recursos didácticos y tecnológicos.
- Ejecución del Plan de implementación de recursos educativos.

### **2.3.2. Acciones: Recursos didácticos y tecnológicos.**

- Ejecución del Plan de implementación de recursos educativos.

### **2.4. Estrategias de procesos para vinculación de procesos académicos con la sociedad.**

#### **2.4.1. Acciones: Convenios**

- Socialización de intenciones de convenios con actores de instituciones y sociedad.

Firma de convenios específicos y ejecución de convenios

#### **2.4.2. Acciones: Programas universitarios de desarrollo social**

- Programas universitarios de desarrollo social
- Ejecución del Plan de programas universitarios para el desarrollo social.

### **Fase 3: Evaluación de indicadores de resultados**

En esta etapa del plan, se obtendrán los resultados que permiten evaluar objetivamente la eficiencia de los indicadores de cada dimensión, para esto se utilizarán técnicas de evaluación apoyadas en la tecnología para la aplicación de instrumentos como son:

- En el formulario de Google se aplicará la encuesta de satisfacción de los usuarios, el personal docente y el personal administrativo.
- Con el uso de redes sociales se aplicará la encuesta de satisfacción de los estudiantes y miembros de la comunidad.
- Con el uso de fichas de control se constatará la ejecución de la fase de planificación, así como la ejecución de las acciones planteadas.

Con estos resultados del nivel de cumplimiento de cada indicador, se podrán tomar las medidas para la mejora de estos, así como la toma de decisiones en cada instancia, articuladas para garantizar la calidad del servicio educativo.