UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ENSEÑANZAS EN LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 2019

==========

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN

GESTIÓN PÚBLICA

JORGE WILSON RIOS VASQUEZ

PUCALLPA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11 horas, del día 27 de diciembre, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes ..... Presidente

Dra. Leydi Pérez Guimaraez ..... Secretario

Mg. Olmedo Pizango Isuiza ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO ENCIENCIAS** en Gestión Pública Mención: Gestión Pública

Don(ña) Jorge Wilson Rios Vasquez

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada: "Gestión Administrativa y Calidad de Enseñanza en la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de Dieciseis (16)

Equivalente a Buena, por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 12:30 horas del 22 de diciembre del 2021

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0387-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final de Tesis, titulado:**

"GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ENSEÑANZAS EN LA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 2019"

Cuyo(s) autor (es)	:	**RÍOS VÁSQUEZ, JORGE WILSON**
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	GESTION PUBLICA
Mención	:	GESTION PUBLICA
Asesor(a)	:	Dr. PASTOR SEGURA, JULIO CESAR

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 6%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 24/09/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, JORGE WILSON RÍOS VÁSQUEZ

Autor(a) de la TESIS de posgrado titulada:

«GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ENSEÑANZAS EN LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 2019».

Sustentada el año: 2,021

Con la asesoría de: Dr. JULIO CÉSAR PASTOR SEGURA

En la Escuela de Posgrado, Maestría: GESTIÓN PÚBLICA

Mención: GESTIÓN PÚBLICA

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 22 / 12 / 2,021

Email: wilsonrios2010@hotmail.com Firma:

Teléfono: 961616647 DNI: 00086420

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis queridos padres y a mis amados hijos por el apoyo incondicional que me brindaron durante mis estudios de formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco desde lo más profundo de mi corazón a Dios Todopoderoso por permitirme la vida y la salud y por sus bendiciones de cada día.

También a mis docentes de la Universidad Nacional de Ucayali, por las enseñanzas brindadas en el desarrollo de mis conocimientos.

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali. Estudio de tipo aplicado con diseño no experimental y de nivel correlacional; con una muestra de 98 trabajadores de la mencionada universidad, se usó como instrumentos dos cuestionarios, uno para la gestión administrativa y otro para la calidad de enseñanza. Los resultados se procesaron con la estadística descriptiva e inferencial, usando el programa Excel 2019 y el paquete estadístico SPSS v 26 para identificar la correlación existente entre las variables objeto de estudio, se observó que Rho de Spearman = 0,948 resultante que indica una correlación positiva y fuerte, con significancia = 0,000 inferior al 5%; es decir, que la gestión administrativa se relacionó significativamente con la calidad de enseñanza. Contrastándose la hipótesis alterna.

Palabras Claves: Gestión administrativa, calidad de enseñanza.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between administrative management and the quality of teaching in the School of Administration, Faculty of Economic, Administrative and Accounting Sciences of the National University of Ucayali. Applied type study with non-experimental design and correlation level; With a sample of 98 workers from the aforementioned university, two questionnaires were used as instruments, one for administrative management and the other for the quality of teaching. The results were processed with descriptive and inferential statistics, using the Excel 2019 program and the SPSS v 26 statistical package to identify the existing correlation between the variables under study, it was observed that Spearman's Rho = 0.948, which indicates a positive correlation and strong, with significance = 0.000 less than 5%; In other words, administrative management wassignificantly related to the quality of teaching. Contrasting the alternative hypothesis.

Keywords: Administrative management, teaching quality.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis está estructurada por capítulos, de acuerdo a la norma establecida por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, siendo lo siguiente:

En el primer capítulo se desarrolló el problema de investigación, estableciendo la formulación de los problemas, los objetivos, las hipótesis, las variables, la justificación e importancia, la viabilidad y las limitaciones.

En el segundo capítulo se desarrolló el marco teórico, que contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptualesy las bases epistemológicas.

En el tercer capítulo se desarrolló el marco metodológico, donde se estableció el tipo de investigación, diseño y esquema de la investigación, la población y muestra, los instrumentos de recolección, las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

En el cuarto capítulo se desarrolló los resultados de la investigación, estableciéndose para ello la prueba de normalidad y el análisis inferencial.

En el quinto capítulo se desarrolla la discusión de resultados, que adicionalmente se incluye el aporte científico.

Por último, se presenta las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

ÍNDICE

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

INTRODUCCIÓN x

ÍNDICE xi

ÍNDICE DE TABLAS xii

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 2

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS 4

1.5. VARIABLES 6

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 7

1.7. VIABILIDAD 8

1.8. LIMITACIONES 8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 10

2.1. ANTECEDENTES 10

2.2. BASES TEÓRICAS 16

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES 33

2.4. BASES EPISTÉMICAS 35

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 36

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 36

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN 36

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 37

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 38

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE

DATOS..... 40

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 41

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS 48

CONCLUSIONES..... 53

SUGERENCIAS..... 55

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 56

ANEXOS..... 59

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Pruebas de normalidad……... 42

Tabla 2. La gestión administrativa y su relación con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019…… 43

Tabla 3. La dimensión planificación y su relación con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019……... 44

Tabla 4. La dimensión organización y su relación con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019……... 45

Tabla 5. La dimensión dirección y su relación con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019……... 46

Tabla 6. La dimensión control y su relación con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019……. 47

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La realidad problemática de la gestión administrativa y calidad de enseñanzas en la escuela de administración de la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali es desarrollar la formación académica de los estudiantes de administración, donde la Universidad se debe encargar de ello como un elemento permanente que sume conocimientos más habilidades y ubique su resultado en un ambiente de integridad.

El producto que persigue la universidad nacional de Ucayali dentro de su compromiso institucional y de la facultad es conocer más para servir más. Esta actitud colectiva permite formar personas que garanticen confianza en el ejercicio de su capacidades y profesionales cuyo logro signifique el éxito familiar y de su comunidad.

Educar y confiar son propósitos que orientan al trabajo diario y a la responsabilidad, que la Universidad Nacional de Ucayali (UNU) coloca en su vitrina, como marca de reconocimiento para todos sus participantes. Pero nada se logra en un individuo si no contribuimos a fortalecer su ambiente social. Con la presente investigación deseo, determinar la relación que existe en la gestión administrativa y la calidad de enseñanzas en la escuela de administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. La unidad de análisis del estudio es que la UNU se tomó como población a los 482 de la población de estudiantes y

docentes y si hablaremos entonces de la gestión administrativa que ha tenido que afrontar la universidad a mediados del año 2019.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la calidad de enseñanza en la escuela de administración de la facultad de Ciencias Económicas, administrativas y Contables en la Universidad Nacional de Ucayali, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la Organización y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la Dirección y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la facultad de Ciencias Económicas, administrativas y Contables en la Universidad Nacional de Ucayali, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2019?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la planificación y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultas de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultas de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

Determina la relación que existe entre el control y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultas de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

H_i: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

H_0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

Existe relación significativa entre la organización y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultas de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultas de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

Existe relación significativa entre el control y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultas de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

1.5. VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Gestión administrativa	El autor Anzola (2016) menciona que "gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control	Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización.	Planificación	Planeamiento y logros de objetivos. Misión y visión Documentos de gestión Recursos disponibles	Corresponde al Nivel Ordinal. El cuestionario consta de 5 afirmaciones por ítem: (1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Indiferente (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo
			Organización	Nivel de jerarquía, estructura orgánica y autoridad. Procesos, efectividad, certidumbre y seriedad.	
			Dirección	Poder Liderazgo-motivación Mando.	
			Control	Auditoria y resultados Corrección de errores	
V2: Calidad de enseñanza	Según Wilson (2017) define la calidad de la enseñanza universitaria muy relacionado a la eficacia y efectividad dentro del marco estudiantil que consiste en el alcance de la educación a la mayor cantidad de estudiantes, a la ampliación del éxito del estudiante, a la adecuación de la fase enseñanza – aprendizaje; al adiestramiento de los docentes ; al acrecentamiento de los bienes utilizables en las organizaciones educativas; y al reforzamiento de la valoración de los alumnos, determinado por la búsqueda de la calidad en las diferentes áreas del entorno educativo. (Saraiva, 2008, p.42).	Es un conjunto de procedimientos o actividades estratégicas para valorar la variable calidad de la enseñanza universitaria con sus dimensiones como: recursos humanos, recursos materiales y financieros, proceso educativo y resultados académico.	Planeamiento	planificación Condición Ambiente de trabajo selección	Corresponde al Nivel Ordinal. El cuestionario consta de 5 afirmaciones por ítem: Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Didáctica	Metodología didáctica y materiales de apoyo Técnicas y recursos diversos	
			Coordinación	Tutorías Estrategias con los docentes.	
			Evaluación	Sistema de evaluación. Mecanismo de revisión Capacidad para corregir los exámenes	

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1. Justificación

Justificación científica

La gestión administrativa y la calidad de enseñanza, constituyen factores importantes en el desarrollo de las actividades académicas universitarias; es así, que se en los últimos tiempos las instituciones de educación superior vienen pasando por importantes cambios, a la que no es desapercibida la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, por lo que determinar la relación entre las variables en mención es indispensable para tomar acciones correctivas o de mejora.

Justificación metodológica

Esta investigación presenta instrumentos validados y confiables lo que garantiza la viabilidad de su aplicación y la veracidad de los resultados, por lo que las conclusiones y recomendaciones son de importancia para la institución e investigadores.

Justificación práctica

La investigación permitió determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de enseñanza en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, teniendo la visión que una genuina gestión administrativa y un alto nivel en la calidad de la enseñanza, permitirán establecer a la institución como líder en la región.

Justificación social

La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, tiene una orientación hacia la sociedad, no solo a los usuarios de la propia universidad, sino también a los miembros de la comunidad y la sociedad en su conjunto. Cuyos procesos de gestión administrativa deben ir de la mano con la calidad de enseñanza, procurando una mejora continua, mejorando la imagen institucional y el grado de aceptación y cre3dibilidad en la sociedad.

1.6.2. Importancia

La importancia del estudio de la gestión administrativa y la calidad de enseñanza, y su relación entre ellas, conlleva a una fuente importante para la toma de decisiones pertinentes a la mejora continua, siendo de vital importancia para que el proceso académico que la institución oferta sea fortalecido y genuino.

1.7. VIABILIDAD

Esta investigación es viable porque se encuentra dentro de las líneas de investigación de la maestría en Gestión Pública y en el Reglamento para obtener el grado de maestro de la Universidad Nacional de Ucayali.

1.8. LIMITACIONES

Limitaciones temporales, por cuanto el tiempo requerido para la revisión y levantamiento de observaciones y las coordinaciones en su conjunto conlleva de un tiempo prolongado, siendo el tiempo un limitante importante.

Limitaciones de recursos, el estudio careció de financiamiento por parte de la institución universitaria, por lo que se ejecutó con recursos del tesista.

Limitaciones de información, los trabajos previos sobre el tema fueron escasos, así como la bibliografía, determinando una limitación de información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

En cuanto a los antecedentes que sustenta la línea del tema de investigación del presente trabajo, se citan a los siguientes autores a nivel internacional:

Iñiguez (2017) en su tesis ***"Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría "b" de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción",*** en Ecuador. Aborda la problemática que ha tenido la Universidad ecuatoriana en los últimos años y consecuencia de los resultados del procedimiento de evaluación implementado primero por el CONEA y luego por el CEAACES. Busca construir parámetros para mejorar los procesos de gestión de las Universidades categorizadas con calificación "B" en la ciudad de Guayaquil. Se realiza una evaluación de las fortalezas y debilidades de los servicios que brindan estas universidades para determinar los niveles de satisfacción de la comunidad universitaria, así como los procesos de gestión administrativa de una Universidad ideal en base a los resultados de las debilidades a corregir: infraestructura física, laboratorios, accesos para discapacitados, internet y enfermería. Presenta la propuesta del Estado de crear un ranking ecuatorianode universidades con la finalidad que los estudiantes tengan conocimiento de las oportunidades que ofrece cada una de las Universidades del país. Las palabras claves son: Educación Superior, calidad de los servicios, gestión educativa, sistema de gestión.

El autor llega a las siguientes conclusiones: Elproceso de evaluación en términos generales fue positivo y necesario; se ha podido evidenciar el desbalance existente entre la universidad pública y privada, en los cuatro criterios evaluados: infraestructura, política, comunicación y trato. La Universidad de Guayaquil obtuvo los más bajos puntajes, en infraestructura y política interna. Las carencias más importantes de las universidades evaluadas se dan en la infraestructura.

Guzmán (2016), en su tesis titulada ***"La calidad de la enseñanza en educación superior"***, en la Facultad de Psicología de la UNAM-MÉXICO, y que en base en el estudio de las buenas prácticas de 63 buenos docentes dediferentes profesiones en Estados Unidos en el año 2015, que era para conocer los mecanismos de aprendizaje, aprecio por la enseñanza, el apoyo necesario a sus alumnos, expectativas altas de sus logros, confianza en sus capacidades y la conformación de un clima propicio para el aprendizaje, y que la evaluación no era una actividad final sino una herramienta para ayudar al estudiante y motivarlos a aprender, hizo un muestreo 25 profesores universitarios mexicanos seleccionados; se realizaron entrevistas y se video grabaron clases teóricas y prácticas y se aplicó un cuestionario a mil doscientos catorce alumnos que cursaban los primeros seis semestres en la Facultad, para que evaluaran a sus profesores con los valores de bueno, regular o malo. Se estudió tres dimensiones didácticas: planificación, ejecución y evaluación. Conclusiones: La planeación lo realizaban en el tiempo disponible; la ejecución de la enseñanza mayormente en base a exposiciones y participación del alumnado; La evaluación principal eran los exámenes sumado a participaciones, informes, memorias y

asistencia; no tenían mayor preparación pedagógica y hacían lo que podían; se guiaban más de su experiencia que de una preparación pedagógica; más concentración enla asignatura de su especialidad que en el aprendizaje; pero, sí están de acuerdo que el aprendizaje es el motor para la didáctica universitaria.

Por su parte López (2017) en su tesis titulada "***Calidad en la enseñanza en la educación superior"*** presenta contribuciones para la gestión y diseño de políticas educativas desde la apreciación de docentes y autoridades universitarias de tres países participantes. El objetivo general de esta tesis esconstruir un aporte a la visión de calidad en la educación superior, dar a conocer, cuál es el concepto de calidad que mejor se ajusta a la actividad educativa y cuáles son los principales factores que la afectan, teniendo en consideración la opinión del docente universitario y de los decanos de distintasfacultades de las universidades de Argentina, y otros actores en el proceso educativo. La muestra incluyó a 688 profesores universitarios de facultades de gestión estatal con más de 20.000 alumnos y con carreras presenciales. Se seleccionaron profesores que dictan clases en las carreras de Economía, Administración y Contador Público, Comercialización e Investigación de Mercados, Economía Aplicada, Economía Financiera y Contabilidad, Fundamentos del Análisis Económico y Organización de Empresas. Conclusiones: Para los docentes el concepto de "calidad de la enseñanza universitaria", así como conocer cuáles son los factores que actúan favorablemente sobre dicha calidad, se encuentra principalmente relacionadacon lograr que los estudiantes desarrollen las capacidades necesarias para avanzar en su propia transformación y con

la necesidad de formar estudiantes capaces de asumir un compromiso social. En cuanto a la opinión de la institución universitaria en donde se desempeñan, no existe un concepto de calidad que se destaque, es variado. Los docentes opinan que los determinantes de la calidad de la enseñanza son el dominio de la materia; la capacidad de acumular, generar y transmitir sus conocimientos; y la actitud del estudiante, su participación y motivación hacia el aprendizaje Con respecto de las autoridades o gestores universitarios, están los decanos quienes encuentran de más valor la definición que relaciona la calidad con conseguir y cumplir los objetivos y fines determinados por la institución. En síntesis, estas opiniones constituyen una herramienta de gestión de quienes conducen las universidades, el de establecer programas de acción para mejorar la calidad educativa.

En relación a los antecedentes nacionales se citan a los más relevantes,que son los siguientes:

Quichca (2017) en su tesis titulada ***Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú***. Tiene como objetivo el estudio de la asociación que existe entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente en Instituto Superior Particular "La Pontificia" del Distrito el Carmen Alto Provincia de Huamanga- Ayacucho, según la apreciación de los estudiantes que son los usuarios directos. Se realizó una encuesta aplicando como instrumento un cuestionario validado por especialistas, y alcanzó una confiabilidad aceptable (r=90%). Lamuestra

es probabilística, con una selección sistemática de 124 de 328 estudiantes. Conclusiones: Existe una relación significativa puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente (chi2= 63.80; p=0.00 < 0.05) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente (chi2= 21.43; p=0.00 < 0.05)La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I califican como buena la Gestión Administrativa", es 16.13% el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena, además el 45.97% de los estudiantes califican como regular la Gestión Administrativa. Con respecto al desempeño docente que es el 19.35%, el cual es muy bajo ycon la evidencia muestral se concluye que no es buena además el 61.29 de los estudiantes califican como regular el Desempeño Docente. Sobre lacalidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto es de 35.40%, la calidad y cantidadde los medios audiovisuales que se encuentran a disposición de los profesores es de 38.70% y la cantidad de los laboratorios de enseñanza es de 36.30%), calificado como pésimo; y el respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, el 37.90% de los 667estudiantes lo califica como Buena.

Rodríguez (2017) en su tesis titulada ***Fortalecimiento de la docencia de calidad en el programa de contaduría pública de la universidad de la amazonia- Perú***. Su objetivo fue mejorar la calidad de la docencia al interior del programa académico; el tipo de investigación aplicada a la docencia universitaria y, cualitativa, por relacionarse con la transformación de las prácticas docentes como resultado de la configuración e implementación de una propuesta pedagógica. De acuerdo al nivel de formación académica de los

profesores adscritos al programa, 33% de ellos tienen maestría, 61% son especialistas y el 6% restante tiene formación de pregrado. Su instrumento encuestas en la escala de Likert, aplicadas a los directivos de la Universidad sobre el desarrollo de las prácticas pedagógicas; y talleres que sirvieron para verificar la efectividad de la propuesta pedagógica y validar los resultados de la investigación. Los resultados permitieron analizar los problemas de la disciplina contable, de los métodos de enseñanza y de evaluación, de la gestión curricular y de los procesos pedagógicos y curriculares que efectivizan el Programa, para los fines de acreditación de calidad; así como la construcción de la propuesta de cambio curricular del Programa de Contaduría Pública. Conclusiones: Los docentes en su mayoría son profesionales contables formados para ser asesores y consultores empresariales y no para ser profesores universitarios. La investigación no es un campo fuerte de su desempeño docente, se debe potenciar el desarrollo curricular, pedagógico y disciplinario del programa académico de los profesores, existe la conformación de grupos de trabajo de los profesores que están en permanente actividad para mejorar los procesos de investigación, docencia y proyección social, que sirve a las directivas universitarias para establecer políticas institucionales.

Sandoval (2016) en su tesis ***Gestión administrativa y desempeño docente en los institutos superiores de Pacasmayo, 2016***, cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. Es una investigación cuantitativa, correlacional y de corte transversal, con una muestra de 75 docentes. Se aplicó un cuestionario sobre gestión y una ficha sobre desempeño docente. Su importancia es corroborar las

teorías administrativas, sí como el cumplimiento del Marco del Buen Desempeño Docente RM Nº 0547-2012-ED, y que la gestión administrativa asigna y coordina los recursospara el logro de objetivos y metas institucionales. Los resultados de 75 encuestados muestran con respecto de la gestión administrativa, que 24% afirman que es muy deficiente; 72% deficiente y 4% regular; por tanto, no es adecuada. Con respecto del desempeño docente, 74.7 que era nivel inicial; 19% en proceso y 0% en logro previsto, mostrando que existe relación significativa entre gestión administrativa y desempeño docente. Concluye que se ha logrado determinar que existe relación entre la gestión administrativa y desempeño docente para la preparación del aprendizaje, la identidad docente, el liderazgo en la gestión administrativa y los recursos humanos según la percepción de los docentes. Palabras claves: Institutos superiores, gestión pública, gestión administrativa, desempeño docente, educación superior, formación profesional.

2.2. BASES TEÓRICAS

Chiavenato (2014) considera que el modelo clásico de administración está compuesto por dos teorías principales: la teoría de la administración científica y la teoría general de la administración. Entre el autor Taylor, Fayol,Weber y Mac Gregor hicieron las más importantes aportaciones.

En este sentido, sobre los principios de la Administración Científica, Robbins y Coulters (2014) citan a Taylor quien define la administración como una ciencia basada en reglas, leyes y principios

bien definidos, necesaria en el trabajador como en los gerentes. Por su parte Chiavenato (2014) considera que Taylor formuló un enfoque analítico y concreto, y la importancia a las tareas.

En relación a la Teoría de la Administración Clásica, Robbins y Coulters (2014), citan a Fayol inicia la escuela del proceso administrativo, conocida también como teoría clásica. Fue el primero en identificar las cinco funciones desempeñadas por los gerentes: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (p. 29).

Sobre el Modelo Burocrático, Robbins y Coulters (2014) citando a Weber (1909), sostienen que desarrolló una teoría de las estructuras y relaciones de autoridad basada en un tipo ideal de organización a la que denominó burocracia: una forma de organización caracterizada por la división del trabajo, una jerarquía claramente definida, normas y reglamentos detallados. Por su parte Chiavenato (2014) considera que Weber estudió tipos de sociedad y autoridad para organizaciones modernas, grandes empresas, ejércitos.

En cuanto a la teoría TX y Teoría Y, Robbins y Coulters (2014) citan a Mac Gregor, que a partir de un análisis comparativo de las formas tradicionales de administración llega a la conclusión de que la naturaleza del ser humano ejerce una gran influencia en la organización. Propone lograr un equilibrio entre las necesidades del trabajador objetivo. Las personas que no satisfacen sus necesidades en el trabajo se conducen con pasividad, indolencia y falta de responsabilidad, y escaso rendimiento. Postula dos estilos básicos de dirección: la administración tradicional, a la él llama teoría X, y, otro estilo, al que llamó teoría Y.

En este orden de ideas, Chiavenato (2014) presenta el modelo burocrático de Weber como dos estilos opuestos de administrar: Teoría X tradicional, y Teoría Y moderna de la conducta humana.

Por su parte Likert (1970), en su Teoría de la sobre estilos de gestión. Identificó cuatro sistemas gerenciales, desde los altos mandos: el autoritario explotador que atemoriza y amenaza al empleado, hay un distanciamiento psicológico entre el supervisor y el subordinado; el autoritario benevolente, recompensa las actividades del personal, quien se limita a las decisiones del jefe; el consultivo decide, y también permite a los subordinados cierto nivel de influencia y tomar decisiones; la gerencia grupal da recompensas económicas, todos participan y se comunican, el empleado se involucra en el desarrollo de nuevas metodologías y procesos de trabajo. La comunicación puede ser ambos lados. Propuso una supervisión centrada en tarea que domina el trabajador, ayudar a los subordinados para alcanzar más productividad, involucrar a los empleados en los cambios, orientarse más hacia resultados que hacía métodos y procedimientos, y establecer objetivos, metas altas y productividad alcanzables.

En cuanto a la **variable gestión administrativa** Hunt (2009), sostiene que “un docente no trabaja en el vacío, y un docente solo, trabajando individualmente no puede cambiar la cultura de una escuela” (p, 20). Mintzberg y Stoner (1995) asumen para obtener los resultados deseados por parte de una persona o grupos, donde la gestión administrativa determina como la disposición y organización de los recursos. Pudiera generalizarse como el arte de anticipar participativamente el cambio, con el propósito de crear

permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro deseado de una organización; es una forma de alinear esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado.

El concepto gestión se relaciona con la acción, donde la gestión es el hacer diligente realizado por uno o más sujetos para obtener o lograr algo; es una forma de proceder para conseguir un objetivo o fin determinado por personas. Es decir, está en la acción cotidiana de los sujetos, por lo que se usan términos comunes para designar al sujeto que hace gestión, como el gestor, ya sea como rol o función, y a la acción misma de hacer la gestión: gestionar. El diccionario de la Real Academia Española de la Lengua presentaa la gestión como la acción y efecto de administrar, indicando que no son sinónimos.

Existen 9 prácticas administrativas y prácticas de gestión. Las prácticas de gestión se relacionan con la transformación que hace el sujeto o persona. En el caso de la palabra administración, ésta proviene del latín ad (hacia, dirección, tendencia) minister (subordinación u obediencia), y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro. Sin embargo, en la actualidad la palabra administración tiene un significado mucho más complejo que incluye términos como proceso, recursos, logro de objetivos, eficiencia, eficacia, entre otros, los cuales varían de acuerdo con las escuelas administrativas y autores.

Según Chiavenato (2007) la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales; asimismo Koontz y Wihrich (2004) definen la administración como el proceso de diseñar y mantener un

entorno en el que los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos trabajando en grupos. Considerando las anteriores definiciones, podemos definir la Gestión Administrativa como la acción de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales; entendido también, como el proceso de toma de decisiones realizando por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración en su capacidad institucional.

Rodríguez (2010) aporta que administración es una técnica para obtener resultados con máxima eficiencia, mediante la coordinación de personas, materiales y sistemas de una empresa, que busca un fin práctico. Gestión es conjunto de procesos sobre los recursos para cumplir estrategias organizacionales por medio de funciones como planificación, organización, dirección y control. Gestión, administración, gerencia y dirección, más empleados en el español, es la traducción del inglés management, que se designa para la gestión empresarial.

Sobre el término administración, Rodríguez cita al autor Chiavenato (1989) para referirse a Fayol quien define a administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. En cuanto al término gestión del latín gestio-gestionis que significa ejecutar, tener éxito con medios adecuados, la autora cita también a Heredia (1985) quien define a gestión como más avanzada que administración, ya que gestión es la acción y efecto de realizartareas con el esfuerzo, cuidado y eficacia para lograr un determinado fin. En cambio, al citar a Rementería (2008) veremos cómo este autor enfatiza la acción, que sería la diferencia, ya que no considera a la gestión como una ciencia

sino como parte de la administración o estilo de administración.

Hernández (2011) sostiene que “hay tendencias contemporáneas que establecen que la administración requiere de la gestión en el entorno como laadministración interna”. La gestión administrativa según esta afirmación está orientada a intervenir tanto en factores internos (ordena procesos para lograr propósitos), y factores externos (conocimiento del entorno para dirigir los procesos internos de la organización).

Finalmente, para Louffat (2012) la gestión administrativa es hacer cumplir las directivas de los accionistas, y en base a sus competencias profesionales adoptar medidas modernas para administrar.

Según Chiavenato (2014) las **dimensiones de la gestión administrativa** son:

Planeación “Es evaluar el futuro mediante un programa y de hacer previsiones para llevarlo a cabo” (Chiavenato, 2014). Para ello se debe definir la misión y visión, formular los objetivos, definir los planes o estrategias para alcanzarlos y programar actividades.

La planificación es un proceso fundamental de la gestión administrativa, implica ante todo previsión, parte del diagnóstico de necesidades, formulaciónde políticas, misión, visión, objetivos, fijación de metas y previsión de recursos; estos elementos son primordiales y responden al contexto de la institución para la cual se planifica, en consideración a ello, se definen los cursos de acción y se seleccionan los medios para llevar a cabo las acciones que permiten lograr los objetivos. Sobre este punto Diez et al., (2001:5) afirman que, la

planificación constituye la función más importante del proceso administrativo. Es esencial para que las organizaciones logren objetivos y mejores niveles de rendimiento, incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización.

Organización “Es movilizar los recursos humanos y materiales para poner el plan en acción” (Chiavenato, 2014). Para ello se deben determinar las actividades específicas necesarias para el logro de los objetivos planeados, agrupar las actividades en una estructura lógica, asignar las actividades a posiciones y personas específicas, dividir el trabajo, asignar los recursos y definir autoridad y responsabilidad.

El término organización hace referencia a un sistema orientado a formalizar los comportamientos en los desempeños y, a buscar esquemas generalizadores de motivación al logro, de determinados fines mediante la ordenación y disposición de elementos para dar cumplimiento a diversas funciones según la misión establecida. El vocablo organización se utiliza en diversos campos de la sociedad, en atención a la estructura y función que asume una entidad social, en sentido amplio, puede ser una empresa o corporación que aglutina a grupos de personas que interactúan con el fin de lograr los objetivos, también se refiere a un proceso de la gestión administrativa, en este contexto, se asocia a la acción de preparar, ordenar, estructurar, disponer de manera conveniente los recursos humanos, materiales y otros que sean pertinentes con los objetivos que le marcan horizonte.

Mediante la organización se operacionalizan las políticas, misión, visión, objetivos, metas, estrategias y recursos que se plantea la institución, es lo que permite la realización de las diferentes funciones y

hacen que se cumplan cabalmente. La organización facilita la diferenciación e integración de los distintos elementos, de modo que, se establezca la estrecha conexión con los mecanismos de estabilización, el rendimiento y permanencia del sistema.

La organización del trabajo en los centros educativos conlleva a una acción deliberada y cuidadosa dado que constituye un entorno de aprendizaje en todas sus dimensiones. “Una escuela es un ambiente que un grupo de personas ordena para estimular el aprendizaje, y contribuir a la formación de los miembros que en él participan” (Amarante, 2000).

Dirección “Es establecer orientaciones para los empleados y conseguir que las tareas se cumplan” (Chiavenato, 2014). Para ello se debe coordinar los esfuerzos hacia un propósito común, designar las personas, comunicar,liderar y motivar.

Dirigir una organización social, implica ponerla a funcionar a partir de una estructura organizativa para guiarla desde el sitio donde hoy se encuentra, hacia un lugar mejor en el futuro. La dirección es la expresión integrada entre recursos, estructura y estrategia, que se sintetizan en la aplicación de procedimientos y mecanismos en los procesos llevados a cabo. En este sentido, la dirección marca la orientación a la acción concreta y simultánea a la ejecución de las actividades; es el proceso de gestión que hace posible la planificación y la organización a través de la programación, desarrollo y monitoreo de los procesos de las personas que intervienen como responsables e implicadas en los mismos.

En el proceso de dirección cobra significativa importancia

gestionar el recurso humano en cuanto a las relaciones interpersonales y el comportamiento de las personas, de manera que, se les facilite el desempeño de acuerdo con las funciones establecidas, a través de un proceso que concilie los intereses de los trabajadores y la organización y, canalice las necesidades, mantenga la disciplina y la unidad de dirección. Sobre este punto Lepeley (2017) afirma que “la satisfacción de necesidades básicas, afectivas,

económicas y espirituales, permiten cimentar las bases humanas y afectivas que son imprescindibles para implementar con éxito una gestión de calidad”.

En el contexto de la educación, la dirección de la gestión académica ha de ser cuidadosamente manejada ya que requiere la revisión y actualización de sus procesos en forma permanente.

Acerca de esta función, González (2016) plantea que la dirección escolar tiene carácter complejo, del director depende el acierto o fracaso de los planes y la organización de los mismos. Resulta difícil manejar personas, el director de toda institución educativa deberá cultivar y respetar al elemento humano en todas sus fases y manifestaciones, deberá tratarlo en un estado de autoestima que le permita el mejor rendimiento y disposición de elevar la calidad de la enseñanza, la de los alumnos y, con ello, el medio donde se desenvuelve”.

Control “Es verificar que las tareas se cumplan de conformidad con las reglas establecidas y expresadas por la dirección”. Para ello se deben definir los patrones de desempeño (normas de control), monitorear el desempeño, comparar el desempeño con los estándares y emprender la

acción correctivapara garantizar los resultados (Chiavenato, 2014).

En cuanto a la **variable calidad de enseñanza**, tenemos que La calidades superioridad o excelencia, mientras que enseñanza superior comprende los estudios especiales que requieren cada profesión o carrera. Por tanto, calidad de la enseñanza universitaria sería la excelencia de la enseñanza superior (Castro, 2017).

Entre los autores que definen calidad de la enseñanza, tenemos a Zabalza (2013) quien sostiene que “La enseñanza es la gestión del programade una disciplina”. Es una realidad compleja que trasciende el aula y laboratorio. Es un conocimiento personal basado en la experiencia directa con otros profesores, que sirve de base para nuevas ideas, convicciones, planteamientos, pero no es un conocimiento suficientemente formalizado. Es una dimensión que requiere de una formación específica para llevarla a cabo, que hace posibles iniciativas de mejora: saber qué hacer y para qué hacerlo (p. 69).

El autor expone que a pesar de que ya está más aceptada la evaluación de las universidades nacionales a través del proceso de licenciamiento y acreditación, y de los numerosos estudios y aportes sobre el tema de calidad, aún no se ha llegado a un consenso del concepto de calidad que mejor se ajuste a la enseñanza superior. Se sabe que el currículo es clave para la calidad, componente de un Plan de Estudio, además de la infraestructura y organización institucional (Zabalza, 2013 p. 65).

El docente tiene gran capacidad de impacto en la enseñanza universitaria. Y requiere de sus competencias. Entre los criterios

equivocados sobre la enseñanza están: creencias que en la educación superior ya no se enseña, no son las clases sino los recursos a disposición de los alumnos; que el docente poco puede aportar en motivación, conocimientos previos, expectativas personales, capacidad de trabajo y esfuerzo, o de ser el docente un modelo para la práctica; que el aprender es responsabilidad de cada alumno, no de la enseñanza; que cada disciplina requiere de enseñanza y didáctica diferente; que el conocimiento profesional se adquiere observando expertos; que cada Facultad o Escuela tiene su propia cultura de la enseñanza: La sola práctica. La enseñanza de calidad no depende de lo quecada uno opine o improvise (Zabalza, 2013 p. 67);

Debe ser una preparación sistemática y fundamentada, métodos apropiados para analizar e interpretar los datos, conocimientos que hacen posibles iniciativas de mejora, es decir, se sabe qué hacer y por qué hacerlo. Podemos ser docentes universitarios, pero no nos hemos preparado para ello, pues estamos más identificados con el campo científico de la asignatura. De la preparación formal de su trabajo el docente pasa a la técnica especializada de la disciplina. Se procede a investigar sobre las dificultades de aprendizaje en esa asignatura recogiendo datos para realizar el análisis sistemático de los hechos, o como construir una metodología basada en el circuito práctica- teoría-práctica; construyendo así el conocimiento didáctico (Castro, 2017).

Zabalza cita a Rial (2000) para definir competencia como la capacidad individual para emprender actividades que requieren una planificación, ejecución y control autónomos, es más compleja que actividades por órdenes de otros. (p.71) Tanto para el docente como

para el alumno competencia es la capacidad de emplear el conocimiento con destrezas de procesos y productos para lograr un objetivo. La preparación de la enseñanza debe tener las competencias siguientes: planificar el proceso de enseñanza-aprendizaje,

¿qué enseñar? ¿cómo enseñar? y ¿cómo evaluar?; el perfil, estilos de trabajodel docente; apoyo a los estudiantes; guías didácticas; tutoría; el sílabo debeser concebido como proyecto adaptado a las circunstancias con procedimientos seleccionados para comunicar los contenidos y facilitar el aprendizaje de los alumnos; seleccionar los contenidos de cada asignatura. Lo científico son los contenidos, y lo didáctico, la preparación para ser enseñados y aprendidos; la evaluación de cada competencia; Analizar a qué le prestamos más atención: al Plan de Estudios, objetivos, avance del sílabo más que en los resultados. Enseñar es desarrollar competencia comunicativa, ofrecer información y explicaciones comprensibles, buena expresión y escritura, evitando temas redundantes (Rial, 2000 p. 92).

Las características de las disciplinas condicionan la metodología y modalidades de enseñar: clases magistrales que dan lugar a escribir los argumentos y conclusiones logrando un producto; prácticas, laboratorio, trabajo de campo con estilo didáctico para animar interés por el tema. Otro elemento de la enseñanza es la comunicación y relación con los alumnos y eldesarrollo de competencias, así como el liderazgo, el clima institucional y las condiciones ambientales. La evaluación tiene gran repercusión en su alma, moral y autoestima, su motivación hacia el aprendizaje y en la familia (Castro, 2017).

Existen docentes que no tienen interés si los alumnos aprenden o no, siaprueban o no, si mantienen un récord o no; otros, renunciarían a evaluar porque están más centrados a dar clases y abrir nuevas perspectivas científicas, culturales y profesionales, o, como los docentes que no conciben la enseñanza sin evaluación; los hay quienes se valen de la evaluación como mecanismo para justificar la aprobación del curso porque no llevan un orden en la asistencia de los alumnos; o, como arma profesional y de autoafirmaciónen beneficio propio. Algunos no creen en la evaluación o aquellos que no quieren realizarla porque da mucho trabajo elaborar los reactivos (Rial, 2000 p. 21).

Está probado el valor de la evaluación en la enseñanza universitaria y en la que gira la gestión administrativa. No se trata de ver cómo van las cosas,o hacer preguntas memorísticas que coincidan con la unidad, sino que permitaresponder a objetivos y comparar los resultados con los estándares establecidos. En el modelo industrial de la calidad total, la evaluación es la estructura básica de los procesos orientados a la calidad: se planea, se ejecuta, se evalúa y se reajusta el proceso, comparado con la evaluación y retroalimentación que solo resuelve las preguntas, y cumplir. Con el proceso de enseñanza-aprendizaje, está dirigido a lograr productos, en base a las competencias. En algún momento se crearon diversas denominaciones de evaluación para diferenciarse de la competencia, pero han alejado más lo que se debe tener claro: la enseñanza y la formación tiene que dimensionarse con la evaluación. El autor es uno de los más especializados en el tema de calidad de enseñanza universitaria de estos años y que da un enfoque muy integral del tema (Zabalza, 2013 p.63).

Consejo de Acreditación para Negocios Escuelas y Programas-ACBSP (2015) define que la calidad de la educación consiste en el cumplimiento de estándares que conducen a la excelencia en la enseñanza. Quien sostiene que los conceptos y valores principales son la base para el desarrollo y la integración de los requisitos de la Aseguradora internacional, los cuales son: La educación centrada en el aprendizaje, el liderazgo, la mejora continua y el aprendizaje en las organizaciones, quienes deben cumplir con los procesos de planificación, ejecución y evaluación de cada proceso y sistema; la participación y desarrollo de los docente, así como el personal administrativopara el desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades, así como alianzas entre los docentes, el personal administrativo, estudiantes, y con otras instituciones educativas, empresas y la comunidad.

Según Zabalza (2013) las **dimensiones de la calidad de la enseñanza** son las siguientes:

Planeamiento, se refiere al diseño y planificación de la docencia para la formación profesional como condición curricular, respuesta a los derechos de los alumnos, requerida en los proyectos de investigación. Esta exigencia es cumplida con mayor o menor disposición; por ello es una condición buena para analizarla. Comprende el programa de estudios; coordinación de asignaturas, con el pre-requisito; relación equilibrada entre teoría y práctica y relacionada a prácticas en empresas; apoyo y fuentes de aprendizaje, ampliación de conocimientos y coordinación con el alumno.

Se organizan las condiciones y el ambiente de trabajo. El contexto físicoy ambiental puede actuar como potenciador de una enseñanza de calidad y docente, o como potenciador de una enseñanza de calidad y de nuestra labor docente, o también como limitación que empobrece o dificulta las actividades formativas. Está constituido por elementos móviles, semimóviles y fijos, espacios o infraestructura estéticos y afectivos, posibilidades metodológicas que ofrecen los espacios, calidad ergonómica del mobiliario, cantidad y calidad de los recursos didácticos disponibles en el aula o espacio docente, posibilidadde acción al docente y adaptabilidad al manejo de recursos tecnológicos.

Didáctica: Se refiere a hablar de métodos concretos, orientaciones metodológicas para darnos una idea de nuestro estilo de enseñanza. Incorporación de nuevas tecnologías que debe servir a la orientación formativa de la institución universitaria. Es un esquema que viene desde el plan de estudio, la disciplina, el contenido del sílabo: (a) Selección de contenidos: organizadores previos, visión de la disciplina, incorporación de contenidos opcionales, combinación de elementos conceptuales y narrativos; combinación entre elementos teóricos y prácticos cuyo fin sea un producto; riqueza comunicativa del docente; recursos de enseñanza: preguntas, ejercicios prácticos, exposiciones, diálogo, exámenes, etcétera, para el enriquecimiento educativo, (b) Materiales de apoyo al aprendizaje: existencia y disponibilidad de materiales específicos de apoyo a los estudiante; Elaboración de guías completas, fáciles de seguir y amenas; explicación del modelo de trabajo más conveniente de llevar la asignatura; realización de actividades prácticas para los aprendizajes; solución a dificultades que

son habituales en esa materia; actividades de autoevaluación e indicaciones claras para la aplicación de evaluaciones, incluyendo los criterios de valoración; Indicación de fuentes de información bibliográfica; técnicas diversas de aprendizaje para mejorar en el curso, (c) Metodología: Estilo participativo frente al de nociones y memorístico; trabajo individual y grupal; combinación de presión y apoyo; acceso y cordialidad al alumno frente a la frialdad y formalización; la metodología debe prever todas estas experiencias en el proyecto de formación, y (d) Nuevas tecnologías: Equipamiento actualizado y adecuado a los aprendizajes que se quieren lograr, enriquecimiento de las estrategias didácticas (salir de la lección magistral a innovación); profesores y alumnos explorando nuevas situaciones de aprendizaje; intercambio y transferencia.

Coordinación: Zabalza (2013) define que es la atención personal a los estudiantes y sistemas de apoyo: tutoría, investigación. Comparar la valoración entre el impacto que tuvo la secundaria que los mejoró como personas o su estancia en las aulas universitarias. Algunos profesores universitarios consideran que han sido contratados como expertos en un determinado ámbito científico, no como educadores, visión muy empobrecida de su real función. Comprende las estrategias de coordinación con los colegas, las comisiones de trabajo, área académica y elaboración de sílabo por competencias. Los docentes universitarios tienden a actuar de una manera individualista sus materias y clases en algo propio. Por otro lado, la colegialidad es una condición básica para mejores resultados (p.195).

Son sus componentes de calidad: Sensibilidad hacia los estudiantes e interpretar sus demandas para la solución adecuada; capacidad de transmitir interés por las disciplinas que se enseñan; respeto por los intereses y cualidades de los estudiantes; existencia y efectividad de apoyo para ayudar a los estudiantes a superar dificultades de aprendizaje, inclusive atención de temas fuera de nuestra materia específica; Existencia de un trato cálido y abierto durante las clases; seguimiento individual y grupal del progreso académico de los estudiantes y mantener expectativas altas sobre su capacidad de logros; cantidad y calidad de actividades fuera del aula: tutoría,extensión cultural, investigación, servicio social, etcétera (p. 213)

Evaluación Zabalza (2013) considera que son los sistemas de evaluación utilizados. Entre la evaluación para aprender (evaluación como seguimiento del proceso) y evaluación para la nota con reactivos. Es difícil diferenciar entre aprender para formarse y aprender para ser evaluados. El alumno se pregunta ¿Entra esto en el examen? La evaluación debe ser coherente con el estilo de trabajo desarrollado: Objetivos de la materia, importancia de los contenidos, metodología empleada, apoyo de repaso según el tipo de prueba de que se trate. También, mecanismos de revisión del proceso. Se puede decir que la enseñanza parte del acto didáctico a la evaluación. El modelo que es: planificación-ejecución-resultados, frente a planificación - ejecución - resultados - revisión y propuesta de reajustes. En la enseñanza universitaria esta carencia de reajustes sistemáticos se nota bastante.

Es una integración organizacional el docente entre los alumnos y

la administración. La administración entre el docente y los alumnos. Los alumnos entre el docente y la administración. Que nos hace pensar la calidad de la docencia universitaria es también la calidad de enseñanza.

En tal sentido, en este proceso se consideran tanto las necesidades y limitaciones encontradas, como los niveles de logro alcanzados; de este modo, la evaluación facilita la confrontación de lo que se ha hecho con lo que se quería hacer y, con ello, la toma de decisiones a fin de mejorar la planificación futura. La evaluación como proceso de valoración ha ampliado su espacio y cualquier actividad, proceso, gestión, comportamiento y desempeño puede ser evaluado en los diversos ámbitos de operación y actuación de una organización social.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Gestión administrativa: Münch (2014) define a la gestión administrativa, como función institucional, global e integradora de los recursos de una organización, es proveniente del inglés management, se utiliza en lugar de la palabra administración, y que significan lo mismo. Para ello cita al Diccionario de la realAcademia de la lengua española que define a gestión como el conjunto de acciones para cumplir un proceso o el logro de un fin determinado. También significa acción y efecto de administrar. Asimismo, la palabra “administrativa” se refiere a la persona empleada en la administración de alguna entidad, o relativo a la administración y aunque debieran tener significados sinónimos, la definición de gestión sería acción de administrar una entidad, corporación, compañía o institución.

López (2010) la define como cumplir con las tareas organizativas, y los gestores universitarios están en condiciones de advertir las limitaciones de los recursos económicos y administrativos que los afecte, y que deben tomar decisiones para la calidad de la enseñanza, en distintas posiciones de grupos de personas o clientes (stakeholders), y que son afectadas o que tienen interés en la universidad, tales como los proveedores de fondos públicos, los que emplean graduados y egresados, el personal docente y administrativo, autoridades, funcionarios y estudiantes, son actores fundamentales del proceso educativo.

Calidad de enseñanza, Águila (2016) considera que el concepto calidad en la educación universitaria consiste en el conjunto de estándares ideales que conciben a la calidad como un proceso educativo, sirviendo, a su vez, como elemento comparativo de lo que existe en la realidad, aunque es antiguo este estudio facilita el proceso de evaluación y acreditación de las instituciones y de los programas. Depende de la definición de calidad que se asuma, porque desde ese momento se basa a aspectos administrativos o los relacionados con elementos más importantes y determinantes de los procesos sustantivos de las universidades.

Para Ibermón (2014) “Calidad educativa o excelencia es la coherencia entre lo que se pretende obtener y lo que se obtiene” (p. 12). El autor investigó si calidad de la enseñanza se refiere a la gestión de documentos, normas, burocracia o búsqueda de excelencia de los discursos políticos. A partir de esa definición se buscó cambiar las percepciones de una determinada calidad, más por novedad.

A su vez el Sistema de Evaluación, acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2016) define la Calidad educativa como un óptimo nivel de formación que deben adquirir los pobladores para afrontar retos de desarrollo humano, ciudadano y de educación permanente. Asimismo, presenta el primer Modelo de Acreditación de Programas de Estudio en educación universitaria, establecida por el Consejo de Evaluación Superior Universitaria (CONEAU), órgano operador que se inició el año 2009, desarrollando estándares básicos de la calidad.

2.4. BASES EPISTÉMICAS

Toda teoría científica tiene aspectos metafísicos, por lo que se habla de filosofía de los sistemas. (Bertalanffy, 1976). Por ello la teoría, no debe ser entendida de manera compleja, restringida o matemática, sino muy cercana a la idea de paradigma de Kuhn.

Se establece en la filosofía de sistemas, lo siguientes:

La ontología, abocada en la propia definición de sistemas, establecida en los distintos niveles, desde la perspectiva de la observación del mundo real de un sistema conceptual.

La epistemología de sistemas, enfocada en el positivismo lógico de la física atomista, entendida como lenguaje de la ciencia lógica y su carácter deindubitable.

La filosofía de valores de sistemas, relaciona los seres humanos con el mundo natural, entendiéndose al mundo como partículas físicas establecidas al azar ocomo un orden jerárquico simbólico.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

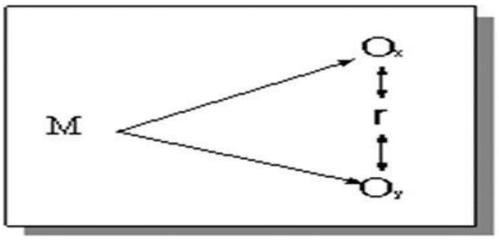
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación desarrollado fue de tipo aplicada, según Hernández et al (2016), indica que este tipo de estudio está basado en la posibilidad de proporcionar nuevos saberes, en la medida que se realice una exhaustiva indagación de la cual se extraerá información que pueda servir o ayudar a complementar la teoría ya existente, además están orientados en utilizar todos los medios que permitan conducir el uso de las teorías comunes que son de interés de la sociedad en general.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN

El diseño metodológico por utilizar en la presente investigación será la no experimental, transeccional correlacional, según Hernández et al (2016), tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. En estos diseños lo que se mide-analiza (enfoque cuantitativo) o evalúa-analiza (enfoque cualitativo) es la relación entre variables en un tiempo determinado. Este tipo de diseño también puede precisar sentido de causalidad:

Su diagrama es:



Donde:

M **:** Muestra de los trabajadores y los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali

OX **:** Gestión Administrativa

r **:** Relación existente entre las dos variablesOY **:** Calidad de enseñanza

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por el 100% del personal administrativo y directivos de la escuela de administración, facultad de Ciencias Económicas, administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali que son 520, entre personal docente y estudiantes y personal administrativo.

Según Hernández et al (2016) manifiestan que la población hace referencia al grupo de individuos de los cuales se indagará datos que ofrezcan mayor claridad en el estudio del problema.

3.3.2. Muestra

Para determinar el tamaño de muestra de la variable, se procedió siguiendo los criterios que ofrece la estadística, para ello se hizo uso del

método probabilístico, y se aplicó la fórmula para poblaciones menores a 100,000.

Fórmula:

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

Datos:

n = Tamaño de la muestra necesaria

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

Z = 1,96

N = Población (520)

Desarrollo de la fórmula:

n= (0.5*0.5*(1.96)^2*564)/(((0.09)^2*563)+(0.5*0.5*(1.96)^2))

n= 98

La muestra estuvo conformada por 98 trabajadores.

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se elaboraron 02 cuestionarios, uno para cada variable, formulados mediante la técnica de encuesta, según Sampieri (2016), señala que el cuestionario es un conjunto de preguntas abiertas o cerradas, las cuales ayudaran a obtener hechos o aspectos importantes para la investigación, esta información será recolectada de los encuestados, asimismo, se considera queel cuestionario es un instrumento de vital importancia para la obtención de datos.

Los instrumentos de las variables gestión administrativa y calidad de la enseñanza fueron de 12 ítems y 5 afirmaciones, elaborados teniendo en cuentala escala tipo Likert.

3.4.1. Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos se validaron mediante juicio de expertos, mínimo tres magísteres especialistas en los temas que evaluamos, según Hernández et al (2016) es una de las técnicas utilizadas para calcular el índice de validez de constructo. Se basa en la correspondencia teórica entre los ítems del instrumento y los conceptos del evento. Busca corroborar el consenso entre el investigador y los expertos con respecto a la pertenencia de cada ítem a las respectivas sinergias del evento y, de esta manera, apoyar la definición de la cual se parte.

Hernández et al (2016), afirman que la confiabilidad de un instrumento hace referencia a la capacidad que tienen para obtener resultados iguales cuando se aplica varias veces al mismo sujeto o individuo de estudio.

La presente investigación utilizó el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento de medición, siendo los resultados:

Fiabilidad de la variable Gestión administrativa: La confiabilidad del instrumento con 12 ítems arroja 0,902. es decir que el instrumento es altamente confiable, la información recabada fue digitada en el programa SPSS, obteniendo así el Alpha de Cronbach.

Fiabilidad de la variable Calidad de enseñanza: La confiabilidad delinstrumento con 12 ítems arroja 0,898, es decir que el instrumento es

altamente confiable, la información recabada fue digitada en el programa SPSS, obteniendo así el Alpha de Cronbach.

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta, según Sampieri (2016) esta técnica, mediante la utilización de un cuestionario estructurado o un conjunto de preguntas, permite obtener información sobre una población a partir de una muestra. La recolección de datos se realizó a través del cuestionario autoadministrado.

Para procesar la información, se creó una base de datos en el programa Excel, para las dos variables, estructurando las dimensiones en forma horizontal, donde se visualizó los ítems y la opción de respuestas por cada unode ellos, procedimiento que te permitió obtener el puntaje total por dimensión ya nivel global, posteriormente se transfirió la información al paquete estadístico SPSS versión 26, para lograr la sumatoria por variables, dimensiones e indicadores de estudio con el propósito de medir el coeficiente de Spearman para comprobar las hipótesis planteadas en esta investigación. Los resultantes fueron representados mediante figuras y tablas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Para determinar la correlación y la contrastación de hipótesis, se usó el programa SPSS v 26, aplicándose una prueba de normalidad para determinar lahipótesis que fue aceptada.

Se usó la prueba de Kolmogorov - Smirnov, debido a que los instrumentos fueron aplicados a 98 trabajadores integrantes del personal administrativo y directivos de la escuela de administración, facultad de Ciencias Económicas, administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali,

Normalidad de variables:

Para la variable 01:

H_0: La variable gestión administrativa no tiene una distribución normal.

H_1: La variable gestión administrativa tiene una distribución normal.

$\alpha = 0,05$

Para la variable 02:

H_0: La variable calidad de enseñanza no tiene una distribución normal.

H_1: La variable calidad de enseñanza tiene una distribución normal.

$\alpha = 0,05$

Tabla 1:

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,437	98	,000	,936	98	,000
Calidad de enseñanza	,453	98	,000	,900	98	,000

Análisis:

Según la prueba de Kolmogorov - Smirnov, la significancia en la variable gestión administrativa es inferior a 0,05, así también en la variable calidad de enseñanza es inferior a 0,05; por ser ambas de distribución no normal, se utilizóel coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

H_1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

H_0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

Tabla 2

La gestión administrativa y su relación con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contablesde la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

			Gestión administrativa	Calidad de enseñanza
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Calidad de enseñanza	Coeficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

Fuente: Datos extraídos de la muestra.

Análisis:

Se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,948 resultante que indica una correlación positiva y fuerte, además la significancia p = 0,000 por debajo del 5% (p < 0.05) esto muestra que la gestión administrativa significativamente se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali. En este sentido se rechazó la hipótesis nula.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H_1: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

H_0: No existe relación significativa entre la planificación y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

Tabla 3

La dimensión planificación y su relación con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

			Planificación	Calidad de enseñanza
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,901**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Calidad de enseñanza	Coeficiente de correlación	,901**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

Fuente: Datos extraídos de la muestra.

Análisis:

Se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,901 resultante que indica una correlación positiva y fuerte, además la significancia p = 0,000 por debajo del 5% ($p < 0.05$) esto muestra que la dimensión planificación significativamente se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali. En este sentido se rechazó la hipótesis nula.

H_1: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

H_0: No existe relación significativa entre la organización y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

Tabla 4

La dimensión organización y su relación con la calidad de enseñanza en la escuelade Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contablesde la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

			Organización	Calidad de enseñanza
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Calidad de enseñanza	Coeficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

Fuente: Datos extraídos de la muestra.

Análisis:

Se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,784 resultante que indica una correlación positiva y significativa, además la significancia p = 0,000 por debajo del 5% (p < 0.05) esto muestra que la dimensión organización significativamente se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali. En este sentido se rechazó la hipótesis nula.

H_1: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

H_0: No existe relación significativa entre la dirección y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

Tabla 5

La dimensión dirección y su relación con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables dela Universidad Nacional de Ucayali 2019.

			Dirección	Calidad de enseñanza
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Calidad de enseñanza	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

Fuente: Datos extraídos de la muestra.

Análisis:

Se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,803 resultante que indica una correlación positiva y significativa, además la significancia p = 0,000 por debajo del 5% (p < 0.05) esto muestra que la dimensión dirección significativamente se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali. En este sentido se rechazó la hipótesis nula.

H_1: Existe relación significativa entre el control y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

H_0: No existe relación significativa entre el control y la calidad de enseñanzaen la escuela de Administración, Facultad de ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.

Tabla 6

La dimensión control y su relación con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables dela Universidad Nacional de Ucayali 2019.

			Control	Calidad de enseñanza
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,906**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Calidad de enseñanza	Coeficiente de correlación	,906**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

Fuente: Datos extraídos de la muestra.

Análisis:

Se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,906 resultante que indica una correlación positiva y fuerte, además la significancia p = 0,000 por debajo del 5% (p < 0.05) esto muestra que la dimensión control significativamente se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali. En este sentido se rechazó la hipótesis nula.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para ello se discuten los resultados de lo general a lo particular, así tenemos la discusión del objetivo general, se encontró que Spearman = 0,948 resultante que indica una correlación positiva y fuerte, además la significancia = 0,000 por debajo del 5% esto muestra que la gestión administrativa significativamente se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali. En este sentido se rechazó la hipótesis nula, ello concuerda con López (2017) en su tesis titulada “Calidad en la enseñanza en la educación superior” concluyó que para los docentes el concepto de “calidad de la enseñanza universitaria”, así como conocer cuáles son los factores que actúan favorablemente sobre dicha calidad, se encuentra principalmente relacionada con lograr que los estudiantes desarrollen las capacidades necesarias para avanzar en su propia transformación y con la necesidad de formar estudiantes capaces de asumir un compromiso social.

En cuanto a la discusión del objetivo determinar la relación que existe entre la planificación y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, se encontró que Spearman = 0,901 resultante que indica una correlación positiva y fuerte, además la

significancia = 0,000 por debajo del 5% esto muestra que la dimensión planificación significativamente se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali. En este sentido se rechazó la hipótesis nula, concordando con Guzmán (2016), en su tesis titulada “La calidad de la enseñanza en educación superior”, en la Facultad de Psicología de la UNAM-MÉXICO, concluyó que la planeación lo realizaban en el tiempo disponible; la ejecución de la enseñanza mayormente en base a exposiciones y participación del alumnado; La evaluación principal eran los exámenes sumado a participaciones, informes, memorias y asistencia; no tenían mayor preparación pedagógica y hacían lo que podían; se guiaban más de su experiencia que de una preparación pedagógica; más concentración en la asignatura de su especialidad que en el aprendizaje; pero, sí están de acuerdo que el aprendizaje es el motor para la didáctica universitaria

En relación a la discusión del objetivo determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultas de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, se encontró que Spearman = 0,784 resultante que indica una correlación positiva y significativa, además la significancia = 0,000 por debajo del 5% esto muestra que la dimensión organización significativamente se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali. En este sentido se rechazó la hipótesis nula, para coincidencia se cita a Rodríguez (2017) en su tesis titulada Fortalecimiento de la docencia de calidad en el

programade contaduría pública de la universidad de la amazonia- Perú. Los resultados permitieron analizar los problemas de la disciplina contable, de los métodos de enseñanza y de evaluación, de la gestión curricular y de los procesos pedagógicos y curriculares que efectivizan el Programa, para los fines de acreditación de calidad; así como la construcción de la propuesta de cambio curricular del Programa de Contaduría Pública, Además los docentes en su mayoría son profesionales contables formados para ser asesores y consultores empresariales y no para ser profesores universitarios. La investigación no es un campo fuerte de su desempeño docente, se debe potenciar el desarrollo curricular, pedagógico y disciplinario del programa académico de los profesores, existe la conformación de grupos de trabajo de los profesores que están en permanente actividad para mejorar los procesos de investigación, docencia y proyección social, que sirve a las directivas universitariaspara establecer políticas institucionales.

En el objetivo determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultas de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, se encontró que Spearman = 0,803 resultante que indica una correlación positiva y significativa, además la significancia = 0,000 por debajo del 5% esto muestra que la dimensión dirección significativamente se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali. En este sentido se rechazó la hipótesis nula, citando a Sandoval (2016) en su tesis Gestión administrativa y desempeño docente en los institutos superiores de Pacasmayo, 2016. Los resultados muestran con respecto de la gestión administrativa, que 24% afirman que es

muy deficiente; 72% deficiente y 4% regular; por tanto, no es adecuada. Con respecto del desempeño docente, 74.7 que era nivel inicial; 19% en proceso y 0% en logro previsto, mostrando que existe relación significativa entre gestión administrativa y desempeño docente, además concluye que se ha logrado determinar que existe relación entre la gestión administrativa y desempeño docente para la preparación del aprendizaje, la identidad docente, el liderazgo en la gestión administrativa y los recursos humanos según la percepción de los docentes. Palabras claves: Institutos superiores, gestión pública, gestión administrativa, desempeño docente, educación superior, formación profesional.

Finalmente, en cuanto al objetivo determina la relación que existe entre el control y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultas de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, se encontró que Spearman = 0,906 resultante que indica una correlación positiva y fuerte, además la significancia = 0,000 por debajo del 5% esto muestra que la dimensión control significativamente se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali. En este sentidose rechazó la hipótesis nula, por lo que cita a Quichca (2017) en su tesis Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú. Concluyó que existe una relación significativa puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente (chi2= 63.80; p=0.00 < 0.05) así como también existe una asociación significativa baja entre

el Ambiente Físico y el Desempeño Docente (chi2= 21.43; p=0.00 < 0.05). La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I califican como buena la Gestión Administrativa", es 16.13% el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena, además el 45.97% de los estudiantes califican como regular la Gestión Administrativa.

El aporte de esta investigación son los instrumentos validados y confiables quepermitieron tener resultados verídicos que pueden ser utilizados como referencia para tomar acciones correctivas y de mejora sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la institución en mención o en otras instituciones de educación superior.

CONCLUSIONES

La gestión administrativa se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali (Spearman = 0,948), esto quiere decir que si la gestión administrativa es orientada pertinentemente entonces la calidad de enseñanza será de alto nivel.

La dimensión planificación se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativasy Contables de la Universidad Nacional de Ucayali (Spearman = 0,901), esto significa que si el trabajo administrativo y técnico pedagógico es planificado con coherencia y responsabilidad mejorará sustantivamente la calidad de enseñanza en la institución.

La dimensión organización se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali (Spearman = 0,784), quieredecir que, si los directivos y jerarcas de la institución procuran un trabajo organizado y con delegación de funciones, la enseñanza será de calidad, favoreciendo la imagen y prestigio institucional.

La dimensión dirección se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuelade Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali (Spearman = 0,803), esto significa que es necesario un liderazgo transformacional para dirigir la institución para mejorar de manera significativa la calidad de enseñanza.

La dimensión control se relaciona con la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas

y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali (Spearman = 0,906), es decir que si se aplica un buen sistema de monitoreo y acompañamiento pedagógicoen la institución la calidad de enseñanza será mejor.

SUGERENCIAS

A la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativasy Contables de la Universidad Nacional de Ucayali:

Aplicar sistemáticamente los instrumentos de esta investigación para conocer el nivel de la gestión administrativa y la calidad de enseñanza con la finalidad de tomar medidas correctivas o de mejora continua.

Realizar reuniones colegiadas con los docentes universitarios sobre temas referidos a la gestión administrativa y estrategias para la calidad de enseñanzacon el propósito de mejorar sosteniblemente el proceso académico y técnico pedagógico que la institución oferta.

Concertar con las demás facultades la ejecución de talleres de capacitación sobre gestión administrativa y calidad de enseñanza con la finalidad de elevar el prestigio de la universidad y consolidarse como líder en la región.

A los investigadores:

Adecuar los instrumentos que ofrece esta investigación con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad deenseñanza en otras universidades o instituciones de educación superior.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ávila, R. (2016). *Metodología de Investigación*. México Ed Premier.

Beltrán, M.; Barriaga, F. (2016). *Evaluación de la docencia*. México: Paidós

Botero, C. (2009). *Cinco tendencias de la gestión del conocimiento y la calidad.* España 1ero Ed.

Bueno, A.; Osorio, R. (2016). *"El desempeño Docente y rendimiento académico en formación especializada en los estudiantes de matemática y física de la facultad de educación de las universidades de la sierra central del Perú".* Tesis para optar el grado de Doctor en Educación en la UNMSM Lima Perú.

Caballero, A. (2017). *Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes de una escuela del nivel medio superior.* Monterrey, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Cámere, E. (2009). *Entre Educadores*. Recuperado el 8 de diciembre de 20116, de http://entreeducadores.com/tag/relacion-de-docencia/

Campos, S.; Loza, P. (2017). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa.* (Tesis de licenciatura). Ibarra: Universidad Técnica del Norte.

Camisón, C.; Cruz, S.; González, T. (2014). *"Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques modelos y sistemas".* Pearson Educación, Madrid.

Campa, C. (2010). *Factores que influyen en la calidad de la formación profesional del licenciado de la Escuela de Académico profesional de educación física* – UNMSM.

Chiavenato, I. (2014). *Gestión del talento humano.* 3ª edición. México: McGraw

Hill.

Galtés, R. (2013). *La motivación. Factor clave para continuar la labor docente*. Barcelona, España: Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud.

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. México: Mc Graw Hill.

Likert (1970). *Teoría de la sobre estilos de gestión*. México: Mc Graw Hill.

Maciel, C. (2015). *La formación docente: Mitos problemas y realidades, en protagonismo docente en el cambio educativo*. PRELAC,1,1.8.

Montenegro, I. (2007). *Evaluación del desempeño docente: Fundamentos, modelos e instrumentos*. 2ª edición. Colombia: Cooperativa editorial magisterio.

Oleas, M. (2012). *Gestión administrativa y procesos académicos del colegio "Aurora Estrada de Ramírez" de la ciudad de Guayaquil. Diseño e implementación de un portal web que optimice la gestión de la institución*. (Tesis de maestría). Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Robbins, S. y Coulter, M. (2017). *Administración*. 8ª edición. México: Prentice-Hall.

Rodríguez, J. (2016). *Administración moderna de personal*. 7ª edición. Learning Editores, S.A.

Sampieri, R. (2016). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill. Disponible en: http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/auprides/29985/anexos.pdf

Sotomayor, A. (2008). *Auditoria administrativa*. México: Mc Graw-Hill.

Torres, V. (2017). *Relación entre autoestima y desempeño laboral en el personal de una institución educativa de la ciudad capital de Guatemala*.

(Tesis de licenciatura). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Velazco, E. (2016). *La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca*. Tantoyuca, México: Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca.

Wales, J. (2010). *Administración de recursos humano.* Disponible en: Http//www.gestiopolis.con/org.

Vera, M. (2017). ***"****Una Aproximación a la Evaluación de la Calidad de la Enseñanza en los Centros de la Universidad de Alicante****"***, Madrid, España

Zeithaml, B. (2017). Calidad administrativa y el desempeño docente en los estudiantes del doctorado de la Universidad de Valencia España.

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LA ENSEÑANZA EN LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema general: ¿Cómo es la relación de la gestión administrativa y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2019? **Problemas Específicos:** 1. ¿Cómo es la relación de la planificación y la calidad de enseñanza en la escuela de administración de la facultad de Ciencias Económicas, administrativas y Contables en la Universidad Nacional de Ucayali, 2019? 2. ¿Cómo es la relación de la Organización y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali,	**Objetivo general:** 1.Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019. **Objetivos específicos:** 1. Determinar la relación entre la planificación y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración, Facultad de ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019. 2. Determinar la relación entre la organización y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultas de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la	**Hipótesis general:** La gestión administrativa se relaciona positivamente en lacalidad de enseñanza universitaria en la escuela de administración facultad de ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad nacional de Ucayali 2019. **Hipótesis específicas:** 1. La planificación se relaciona positivamente en la calidad de enseñanza en la escuela de administración facultad de ciencias, Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad nacional de Ucayali 2019. 2. La organización se relaciona positivamente en la calidad de enseñanza en la escuela de administración facultad de ciencias, Económicas, Administrativas y Contables dela	**V.I Gestión Administrativa** **V.D Calidad de la enseñanza**	Planificación	Planeamientos y logros Misión y Visión Documentos de gestión Recursos disponibles
				Organización	Nivel de jerarquía, estructura orgánica y autoridad Procesos, efectividad, certidumbre y seriedad.
				Dirección	Poder Liderazgo-motivación Mando
				Control	Auditoria y resultados Corrección de errores
				Planeamiento	Planificación Condición Ambiente de trabajo Selección
				Didáctica	Metodología didáctica Materiales de apoyo, técnicas, recursos diversos
				Coordinación	Tutorías Estrategias con los docentes
				Evaluación	Sistema de evaluación Mecanismo de revisión

2019? 3. ¿Cómo es la relación de la Dirección y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la facultad de Ciencias Económicas, administrativas y Contables en la Universidad Nacional de Ucayali, 2019? 4.¿Cómo es la relación del control y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2019?	Universidad Nacional de Ucayali 2019. 3. Determinar la relación entre la dirección y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultas de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019. 4. Determina la relación entre el control y la calidad de enseñanza en la escuela de Administración de la Facultas de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali 2019.	Universidad nacional de Ucayali 2019. 3. La dirección se relaciona positivamente en la calidad de enseñanza en la escuela de administración facultad de ciencias, Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad nacional de Ucayali 2019. 4. El control se relaciona positivamente en la calidad de enseñanza en la escuela de administración facultad de ciencias, Econ, Administrativas y Contables de la Universidad nacional de Ucayali 2019.			Capacidad para corregir los exámenes