



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA**

Innovación y calidad de enseñanza en la Facultad de
Administración de una universidad de la ciudad de Piura, año
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Docencia en Universitaria

AUTOR:

Gomez Chiroque, Juan Miguel (ORCID: 0000-0002-9834-5079)

ASESOR:

Dr. Colquepisco Paucar, Nilo (ORCID: 0000-0002-2984-6603)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y Aprendizaje

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

El presente proyecto de investigación se lo dedico a mis familiares, quienes me han dado las fuerzas necesarias para continuar hacia delante, ustedes han sido nuestro soporte día a día..

Agradecimiento:

Le agradezco a mis amigos por el constante apoyo para culminar mis estudios; a mis familiares quienes me han apoyado durante todo el transcurrir de mi vida y me apoyan en mis decisiones; a mis superiores quienes me facilitaban las cosas para poder dar cumplimiento con mis actividades semanales .

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	MARCO TEÓRICO.....	5
III.	METODOLOGÍA.....	20
3.1.	Tipo y diseño de investigación	20
3.2.	Variables y operacionalización	20
3.3.	Población, muestra y muestreo	21
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5.	Procedimientos.....	21
3.6.	Método de análisis de datos.....	22
3.6.1.	Descriptiva.....	22
3.6.2.	Inferencial.....	22
3.7.	Aspectos éticos	25
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
4.1.	Identificar la relación existente entre la innovación y la calidad de la enseñanza en la facultad de ciencias administrativas de una Universidad de la ciudad de Piura, año 2021.....	26
4.2.	Identificar los niveles de innovación en la facultad de ciencias administrativas de una Universidad de la ciudad de Piura, año 2021.....	27
4.3.	Identificar los niveles de calidad de la enseñanza en la facultad de ciencias administrativas de una Universidad de la ciudad de Piura, año 2021	29
4.4.	Discusión	33
V.	CONCLUSIONES.....	33
VI.	RECOMENDACIONES	37
	REFERENCIAS	38
	ANEXOS	1

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo identificar la relación existente entre la innovación y la calidad de la enseñanza en la facultad de ciencias administrativas de una Universidad de la ciudad de Piura, año 2021. Se desarrolló con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, se empleó un nivel descriptivo y todo el contenido se adapta a un tipo de investigación aplicada y variable. Se tomó como muestra a 136 estudiantes, siendo esta una muestra probabilística, a quienes se les aplicaron los cuestionarios de innovación y calidad educativa. Dentro de los resultados se obtuvo la correlación de Spearman entre innovación y calidad educativa es 0,638; con ello se indica que existe una relación positiva entre las variables en estudio; además los niveles de innovación alcanzan un nivel de 4.01 y la calidad educativa tiene niveles altos que alcanzan los 3.50. Asimismo se debe indicar que los reactivos tienen el mismo comportamiento.

Palabras clave: Innovación, calidad, enseñanza, universidad, Piura.

Abstract

This research is based on Identifying the relationship between innovation and the quality of teaching in the faculty of administrative sciences of a University of the city of Piura, year 2021. This research was developed with a quantitative approach, counting on the non-experimental design, a descriptive level was used and all the content is adapted to a type of applied and bivariate research. 136 students were taken as a sample, this being a probabilistic sample, to whom the innovation and educational quality questionnaires were applied. Within the results, the Spearman correlation between innovation and educational quality was 0.638; which indicates that there is a positive relationship between the variables; In addition, the levels of innovation reach a level of 4.01 and the educational quality has high levels that reach 3.50. Likewise, it should be noted that the reagents have the same behavior.

Keywords: innovation, quality, teaching, university, Piura.

I. INTRODUCCIÓN

Para iniciar este estudio, conviene señalar que nuestra sociedad en general y los académicos en particular han experimentado profundos cambios que, en las últimas décadas, los adolescentes de entre 16 y 24 años deben aceptar nuevas humanidades básicas y la educación académica y la formación permanente para todos los ciudadanos. Independientemente del grado de integración de las TI y sus herramientas en las instituciones educativas, los docentes también deben tener habilidades digitales y conocimientos didácticos adecuados que les permitan reconocer, gestionar e integrar herramientas tecnológicas y en general nuevos elementos culturales en su práctica.

Debemos hacer uso de herramientas TIC que ayuden al aprendizaje y, por tanto, a crear espacios creativos para el aprendizaje (espacio virtual). Además, permite a los actores interactuar sin encontrarse cara a cara, requiriendo solo una conexión a Internet.

Como parte de la emergencia nacional, el 16 de marzo de 2021, el Gobierno de Perú declaró el estado de emergencia y exclusión social a nivel nacional. Mantener a todos en sus casas sin salir y sin contacto físico con los demás.

El 11 de marzo se anunció que se suspendería el inicio del curso escolar hasta el 30 de marzo como parte de las medidas tomadas por el gobierno para combatir la propagación del coronavirus en Perú, y luego en centros preuniversitarios e instituciones educativas. Para que la norma se haya agregado más alta.

Cabe señalar que la situación actual en nuestro país y el contexto actual es un escenario real, potenciado por la normativa del MINEDU sobre servicios educativos indirectos y el uso prudente del presupuesto educativo asequible.

Ministerio de Educación recomendó la contratación de empleados en las sedes y campus de las universidades, centros públicos y privados de formación técnica e industria, academia, formación universitaria para tomar medidas que aseguren la continuidad de la educación a distancia.

El Ministerio de Economía y Finanzas ha asignado los fondos necesarios

para la implementación continua de las estrategias de capacitación.

El desarrollo de aulas virtuales ha tenido consecuencias positivas, la situación aún existe, es imposible realizar actividades académicas unilaterales; Ser una profesión puramente teórica es una ventaja para la virtualización y la mejor orientación del aula, en este sentido todos los profesores se benefician de la virtualización, primero, si hay dificultades, pero el profesorado puede El programa de formación semanal que fortalece las habilidades de los profesores en la industria estudiantil también debe tener en cuenta que los estudiantes hayan tenido un período introductorio para ingresar a las aulas virtuales.

Si bien es cierto que la virtualización ofrece beneficios, la percepción del servicio brindado no se conoce con certeza, por lo que se necesitan investigaciones de esta naturaleza para establecer más recomendaciones de mejora que nos permitan continuar brindando un servicio de calidad.

Durante una emergencia nacional a través de COVID - 19; La Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Piura tuvo que adaptarse a la situación creada, al igual que otras facultades de la Academia, reiniciando la labor de aprendizaje virtual, dando como resultado las llamadas aulas virtuales.

Ya se está capacitando a docentes y estudiantes para que den este paso aleatorio y respondan satisfactoriamente a la emergencia, aunque persisten dificultades para desarrollar aulas virtuales y cuestionarios. Se trata todavía de si la situación está realmente preparada para afrontarla.

En este sentido, cabe señalar que los profesores deben estar a la vanguardia de los entornos cambiantes y la virtualización del aula debe verse como una oportunidad más que como una amenaza, por lo que este estudio mostrará si la innovación tiene un efecto positivo en la calidad de la enseñanza. en la Facultad de Administración. Ciencias de la Universidad de Piura, 2021.

Temáticamente, esta investigación se divide en el uso de teorías de innovación educativa y calidad de la enseñanza. En el sector espacial, esta investigación se demarcó en el área de aplicación que será la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Piura. Cabe señalar que se da el año 2021 para la delimitación provisional de la investigación.

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre innovación y calidad docente en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Piura, en 2021; Para lograr este objetivo, las personas se dividen en dos objetivos específicos.

- a) Determinación del nivel de innovación en la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Piura, 2021.
- b) Determinación de los niveles de calidad docente en la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Piura, 2021.

Asimismo, cabe señalar que estos objetivos darán respuesta a preguntas sobre los siguientes aspectos generales: La relación entre la innovación y la calidad de la docencia en la Facultad de Administración, Universidad de Piura, 2021 ¿Qué es? , que conduce a respuestas a las siguientes preguntas específicas:

- a) ¿Niveles de innovación en la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Piura, 2021?
- b) ¿Cuáles son los niveles de calidad docente en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Piura, 2021?

La realización de investigaciones sobre este tema será una fuente secundaria pero importante de información sobre el tema para la organización en el sentido de que se analizarán las competencias requeridas para lograr una óptima implementación de la fase de mejora. Además, apoyará futuras investigaciones sobre temas relacionados, ya que esta investigación es investigación aplicada en un nuevo contexto.

El presente estudio se puede sustentar a nivel práctico en base a los resultados obtenidos los cuales permitieron identificar el nivel de innovación y la calidad educativa, además de la correlación existente entre ambos. En el sentido de la metodología se puede indicar las técnicas utilizadas con las cuales se recogieron los datos que fueron procesados y así se logró el propósito de la investigación.

En el ámbito social, se puede indicar que las conclusiones del estudio serán un punto fundamental para sentar las bases para mejorar la gestión de la empresa en estudio, por lo tanto, conducirán a la felicidad de los empleados, y es necesario enfatizar que esta es la primera investigación

en el campo.

El propósito de este estudio es ayudar a mejorar la calidad y las condiciones laborales de la empresa determinando el nivel de innovación y el nivel de calidad. No existen restricciones a la investigación, ya que se dispone de los recursos necesarios en cuanto a presupuestos, permisos y usabilidad de las herramientas.

Finalmente, la hipótesis general a contrastar es que la innovación se relaciona significativamente con la calidad de la enseñanza en la Facultad de Ciencias Administrativas de una Universidad de Piura, 2020. Con las siguientes hipótesis específicas:

- a) El nivel de innovación en la Facultad de Ciencias Administrativas de una Universidad de Piura, 2020, es adecuado.
- b) El nivel de calidad docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de una Universidad de Piura, 2020, es adecuado.

Además, cabe señalar que los resultados de este estudio pueden motivar e informar otros estudios, que se pueden abordar desde diferentes perspectivas, que complementan el estudio actual.

II. MARCO TEÓRICO

Se examinaron los siguientes estudios:

A nivel internacional, citamos los siguientes estudios:

Vergara & Quesada (2011) realizaron una investigación sobre modelos de comparación estructural utilizados a menudo con la finalidad de analizar la calidad de los servicios ofertados en diferentes departamentos y demostrar su compatibilidad y efectividad en la identificación de elementos fundamentales que tienen injerencia en la satisfacción de los alumnos. En este trabajo se propone utilizar un modelo estructural de comparación para determinar la calidad de los servicios de diferentes departamentos académicos de la Facultad de Economía de la Universidad de Cartagena y combinar el modelo O (1999) con la herramienta principal Parasuraman, Valerie. Zitalam y Berry crecieron en 1985. Dentro de los resultados se ha obtenido un panorama global de los factores que tienen mayor injerencia en la satisfacción de los estudiantes.

En la disertación presentada por Barraza (2008), este estudio forma parte del capítulo del libro "De un maestro estratégico a un maestro creativo. La transición necesaria" enfatiza una mejor orientación de las modificaciones recientes en la educación superior en el país; Por otro lado, se propone adoptar una orientación conceptual que conduzca a un aprendizaje innovador basado en cuatro ejes: 1) énfasis en la construcción de problemas, 2) integración de innovaciones educativas, 3) sustitución de la visión estratégica por una visión metodológica como la orientación a la decisión. y 4) Facilitar el trabajo administrativo que incluye la colaboración y el diálogo en la construcción de problemas y soluciones innovadores.

Sylvia (2007) E El objetivo de la tesis fue describir los enfoques educativos, las habilidades y los logros educativos de los futuros profesores de la Escuela de Educación de la Universidad de Playa Ancha, como 330. El método de encuesta utilizado para medir los datos no fue experimental - diseño del estudio, pero descriptivo. El investigador llegó a la conclusión de que el enfoque conductual implica aprender a cambiar el comportamiento y se enfoca únicamente en el comportamiento observado, y además el autor se refiere a esas visiones cognitivas Entrenados como un proceso interno, no se pueden ver a simple vista, describe

métodos de formación superficial y profunda de habilidades fuera de la forma y manera en que los estudiantes tienen un entorno educativo.

Barrera (2005) utilizó la recolección de datos como propósito principal para describir elementos y características específicas de los procesos de innovación en las instituciones educativas y determinar cómo se desarrolló un estudio de caso de innovación durante su implementación, tipo de investigación descriptiva, muestra de

250 estudiantes y método de registro. Para la agregación. En su estudio, el investigador concluyó que las innovaciones educativas pueden enriquecer a la institución y tomar en cuenta sus múltiples dimensiones, determinar la falta de innovaciones educativas y su importancia para la institución. Innovaciones que los directivos universitarios no están interesados en realizar.

Torres (2015) El objetivo principal es analizar los procesos de innovación educativa en la práctica educativa, en los que se seleccionaron 270 docentes en cuanto a competencias. La naturaleza del estudio en términos de calidad fue el método de recopilación de datos Likert. Concluyó que la innovación educativa es una forma de enriquecer el aprendizaje y la colaboración en el aula, al tiempo que demuestra que el uso de herramientas basadas en la web apoya los procesos de enseñanza y aprendizaje, convirtiendo al docente en tutor o guía a través de diferentes experiencias. Además, el autor señala que los docentes deben realizar investigaciones continuas para abordar cuestiones o necesidades educativas apoyadas por el Proyecto de Innovación Educativa, así como el desarrollo o adaptación de tecnologías de aprendizaje para estudiantes universitarios.

A nivel nacional, citamos los siguientes estudios:

Sánchez (2017), en sus cuantitativos que se consideran descriptivos. La muestra estuvo conformada por 40 personas: maestros, padres y estudiantes del distrito de El Porunye, quienes fueron seleccionados por un método poco probable, ya que los participantes estaban dispuestos a participar voluntariamente. La biblioteca trabajó innovaciones educativas para evaluar la opinión de los vecinos sobre la demanda del servicio. Esta herramienta contiene 7 dimensiones, 20 elementos y cada elemento tiene tres opciones de respuesta: siempre (2), a veces (1) y nunca (0). Más; Se utilizaron herramientas computacionales para procesar el

análisis estadístico a nivel de expresión oral. También tablas y gráficos para confirmar el nivel requerido. El nivel de implementación de la biblioteca de innovación educativa en la zona de El Porunier es de 65%, en promedio 22,50 %.

Aguilar (2016), que tuvo como objetivo identificar los efectos de la innovación en la investigación desarrollada entre docentes universitarios, especializados en educación física de la UNSM, 2014, logra un nivel en su variable independiente de aproximadamente 24,300 puntos. Y la variable dependiente tiene un nivel de 21.11 puntos, con un índice de correlación de 0,972, con un límite de error o tasa de error de 0,028 y 2,8%, lo que puede dar por aceptada una hipótesis general.

Bolon (2007) realizó un estudio descriptivo y desarrolló una escala para medir esta estructura, examinando el problema de la satisfacción de los estudiantes con la calidad de la educación superior. Por ello, presentó la Escalade Satisfacción del Ingeniero (SEICE), que se basa en cuatro niveles teóricos evaluados en nueve áreas temáticas. Se examinaron muestras fiables y fiables durante el análisis estadístico en la escala SEICE. Como resultado, encontró una diferencia significativa en la satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad, cuanto más joven es la edad y la duración del estudio, más satisfacción se percibe por la calidad. No se encontraron diferencias significativas para otras variables de investigación en términos de ciclo de estudio, género, fuente presupuestaria y sistema de pago.

Por otro lado, Roldán, Balboena y Muñoz (2010) describen la calidad del servicio como un concepto complejo que incluye elementos tangibles e intangibles que experimentan los consumidores al recibir los servicios. También es una de las variables más importantes en el desarrollo de estrategias de marketing que ayudan a incrementar la competitividad del negocio. La lealtad es otro concepto complejo que puede estar determinado por el atractivo de la calidad del servicio, las intenciones o la elección del consumidor. Las investigaciones han demostrado que existe una fuerte relación entre la calidad del servicio al cliente y la lealtad a sus compras. Los consumidores de supermercados de Lima han demostrado una comprensión positiva de la calidad del producto y una alta lealtad debido a la variedad de estos productos.

A partir de la expresión de conceptos y calidad variable, cabe señalar los siguientes puntos:

La definición de calidad se basa en Snell (2009) , que generalmente la define como una ventaja del producto. En términos de rendimiento del producto, se puede medir el servicio al cliente, la confiabilidad (prevención de roturas y daños), idoneidad, estandarización, durabilidad y belleza.

Del mismo modo, Lovelock (2009) determina la calidad de los servicios desde diferentes ángulos:

- i. Una visión trascendente de la calidad es sinónimo de perfección inherente, un signo de estándares inalterables y alto rendimiento.
- ii. Desde el ángulo del producto: es un valor medible. Indica que la diferencia de calidad indica la diferencia en la cantidad de sustancia o sustancias específicas del producto. Dado que esta visión es puramente objetiva, no se tienen en cuenta los diferentes gustos, necesidades y preferencias de los consumidores.
- iii. Desde la percepción de los usuarios: asumen que la calidad de la atención del observador. Estas definiciones combinan calidad y máxima satisfacción, y esta visión mental de la necesidad reconoce que los diferentes consumidores tienen diferentes necesidades y deseos.
- iv. Método basado en la construcción: se relaciona con el suministro y se relaciona principalmente con los métodos de ingeniería y construcción. (En cuanto a los servicios, decimos que la calidad está determinada por 15 operaciones, que a menudo están determinadas por metas con eficiencia y costos limitados).
- v. Determinación basada en el valor: un enfoque de la calidad en términos de valor y precio. La calidad de la interacción entre rendimiento (o adaptación) y precio se considera como " perfección disponible "se define como.

Determinar la calidad de los servicios es peligroso cuando las expectativas del consumidor son bajas y la prestación del servicio es ligeramente mejor que el bajo nivel en el que los consumidores reciben un

servicio de calidad, especialmente en términos de satisfacción del consumidor con los resultados en comparación con las expectativas anteriores.

Kotler y Keller (2006) afirmaron que una calidad alta es sinónimo de un alto nivel de satisfacción. Según Kotler, la satisfacción tiene tres condiciones y es función del resultado de las expectativas del consumidor sobre la percepción de ganancia. Reciba bienes / servicios comprados. La primera es la insatisfacción por el hecho de que el consumidor espera más de lo que ha recibido. La segunda condición es la satisfacción y se refiere al momento en que el consumidor obtiene lo que espera. Y la tercera condición es que el consumidor esté muy satisfecho o ansioso, porque el producto / servicio recibido tiene más beneficios de los esperados. La evaluación concluyó que depende el nivel de satisfacción del cliente con la calidad de los servicios recibidos y si cumplen o superan las expectativas de una ganancia.

Al igual que la definición de Parasuraman et al. (1985, 1988) encontraron que la percepción de servicios de alta calidad conduce a una mayor satisfacción de los consumidores, y afirmaron que el nivel de satisfacción que, según el consumidor, se va a producir, porque se basa en la calidad percibida del servicio, que, según el consumidor, es importante. De estos conceptos se deduce que estos dos están relacionados mediante un proceso de comparación.

Según Snell (2009), el servicio en un contexto competitivo significa proporcionar lo que el consumidor quiere o necesita, y si es necesario. Por lo tanto, el servicio se enfoca en satisfacer constantemente las necesidades de los consumidores y construir relaciones rentables y de largo plazo.

El concepto de calidad es el resultado de un acuerdo entre quienes pretenden crear propiedades sobre un objeto o cosa en particular en un lugar particular, en un momento determinado y bajo ciertas condiciones. Como estructura, no puede ser inequívoca ni estar integrada. Esto es controvertido porque siempre habrá intereses en conflicto en su construcción (Sverdlick, 2012). Santos Herra (2003: 9) reconoce que "la calidad abarca una amplia gama de valores y crea muchas supersticiones, deseos, intereses, decisiones, dinero y trampas".

En cuanto a este concepto, como la estructura de diferentes conceptos en su lugar, tiene en el conjunto de definiciones que Garvin dijo (1984: 25):

- i. Definiciones trascendentales: Se le considera permanente, tiene una personalidad absoluta y universal. Sabes cuando ves
- ii. Definición del producto: la calidad se considera medible, una calidad más alta significa más bienes. Ampliamente utilizado en el comercio.
- iii. Las definiciones definidas por el usuario están altamente definidas por el usuario y definidas por el usuario. La máxima calidad es el resultado de satisfacer a un gran número de clientes: ¿qué función garantiza la calidad y no solo la satisfacción del cliente?
- iv. Definición de producción: cumplimiento de especificaciones, compatibilidad y planes iniciales.
- v. Determinación basada en el valor: un producto que satisface las necesidades a un precio razonable.

Para estudiar la calidad de diferentes autores demostrar sus elementos, tenemos lo siguiente:

Traba, Barletta y Velázquez (2010: 41) mencionan la higuera, considerada de excelente calidad, que ofrece los siguientes puntos importantes de calidad:

- i. La calidad debe determinarse en términos de satisfacción del consumidor.
- ii. La calidad es multidimensional. Finalmente, debe determinarse. A medida que cambian las necesidades y expectativas de los consumidores, la calidad es un concepto muy dinámico.

Para Chaudot y Gutiérrez (2005 : 3), la calidad es un camino que no se limita al éxito, sino un sistema de mejora continua para el progreso diario. La calidad es la actitud ante la vida, el cambio climático, las ganas de hacer algo y su mejora constante. La calidad está garantizada por todos los involucrados en el negocio, incluidos los administradores, técnicos, administradores y maestros, incluidos los estudiantes y los

padres. Los servicios no se pueden evaluar ni diagnosticar de la misma manera que con los productos. El desarrollo de métodos específicos ha sido importante para abordar el tema de la calidad del servicio (Camisón, Cruz y González, 2006; Sangüesa, Mateo e Ilzarbe, 2006). Se pueden discutir al menos tres cuestiones que hacen especial la evaluación de la calidad del servicio (Sangüesa, Mateo e Ilzarbe, 2006: 171-172):

- i. No importa, porque es imposible tomar una decisión sin recibir el primer servicio.
- ii. El cliente es parte del proceso.
- iii. El cliente puede evaluar los servicios que recibe.

Según Quijano (2004) y Malcolm (1999, citado en Botero y Peña, 2006 : 219), el cliente puede juzgar la calidad de los servicios en base a cinco factores :

- i. Artículos tasbare. Todo lo que vio y tocó: edificios y su mantenimiento, equipamiento, presentación del personal.
- ii. Cumple tu palabra: si recibes el servicio acordado de forma fiable.
- iii. Actitud hacia el servicio: prestar atención y escucharte y resolver problemas. El trato deficiente socava la comprensión de la calidad del servicio.
- iv. Competencia personal: un cliente evalúa cuidadosamente la idoneidad de sus visitantes si saben qué hacer para obtener orientación.
- v. Empatía: contacto, comunicación y trato. La calidad de los servicios se puede conceptualizar desde diferentes puntos de vista, es decir, indica la heterogeneidad de la atención.

Esto debe ser coherente con la percepción que tiene el cliente del servicio en el que se basa. Por tanto, la calidad del servicio es lo que ve el cliente. Esta es la relatividad de este concepto. Si este servicio tiene una expectativa básica o mejor, se considera un buen servicio y conduce a la lealtad del cliente, mientras que si el cliente no está satisfecho con el servicio, se considera de baja calidad (comisión, crucero y crucero). González 2006:895-896).

En el ámbito de la educación y la calidad, conviene tener en cuenta lo siguiente:

Sverdlik (2012: 29) señala que la calidad se transfiere a la gestión de la educación económica y se asocia con la idea de controlar el proceso de producción. Cuando el concepto de calidad se hace necesario en el campo de la educación, tomar en cuenta la situación que de él se deriva, significa el propósito, significado y funciones de la educación. Es decir, sus funciones, procesos de aprendizaje, enseñanza y evaluación docente se realizan teniendo en cuenta todo el sistema educativo (Sverdlick, 2012).

Para Senle y Gutiérrez (2005: 9): “La calidad no es la aplicación de normas internacionales aprobadas por 157 países, ni el aumento de cursos o exámenes. La calidad es un cambio profundo en el pensamiento, la planificación, la evaluación y el sentido de la educación.

Aguerrondo (1993) enfatiza el poder de la calidad conceptual porque es un concepto holístico, integrado y multidimensional. Este es un concepto que se puede aplicar a cualquier elemento que encuadre en el campo de la educación, utilizando la capacidad de hablar sobre la calidad del docente, la calidad de la enseñanza, la calidad de la infraestructura o la calidad de los procesos, aunque también es necesario para determinar cómo considerar. . Todos los casos. El autor enfatiza que las soluciones de información cuantitativa son de largo plazo solo cuando las acciones pueden ser evaluadas e interpretadas en un contexto más global.

Capelleras y Veciana (2004) ven un creciente interés en evaluar la calidad de la docencia, lo que no solo concierne al docente, sino que se ha resumido la investigación en esta área. Algunos estudios han evaluado la experiencia global de los estudiantes universitarios no solo en educación sino también en cursos y servicios públicos, tales como: B., relacionados con el desarrollo deportivo, cultural y social, focalizado.

Estos autores, entre otros, consideran los siguientes factores de calidad:

- i. La calidad de los métodos de enseñanza. Este factor incluye la formación del profesorado y los recursos metodológicos que utilizan para su trabajo.
- ii. Calidad de servicio. Calidad de los servicios internos y externos.

Para brindar un servicio ideal al usuario final, se debe considerar un servicio interno defectuoso.

- iii. Calidad en la gestión. La principal tarea del director es el director, y esto requiere formación. El gobierno debe tener en cuenta factores académicos, económicos, humanos, sociales y cualitativos.

Para abordar la idea de calidad, se utiliza una evaluación para identificarla: La medición de la calidad en el entorno universitario se enfrenta a desafíos complejos, como las diferencias en la definición de indicadores de desempeño y la definición de calidad con la que se desarrollan plenamente los estudiantes y las facultades. Aspectos de difícil valoración (Tobón, Rial Sánchez, Xarretero Díaz y García Fraile, 2006).

La escala de medición se utiliza normalmente para evaluar la calidad del servicio en función de un conjunto de especificaciones representativas.

Existe una escala conocida como SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), que se ha convertido en uno de los indicadores de calidad del servicio más populares desde su introducción a finales de los años ochenta. Esta herramienta mide la calidad de los servicios como la diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios sobre los servicios y ha sido utilizada en diversas encuestas para brindar servicios con diferentes características. Sin embargo, se han identificado varios estudios de esta escala específica y problemas específicos, no solo identificados en términos de confiabilidad sino también de implementación, versatilidad y sus propiedades psicométricas (Battelle, 1996, en Capelleras y Veciana, 2004).

Lepi (2004), por su parte, recomienda encarecidamente el uso de herramientas de medición simples para evaluar la calidad, que hacen que los encuestados se sientan cómodos, ya que las teorías y herramientas complejas aumentan el esfuerzo y el interés en la evaluación y destruyen la recuperación. . (Página 36)

Capelleras y Veciana (2004) decidieron adaptar la escala de medición SERVQUAL a los servicios universitarios. Si bien estas herramientas y la escala SERVPERF resultante se consideran criterios generales para la calidad del servicio al cliente, encuestas recientes muestran que diferentes

empresas de servicios tienen diferentes factores importantes o factores que determinan la calidad, como el suministro. Carmen (1990).) y Barbakus y Mangold (1992), citados en Capelleras y Veciana (2001 : 93).

Capelleras y Veciana (2004) evalúan la calidad de la educación a través de las percepciones de los estudiantes y enfatizan que la ventaja de este método es reducir el tamaño del cuestionario. Los autores confirmaron la escala utilizada para analizar sus características y la capacidad de medir la calidad de los servicios en la educación superior.

En cuanto a las innovaciones educativas, se mencionan las siguientes:

UNESCO (2014) , argumentando que la innovación en educación es un acto intencionado y planificado para resolver problemas, metas, la mejor calidad del aprendizaje exitoso de los estudiantes , es un paradigma tradicional. Esto significa la perfección del conocimiento académico y la transición del aprendizaje pasivo del estudiante a un concepto en el que el aprendizaje es interactivo y construido entre todos. ” (Bl.3)

C anale y Ander (Highlights 2002), que contiene un conjunto de ideas, procesos y estrategias, más o menos sistematizadas, dentro de las cuales se realizan esfuerzos para realizar cambios en la práctica docente actual . La innovación no es un negocio, es un proceso, un largo camino o un viaje que deja de pensar en la vida de clase, los centros organizativos, el dinamismo de la comunidad educativa y los docentes de la cultura profesional.

Imbernon (1996) concluye que “la innovación educativa es la actitud y el proceso de explorar nuevas ideas, propuestas y alianzas que trabajan juntas para abordar situaciones complejas en la práctica y contribuir a cambios en el contexto y la práctica institucional.

UNESCO (2016) señala que "las innovaciones se basan en el aprendizaje en la medida en que están relacionadas con cambios en lo que está sucediendo en el mundo. Las innovaciones se basan en el aprendizaje porque están relacionadas con la evolución del mundo. Para ello, Es importante considerar los siguientes aspectos de la innovación:

- A) Este resultado es un proceso de grupo que se media a través de la discusión, discusión y discusión del puesto.

- B) El conocimiento previo adquirido por el grupo en esta área se prueba en diferentes niveles de experiencia (no solo experimentos).
- C) Conduce a la reorganización del sistema en el que se realiza la autopsia y la apertura de cada sistema es visible.
- D) Es la dinámica del aprendizaje la que proporciona una reflexión constante y les permite aprender de sus errores.
- E) Las innovaciones educativas son importantes porque son el resultado de un proceso social con distintas consecuencias.

Blanco (2007) concluyó que “la innovación en educación es importante porque se ve como una forma de competir en el futuro o lograrlo si no está disponible actualmente, y es importante porque te puede hacer”. Hazlo más competitivo. “Además del conocimiento científico. Hay que ser innovador”

Según Fidalgo (2015) , existen tres tipos de innovación en educación, a saber :

- i. Innovaciones de la educación institucional. Este modo suele ser contenido e implica la digitalización del contenido y su uso en Internet: el estudio del sistema operativo. Los dos últimos programas de esta ley fueron OCW y MOOC.
- ii. Proyectos innovadores educativos de I + D + i. Se basa en las últimas tecnologías, y se coloca la alegría de utilizar los últimos avances tecnológicos en el estudio, ya que estos proyectos piloto suelen implementarse a lo largo de varios años, requieren de muchas personas e instituciones, se necesita tiempo.
- iii. Innovaciones educativas en el aula. Se basa en una metodología, es decir, en las actividades que los profesores realizan con sus alumnos. Se trata de la mejora de procesos (por ejemplo, para participar activamente en los cursos para estudiantes), reduciendo el esfuerzo necesario para aplicar, o para descubrir nuevos procesos, tales como la educación, a la inversa , ya que este tipo de innovación por lo general se utiliza ampliamente en individual y temas de texto reducido.

Valenzuela (1993) señala que las innovaciones educativas en una universidad se pueden clasificar de acuerdo con los siguientes criterios:

- i. Etiológico: puede ser endógeno o exógeno, con subdivisiones relacionadas con el origen o promotores específicos del cambio.
- ii. Organizacional: Dependiendo del grado o impacto de los modelos organizacionales de las organizaciones, las innovaciones se pueden clasificar como reformas, innovaciones de nivel medio o innovaciones parciales.
- iii. Desde el punto de vista del cambio: en una institución científica se pueden crear innovaciones en el campo de los equipos, software o relaciones interpersonales.
- iv. Perspectiva del proceso de innovación: puede ser coherente con el modelo de investigación y desarrollo, el modelo de interacción social o el modelo de resolución de problemas.

Lester y Chista (2004) sostienen que existen dos enfoques para la innovación educativa:

- i. Desarrollar un enfoque analítico de la innovación como proyecto de establecimiento de objetivos. Se trata de una innovación que tiene como objetivo resolver problemas definiendo claramente el inicio y el final del proceso. Desde este punto de vista, las innovaciones se integran en la organización que la sustenta. Este es un proceso sistemático y sistemático que está estrechamente relacionado con los resultados de la encuesta. El autor también señala que se conceptualizó como un derivado de la actividad investigadora durante la innovación, y los resultados se consideraron transmitidos y establecidos como una fuente fundamental de innovación en los últimos años y el proceso de innovación y su relación con la percepción de la investigación. , Comience con un flujo más abierto entre diferentes procesos
- ii. Enfoque interpretativo: enfatiza la importancia de la innovación en el proceso, no en el producto. El autor no tiene un punto inicial y

final definido porque es muy dinámico. En este enfoque, los objetivos y herramientas no están claramente definidos, y la creación de buenas redes de comunicación que vayan más allá de la propia organización y la conecten con el entorno es de especial importancia para el concepto de innovación abierta desarrollado por Chesbro (2003). La idea es que las organizaciones en un mundo donde se difunde el conocimiento no solo estén desarrollando su propio sistema de investigación o innovación. (Página 97)

Alfonso (2008) sostiene que existen diferentes tendencias que teorizan la innovación educativa, y el autor se centra en tres aspectos teóricos que ofrecen una perspectiva completamente diferente:

- A) Enfoque técnico y científico. Este método se enfoca en el reduccionismo hermenéutico, formula reglas, desarrolla resultados linealmente, toma en cuenta la participación del factor humano, el cual es visible en el sistema, por lo que las metas son marcadas por el gobierno. Este patrón se limita a la aplicación de la teoría sin tener en cuenta el contenido obvio, que, por supuesto, se da en cada unidad.
- B) Enfoque cultural. “Con este enfoque, los cambios no son lineales, pero los docentes son intermediarios entre las innovaciones propuestas”, explica el autor. Existe una conexión entre innovación y acción.
- C) Enfoque sociocrítico. Este enfoque busca el cambio de acuerdo con las funciones sociopolíticas, es decir, el cambio es un tema político e ideológico, en cambio busca explorar las dimensiones del cambio social en general y el cambio educativo en particular. Además, el autor enfatiza que las innovaciones educativas son vistas como la interdependencia de la práctica educativa, las ideologías profesionales y los intereses sociales y culturales.

En las universidades peruanas no se hacen innovaciones educativas, por miedo al cambio o por el pequeño presupuesto que tiene el sector educativo desde hace años, el dinero va a las universidades, muchas veces no se utilizan específicamente para la innovación en todos los aspectos. Innovación y menos para el aprendizaje de los estudiantes.

Burton (1998) concluyó que las innovaciones educativas exitosas en las universidades deben tener cinco elementos principales: el primero debe tener un órgano de gobierno, un margen desarrollado y modernizado, una base financiera diversa, una academia motivada, etc. Toda cultura empresarial en la educación. Lo que se comparte de la siguiente manera:

- i. Equipo de liderazgo sólido: las instituciones de educación superior deben tener un equipo de liderazgo sólido con un fuerte sentido de independencia. Puede tener un propósito o estar descentralizado, pero la clave para un equipo fuerte es la consistencia del equipo.
- ii. Entorno desarrollado y popularizado. El autor enfatiza que para la producción y promoción del conocimiento relacionado debe existir un vínculo entre ciencia e industria.
- iii. Academia motivada. En este elemento básico, el autor se refiere a todas las funciones científicas de la institución. Los valores están enraizados, por lo que las instituciones académicas están plenamente involucradas en el proceso de innovación, aunque es cierto que todas las facultades deben abrazarlos e incluirlos en el proceso.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio es consistente con un diseño cuantitativo no experimental de tipo básico porque nuestros resultados finales se basan en un análisis interpretativo y razonado del tema.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los estudios de enfoque cuantitativo son sistemáticos, empíricos e incluyen la recolección y análisis de datos cuantitativos, la integración y discusión general de toda la información recolectada además permiten una mejor comprensión de los fenómenos estudiados. Y representan un conjunto de importantes procesos de investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Innovación	La innovación educativa es un conjunto de ideas, procesos y estrategias que buscan introducir y estimular los métodos educativos actuales. La innovación es un proceso, un largo recorrido o un recorrido que deja de mirar la vida de clase, la organización de los centros, la dinámica de la comunidad educativa y la cultura profesional del profesorado (León, 2012).	Se empleará la escala para medirla innovación que cuenta con 10 ítems y tres dimensiones	1. Contextual	* Aula * Entidad educativa * Comunidad educativa * Marco administrativo * Sociopolítico	Escala : ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
			2. Personal	* Estructura Relacionales * Liderazgo * Posición reflexiva * Nueva cultura	
Calidad de Enseñanza	La calidad es una Una fila de Propiedades o Funciones producto o servicio para satisfacer necesidades Explícito o Implícitamente (González, 2000)	La calidad es el nivel en que las acciones complementan a los objetivos a lograr, siendo ello analizado a través de la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	1. Elementos tangibles -	Infraestructura y equipamiento adecuados para el desempeño de sustareas (aulas, bibliotecas, laboratorios, etc.).	Escala : ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
			2. Fiabilidad	- se brinda los servicios de manera oportuna Se registran los errores	
			3. Capacidad de respuesta	Se solucionan los problemas	
				La información es comunicada Se tiene sistemas de información	
			4. Seguridad	Existen servicios complementarios que ayudan al mejor aprendizaje	
Se transmite confianza en la realización de tramites					
5. Empatía	-se comprende los servicios que se necesitan				
	Se analizan las necesidades y se les da solución efectiva				

3.3. Población, muestra y muestreo

La población está comprendida por los 756 estudiantes de la FCA UNP (SIGA UNP,2021)

Se utilizará un tipo de muestreo probabilístico (Hernández et al., 2014) utilizando lasiguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha} = 1.962$ (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en este caso deseamos un 3%).

Resultando un tamaño de la muestra de 136 estudiantes de la FCA UNP, quienes serán elegidos de manera aleatoria y voluntaria.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como instrumentos a utilizar tenemos la encuesta (cuestionario), teniendo base en instrumentos validados con anterioridad y serán utilizados en la presente, es así que se utilizará el Test de Innovación y el test de Calidad de la Educación, que son test con escalas tipo Likert que contienen 2 dimensiones (test de innovación) y 5 dimensiones (test de calidad de la educación), los cuales medirán las variables en estudio y que están basados en las teorías de León (2012) y González (2000).

Tabla 3.1. Técnicas e Instrumentos

Técnica	Instrumento	Sujetos de aplicación
Encuestas	Cuestionario	Estudiantes de la FCA UNP

Fuente: Elaboración Propia

3.5. Procedimientos

Para Identificar la relación existente entre la innovación y la calidad de enseñanzapercibidos por los alumnos de la Facultad de Ciencias Administrativas de una Universidad Pública de la ciudad de Piura se hace necesario seguir el siguiente procedimiento:

Se coordinará con el personal directivo (Decano, Director de Escuela, jefes de departamento y secretaria académica) para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en un horario que no signifique afectación de las actividades de la institución; el instrumento será subido en forma digital con la herramienta Formularios de Google y la difusión se realizara a los alumnos escogidos aleatoriamente mediante correo institucional.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de la información es la aplicación de estadísticas descriptivas e inferenciales para analizar los resultados y determinar cómo los datos se ajustan a los objetivos de la investigación.

3.6.1. Descriptiva

Esto le permite recopilar, clasificar, analizar e interpretar datos sobre los elementos incluidos en la encuesta, incluidos los estudiantes que componen la muestra de población. Se utilizan medidas de distribución y tendencia central. Después de recolectar los datos, la información se procesó mediante tablas y gráficos estadísticosy se utilizó SPSS (Paquete de Estadísticas de Ciencias Sociales en Español Versión 25.0) para determinar los resultados. Se realizó un análisis descriptivo del cuestionario mediante variables.

3.6.2. Inferencial

Otorgo la teoría para poder inferir e identificar generalizaciones que se basan en información incompleta utilizando técnicas descriptivas. Se

prueba lo siguiente:

- La Hipótesis Central
- La Hipótesis específicas

Además se encontró el Coeficiente de correlación de Serman) que mide la relación existente entre las variables.

Se eligió este modelo estadístico porque realizar el análisis inferencial de los datos, cuando las muestras no son demasiados amplias o grandes, por lo que en nuestro caso correspondió este modelo.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

1. Para los niveles de la variable innovación
 - a. Se aplicará el instrumento de recolección de datos correspondiente a la innovación.
 - b. Se Ingresará el número de ítems que corresponde a cada cuestionario, en la ventana "vista de variables" del software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión 25.
 - c. De acuerdo al criterio del investigador, en base a lo observado y a los instrumentos aplicados y para cumplir los objetivos específicos se seguirá la siguiente secuencia:
 - Se identificará el nivel de innovación contextual.
 - Se identificará el nivel de innovación personal.
 - d. Se consolidarán los resultados de la variable teniendo como producto el cumplimiento del objetivo específico 01.
2. Para los niveles de la variable calidad de enseñanza
 - a. Se aplicará el instrumento de recolección de datos

correspondiente a la calidad de enseñanza.

- b. Se Ingresará el número de ítems que corresponde a cada cuestionario, en la ventana "vista de variables" del software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión 25.
- c. De acuerdo al criterio del investigador, en base a lo observado y a los instrumentos aplicados y para cumplir los objetivos específicos se seguirá la siguiente secuencia:
 - Se identificará el nivel de Elementos tangibles
 - Se identificará el nivel de Fiabilidad
 - Se identificará el nivel de Capacidad de respuesta
 - Se identificará el nivel de Seguridad
 - Se identificará el nivel de Empatía
- d. Se consolidarán los resultados de la variable teniendo como producto el cumplimiento del objetivo específico 02.

Finalmente, para cumplir con el objetivo general se calculara el coeficiente de correlación de Spearman (ya que los cuestionarios se basaron en una escala Likert). Así, como se sugiere, se puede saber si existe una relación directa ($r +$) y significativa ($p < 0.05$).

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrollará de acuerdo con el Código de Ética para la investigación de la Universidad Cesar Vallejo (aprobado con resolución de consejo universitario N° 0262-2020/UCV) que señala lo siguiente:

Artículo 3.- Principios de la ética de la investigación

Los principios de la ética en la investigación de la Universidad César Vallejo son: autonomía, bienestar de los participantes, competencia técnica y científica, protección ambiental y biodiversidad, integridad humana, justicia, libertad, libertad de error, honestidad, respeto por la propiedad intelectual, responsabilidad y finalmente la transparencia

Artículo 9º. De la Política anti plagio.

“La Universidad de César Vallejo promueve la originalidad de la investigación. El plagio es el delito en el que parte o todo el trabajo, el trabajo o la idea de otra persona se hace pasar como propio.

Además de tomar en cuenta el Art. 4. Sección 4.12 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación en Elección de Títulos Académicos y Títulos Profesionales - Resolución de la Junta de RENATI No. 033-2016-SUNEDU / CD:

Artículo 4.12.- El que en un proceso administrativo efectúe una declaración falsa sobre hechos o circunstancias que le sean de interés para probar que se encuentra en violación de la presunción de corrección establecida en la ley, será sancionado con pena privativa de la libertad no menor de uno o más de cuatro años.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Antes de iniciar el apartado, es necesario indicar que el cuestionario se aplicó a todos los estudiantes de la muestra. Para poder interpretar y comprender los resultados es necesario indicar lo siguiente:

Tabla 2: Relación entre Innovación y Calidad Educativa

0	1.66 - 3.33	5
Niveles bajos	Niveles regulares	Niveles altos

Para cumplir con los objetivos planteados, los resultados se presentan en secciones, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

4.1. Identificar la relación existente entre la innovación y la calidad de la enseñanza en la facultad de ciencias administrativas de una Universidad de la ciudad de Piura, año 2021

Tabla 3: Relación entre Innovación y Calidad Educativa

		Calidad Educativa	
Rho de Spearman	Innovación	Coefficiente de correlación	,638
		Sig. (bilateral)	,000

Fuente:
Cuestionario
Aplicado
Diseño: Propio

La correlación de Spearman entre innovación y calidad educativa es 0,638; lo que indica que existe una relación positiva entre las variables.

El análisis de correlación da cuenta que la innovación muestra una relación significativa (Sig. <0.05) con la calidad educativa. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis general de investigación la cual sugiere que entre la innovación y la calidad educativa existe una influencia significativa.

Según los hallazgos de la investigación se puede determinar que existe relación directamente proporcional entre la innovación y la calidad de enseñanza; ello debido a que con la innovación se mejoran las condiciones que conducen a una enseñanza de calidad; los alumnos consideran que se sentirán más motivados si se generan cambios positivos que orientan la modernización de la enseñanza.

4.2. Identificar los niveles de innovación en la facultad de ciencias administrativas de una Universidad de la ciudad de Piura, año 2021.

Tabla 4: Niveles de la variable innovación

INNOVACIÓN	4.01
Contextual	4.05
Personal	4.02

Fuente:
Cuestionario
Aplicado
Diseño: Propio

De acuerdo con la opinión de los encuestados se han obtenido los niveles de innovación que tienen niveles altos, ello es de acuerdo a las dimensiones que componen la variable en estudio; teniendo en cuenta ello se debe indicar que en la dimensión de innovación contextual alcanza niveles altos que llegan a 4.05 y en la dimensión de innovación personal se debe inferir que alcanza un nivel de 4.02; ello considerando que los reactivos también tienen la misma tendencia que generan los niveles altos.

En referencia a lo anteriormente expuesto se debe mostrar los resultados por cada reactivo:

Tabla 5: Niveles de la dimensión innovación contextual

Contextual	4.05
¿Durante la cátedra demuestra manejo de información actualizada en la asignatura?	4.03
¿El docente motiva a adaptarse a situaciones nuevas e imprevistas que el alumno debe hacerlo con actitud?	4.02
¿Desarrolla el sílabo por competencias de acuerdo a lo reflexivo, actitudinal para mejorar la calidad de aprendizaje?	4.02
¿Los contenidos que se imparten tanto práctico como teórico está en constante innovación?	3.94

Fuente:

Dentro de la dimensión contextual se debe indicar que el nivel alto que llega a un valor de 4.05 se debe a que los docentes actualizan constantemente la información que se brinda en los cursos dictados, las situaciones nuevas que se generan de acuerdo a la modernización de los cursos es bien aceptada y bien dirigida por los docentes; el plan de estudios de la Facultad está adaptado a la currícula por competencias, lo que ayuda a mejorar el nivel de aprendizaje y el sílabo del curso se adapta constantemente a las condiciones del entorno que es cambiante, ello aunado con los diversos congresos virtuales y presenciales hacen que el aprendizaje sea completo.

Tabla 6: Niveles de la dimensión innovación personal

Personal	4.02
¿Los contenidos del curso incluyen conocimientos, actitudes además de habilidades?	4.06
¿Lo que aprende en la Universidad consigue aumentar su interés como estudiante y le incentiva a la investigación?	3.9
¿La creatividad es una condición indispensable para la innovación educativa y formar profesionales de calidad, además de calidad de ser humano?	4.04
A su criterio ¿la dirección de la Facultad plantea y ejecuta acciones que contribuyen al incremento de la creatividad en la educación universitaria?	4.01
¿La falta de innovación origina reacciones rutinarias, perezosas y estereotipadas?	4.07

Fuente:
Cuestionario
Aplicado
Diseño: Propio

De acuerdo a los hallazgos de la investigación y en opinión de los encuestados se debe indicar que el nivel alto (4.02) de la dimensión personal, corresponde a los niveles altos y regulares que tienen cada uno de los reactivos que componen esta dimensión caracterizándose por que los sílabos con los cuales se desarrollan los cursos son actualizados constantemente y orientados a las competencias generales y específicas de los estudiantes, además con la entrada de la ley universitaria se implementaron con más énfasis los cursos de investigación que orientan al

estudiante tener una base sólida para realizar estudios, la creatividad de los estudiantes se incentiva en los fondos concursables internos que se basan en la investigación y el desarrollo de planes de negocios; en el mismo sentido los estudiantes en gran parte indican que se sienten motivados por las enseñanzas brindadas.

4.3. Identificar los niveles de calidad de la enseñanza en la facultad de ciencias administrativas de una Universidad de la ciudad de Piura, año 2021.

Tabla 7: Niveles de la variable calidad educativa

CALIDAD EDUCATIVA	3.50
Elementos tangibles	3.5
Fiabilidad	3.51
Capacidad de respuesta	3.48
Seguridad	3.53
Empatía	3.48

Fuente:
Cuestionario
Aplicado
Diseño: Propio

Según la opinión de los encuestados y en base a la recopilación de datos realizados, se debe indicar que la calidad educativa tiene niveles altos pero que no distan de los niveles regulares; estos niveles alcanzan los 3.50. Caracterizados por la tendencia similar que tienen las dimensiones de la variable los cuales son: Elementos tangibles 3.5; Fiabilidad 3.51; Capacidad de respuesta 3.48; Seguridad 3.53; Empatía 3.48. Asimismo se debe indicar que los reactivos tienen el mismo comportamiento.

Tabla 8: Niveles de la dimensión elementos tangibles

Elementos tangibles	3.5
Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	3.54
El equipamiento (laboratorio, salas de informática, etc.) es adecuado	3.5
La bibliografía disponible es suficiente	3.54
Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	3.41

Fuente:
Cuestionario
Aplicado
Diseño: Propio

De acuerdo a los resultados obtenidos en base a la opinión de los encuestados la dimensión elementos tangibles tiene niveles altos (3.5); el comportamiento de esta dimensión corresponde a que las condiciones otorgadas de manera presencial y virtual son las adecuadas; la facultad cuenta con un laboratorio denominado Cybermanagement en el cual se dictan cursos de manera aplicada; la biblioteca se actualiza cada año y las instalaciones físicas son la ideales para la enseñanza.

Tabla 9: Niveles de la dimensión fiabilidad

Fiabilidad	3.51
Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes	3.57
Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias	3.51
Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases	3.65
Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea Necesario	3.49
Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	3.46
Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes	3.34
El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes	3.56

Fuente:
Cuestionario
Aplicado
Diseño: Propio

De acuerdo a los resultados obtenidos en base a la opinión de los encuestados la dimensión fiabilidad tiene niveles altos (3.51); el comportamiento de esta dimensión corresponde a que los docentes realizan una enseñanza personalizada, sus clases son activas y generan

la participación de los estudiantes, motivando así el aprendizaje de los estudiantes, la comunicación es fluida tanto en horario de clase como fuera de el. Además la manera de evaluar es acorde a las experiencias de los alumnos.

Tabla 10: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	3.48
Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos	3.46
Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos	3.51
Los profesores están actualizados en sus conocimientos	3.52
Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos	3.57
Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente	3.54
Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	3.41
Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente	3.57
En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	3.42
En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas	3.39
En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	3.4

Fuente:
Cuestionario
Aplicado
Diseño: Propio

De acuerdo a los resultados obtenidos en base a la opinión de los encuestados la dimensión capacidad de respuesta tiene niveles altos (3.48); el comportamiento de esta dimensión corresponde a que los docentes tienen experiencia tanto en teoría como en practica, realizan cursos de actualización constantemente y la universidad promueve cursos con los cuales potencian su capacidad de enseñanza; la curricula esta adaptada a las necesidades del mercado actual y existen asignaturas de alto

nivel con las cuales los egresados de esta casa de estudios obtienen ventajas competitivas en el mercado laboral.

Tabla 11: Niveles de la dimensión seguridad

Seguridad	3.53
En esta carrera se estimula el desarrollo de las capacidades de los estudiantes	3.51
Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes	3.5
El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza-aprendizaje	3.28
Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional	3.5
El trato recibido de los profesores es adecuado	3.65
El cuerpo docente es eficaz para desarrollar las acciones pedagógicas.	3.65
Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	3.55
El currículo (contenidos, actividades, prácticas) es adecuado	3.53
La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada	3.61
El aprendizaje independiente (trabajo autónomo del estudiante, desarrollo de actividades) es Adecuado	3.51
La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada	3.49

Fuente:
Cuestionario
Aplicado
Diseño: Propio

De acuerdo a los resultados obtenidos en base a la opinión de los encuestados la dimensión seguridad tiene niveles altos (3.53); el comportamiento de esta dimensión corresponde a que los horarios de clases se dan de acuerdo al nivel de los alumnos y los docentes se adecuan a las necesidades de ellos, el respeto de docentes y alumnos es mutuo y existe una compatibilidad dentro del aula, ello en base a que la metodología que emplean los docentes también incluye el aspecto humanístico que permite llegar al alumno con mayor efectividad, además la teoría es contrastada con la práctica y el método de evaluación según la opinión de los estudiantes en temas escritos lo cual debería mejorar.

Tabla 12: Niveles de la dimensión empatía

Empatía	3.48
Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados	3.55
Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados	3.56
El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado	3.63
El clima de convivencia y las relaciones humanas es adecuado	3.5
El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es correcto	3.4
Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas	3.44
Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas	4.51
Las instalaciones y su mantenimiento son adecuados para desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje	3.26
Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles	3.44
La administración es eficaz para solucionar problemas	3.46

Fuente:
Cuestionario
Aplicado
Diseño: Propio

De acuerdo a los resultados obtenidos en base a la opinión de los encuestados la dimensión empatía tiene niveles altos (3.48); el comportamiento de esta dimensión corresponde a que las clases presenciales y virtuales cumplen con el objetivo, la participación de los alumnos es constante, las solicitudes en cuestiones administrativas son las adecuadas en temas de plazos y soluciones. Lo que si hay que resaltar es que pese a que el sistema de matrícula es vía virtual siempre hay inconvenientes por temas de cupos o de cruce de horario con otras asignaturas, pero ello se soluciona de manera oportuna.

4.4. Discusión

Según los hallazgos de la investigación se puede determinar la correlación de Spearman entre innovación y calidad educativa es 0,638; lo que indica que existe una relación positiva entre las variables; indicando así que existe relación directamente proporcional entre la innovación y la calidad de enseñanza; ello debido a que con la innovación se mejoran las condiciones que conducen a una enseñanza de calidad; los alumnos consideran que se sentirán más motivados si se generan cambios positivos que orientan la modernización de la enseñanza.

Dentro de la medición de las variables innovación y calidad educativa se ha considerado las metodologías establecidas por León (2012) y Gonzales (2000) respectivamente; los instrumentos utilizados son test con escalas tipo Likert y que apoyan en la medición completa de las variables en estudio.

Los instrumentos utilizados apoyan en el desarrollo de esta investigación de manera integral, teniendo en cuenta la percepción de los estudiantes y al hacerse de manera anónima se diluyó el sesgo de la investigación obteniendo así resultados más reales posibles.

La variable innovación mide los siguientes aspectos:

- a. Contextual: ambiente total, entidad y comunidad educativa, marco administrativo y el marco sociopolítico.
- b. Personal: que incluye las estructuras relacionales, el liderazgo de los docentes, la posición reflexiva de cada docente y la adaptación a la nueva cultura.

En la variable calidad educativa se han presentado resultados relevantes en cuestión de tangibilidad de los ambientes e instalaciones; condiciones fiables que son las que brindan la satisfacción de los servicios, la capacidad de respuesta que denota las condiciones para dar soluciones a los problemas presentados, la seguridad que son las condiciones físicas y

no físicas para la protección integral de los alumnos y su información, finalmente se estudia la empatía que comprende las necesidades específicas de los alumnos.

De acuerdo con la opinión de los encuestados se han obtenido los niveles de innovación que tienen niveles altos, ello es de acuerdo a las dimensiones que componen la variable en estudio; teniendo en cuenta ello se debe indicar que en la dimensión de innovación contextual alcanza niveles altos que llegan a 4.05 y en la dimensión de innovación personal se debe inferir que alcanza un nivel de 4.02; ello considerando que los reactivos también tienen la misma tendencia que generan los niveles altos.

Según la opinión de los encuestados y en base a la recopilación de datos realizados, se debe indicar que la calidad educativa tiene niveles altos pero que no distan de los niveles regulares; estos niveles alcanzan los 3.50. Caracterizados por la tendencia similar que tienen las dimensiones de la variable los cuales son: Elementos tangibles 3.5; Fiabilidad 3.51; Capacidad de respuesta 3.48; Seguridad 3.53; Empatía 3.48. Asimismo se debe indicar que los reactivos tienen el mismo comportamiento.

De esta manera se presentaron los resultados de la manera mas fiable posibles y que entre otros aspectos ayudan a aclarar las deficiencias existentes en el ámbito de estudio, la situación de crisis sanitaria debido al covid-19 que se presentó a inicios del año 2020, permitió que de una manera brusca e instantánea se genere una cultura informática y las universidades se tengan que adaptar rápidamente al ámbito virtual, ello para poder continuar con su operaciones educacionales y administrativas.

De una manera abrupta se entró al mundo de la virtualización con ventajas y desventajas, siendo que en la institución estudiada los docentes tienen en su mayoría resistencia a la modernidad por factores de edad, en otras palabras la mayoría de docentes tienen entre 50 y 63 años, siendo solo 3 docentes que tienen menor rango de edad.

Además se han podido establecer que los servicios administrativos son

demasiado lentos y la virtualización no ha permitido su celeridad, toda vez que los correos con solicitudes enviados no son respondidos de manera oportuna, en este sentido se ha podido identificar que el personal administrativo no tiene familiaridad con los avances tecnológicos.

Los resultados cobran importancia debido a que son base fundamental para poder establecer mejoras significativas dentro del proceso de aprendizaje, estas mejoras deben ser en todo ámbito de la comunidad educativa, que incluyen a los docentes, administrativos y alumnos.

La relevancia social se da en ese sentido porque las mejoras redundarán en calidad de servicio alta, lo que contribuirá a cobrar prestigio a nivel local, nacional e internacional.

Estos hallazgos presentan similitudes con Vergara & Quesada (2011) quienes indican que una de las variables que mayor influencia ejercen sobre la satisfacción del estudiante y la motivación es la innovación.

Asimismo presenta congruencias con Barraza (2008) en su investigación "De maestro estratégico a maestro innovador. La transición necesaria", la orientación conceptual de los cambios recientes en la educación superior en nuestro país, está siendo cuestionada de manera centralizada.

Por otro lado, se propone una orientación conceptual que conduce a la enseñanza innovadora en cuatro ejes: 1) Énfasis en la construcción de problemas, 2) Inclusión de innovaciones educativas, 3) Reemplazo de la visión estratégica por una visión metódica como orientación central, soluciones innovadoras y 4) promover el trabajo colegiado, que incluye la colaboración y el diálogo en la construcción de problemas y soluciones innovadoras.

Podemos agregar que las similitudes también se dan con el estudio de Silvia (2007) quien describe los enfoques de aprendizaje, las competencias y el rendimiento académico de los estudiantes y llegó a concluir que, la perspectiva conductiva supone el aprendizaje como un cambio de conducta y se centra de manera exclusiva en las conductas

observables, además la autora menciona que las perspectivas cognitivas considera el aprendizaje un proceso interno que no puede ser observado a simple vista, además los enfoques superficiales y profundos del aprendizaje por competencias describen las formas que tienen los estudiantes de relacionarse con un ambiente de enseñanza y aprendizaje.

Además podemos indicar que tiene congruencias con Barrera (2005) que llegó a concluir que la innovación educativa puede enriquecer mucho a la institución ya se tiene en cuenta sus múltiples dimensiones. Así como también presenta congruencias con Torres (2015) quien llegó a concluir que la innovación educativa es una oportunidad para el cual enriquecen los procesos pedagógicos y el trabajo colaborativo en el aula, además muestra que la utilización de las herramientas en la web apoyan los procesos de enseñanza y aprendizaje convirtiendo al docente en un tutor o guía de diversas experiencias de aprendizaje.

Además el autor menciona que los docentes deben realizar constantemente investigaciones que ayuden a solucionar problemas o necesidades educativas apoyadas en el proyecto de innovación educativa, al igual que generara o adaptar la tecnología en la enseñanza aprendizaje de los estudiantes de la Universidad.

Analizando los estudios de Sánchez (2017), indica que el nivel de Implementación de la Innovación Educativa es alta determinándose que debido a la demanda es posible diseñar una propuesta de implementación de Innovación en cualquier institución de esta naturaleza. Además Aguilar (2016) indica que existe una relación directa entre la innovación y la investigación colaborativa. Todos estos estudios tienen similitudes con la presente investigación.

Finalmente, se destacaron las similitudes con Bullón (2007), quien enfatizó que los estudiantes están más satisfechos con las competencias adquiridas durante sus estudios que con la consideración de la universidad sobre su situación económica. Como resultado, encontró una diferencia significativa en la satisfacción entre la edad y el año académico en la

universidad, con la satisfacción de que cuanto menor es la edad y la duración del estudio, mayor es la calidad observada.

Finalmente, Roldán, Balbuena y Muñoz (2010) destacan que la calidad del servicio es un concepto complejo que engloba tanto elementos tangibles como intangibles que experimentan los consumidores al recibir un servicio. También es una de las variables más importantes en la formulación de estrategias que ayudarán a mejorar la competitividad de las empresas. La investigación mostró una fuerte correlación entre la calidad del servicio al cliente y la lealtad del cliente.

CONCLUSIONES

Como conclusión más resaltantes se indica que existe relación directamente proporcional entre la innovación y la calidad de enseñanza; ello debido a que con la innovación se mejoran las condiciones que conducen a una enseñanza de calidad.

Los niveles de innovación son altos, ello es de acuerdo a las dimensiones que componen la variable en estudio; teniendo en cuenta ello se debe indicar que en la dimensión de innovación contextual alcanza niveles altos que llegan a 4.05 y en la dimensión de innovación personal se debe inferir que alcanza un nivel de 4.02; ello considerando que los reactivos también tienen la misma tendencia que generan los niveles altos.

La calidad educativa tiene niveles altos pero que no distan de los niveles regulares; estos niveles alcanzan los 3.50. Caracterizados por la tendencia similar que tienen las dimensiones de la variable los cuales son: Elementos tangibles 3.5; Fiabilidad 3.51; Capacidad de respuesta 3.48; Seguridad 3.53; Empatía 3.48. Asimismo se debe indicar que los reactivos tienen el mismo comportamiento.

V. RECOMENDACIONES

Los contenidos educativos deben ser promovidos directamente por las tendencias del mercado laboral y alineado con la base académica en la que se basan los programas.

Los cursos cortos con contenido actualizado a pedido de los estudiantes pueden marcar una gran diferencia para mantenerlos actualizados en la vida profesional.

Es importante que las universidades no solo piensen en los contenidos ofrecidos, sino también en los métodos que los estudiantes pueden utilizar para acceder al conocimiento.

La ampliación del perfil de los docentes implica la posibilidad de que más tipos de profesionales sean líderes en el aula, pero será necesario capacitarlos continuamente para enseñarles los fundamentos de un buen proceso de enseñanza-aprendizaje.

No existe una institución universitaria-empresarial común que prediga las fluctuaciones del mercado laboral y las instituciones educativas están siempre actualizadas y listas para el siguiente paso. Una comunidad que crea esta sinergia puede tener enormes beneficios para las instituciones, así como para las empresas y los estudiantes que se convierten en profesionales más capaces.

Los modelos universitarios no solo deben actualizarse, también deben actualizarse al ritmo que determina el progreso en el lugar de trabajo. Tal transición es una tarea compleja y puede llevar tiempo, pero considerar las ideas sugeridas aquí puede guiar a las universidades en la dirección correcta para mantenerse vigentes.

REFERENCIAS

- Aguilar, C. (2016). La innovación en investigación colaborativa en los docentes universitarios del área de Educación Física de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2014. Tesis de Maestría en Educación con mención en Docencia Universitaria. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado. Obtenido en: Obtenido en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5040/Aguilar_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrera, S. d. (2005). Innovación en instituciones educativas: un estudio de caso.
Buenos Aires: Universidad de Argentina - Tesis de maestría en educación.
- Blanco, Á. F. (2007). Innovación educativa en la universidad. La innovación vista desde todos los sentidos.
- Bullón, S., (2007): La satisfacción con la Calidad Educativa de la Universidad. Lima: San Miguel
- Cañal Leon, Pedro, & Otros. (2002). La Innovación Educativa. Madrid.
- Cardona, J. y otros (2009). Modelos de innovación educativa en la educación física.
Madrid: editorial UNED.
- Chesbrough, Henry (2003). Open Innovation: The New Imperative for Creating and Profiting from Technology. Boston: Harvard Business School Press.
- CINDA, C. I. (2010). Estrategias para promover la innovación Universitaria.
Innovación en la Educación Universitaria en America Latina. (273).
- Delgado, M. A., Medina, J., Viciano, J. y Gutierrez, R. (2007). Formación e innovación. Experiencias profesionales en la Enseñanza de la

Educación Física. Granada, Universidad de Granada. Centro de Formación Continua.

Fernández, A. P. (1987). Condicionantes contextuales a la innovación educativa en Galicia. España: UNED.

Fidalgo, A. (18 de junio de 2015). Tipos de innovación educativa que debe conocer, pero nunca mezclar. Innovación Educativa. Obtenido de:
<https://innovacioneducativa.wordpress.com/2015/06/18/tres-tipos-de-innovacion-educativa-que-debe-conocer-pero-nunca-mezclar/>

Kotler, P., & Keller, K. (2006): Dirección de Marketing. México: Prentice-Hall.

Lester, R., & Piore, M. (2004). Innovation: The Missing Dimension. EE. UU.: Harvard University Press.

Lovelock, Christopher (2009), "Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia – Integración de Calidad de Servicio y Productividad", 6ª Edición, Edit. Pearson Educación; México.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of quality service. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Rivas, M. (2004). Innovación Educativa. Síntesis.

Sarrias, B. E. (2001). IX Congreso de Innovación Educativa en las Enseñanzas Técnicas: Vigo: Gráficas de Vigo, S.L.

Solar, M. I. (2006). Innovación y creatividad en la educación universitaria In: Innovación en la educación universitaria en América Latina. Chile: Centro Interuniversitario de Tacca

- TORRES, R. M. (2015). *Innovación Educativa, una Oportunidad de Enriquecer la Labor Pedagógica del Docente*. Venezuela: Universidad de la Sabana.
- UNESCO, C. O. (2014). *Herramienta de Apoyo para el Docente*. Innovación Educativa.
- UNESCO. (2016). *Herramientas de apoyo para el trabajo docente- Innovación Educativa*. San Borja, Lima 41, Perú: CARTOLAN E.I.R.L.
- Valenzuela F., A. (1993). *Innovación en la educación universitaria en América Latina*. Santiago, Chile: CINDA.
- Velasco, J. L. (2000). *La participación de los profesores en la gestión de calidad en educación*. Navarra: EUNSA
- Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

La innovación y la calidad de la enseñanza en la facultad de ciencias administrativas de una universidad de Piura, año 2020							
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables				
¿Cuál es la relación entre la innovación y la calidad de la enseñanza en la facultad de ciencias administrativas de la universidad nacional de Piura, año 2020?	Identificar la relación existente entre la innovación y la calidad de la enseñanza en la facultad de ciencias administrativas de la universidad nacional de Piura, año 2020.	La innovación se relaciona significativamente con la calidad de la enseñanza en la facultad de ciencias administrativas de la universidad nacional de Piura, año 2020.	Variable 1. Innovación				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Niveles
¿Cuáles son los niveles de innovación en la facultad de ciencias administrativas de la universidad nacional de Piura, año 2020?	Identificar los niveles de innovación en la facultad de ciencias administrativas de la universidad nacional de Piura, año 2020.	Los niveles de innovación en la facultad de ciencias administrativas de la universidad nacional de Piura, año 2020 son los adecuados.	1. Contextual	- Aula	1	Escala : ordinal Siempre (5) Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Favorable [3.33-5] Aceptable [1.67 – 3.33] Desfavorable [1-1.66]
				- Entidad educativa			
¿Cuáles son los niveles de calidad de la enseñanza en la facultad de ciencias administrativas de la universidad nacional de Piura, año 2020?	Identificar los niveles de calidad de la enseñanza en la facultad de ciencias administrativas de la universidad nacional de Piura, año 2020.	Los niveles de calidad de la enseñanza en la facultad de ciencias administrativas de la universidad nacional de Piura, año 2020, son los adecuados.	2. Personal	- Comunidad educativa	3		
				- Marco administrativo	4		
				- Sociopolítico	5		
				- Estructura Relacionales	1		
				- Liderazgo	2		
				- Posición reflexiva	3		
				- Nueva cultura	4		
					5		

Variable 2. Calidad de la enseñanza

Dimensio	Indicadores	Item	Escala	Niveles
----------	-------------	------	--------	---------

			Nes	s			
			Elementos tangibles	Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros). -La empresa realiza los servicios en el tiempo prometido.	1-4		
			Fiabilidad	La empresa registra los errores cometidos. -Demuestra un sincero interés en solucionar cualquier problema	5-10 11-15 16-20	Escala: ordinal Siempre (5) Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Favorable [3.33-5] Aceptable [1.67-3.33] Desfavorable [1-1.66]
			Capacidad de respuesta	Transparencia de la información institucional a través de su portal web. La universidad cuenta con sistemas de información que brindan soporte a los procesos de gestión económica y financiera, gestión docente, matrícula y registro académico.	21-26 27-29		
			Seguridad UPS	La universidad cuenta con servicios	29-31		

			educacionales
--	--	--	---------------

			<p>complementario s básicos (servicio médico, social, psicopedagógic o, deportivo, entre otros). Transmiten seguridad al realizar 32- cualquier transacción 35 -Brinda servicios 35- adicionales 39 -Comprende las necesidades específicas de 39- los Empatia clientes 41</p>
--	--	--	---

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Enfoque: Cuantitativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p> <p>Tipo: básica, también llamada pura o fundamental (Salgado-Lévano, 2018)</p> <p>Nivel: correlacional (Palomino, Peña, Zevallos y Orizano, 2015)</p> <p>Alcance : correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p> <p>Diseño: no experimental, transversal. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p> <p style="text-align: center;">X1 — X2</p> <p>Dónde: X₁= innovación r = relación X₂= calidad académica</p>	<p>Población 756 estudiantes de último año de la FCA UNP</p> <p>Tipo de muestreo Probabilístico (Hernández et al., 2014)</p> <p>Tamaño de la muestra 136 estudiantes de la FCA UNP</p>	<p>Variable 1: innovación</p> <p>Técnica: la encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario.</p> <p>Variable 2: calidad académica</p> <p>Técnica: la encuesta.</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>	<p>Descriptiva</p> <p>Análisis estadístico descriptivo: Los datos serán tabulados y se presentados en las tablas y figuras de distribución de frecuencias. Se empleará el software estadístico SPSS V22.</p> <p>Inferencial</p> <p>Estadístico de prueba no paramétrica: Coeficiente Rho de Spearman, que es una medida de correlación para variables que requiere mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos. Para este análisis también se empleará el software estadístico SPSS versión 22,</p>

ANEXO 2: Encuesta innovación

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Contextual					
1	¿El docente relaciona el campo profesional con el aprendizaje de las prácticas?					
2	¿Durante la cátedra demuestra manejo de información actualizada en la asignatura?					
3	¿El docente motiva a adaptarse a situaciones nuevas e imprevistas que el alumno debe hacerlo con actitud?					
4	¿Desarrolla el sílabo por competencias de acuerdo a lo reflexivo, actitudinal para mejorar la calidad de aprendizaje?					
5	¿Los contenidos que se imparten tanto práctico como teórico está en constante innovación?					
	DIMENSIÓN 2: Personal					
6	¿Los contenidos del curso incluyen conocimientos, actitudes además de habilidades?					
7	¿Lo que aprende en la Universidad consigue aumentar su interés como estudiante y le incentiva a la investigación?					
8	¿La creatividad es una condición indispensable para la innovación educativa y formar profesionales de calidad, además de calidad de ser humano?					
9	A su criterio ¿la dirección de la Facultad plantea y ejecuta acciones que contribuyen al incremento de la creatividad en la educación universitaria?					
10	¿La falta de innovación origina reacciones rutinarias, perezosas y estereotipadas?					

ANEXO 3: Encuesta calidad educativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSION 1; Elementos Tangibles					
1	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia					
2	El equipamiento (laboratorio, salas de informática, etc.) es adecuado					
3	La bibliografía disponible es suficiente					
4	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje					
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad					
5	Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes					
6	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias					
7	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases					
8	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando seanecesario					
9	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes					
10	Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes					
11	El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes					
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta					
12	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos					
13	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos					
14	Los profesores están actualizados en sus conocimientos					
15	Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos					
16	Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente					
17	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente					
18	Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente					
19	En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas					
20	En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas					
21	En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos					
	DIMENSIÓN 4: Seguridad					
22	En esta carrera se estimula el desarrollo de las capacidades de los estudiantes					
23	Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes					
24	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza-aprendizaje					
25	Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional					
26	El trato recibido de los profesores es adecuado					
27	El cuerpo docente es eficaz para desarrollar las acciones pedagógicas.					

28	Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera					
----	---	--	--	--	--	--

29	El currículo (contenidos, actividades, prácticas) es adecuado						
30	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada						
31	El aprendizaje independiente (trabajo autónomo del estudiante, desarrollo de actividades) es adecuado						
32	La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada						
	DIMENSIÓN 5: Empatía						
33	Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados						
34	Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados						
35	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado						
36	El clima de convivencia y las relaciones humanas es adecuado						
37	El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es correcto						
38	Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas						
39	Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas						
40	Las instalaciones y su mantenimiento son adecuados para desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje						
41	Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles						
42	La administración es eficaz para solucionar problemas						

ANEXO 4: Matriz de datos innovación

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
4	4	5	3	3	5	5	3	4	5
5	4	4	5	5	3	3	3	5	5
3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
3	4	3	3	3	5	5	5	3	3
4	4	4	4	3	4	3	4	5	5
4	3	4	4	4	4	5	3	5	3
4	4	3	5	5	4	5	4	4	3
3	3	4	4	5	4	3	3	4	5
4	5	5	5	4	3	5	3	4	5
4	5	3	3	3	3	5	3	5	5
4	5	5	4	5	5	3	3	4	4
3	3	5	5	5	3	5	4	4	5
5	3	5	3	3	5	5	4	4	3
5	5	5	3	4	4	4	5	3	5
4	5	3	5	5	3	3	3	5	4
5	5	5	5	5	4	3	4	4	3
3	3	5	5	3	3	5	5	4	5
3	4	5	5	3	5	4	4	4	5
4	5	5	4	5	4	4	3	4	3
5	5	3	5	3	5	5	4	5	3
5	3	3	3	4	5	4	5	3	5
5	4	4	4	3	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	3	5	4
5	5	4	4	4	5	5	4	4	3
5	3	5	3	3	3	5	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	5	5	4
3	3	3	5	4	4	3	5	3	5
5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
4	4	5	3	4	5	4	5	3	5
4	5	3	5	4	4	5	3	3	3
4	5	4	5	4	4	4	4	3	4
5	4	3	3	5	4	3	5	5	3
3	3	5	5	3	5	4	4	3	4
3	5	4	4	4	3	5	3	5	4
5	5	5	3	4	4	3	4	5	5
3	3	4	5	5	3	3	3	5	4
5	4	5	5	5	5	3	5	5	4
5	4	4	3	3	3	5	5	3	4
4	4	5	4	3	3	5	5	3	4
4	3	4	3	5	5	3	3	5	4
4	5	3	4	3	5	3	4	3	4
3	3	5	3	3	5	4	3	3	5
4	3	3	5	5	3	5	4	3	5
4	5	4	4	3	4	5	5	3	5
3	3	4	5	4	3	4	4	4	3
4	4	5	4	3	3	3	4	5	4
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	5	3	4	5	4	3	3	4	4
4	5	3	5	4	4	4	5	5	3
3	4	4	5	5	3	3	5	4	5
4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
5	3	4	4	4	4	4	5	3	3
5	4	5	5	5	5	3	4	5	4
5	4	4	3	3	5	5	5	5	4

4 4 5 5 5 4 4 4 5 4
3 3 4 3 3 4 3 5 3 4
4 5 4 3 3 5 3 5 4 5
5 4 5 4 5 4 3 3 4 4
3 5 3 3 3 4 5 5 5 4
3 5 4 5 3 5 4 5 4 3
5 5 3 5 3 5 5 3 5 3
4 4 4 4 5 4 3 3 4 4
5 5 3 5 3 4 4 5 3 4
5 5 5 5 5 3 3 5 5 5
4 5 4 3 4 3 4 4 5 3
3 5 5 3 5 4 5 5 5 3
5 3 4 3 4 4 4 5 5 3
4 3 5 3 3 5 4 3 5 5
5 4 4 3 5 5 3 3 3 5
5 4 4 4 5 5 3 3 3 3
4 5 5 3 4 5 4 4 4 4
3 3 3 3 5 5 3 4 3 4
3 4 4 4 4 4 5 5 3 3
4 3 3 3 3 5 5 4 4 4
4 4 4 4 5 3 4 4 4 3
3 4 3 5 5 4 4 4 4 4
4 4 4 4 3 3 3 5 4 4
3 3 4 5 3 5 5 5 4 3
5 5 3 5 3 5 5 5 3 4
3 3 4 3 3 3 3 4 3 4
4 3 4 4 5 3 3 3 3 5
5 5 5 5 5 4 3 3 3 3
3 4 3 4 5 4 4 4 3 5
5 3 3 3 3 4 3 5 4 3
5 5 3 5 4 4 3 4 4 3
4 5 3 4 3 4 5 5 4 4
3 4 4 4 4 5 3 3 5 5
5 3 3 5 3 4 4 3 3 5
3 5 4 3 3 3 4 4 4 3
5 4 3 4 3 5 3 5 3 5
3 3 5 4 5 3 4 3 5 3
5 5 3 5 5 5 3 5 4 4
5 5 4 3 5 3 5 3 5 4
5 5 5 3 5 5 3 5 4 5
3 4 5 3 5 4 4 3 3 4
5 5 5 3 4 5 4 4 5 5
5 4 5 4 4 5 4 4 3 5
4 5 5 5 5 3 5 3 4 3
3 4 3 5 3 4 3 5 4 3
4 5 3 3 4 5 3 3 4 5
5 5 4 5 3 3 5 3 4 4
5 3 5 5 5 5 4 4 3 4
3 3 5 4 4 4 5 4 3 4
4 3 5 4 3 3 5 4 3 5
3 4 3 4 3 5 3 3 5 3
4 3 5 5 3 5 4 5 3 4
5 4 3 5 3 3 4 3 3 5
4 3 4 4 5 3 3 4 5 3
4 3 3 4 3 3 3 3 5 4
5 4 3 3 5 3 4 5 5 5
3 5 5 5 3 5 4 4 3 5
5 3 3 5 5 4 5 3 3 4

5 3 3 3 5 5 3 4 4 4
4 5 3 3 3 5 4 3 5 4
4 3 5 5 5 3 3 3 5 5
5 4 5 4 4 4 5 4 5 5
3 3 4 5 3 4 4 3 4 4
3 5 4 4 3 4 3 3 5 4
4 3 3 5 3 3 5 5 3 4
5 5 5 3 3 3 4 5 5 3
5 3 4 4 4 5 4 5 4 3
3 3 4 3 3 5 3 5 3 5
4 4 5 4 5 4 5 4 5 5
3 3 3 3 5 3 4 4 3 4
3 4 4 4 4 3 3 5 4 4
5 5 4 3 4 3 5 5 3 5
4 5 3 4 3 3 3 3 5 4
5 4 3 5 5 4 4 4 5 5
3 4 4 5 3 5 3 4 5 5
3 3 5 3 4 4 3 4 5 3
5 3 5 3 4 5 5 4 3 3
3 4 5 5 5 5 5 5 3 5
3 3 3 3 4 3 4 4 4 5
3 4 3 5 3 4 4 5 4 4
3 4 5 4 4 5 3 5 3 4
4 5 5 3 3 5 3 4 5 5

ANEXO 5: matriz de datos calidad

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42										
4	3	4	5	3	5	3	3	3	2	3	5	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5	4	4	2	4	2	3	2	2	5	2	4	5	3	4	4	2	4	5	2										
3	2	2	5	3	3	3	4	5	4	3	4	3	5	2	2	3	2	3	5	4	2	4	3	3	3	2	4	2	2	5	4	2	3	5	5	3	5	3	2	2	5	5									
4	4	3	3	3	2	5	5	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	2	4	2	4	3	2	4	4	2	5	3	5	2	2	2	2									
5	5	5	4	3	4	5	5	5	2	4	2	5	5	4	5	5	2	3	2	2	4	5	3	3	2	2	2	3	5	4	2	5	4	2	4	2	2	4	3	4	5	2	2								
4	5	5	2	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	5	3	5	5	5	2	4	4	2	4	2	5	2	2	4	2	2	5	3	2	2	5	2	4	4	4	4	4								
3	5	3	3	2	5	2	5	3	3	5	3	3	2	5	2	5	2	3	2	4	3	2	4	4	4	3	2	4	2	2	3	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5								
5	3	4	2	5	2	2	5	5	5	5	4	2	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	2	4	5	2	4	2	3	2	3	2	4	2	4	5	5	4	5	5								
2	5	2	2	2	2	2	5	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	2	5	5	4	2	5	3	2	5	3	2	5	4	3	5	5	2	4	5	3	4							
2	2	3	4	3	4	4	3	4	5	2	2	4	4	5	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	5	3	5	3	3	3	2	4	5	4	5	4	4							
2	5	2	3	2	4	2	2	5	3	5	4	3	3	2	5	2	2	5	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	5	3	5	5	5	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2							
4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	3	5	4	4	2	2	3	3	5	3	2	4	5	3	5	5	5	3	3	4	4	5	2	4	3	3	4	3	3	5	5	5	2	3	5	3						
4	2	2	5	3	2	2	5	4	2	2	4	2	4	3	4	2	4	5	2	3	5	3	3	5	3	5	2	5	2	3	5	5	2	2	5	5	5	2	2	4	2	2	4	2	2						
4	4	2	4	4	4	5	5	4	2	5	5	2	2	4	3	3	5	2	2	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2	4	5	5						
3	3	5	4	2	2	2	2	2	3	3	3	5	2	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	2	4	4	5	2	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5						
5	3	5	3	3	5	3	3	3	2	4	4	3	3	5	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	5	4	5	3	3	5	2	3	3	5	2	3	2	2	5	3	5	5	4	4	4	4					
2	4	5	3	4	2	5	2	2	4	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	2	4	5	4	2	2	3	3	4	4	4	4	5	2	4	5	2	2	2	2						
2	4	4	3	2	3	5	2	2	4	2	3	5	2	5	5	5	2	3	5	2	5	2	4	3	5	5	2	5	4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	3					
5	5	4	4	3	5	4	2	3	4	5	5	2	4	5	4	3	3	2	2	2	2	4	3	5	4	5	2	4	4	2	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	5	5	4	4	5	5					
3	4	4	3	4	3	4	5	4	2	4	3	5	3	5	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	5	5	2	2	2	2	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	2				
4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	5	2	2	2	5	3	5	2	2	2	2	5	5	3	5	5	3	5	2	2	5	5	4	5	5	4	4	2	2	4	2	3	2	4	2	4					
5	5	4	3	2	5	5	2	5	3	5	5	5	2	4	5	4	3	3	2	5	2	4	3	4	3	5	4	2	3	3	5	5	4	5	5	2	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4				
2	5	3	3	5	5	3	4	4	2	3	5	3	3	5	3	2	4	2	2	2	4	2	4	5	5	5	5	5	2	2	3	4	5	3	3	2	3	4	5	5	2	2	3	2	5	5					
2	4	4	5	2	4	4	4	4	2	5	2	3	4	2	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	2	3	5	4	2	3	5	4	2	3	5	2	2	5	4	4	4	4				
5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	2	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	2	3	2	4	2	4	2	2				
4	4	4	5	5	4	3	2	2	5	2	3	3	3	2	5	2	3	4	4	3	3	2	5	5	3	5	2	2	2	5	5	2	3	4	4	5	4	5	2	2	3	3	5	4	4	4	4				
4	4	2	4	4	2	3	4	4	3	5	4	4	3	2	4	5	4	5	5	5	2	4	3	4	3	3	5	4	5	3	2	4	4	2	4	4	2	5	5	4	4	2	3	3	4	4	4				
5	5	4	3	2	2	5	5	2	5	3	5	5	2	4	5	4	3	2	2	5	2	4	4	3	5	4	5	4	2	3	5	5	4	5	5	2	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4				
2	5	3	3	5	5	3	4	4	2	3	5	3	3	5	3	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	5	5	5	2	2	3	4	5	3	3	2	3	4	5	3	3	2	4	2	2	5	3				
2	4	4	5	2	4	4	4	4	2	5	2	3	4	2	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	2	3	5	4	2	3	5	4	2	3	5	2	2	5	4	4	4	4				
5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	2	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	2	3	2	4	2	4	2	2				
4	4	4	5	5	4	3	2	2	5	2	3	3	3	2	5	3	2	3	3	2	5	2	2	4	5	5	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	3	3	3	5	5	5	2	3	3	3	5	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	2	4	3	4	3	5	4	5	4	2	3	5	2	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	5	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4			
3	2	2	4	5	5	3	4	3	3	4	2	5	5	4	5	3	4	3	3	2	4	4	4	2	4	3	5	3	5	4	4	4	4	2	5	2	5	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4			
3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	3	4	5	5	2	5	4	5	2	4	4	3	3	4	2	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	3	2	5	4	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	4	5	2	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	5	2	4	3	5	4	3	2	5	4	4	4	5	4	3	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	3	3	4	2	2	3	5	5	2	4	4	5	2	4	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	2	4	3	5	4	3	2	5	4	4	4	5	4	4	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	2	5	4	2	3	3	5	2	2	5	5	4	2	4	3	3	3	5	2	4	3	4	2	4	3	4	3	2	5																						

3	3	5	5	4	2	5	3	3	2	5	5	5	2	2	5	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	2	2	4	3	2	3	5	3	2	3	5	3	2								
3	4	4	4	3	2	4	2	2	2	3	2	3	5	2	2	2	4	5	5	4	3	2	4	5	4	3	5	5	4	2	5	5	3	3	3	3	5	5	3	4	5	2	4	5	3	2					
4	4	2	3	5	4	2	4	2	2	2	2	4	3	3	5	4	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	5	4	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
4	5	2	3	4	3	5	2	4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	5	4	5	4	2	4	2	3	3	5	5	4	2	4	4	2	3	3	5	5	4	2	4	5	2					
4	3	4	4	2	3	2	4	5	4	5	3	5	5	3	2	4	2	3	3	3	5	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	2	3	2			
5	2	3	4	5	4	3	4	3	3	4	2	3	5	4	5	5	2	5	2	2	4	4	2	4	4	2	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	2				
4	4	4	3	2	5	2	2	5	3	5	3	2	3	3	3	3	5	5	4	5	2	4	4	4	2	2	3	3	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	3	3				
5	2	3	5	2	5	5	2	2	2	3	4	3	3	3	5	5	4	5	2	4	4	2	4	4	2	2	3	2	5	2	2	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	3	3			
4	4	3	2	5	5	4	2	3	4	2	4	5	3	5	2	3	4	4	5	2	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	2	3	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
5	2	3	2	5	2	3	4	5	3	5	5	4	4	3	3	4	2	2	5	3	3	4	2	2	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	2	5	4	3	3	3	4	2	3	4	2	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	2	5	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
2	5	5	2	2	2	2	4	5	4	5	5	5	2	5	4	3	4	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	3	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	2	3	2	3	5	2	4	4	2	5	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	2	3	3	5	3	3	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	3	3	2	3	5	4	3	2	2	3	3	5	5	4	4	2	4	2	4	3	2	3	2	3	5	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	4	3	3	5	2	5	3	5	5	4	3	5	2	3	4	2	5	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	5	4	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	2	4	4	5	5	2	4	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	2	4	4	5	2	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	5	2	4	4	5	2	2	4	2	4	3	2	3	3	4	5	3	4	2	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	2	4	4	5	4	4	5	3	2	5	4	5	4	2	2	5	4	5	5	3	5	2	5	4	2	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	3	5	2	4	2	4	3	2	3	4	4	2	5	2	4	4	3	5	2	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	2	5	4	5	3	4	2	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	2	4	2	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	2	4	3	5	3	4	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4
2	5	3	5	5	3	3	2	5	2	3	4	2	5	2	2	4	2	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	2	3	4	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	5	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	3	3	4	5	2	2	2	2	3	4	5	5	5	5	3	3	5	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	5	2	4	2	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	4	5	3	2	4	5	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Dra. Rayneli Farfan Sanchez**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Docencia Universitaria de la UCV, en la filial Lima Norte requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Innovación y calidad de enseñanza en la facultad de administración de una Universidad de la ciudad de Piura, año 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Gómez Chiroque Juan Miguel
DNI N°03692320

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Innovación

La Innovación Educativa es un conjunto de ideas, procesos y estrategias, mediante los cuales se trata de introducir y provocar cambios en las prácticas educativas vigentes. La innovación es un proceso, un largo viaje o trayecto que se detiene a contemplar la vida en las aulas, la organización de los centros, la dinámica de la comunidad educativa y la cultura profesional del profesorado (León, 2012).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Contextual

Señala que es una investigación centrada en la interpretación comprensiva del pensamiento del profesor. En una primera parte de fundamentación teórico - científica se hace un estudio valorativo de los principios y fundamentos que dirigen las innovaciones educativas. (Fernández, 1987; citado por León, 2012)

Dimensión 2: Personal

Es "El gran reto en la profesionalización docente conlleva al enriquecimiento del propio pensamiento pedagógico del docente y el mejoramiento de las competencias didácticas, así como de los principios pedagógicos que debe poseer el maestro para el bien de sus alumnos y favoreciendo el proceso enseñanza-aprendizaje mismo que será eficiente si se trabaja de forma organizada y compartida". (Rivas, 2004; citado por León, 2012).

Variable: Calidad de Enseñanza

La calidad es un conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas (González, 2000).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Proviene de la palabra en latín tangibilis; adj, “Que se puede tocar”. (González, 2000).

Dimensión 2: Fiabilidad

Significa menor necesidad de intervención, según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE). (González, 2000).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Calidad de la enseñanza y el nivel del alumnado reflejan en gran medida la excelencia académica de una universidad, según enciclopedia virtual. (González, 2000).

Dimensión 4: Seguridad

Cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo), según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE). (González, 2000).

Dimensión 5: Empatía

Es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. (González, 2000).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Innovación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
1. Contextual	<ul style="list-style-type: none"> - Aula - Entidad educativa - Comunidad educativa - Marco administrativo - Sociopolítico 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 	<ul style="list-style-type: none"> - Escala: ordinal - Nivel: politómica - Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
2. Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura Relacionales - Liderazgo - Posición reflexiva - Nueva cultura 	<ul style="list-style-type: none"> - 6 - 7 - 8 - 9 y 10 	<ul style="list-style-type: none"> - Escala: ordinal - Nivel: politómica - Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INNOVACIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Contextual							
1	¿El docente relaciona el campo profesional con el aprendizaje de las prácticas?	X		X		X		
2	¿Durante la cátedra demuestra manejo de información actualizada en la asignatura?	X		X		X		
3	¿El docente motiva a adaptarse a situaciones nuevas e imprevistas que el alumno debe hacerlo con actitud?	X		X		X		
4	¿Desarrolla el sílabo por competencias de acuerdo a lo reflexivo, actitudinal para mejorar la calidad de aprendizaje?	X		X		X		
5	¿Los contenidos que se imparten tanto práctico como teórico está en constante innovación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Los contenidos del curso incluyen conocimientos, actitudes además de habilidades?	X		X		X		
7	¿Lo que aprende en la Universidad consigue aumentar su interés como estudiante y le incentiva a la investigación?	X		X		X		
8	¿La creatividad es una condición indispensable para la innovación educativa y formar profesionales de calidad, además de calidad de ser humano?	X		X		X		
9	A su criterio ¿la dirección de la Facultad plantea y ejecuta acciones que contribuyen al incremento de la creatividad en la educación universitaria?	X		X		X		
10	¿La falta de innovación origina reacciones rutinarias, perezosas y estereotipadas?	X		X		X		

Observaciones: SIN OBSERVACIONES

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Rayneldi Farfan Sanchez **DNI:** 02687550

Especialidad del validador: Dra. en Administración

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

10 de abril del 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rafael S', written over a horizontal line.

----- 8

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros).	1-4	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
Fiabilidad	- La empresa realiza los servicios en el tiempo prometido. - La empresa registra los errores cometidos.	5-11	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
Capacidad de respuesta	- Demuestra un sincero interés en solucionar cualquier problema. - Transparencia de la información institucional a través de su portal web. - La universidad cuenta con sistemas de información que brindan soporte a los procesos de gestión	12-21	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
Seguridad	- La universidad cuenta con servicios educativos complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros). - Transmiten seguridad al realizar cualquier transacción	22-32	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
Empatía	-Brinda servicios adicionales -Comprende las necesidades específicas de los clientes	33-42	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1; Elementos Tangibles							
	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	X		X		X		
	El equipamiento (laboratorio, salas de informática, etc.) es adecuado	X		X		X		
	La bibliografía disponible es suficiente	X		X		X		
	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes	X		X		X		
	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias	X		X		X		
	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases	X		X		X		
	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea Necesario	X		X		X		
	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	X		X		X		
	Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los Estudiantes	X		X		X		
	El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes	X		X		X		
	DIMENSION 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos	X		X		X		
	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos	X		X		X		
	Los profesores están actualizados en sus conocimientos	X		X		X		
	Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos	X		X		X		
	Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente	X		X		X		
	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes Adecuadamente	X		X		X		
	Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente	X		X		X		
	En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	X		X		X		
	En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas	X		X		X		
	En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y Prácticos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
	En esta carrera se estimula el desarrollo de las capacidades de los estudiantes	X		X		X		
	Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes	X		X		X		
	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza-aprendizaje	X		X		X		
	Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional	X		X		X		
	El trato recibido de los profesores es adecuado	X		X		X		
	El cuerpo docente es eficaz para desarrollar las acciones pedagógicas.	X		X		X		
	Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	X		X		X		
	El currículo (contenidos, actividades, prácticas) es adecuado	X		X		X		
	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada	X		X		X		
	El aprendizaje independiente (trabajo autónomo del estudiante, desarrollo de actividades) es adecuado	X		X		X		
	La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada	X		X		X		

DIMENSION 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados	X		X		X		
Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados	X		X		X		
El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado	X		X		X		
El clima de convivencia y las relaciones humanas es adecuado	X		X		X		
El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es correcto	X		X		X		
Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas	X		X		X		

Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas	X		X		X		
Las instalaciones y su mantenimiento son adecuados para desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje	X		X		X		
Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles	X		X		X		
La administración es eficaz para solucionar problemas	X		X		X		

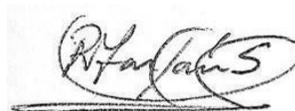
Observaciones: SIN OBSERVACIONES

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Rayneli Farfan Sanchez **DNI:** 18216157

Especialidad del validador: Dra. en Administración

10 de abril del 2021



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Dr. Mario Enrique Ruesta Yarleque**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Docencia Universitaria de la UCV, en la filial Lima Norte requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Innovación y calidad de enseñanza en la facultad de administración de una Universidad de la ciudad de Piura, año 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Gómez Chiroque Juan Miguel
DNI N°03692320

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Innovación

La Innovación Educativa es un conjunto de ideas, procesos y estrategias, mediante los cuales se trata de introducir y provocar cambios en las prácticas educativas vigentes. La innovación es un proceso, un largo viaje o trayecto que se detiene a contemplar la vida en las aulas, la organización de los centros, la dinámica de la comunidad educativa y la cultura profesional del profesorado (León, 2012).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Contextual

Señala que es una investigación centrada en la interpretación comprensiva del pensamiento del profesor. En una primera parte de fundamentación teórico - científica se hace un estudio valorativo de los principios y fundamentos que dirigen las innovaciones educativas. (Fernández, 1987; citado por León, 2012)

Dimensión 2: Personal

Es "El gran reto en la profesionalización docente conlleva al enriquecimiento del propio pensamiento pedagógico del docente y el mejoramiento de las competencias didácticas, así como de los principios pedagógicos que debe poseer el maestro para el bien de sus alumnos y favoreciendo el proceso enseñanza-aprendizaje mismo que será eficiente si se trabaja de forma organizada y compartida". (Rivas, 2004; citado por León, 2012).

Variable: Calidad de Enseñanza

La calidad es un conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas (González, 2000).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Proviene de la palabra en latín tangibilis; adj, “Que se puede tocar”. (González, 2000).

Dimensión 2: Fiabilidad

Significa menor necesidad de intervención, según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE). (González, 2000).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Calidad de la enseñanza y el nivel del alumnado reflejan en gran medida la excelencia académica de una universidad, según enciclopedia virtual. (González, 2000).

Dimensión 4: Seguridad

Cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo), según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE). (González, 2000).

Dimensión 5: Empatía

Es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. (González, 2000).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Innovación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
3. Contextual	<ul style="list-style-type: none"> - Aula - Entidad educativa - Comunidad educativa - Marco administrativo - Sociopolítico 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 	<ul style="list-style-type: none"> - Escala: ordinal - Nivel: politómica - Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
4. Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura Relacionales - Liderazgo - Posición reflexiva - Nueva cultura 	<ul style="list-style-type: none"> - 6 - 7 - 8 - 9 y 10 	<ul style="list-style-type: none"> - Escala: ordinal - Nivel: politómica - Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INNOVACIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Contextual							
1	¿El docente relaciona el campo profesional con el aprendizaje de las prácticas?	X		X		X		
2	¿Durante la cátedra demuestra manejo de información actualizada en la asignatura?	X		X		X		
3	¿El docente motiva a adaptarse a situaciones nuevas e imprevistas que el alumno debe hacerlo con actitud?	X		X		X		
4	¿Desarrolla el sílabo por competencias de acuerdo a lo reflexivo, actitudinal para mejorar la calidad de aprendizaje?	X		X		X		
5	¿Los contenidos que se imparten tanto práctico como teórico está en constante innovación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Los contenidos del curso incluyen conocimientos, actitudes además de habilidades?	X		X		X		
7	¿Lo que aprende en la Universidad consigue aumentar su interés como estudiante y le incentiva a la investigación?	X		X		X		
8	¿La creatividad es una condición indispensable para la innovación educativa y formar profesionales de calidad, además de calidad de ser humano?	X		X		X		
9	A su criterio ¿la dirección de la Facultad plantea y ejecuta acciones que contribuyen al incremento de la creatividad en la educación universitaria?	X		X		X		
10	¿La falta de innovación origina reacciones rutinarias, perezosas y estereotipadas?	X		X		X		

Observaciones: SIN OBSERVACIONES

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mario Enrique Ruesta Yarleque **DNI:** 18216157

Especialidad del validador: Dr. en Administración

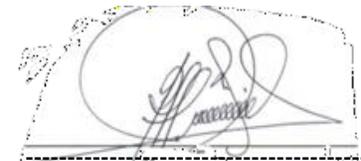
10 de abril del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

para medir la dimensión

A handwritten signature in black ink, enclosed within a dashed rectangular border. The signature is stylized and appears to be a name followed by a surname.

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros).	1-4	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa realiza los servicios en el tiempo prometido. - La empresa registra los errores cometidos. 	5-11	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Demuestra un sincero interés en solucionar cualquier problema. - Transparencia de la información institucional a través de su portal web. - La universidad cuenta con sistemas de información que brindan soporte a los procesos de gestión 	12-21	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - La universidad cuenta con servicios educativos complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros). - Transmiten seguridad al realizar cualquier transacción 	22-32	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> -Brinda servicios adicionales -Comprende las necesidades específicas de los clientes 	33-42	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1; Elementos Tangibles							
1	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	X		X		X		
2	El equipamiento (laboratorio, salas de informática, etc.) es adecuado	X		X		X		
3	La bibliografía disponible es suficiente	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	X		X		X		
	DIMENSION 2: Fiabilidad							
5	Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes	X		X		X		
6	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias	X		X		X		
7	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases	X		X		X		
8	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea Necesario	X		X		X		
9	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	X		X		X		
10	Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes	X		X		X		
11	El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes	X		X		X		
	DIMENSION 3: Capacidad de respuesta							
12	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos	X		X		X		
13	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos	X		X		X		
14	Los profesores están actualizados en sus conocimientos	X		X		X		
15	Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos	X		X		X		
16	Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente	X		X		X		
17	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes Adecuadamente	X		X		X		
18	Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente	X		X		X		
19	En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	X		X		X		
20	En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas	X		X		X		
21	En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y Prácticos	X		X		X		
	DIMENSION 4: Seguridad							
22	En esta carrera se estimula el desarrollo de las capacidades de los estudiantes	X		X		X		
23	Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes	X		X		X		
24	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza-aprendizaje	X		X		X		
25	Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional	X		X		X		
26	El trato recibido de los profesores es adecuado	X		X		X		
27	El cuerpo docente es eficaz para desarrollar las acciones pedagógicas.	X		X		X		
28	Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	X		X		X		
29	El currículo (contenidos, actividades, prácticas) es adecuado	X		X		X		
30	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada	X		X		X		
31	El aprendizaje independiente (trabajo autónomo del estudiante, desarrollo de actividades) es adecuado	X		X		X		

32	La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada	X		X		X		
	DIMENSION 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
33	Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados	X		X		X		
34	Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados	X		X		X		
35	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado	X		X		X		
36	El clima de convivencia y las relaciones humanas es adecuado	X		X		X		
37	El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es correcto	X		X		X		
38	Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son Adecuadas	X		X		X		

39	Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas	X		X		X		
40	Las instalaciones y su mantenimiento son adecuados para desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje	X		X		X		
41	Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles	X		X		X		
42	La administración es eficaz para solucionar problemas	X		X		X		

Observaciones: SIN OBSERVACIONES

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mario Enrique Ruesta Yarleque **DNI:** 18216157

Especialidad del validador: Dr. en Administración

10 de abril del 2021

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Dr. Victor Ismael Purizaca Aldana**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Docencia Universitaria de la UCV, en la filial Lima Norte requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Innovación y calidad de enseñanza en la facultad de administración de una Universidad de la ciudad de Piura, año 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Gómez Chiroque Juan Miguel
DNI N°03692320

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Innovación

La Innovación Educativa es un conjunto de ideas, procesos y estrategias, mediante los cuales se trata de introducir y provocar cambios en las prácticas educativas vigentes. La innovación es un proceso, un largo viaje o trayecto que se detiene a contemplar la vida en las aulas, la organización de los centros, la dinámica de la comunidad educativa y la cultura profesional del profesorado (León, 2012).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Contextual

Señala que es una investigación centrada en la interpretación comprensiva del pensamiento del profesor. En una primera parte de fundamentación teórico - científica se hace un estudio valorativo de los principios y fundamentos que dirigen las innovaciones educativas. (Fernández, 1987; citado por León, 2012)

Dimensión 2: Personal

Es "El gran reto en la profesionalización docente conlleva al enriquecimiento del propio pensamiento pedagógico del docente y el mejoramiento de las competencias didácticas, así como de los principios pedagógicos que debe poseer el maestro para el bien de sus alumnos y favoreciendo el proceso enseñanza-aprendizaje mismo que será eficiente si se trabaja de forma organizada y compartida". (Rivas, 2004; citado por León, 2012).

Variable: Calidad de Enseñanza

La calidad es un conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas (González, 2000).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): "Proviene de la palabra en latín tangibilis; adj, "Que se puede tocar". (González, 2000).

Dimensión 2: Fiabilidad

Significa menor necesidad de intervención, según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE). (González, 2000).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Calidad de la enseñanza y el nivel del alumnado reflejan en gran medida la excelencia académica de una universidad, según enciclopedia virtual. (González, 2000).

Dimensión 4: Seguridad

Cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo), según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE). (González, 2000).

Dimensión 5: Empatía

Es "Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa". (González, 2000).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Innovación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
5. Contextual	<ul style="list-style-type: none"> - Aula - Entidad educativa - Comunidad educativa - Marco administrativo - Sociopolítico 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 	<ul style="list-style-type: none"> - Escala: ordinal - Nivel: politómica - Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
6. Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura Relacionales - Liderazgo - Posición reflexiva - Nueva cultura 	<ul style="list-style-type: none"> - 6 - 7 - 8 - 9 y 10 	<ul style="list-style-type: none"> - Escala: ordinal - Nivel: politómica - Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INNOVACIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Contextual							
1	¿El docente relaciona el campo profesional con el aprendizaje de las prácticas?	X		X		X		
2	¿Durante la cátedra demuestra manejo de información actualizada en la asignatura?	X		X		X		
3	¿El docente motiva a adaptarse a situaciones nuevas e imprevistas que el alumno debe hacerlo con actitud?	X		X		X		
4	¿Desarrolla el sílabo por competencias de acuerdo a lo reflexivo, actitudinal para mejorar la calidad de aprendizaje?	X		X		X		
5	¿Los contenidos que se imparten tanto práctico como teórico están en constante innovación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Los contenidos del curso incluyen conocimientos, actitudes además de habilidades?	X		X		X		
7	¿Lo que aprende en la Universidad consigue aumentar su interés como estudiante y le incentiva a la investigación?	X		X		X		
8	¿La creatividad es una condición indispensable para la innovación educativa y formar profesionales de calidad, además de calidad de ser humano?	X		X		X		
9	A su criterio ¿la dirección de la Facultad plantea y ejecuta acciones que contribuyen al incremento de la creatividad en la educación universitaria?	X		X		X		
10	¿La falta de innovación origina reacciones rutinarias, perezosas y estereotipadas?	X		X		X		

Observaciones: SIN OBSERVACIONES

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
]Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Víctor Ismael Purizaca Aldana **DNI:** 18216157
Especialidad del validador: Dr. en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

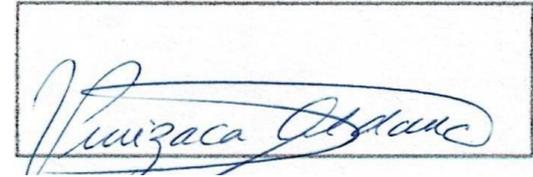
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o

ica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de abril del 2021

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. The signature appears to be "Ruizaca J. J. J." written in a cursive style.

24

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros).	1 - 4	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
Fiabilidad	- La empresa realiza los servicios en el tiempo prometido. - La empresa registra los errores cometidos.	5-11	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
Capacidad de respuesta	- Demuestra un sincero interés en solucionar cualquier problema. - Transparencia de la información institucional a través de su portal web. - La universidad cuenta con sistemas de información que brindan soporte a los procesos de gestión	12-21	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
Seguridad	- La universidad cuenta con servicios educativos complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros). - Transmiten seguridad al realizar cualquier transacción	22 - 32	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
Empatía	-Brinda servicios adicionales -Comprende las necesidades específicas de los clientes	33 - 42	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1; Elementos Tangibles							
1	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	X		X		X		
2	El equipamiento (laboratorio, salas de informática, etc.) es adecuado	X		X		X		
3	La bibliografía disponible es suficiente	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes	X		X		X		
6	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias	X		X		X		
7	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases	X		X		X		
8	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea Necesario	X		X		X		
9	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	X		X		X		
10	Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los Estudiantes	X		X		X		
11	El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos	X		X		X		
13	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos	X		X		X		
14	Los profesores están actualizados en sus conocimientos	X		X		X		
15	Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos	X		X		X		
16	Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente	X		X		X		
17	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes Adecuadamente	X		X		X		
18	Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente	X		X		X		
19	En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	X		X		X		
20	En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas	X		X		X		
21	En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y Prácticos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
22	En esta carrera se estimula el desarrollo de las capacidades de los estudiantes	X		X		X		
23	Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes	X		X		X		
24	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza-aprendizaje	X		X		X		
25	Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional	X		X		X		
26	El trato recibido de los profesores es adecuado	X		X		X		
27	El cuerpo docente es eficaz para desarrollar las acciones pedagógicas.	X		X		X		
28	Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	X		X		X		
29	El currículo (contenidos, actividades, prácticas) es adecuado	X		X		X		
30	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada	X		X		X		
31	El aprendizaje independiente (trabajo autónomo del estudiante, desarrollo de actividades) es adecuado	X		X		X		
32	La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada	X		X		X		
	DIMENSION 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
33	Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados	X		X		X		
34	Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados	X		X		X		

35	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado	X		X		X		
36	El clima de convivencia y las relaciones humanas es adecuado	X		X		X		
37	El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es correcto	X		X		X		
38	Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son	X		X		X		

