



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción estudiantil con la calidad del  
proceso de enseñanza-aprendizaje en postgrado  
de la filial Lima de la Universidad César Vallejo**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA**

**AUTORES:**

**Dr. Juan Manuel Pacheco Zeballos**

**Dr. Jorge Ernesto Torres Obleas**

**ASESOR:**

**Dr. Alejandro E. Caballero Romero**

**SECCIÓN**

**EDUCACIÓN E IDIOMAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA**

**PERÚ - 2015**

## **DEDICATORIA**

Al Dr. César Acuña Peralta, fundador de la Universidad César Vallejo que ha generado condiciones para el acceso a oportunidades de desarrollo personal y profesional a miles de ciudadanos, que les posibilitaron convertirse en actores de la transformación de su realidad y de la mejora de la calidad de vida en sus comunidades.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro asesor Dr. Alejandro Caballero Romero por su apoyo, dedicación y eficaces orientaciones para la elaboración de nuestra Tesis así como por sus contribuciones metodológicas al desarrollo de la producción intelectual a nivel nacional e internacional.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación intitulado SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL CON LA CALIDAD DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN POSTGRADO DE LA FILIAL LIMA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO aborda el problema de las deficiencias, empirismos aplicativos, distorsiones e incumplimientos relacionados con la satisfacción estudiantil óptima con la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en postgrado de la Filial Lima de la Universidad César Vallejo.

Para una universidad privada, cuya sostenibilidad económica está condicionada por el nivel de satisfacción de sus usuarios --principalmente estudiantes--, resulta fundamental que estos encuentren el valor esperado y un nivel de satisfacción general acorde a su imagen respecto de la universidad, a sus expectativas al inicio de sus estudios y a la calidad percibida con relación a los productos y servicios obtenidos.

En ese sentido, se analiza la satisfacción estudiantil con relación a un marco referencial que integra planteamientos teóricos atingentes a estudios de satisfacción estudiantil, normas que la rigen, condiciones del entorno-ámbito de la Escuela de Postgrado-Lima así como experiencias exitosas de servicios similares; y se plantea que la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje se ve afectada por deficiencias, empirismos aplicativos, distorsiones e incumplimientos que dificultan alcanzar un mejor nivel; debido a que no se adecuan algunas condiciones al mercado, no se conoce o aplica mal ciertos planteamientos teóricos relacionados con la calidad de los servicios; por no tener una adecuada comprensión o transmitir inapropiadamente los mensajes relacionados con los objetivos, o por no aprovechar las experiencias exitosas en la prestación de servicios similares.

Se considera como variables del marco referencial o independientes a: conceptos básicos, estándares de calidad, estrategias de enseñanza-aprendizaje, disposiciones operativas, expectativas de los estudiantes, posicionamiento de la marca y experiencias exitosas; como variables de la realidad o intervinientes a: Responsables. Actividades, Procedimientos; así

como variables del problema o dependientes a: deficiencias, empirismos aplicativos, distorsiones e incumplimientos.

El tipo de investigación es la aplicada, explicativa y causal, y el tipo de análisis es mixto predominantemente cualitativo, pero siempre que sea posible con precisiones cuantitativas. Se utilizó la técnica del análisis documental para los dominios de las variables: conceptos, estándares de calidad, estrategias de enseñanza, disposiciones, expectativas, posicionamiento de la marca y experiencias exitosas; y también la técnica de la entrevista, a partir de un instrumento para recopilación de datos de campo --una "guía de entrevistas"-- y recurriendo como informantes a los docentes y responsables de la gestión académica de la Escuela de Postgrado-Lima, con el propósito de obtener los datos de los dominios de las variables: responsables, actividades y procedimientos.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes mencionados han sido incorporados a programas computarizados, con precisiones porcentuales y prelación u ordenamientos. Respecto de las informaciones presentadas como gráficos, cuadros o resúmenes se formulan apreciaciones objetivas. Las apreciaciones se usaron como premisas para contrastar las correspondientes subhipótesis. El resultado de la contrastación de cada subhipótesis dio la base para formular la correspondiente conclusión parcial y el conjunto de resultados, para contrastar la hipótesis global. El resultado de la contrastación de la hipótesis global sirvió de base para formular la conclusión general. Finalmente, las conclusiones fundamentaron las recomendaciones de esta investigación.

Forman parte del informe final de la investigación, los siguientes capítulos: (1) Planteamiento Metodológico, (2) Marco referencial, (3) Descripción de la situación actual de la satisfacción con la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, (4) Análisis de la satisfacción estudiantil con la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, (5) Conclusiones; (6) Recomendaciones y (7) Bibliografía y anexos.

Las conclusiones y recomendaciones de esta investigación tienen especial relevancia para los directivos de la Universidad y para los colaboradores

relacionados con la prestación de servicios académicos, debido a que todos ellos, a través de un proceso de toma de conciencia sobre la existencia de problemas relacionados con la satisfacción estudiantil con la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, de un desempeño profesional fortalecido y de altos niveles de compromiso e identificación institucional; podrán convertirse en agentes de la transformación de esa realidad y contribuir a la sostenibilidad de la Universidad en el mediano y largo plazo.

**DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**  
**DECLARACIÓN JURADA**

Nosotros, Juan Manuel Pacheco Zeballos y Jorge Ernesto Torres Obleas, estudiantes del programa de Doctorado en Gestión Universitaria de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI 18197250 y CE 000584749, respectivamente; con la tesis titulada “Satisfacción estudiantil con la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en postgrado de la filial Lima de la Universidad César Vallejo”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificársela falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones derivan, sometiéndonos la normatividad de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, mayo de 2015

.....  
Juan Manuel Pacheco Zeballos

DNI: 18197250

.....  
Jorge Ernesto Torres Obleas

CE: 000584749

# PRESENTACIÓN

SEÑOR PRESIDENTE

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Ponemos a su consideración el presente trabajo de investigación titulado: **“Satisfacción estudiantil con el proceso enseñanza-aprendizaje en postgrado de la filial Lima de la Universidad César Vallejo”**, con la finalidad de analizar la satisfacción estudiantil con la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en postgrado de la Filial Lima de la Universidad César Vallejo; con relación a un marco referencial que integre: planteamientos teóricos atinentes a estudios de satisfacción estudiantil, las normas que la rigen, condiciones del entorno-ámbito de la Escuela de Postgrado-Lima y experiencias exitosas de servicios similares; mediante una investigación aplicada que identifica las causas de las variables principales del problema, a partir de las cuales se formulan recomendaciones destinadas a mejorar las decisiones y las acciones de gestión de la calidad que se investiga.

El trabajo de investigación se realizó en estricta observancia del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con el objeto de obtener el grado de Doctor en Gestión Universitaria.



## RESUMEN

Esta investigación analiza la satisfacción estudiantil con el proceso de enseñanza-aprendizaje en postgrado de la filial Lima de la Universidad César Vallejo, con respecto a un marco referencial que integra planteamientos teóricos, normas, condiciones del entorno y experiencias exitosas de servicios similares, mediante una investigación aplicada, explicativa-causal, con un tipo de análisis mixto que identifica las causas de las principales variables del insuficiente nivel de satisfacción de los estudiantes, desde la perspectiva de una universidad privada que debe alcanzar altos niveles de expectativas satisfechas y fidelización de sus usuarios.

A partir de las causas identificadas se formulan recomendaciones destinadas a mejorar las decisiones y las acciones en gestión de la calidad de programas de postgrado en un contexto histórico, donde la calidad se convierte en un factor determinante para la legitimidad de la educación superior universitaria en el Perú.

**Palabras clave:** Satisfacción estudiantil, estudios de postgrado, gestión de la calidad académica, proceso de enseñanza-aprendizaje.

## **ABSTRACT**

This research analyzes the student satisfaction with the teaching-learning process in the postgraduate education at the Lima campus of the Cesar Vallejo University, in the context of a framework that integrates theoretical approaches, standards, environmental conditions and successful experiences of similar services, by means of explanatory-causal applied research, with a mixed type analysis that identifies the causes of the main variables of the insufficient level of student satisfaction, from the perspective of a private university that must achieve high levels of met expectations and loyalty of its users .

From the identified causes recommendations are made for the improvement of management decisions and actions in regard of the quality of graduate programs in a historical context, where quality becomes a decisive factor for the legitimacy of university education in Peru.

Keywords: student satisfaction, postgraduate education, management of academic quality, teaching-learning process.

# ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	I
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	XVI
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	2
1.1  EI PROBLEMA	2
1.1.1  Selección del problema	2
1.1.2  Antecedentes	3
1.1.2.1  En el mundo	3
1.1.2.2  En el Perú	5
1.1.2.3  Investigaciones o estudios anteriores	6
1.1.3  Formulación interrogativa del problema	11
1.1.4  Justificación de la Investigación	12
1.1.5  Limitaciones y restricciones de la investigación	14
1.2  OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.2.1  Objetivo general	15
1.2.2  Objetivos específicos	15
1.3  HIPÓTESIS	17
1.3.1  Hipótesis global	17
1.3.2  Subhipótesis	17
1.4  VARIABLES	19
1.4.1  Identificación de las variables	19
1.5  TIPOS DE INVESTIGACIÓN Y DE ANÁLISIS	20
1.5.1  Tipos de investigación	20
1.5.2  Tipo de análisis	21
1.6  DISEÑO DE LA EJECUCIÓN DE PLAN COMO DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.6.1  El universo de la investigación	21
1.6.2  Técnicas, instrumentos, informantes o fuentes y variables a las que se aplicará cada instrumento	21
1.6.3  Población de informantes y muestra	22
1.6.3.1  Población de los responsables de la gestión académica	22
1.6.3.1.1  Figura 1.1 Porcentajes de responsables de la gestión académica por cargos que ocupan	23
1.6.3.1.2  Figura 1. 2 Porcentajes de los responsables de la gestión académica por antigüedad	23
1.6.3.1.3  Figura 1. 3 Porcentajes de los responsables de la gestión académica por grado académico más alto	24
1.6.3.1.4  Figura 1. 4 Porcentajes de los responsables de la gestión académica por título profesional	24
1.6.3.2  Población de docentes	25

1.6.3.2.1	Figura 1. 5 Porcentajes de docentes por cargos que ocupan	25
1.6.3.2.2	Figura 1. 6 Porcentajes de docentes por antigüedad	25
1.6.3.2.3	Figura 1. 7 Porcentajes de docentes por grado académico más alto	26
1.6.3.2.4	Figura 1. 8 Porcentajes de docentes por título profesional	26
1.6.4	Forma de tratamiento de los datos	27
1.6.5	Forma de análisis de las informaciones	27
<b>CAPÍTULO 2: MARCO REFERENCIAL</b>		<b>29</b>
2.1	<b>MARCO TEÓRICO (PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS)</b>	29
2.1.1	Conceptos básicos	29
2.1.2	Estándares de calidad	32
2.1.3	Estrategias de enseñanza-aprendizaje	33
2.2	<b>MARCO NORMATIVO</b>	35
2.2.1	Disposiciones operativas	35
2.3	<b>CONDICIONES DE MERCADO</b>	36
2.3.1	Expectativas	36
2.3.2	Posicionamiento de la marca	37
2.4	<b>EXPERIENCIAS EXITOSAS</b>	38
2.4.1	Experiencias exitosas de la Universidad de Málaga	38
<b>CAPÍTULO 3: DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL CON LA CALIDAD DEL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN POSTGRADO DE LA FILIAL LIMA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>		<b>42</b>
<b>INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO</b>		<b>42</b>
3.1	<b>DESCRIPCIÓN DE LOS RESPONSABLES ( DE LA GESTIÓN ACADÉMICA Y DOCENTES ) RESPECTO AL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS</b>	42
3.1.1	Descripción de los responsables de la gestión académica con respecto a los planteamientos teóricos	43
3.1.1.1.	Figura 3.1 Porcentajes de conocimiento de conceptos básicos por los responsables de la gestión académica	43
3.1.1.2.	Figura 3.2 Porcentajes de conocimiento y aplicación de estándares de calidad según los responsables de la gestión académica	44
3.1.1.3.	Figura 3.3 Porcentajes de conocimiento y supervisión de la aplicación de estrategias de enseñanza-aprendizaje según los responsables de la gestión académica	45
3.1.1.4.	Prelación de porcentajes de las causas del desconocimiento o no aplicación de planteamientos teóricos según los responsables de la gestión académica	46
3.1.2	Descripción de los docentes con respecto a los planteamientos teóricos	46
3.1.2.1.	Figura 3.4 Porcentajes de conocimiento de conceptos básicos por los docentes	46

3.1.2.2.	Figura 3.5 Porcentajes de conocimiento y aplicación de los estándares de calidad según los docentes	47
3.1.2.3.	Figura 3.6 Porcentajes de conocimiento y supervisión de estrategias de enseñanza-aprendizaje según los docentes	48
3.1.2.4.	Prelación de porcentajes de las causas del desconocimiento o no aplicación de planteamientos teóricos según los docentes.	49
3.2	DESCRIPCIÓN DE LOS RESPONSABLES RESPECTO AL ENTENDIMIENTO Y TRANSMISIÓN DE PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS Y CONDICIONES DE MERCADO	49
3.2.1	Descripción de los responsables de la gestión académica con respecto al entendimiento y transmisión de planteamientos teóricos.	50
3.2.1.1.	Figura 3.7 Porcentajes de entendimiento y transmisión de estrategias de enseñanza-aprendizaje según los responsables de la gestión académica	50
3.2.1.2.	Prelación de porcentajes de las causas de la falta de entendimiento o de transmisión de estrategias de enseñanza según los responsables de la gestión académica.	50
3.2.2	Descripción de los docentes con respecto al entendimiento y transmisión de planteamientos teóricos.	51
3.2.2.1.	Figura 3.8 Porcentajes de entendimiento y transmisión de estrategias de enseñanza-aprendizaje según los docentes	51
3.2.2.2.	Prelación de porcentajes de causas de distorsiones en las estrategias de enseñanza según los docentes.	51
3.2.3	Descripción de los responsables de la gestión académica con respecto al entendimiento y transmisión de condiciones de mercado.	52
3.2.3.1.	Figura 3.9 Porcentajes de entendimiento y transmisión de las expectativas de los estudiantes según los responsables de la gestión académica	52
3.2.3.2.	Figura 3.10 Porcentajes de entendimiento y transmisión del posicionamiento de la marca de la UCV según los responsables de la gestión académica	53
3.2.3.3.	Prelación de porcentajes de las causas de la falta de entendimiento o de transmisión de las condiciones de mercado según los responsables de la gestión académica	53
3.2.4	Descripción de los docentes con respecto al entendimiento y transmisión de condiciones de mercado	54
3.2.4.1.	Figura 3.11 Porcentajes de entendimiento y transmisión de las expectativas de los estudiantes según los docentes	54
3.2.4.2.	Figura 3.12 Porcentajes de entendimiento y transmisión del posicionamiento de la marca según los docentes	55
3.2.4.3.	Prelación de porcentajes de las causas de la falta de entendimiento o de transmisión de las condiciones de mercado según los docentes	55

3.3	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	55
3.3.1	Porcentajes de calificaciones de eficiencia de las actividades, con respecto a las disposiciones operativas	56
3.3.1.1.	Figura 3.13 Porcentajes de calificaciones de eficiencia de las actividades, según los responsables de la gestión académica con respecto a las disposiciones operativas	56
3.3.1.2.	Figura 3.14 Porcentajes de calificaciones de eficiencia de las actividades, según los docentes con respecto a las disposiciones operativas	57
3.3.1.3.	Figura 3.15 Porcentajes de calificaciones de eficiencia de las actividades, según los responsables integrados con respecto a las disposiciones operativas	58
3.3.2	Porcentajes de calificaciones de eficiencia de las actividades, con respecto a las experiencias exitosas de la Universidad de Málaga.	59
3.3.2.1.	Figura 3.16 Porcentajes de las calificaciones de eficiencia de las actividades, según los responsables de la gestión académica con respecto a las experiencias exitosas de la Universidad de Málaga	59
3.3.2.2.	Figura 3.17 Porcentajes de las calificaciones de eficiencia de las actividades, según los docentes con respecto a las experiencias exitosas de la Universidad de Málaga	60
3.3.2.3.	Figura 3.18 Porcentajes de calificaciones de eficiencia de las actividades, según los responsables integrados con respecto a las experiencias exitosas de la Universidad de Málaga.	61
3.3.3	Prelación de porcentajes de las causas de ineficiencia en las actividades	62
3.4	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	63
3.4.1	Porcentajes de calificaciones de cumplimiento de los procedimientos, con respecto a los estándares de calidad	63
3.4.1.1.	Figura 3.19 Porcentajes de calificaciones de cumplimiento de los procedimientos, según los responsables de la gestión académica con respecto a los estándares de calidad	63
3.4.1.2.	Figura 3. 20 Porcentajes de calificaciones de cumplimiento de los procedimientos, según los docentes con respecto a los estándares de calidad	65
3.4.1.3.	Figura 3.21 Porcentajes de calificaciones de cumplimiento de los procedimientos, con respecto a los estándares de calidad.	66
3.4.2	Porcentajes de calificaciones de cumplimiento de los procedimientos, con respecto a las disposiciones operativas	67
3.4.2.1.	Figura 3.22 Porcentajes de calificaciones de cumplimiento de los procedimientos, según los responsables de la gestión académica con respecto a las disposiciones operativas	67
3.4.2.2.	Figura 3.23 Porcentajes de calificaciones de cumplimiento de los procedimientos, según los docentes con respecto a las disposiciones operativas	68

3.4.2.3.	Figura 3. 24 Porcentajes de calificaciones de cumplimiento de los procedimientos, con respecto a las disposiciones operativas	69
3.4.3	Prelación de porcentajes de las causas de incumplimiento en los procedimientos	70
<b>CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL CON LA CALIDAD DEL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN POSTGRADO DE LA FILIAL LIMA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>		<b>73</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>		<b>73</b>
4.1	<b>ANÁLISIS DE LOS RESPONSABLES (DE LA GESTIÓN ACADÉMICA Y DOCENTES) RESPECTO AL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS</b>	<b>73</b>
4.1.1	Análisis de los responsables de la gestión académica con respecto al conocimiento y aplicación de planteamientos teóricos	75
4.1.1.1	Análisis de los responsables de la gestión académica con respecto al conocimiento de los conceptos básicos	75
4.1.1.2	Análisis de los responsables de la gestión académica con respecto al conocimiento y aplicación de los estándares de calidad.	76
4.1.1.3	Análisis de los responsables de la gestión académica con respecto al conocimiento y aplicación de las estrategias de enseñanza-aprendizaje.	77
4.1.1.4	Prelación de causas del desconocimiento o no aplicación de planteamientos teóricos según los responsables de la gestión académica	77
4.1.2	Análisis de los docentes con respecto al conocimiento y aplicación de planteamientos teóricos	78
4.1.2.1	Análisis de los docentes con respecto al conocimiento de los conceptos básicos	78
4.1.2.2	Análisis de los docentes con respecto al conocimiento y aplicación de los estándares de calidad.	78
4.1.2.3	Análisis de los docentes con respecto al conocimiento y aplicación de las estrategias de enseñanza-aprendizaje.	79
4.1.2.4	Prelación de causas del desconocimiento y no aplicación de planteamientos teóricos según los docentes	80
4.1.3	Apreciaciones resultantes del análisis con respecto al conocimiento de planteamientos teóricos según los responsables	80
4.2	<b>ANÁLISIS DE LOS RESPONSABLES RESPECTO AL ENTENDIMIENTO Y TRANSMISIÓN DE LOS MENSAJES</b>	<b>82</b>
4.2.1	Análisis de los responsables con respecto al entendimiento y transmisión de planteamientos teóricos	83
4.2.1.1	Análisis de los responsables de la gestión académica con respecto al entendimiento y transmisión de las estrategias de enseñanza.	83
4.2.1.2	Prelación de las causas de la falta de entendimiento o transmisión de las estrategias de enseñanza-aprendizaje según los responsables de la gestión académica	84
4.2.1.3	Análisis de los docentes con respecto al entendimiento y transmisión de las estrategias de enseñanza	84

4.2.1.4	Prelación de las causas de la falta de entendimiento o transmisión de las estrategias de enseñanza-aprendizaje según los docentes	85
4.2.2	Análisis de los responsables con respecto al entendimiento y transmisión de las condiciones del mercado	85
4.2.2.1	Análisis de los responsables de la gestión académica con respecto al entendimiento y transmisión las expectativas de los estudiantes	85
4.2.2.2	Análisis de los responsables de la gestión con respecto al entendimiento y transmisión del posicionamiento de la marca	86
4.2.2.3	Prelación de porcentajes de las causas de la falta de entendimiento o de transmisión de las condiciones de mercado según los responsables de la gestión académica	86
4.2.2.4	Análisis de los docentes con respecto al entendimiento y transmisión de las expectativas de los estudiantes	87
4.2.2.5	Análisis de los docentes con respecto al entendimiento y transmisión del posicionamiento de la marca	87
4.2.2.6	Prelación de porcentajes de las causas de la falta de entendimiento o de transmisión de las condiciones de mercado según los docentes.	88
4.2.3	Apreciaciones resultantes del análisis respecto al entendimiento y transmisión de los mensajes	88
4.3	ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES RESPECTO DE SU EFICIENCIA	90
4.3.1	Análisis de la eficiencia de las actividades respecto a las disposiciones operativas	92
4.3.2	Análisis de la eficiencia de las actividades respecto a las experiencias exitosas de la Universidad de Málaga	92
4.3.3	Prelación de las causas de deficiencias en las actividades según los responsables.	93
4.3.4	Apreciaciones resultantes del análisis respecto a la eficiencia en las actividades	94
4.4	ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS RESPECTO DE SU CUMPLIMIENTO	95
4.4.1	Análisis de los procedimientos con respecto a los estándares de calidad.	95
4.4.2	Análisis de los procedimientos con respecto a las disposiciones operativas	96
4.4.3	Prelación de porcentajes de las causas de incumplimiento en los procedimientos es:	97
4.4.4	Apreciaciones resultantes del análisis respecto al cumplimiento de los procedimientos	97
<b>CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES</b>		<b>100</b>
5.1	RESUMEN DE LAS APRECIACIONES RESULTANTES DEL ANÁLISIS	100
5.1.1	Resumen de las apreciaciones con respecto a las partes o variables del problema	100



5.1.1.1	Con respecto a los empirismos aplicativos y sus causas.	100
5.1.1.2	Con respecto a las distorsiones y sus causas.	101
5.1.1.3	Con respecto a las deficiencias y sus causas.	103
5.1.1.4	Con respecto a los incumplimientos y sus causas.	103
5.1.2	Resumen de las apreciaciones con respecto a los logros	104
5.1.2.1	Logros del conocimiento y aplicación de planteamientos teóricos para reducir los empirismos aplicativos en los responsables	104
5.1.2.2	Logros con respecto a los mensajes bien entendidos y transmitidos por los responsables	104
5.1.2.3	Logros con respecto a la eficiencia en las actividades	105
5.1.2.4	Logros con respecto al cumplimiento de los procedimientos	105
5.2	<b>CONCLUSIONES PARCIALES</b>	<b>106</b>
5.2.1	Conclusión parcial 1	106
5.2.1.1	Contrastación de la subhipótesis “b” (Responsables)	107
5.2.1.2	Enunciado de la conclusión parcial 1	109
5.2.2	Conclusión parcial 2	111
5.2.2.1	Contrastación de la subhipótesis “c”	111
5.2.2.2	Enunciado de la conclusión parcial 2	113
5.2.3	Conclusión parcial 3 (Actividades)	115
5.2.3.1	Contrastación de la subhipótesis “a”	115
5.2.3.2	Enunciado de la conclusión parcial 3	116
5.2.4	Conclusión parcial 4	117
5.2.4.1	Contrastación de la subhipótesis “d”	117
5.2.4.2	Enunciado de la conclusión parcial 4	118
5.3	<b>CONCLUSIÓN GENERAL</b>	<b>120</b>
5.3.1	Contratación de la hipótesis global (Resultados de la contrastación de las subhipótesis)	120
5.3.2	Enunciado de la conclusión general	121
<b>CAPÍTULO 6: RECOMENDACIONES</b>		<b>130</b>
6.1	<b>RECOMENDACIONES PARCIALES</b>	<b>130</b>
6.1.1	Recomendación parcial 1, con respecto al conocimiento de planteamientos teóricos de los responsables.	130
6.1.1.1	Conclusión en la que se basa	130
6.1.1.2	Enunciado de la recomendación parcial 1, con respecto al conocimiento de planteamientos teóricos de los responsables	131
6.1.2	Recomendación parcial 2, con respecto a las distorsiones en los mensajes de los responsables	133
6.1.2.1	Conclusión en que se basa	133

6.1.2.2	Enunciado de la recomendación parcial 2, con respecto a distorsiones en la transmisión de mensajes por los responsables	134
6.1.3	Recomendación parcial 3, con respecto a la eficiencia de las actividades	136
6.1.3.1	Conclusión en que se basa	136
6.1.3.2	Enunciado de la recomendación parcial 3, con respecto a las actividades	137
6.1.4	Recomendación parcial 4, con respecto al cumplimiento de los procedimientos	138
6.1.4.1	Conclusión en que se basa	138
6.1.4.2	Enunciado de la recomendación parcial 4, con respecto a los procedimientos	139
6.2	<b>RECOMENDACIÓN GENERAL</b>	<b>140</b>
6.2.1	Consideraciones previas	140
6.2.2	Enunciado de la recomendación general	140
<b>CAPÍTULO 7: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS</b>		<b>146</b>
7.1	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>146</b>
7.2	<b>ANEXOS</b>	<b>149</b>
7.2.1	Anexos del Plan	149
7.2.1.1	Anexo 1: Identificación de la problemática, priorización provisional, selección e integración del problema.	149
7.2.1.2	Anexo 2: Identificación del número de partes y relación de cada parte del problema con un criterio de identificación y su fórmula.	150
7.2.1.3	Anexo 3: Priorización definitiva de las partes o variables del problema relacionados con criterios de priorización y sus fórmulas.	151
7.2.1.4	Anexo 4: Matriz para plantear las subhipótesis con el llenado de la segunda etapa del cruce y las fórmulas resultantes	152
7.2.1.5	Anexo 5: Menú de técnicas, instrumentos, informantes o fuentes y sus principales ventajas y desventajas	153
7.2.1.6	Anexo 6: Matriz para la selección de técnicas, instrumentos e informantes o fuentes y variables a las que se aplica cada instrumento	154
7.2.1.7	Anexo 7: Matriz de consistencia de todo el plan, que comprende: problemas, realidad, marco referencial, objetivos, hipótesis, técnicas y sus correspondientes variables, elementos, partes, subhipótesis o instrumentos	155
7.2.2	Anexos de la tesis	157
7.2.2.1	Anexo 8: Guía de entrevistas	157
7.2.2.2	Anexo 9: Equivalencia entre la escala normal y la ajustada	162

## ÍNDICE DE FIGURAS

1.6.3.1.1	Figura 1.1 Porcentajes de responsables de la gestión académica por cargos que ocupan	23
1.6.3.1.2	Figura 1. 2 Porcentajes de los responsables de la gestión académica por antigüedad	23
1.6.3.1.3	Figura 1. 3 Porcentajes de los responsables de la gestión académica por grado académico más alto	24
3.1.1.1.	Figura 3.1 Porcentajes de conocimiento de conceptos básicos por los responsables de la gestión académica	43
3.1.1.2.	Figura 3.2 Porcentajes de conocimiento y aplicación de estándares de calidad según los responsables de la gestión académica	44
3.1.1.3.	Figura 3.3 Porcentajes de conocimiento y supervisión de la aplicación de estrategias de enseñanza-aprendizaje según los responsables de la gestión académica	45
3.1.2.1.	Figura 3.4 Porcentajes de conocimiento de conceptos básicos por los docentes	46
3.1.2.2.	Figura 3.5 Porcentajes de conocimiento y aplicación de los estándares de calidad según los docentes	47
3.1.2.3.	Figura 3.6 Porcentajes de conocimiento y supervisión de estrategias de enseñanza-aprendizaje según los docentes	48
3.2.1.1.	Figura 3.7 Porcentajes de entendimiento y transmisión de estrategias de enseñanza-aprendizaje según los responsables de la gestión académica	50
3.2.2.1.	Figura 3.8 Porcentajes de entendimiento y transmisión de estrategias de enseñanza-aprendizaje según los docentes	51
3.2.3.1.	Figura 3.9 Porcentajes de entendimiento y transmisión de las expectativas de los estudiantes según los responsables de la gestión académica	52
3.2.3.2.	Figura 3.10 Porcentajes de entendimiento y transmisión del posicionamiento de la marca de la UCV según los responsables de la gestión académica	53
3.2.4.1.	Figura 3.11 Porcentajes de entendimiento y transmisión de las expectativas de los estudiantes según los docentes	54
3.2.4.2.	Figura 3.12 Porcentajes de entendimiento y transmisión del posicionamiento de la marca según los docentes	55
3.3.1.1.	Figura 3.13 Porcentajes de calificaciones de eficiencia de las actividades, según los responsables de la gestión académica con respecto a las disposiciones operativas	56
3.3.1.2.	Figura 3.14 Porcentajes de calificaciones de eficiencia de las actividades, según los docentes con respecto a las disposiciones operativas	57
3.3.1.3.	Figura 3.15 Porcentajes de calificaciones de eficiencia de las actividades, según los responsables integrados con respecto a las disposiciones operativas	58
3.3.2.1.	Figura 3.16 Porcentajes de las calificaciones de eficiencia de las actividades, según los responsables de la gestión académica con respecto a las experiencias exitosas de la Universidad de Málaga	59
3.3.2.2.	Figura 3.17 Porcentajes de las calificaciones de eficiencia de las actividades, según los docentes con respecto a las experiencias exitosas de la Universidad de Málaga	60

3.3.2.3. Figura 3.18 Porcentajes de calificaciones de eficiencia de las actividades, según los responsables integrados con respecto a las experiencias exitosas de la Universidad de Málaga.	61
3.4.1.1. Figura 3.19 Porcentajes de calificaciones de cumplimiento de los procedimientos, según los responsables de la gestión académica con respecto a los estándares de calidad	63
3.4.1.2. Figura 3. 20 Porcentajes de calificaciones de cumplimiento de los procedimientos, según los docentes con respecto a los estándares de calidad	65
3.4.1.3. Figura 3.21 Porcentajes de calificaciones de cumplimiento de los procedimientos, con respecto a los estándares de calidad.	66
3.4.2.1. Figura 3.22 Porcentajes de calificaciones de cumplimiento de los procedimientos, según los responsables de la gestión académica con respecto a las disposiciones operativas	67
3.4.2.2. Figura 3.23 Porcentajes de calificaciones de cumplimiento de los procedimientos, según los docentes con respecto a las disposiciones operativas	68
3.4.2.3. Figura 3. 24 Porcentajes de calificaciones de cumplimiento de los procedimientos, con respecto a las disposiciones operativas	69
Figura 5. 1 Prueba y disprueba de la hipótesis global	120
Figura 5. 2 Resumen de niveles de problemas y logros (escala ajustada)	127

<b>CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	<b>2</b>
1.1 EI PROBLEMA	2
1.1.1 Selección del problema	2
1.1.2 Antecedentes	3
1.1.2.1 En el mundo	3
1.1.2.2 En el Perú	5
1.1.2.3 Investigaciones o estudios anteriores	6
1.1.3 Formulación interrogativa del problema	11
1.1.4 Justificación de la Investigación	12
1.1.5 Limitaciones y restricciones de la investigación	14
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.2.1 Objetivo general	15
1.2.2 Objetivos específicos	15
1.3 HIPÓTESIS	17
1.3.1 Hipótesis global	17
1.3.2 Subhipótesis	17
1.4 VARIABLES	19
1.4.1 Identificación de las variables	19
1.5 TIPOS DE INVESTIGACIÓN Y DE ANÁLISIS	20
1.5.1 Tipos de investigación	20
1.5.2 Tipo de análisis	21
1.6 DISEÑO DE LA EJECUCIÓN DE PLAN COMO DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.6.1 El universo de la investigación	21
1.6.2 Técnicas, instrumentos, informantes o fuentes y variables a las que se aplicará cada instrumento	21
1.6.3 Población de informantes y muestra	22
1.6.3.1 Población de los responsables de la gestión académica	22
1.6.3.1.1 Figura 1.1 Porcentajes de responsables de la gestión académica por cargos que ocupan	23
1.6.3.1.2 Figura 1. 2 Porcentajes de los responsables de la gestión académica por antigüedad	23
1.6.3.1.3 Figura 1. 3 Porcentajes de los responsables de la gestión académica por grado académico más alto	24
1.6.3.1.4 Figura 1. 4 Porcentajes de los responsables de la gestión académica por título profesional	24
1.6.3.2 Población de docentes	25
1.6.3.2.1 Figura 1. 5 Porcentajes de docentes por cargos que ocupan	25
1.6.3.2.2 Figura 1. 6 Porcentajes de docentes por antigüedad	25
1.6.3.2.3 Figura 1. 7 Porcentajes de docentes por grado académico más alto	26
1.6.3.2.4 Figura 1. 8 Porcentajes de docentes por título profesional	26
1.6.4 Forma de tratamiento de los datos	27
1.6.5 Forma de análisis de las informaciones	27