

# Plan integral de fortalecimiento académico

para mejorar la calidad del servicio Educativo Universitario

Plan integral de fortalecimiento académico para mejorar la calidad del servicio educativo universitario



**Ph.D. Glenda Cecibel Intriago Alcívar** es Lcda. en Ciencias de la Educación, Doctora en Educación, docente de la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. Directora de aseguramiento de la calidad, tiene más de 15 años de experiencia en la docencia. Ha participado en múltiples actividades relacionadas con sus funciones.

<https://orcid.org/0000-0002-1237-2069> Email: [gintriago@utb.edu.ec](mailto:gintriago@utb.edu.ec)



**Ph.D. Augusto Franklin Mendiburu Rojas** es Lcdo. en Estadística, Maestro en Ciencias Económicas con mención en Gestión Pública y Desarrollo Local, Doctor en Gestión Pública y Doctorando en Educación. Se desempeña como docente en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador, autor de varios artículos y libros científicos.

<https://orcid.org/0000-0002-2650-216X> Email: [amendiburur@utb.edu.ec](mailto:amendiburur@utb.edu.ec)



**Ph.D. Dinora Alexandra Carpio Vera** es Ing. en sistemas, magister en docencia y currículo, doctorado en educación, con más de 16 años de experiencia en la educación media y superior, autora y coautora de varios artículos y libros académicos, docente titular en la Universidad estatal de Milagro, Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-7394-5791> Email: [dcarpiov@unemi.edu.ec](mailto:dcarpiov@unemi.edu.ec)



**Ph.D. Marcos David Oviedo Rodríguez** es Ingeniero Comercial, Contador Público Auditor, Magister en Administración de empresas, Doctor en Ciencias Técnicas, con experiencia en diferente cargo acorde al perfil, en empresas públicas y privadas, autor de artículos y libros. Rector de la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.

<https://orcid.org/0000-0002-5700-7559> Email: [moviedo@utb.edu.ec](mailto:moviedo@utb.edu.ec)



9 780311 000296

*Ph.D. Glenda Cecibel Intriago Alcívar  
Ph.D. Augusto Franklin Mendiburu Rojas  
Ph.D. Dinora Alexandra Carpio Vera  
Ph.D. Marcos David Oviedo Rodríguez*



## Plan integral de fortalecimiento académico para mejorar la calidad del servicio educativo universitario

**Diseño:** Ing. Erik Marino Santos Pérez.

**Traducción:** Prof. Dr. C. Ernan Santiesteban Naranjo.

**Corrección de estilo:** Prof. Dra. C. Kenia María Velázquez Avila.

**Diagramación:** Prof. Dr. C. Ernan Santiesteban Naranjo.

**Director de Colección Texto para Universidad:** MSc. Dania Acosta Luís.

**Jefe de edición:** Prof. Dra. C. Kenia María Velázquez Avila.

**Dirección general:** Prof. Dr. C. Ernan Santiesteban Naranjo.

© Glenda Cecibel Intriago Alcívar

Augusto Franklin Mendiburu Rojas

Dinora Alexandra Carpio Vera

Marcos David Oviedo Rodríguez

### Sobre la presente edición:

Esta obra ha sido evaluada por pares académicos a doble ciegos

**Lectores/Pares académicos/Revisores:** 0005 & 00141

**Editorial Tecnocientífica Americana**

**Domicilio legal:** calle 613nw 15th, en Amarillo, Texas. **ZIP:** 79104

Estados Unidos de América, febrero 2022

**Teléfono:** 7867769991

**Código BIC:** JNF

**Código EAN:** 9780311000296

**Código UPC:** 978031100029

**ISBN:** 978-0-3110-0029-6

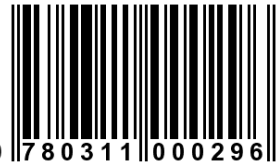
La Editorial Tecnocientífica Americana se encuentra indizada o referenciada en las siguientes bases de datos:





## Contenido

Prólogo.....	1
<b>Capítulo I. Modelos de Gestión para la calidad: referentes epistemológicos que los sustentan.....</b>	<b>4</b>
1.1.1. Modelo de European Foundation for Quality Management (E.F.Q.M.).....	6
1.1.2. Modelo de Gestión de la calidad total (T.Q.M.).....	7
1.2. Calidad en la educación superior .....	8
1.2.1. Calidad en el servicio educativo .....	9
1.2.2. El rol del docente en la calidad de la educación.....	10
1.2.3. Calidad en la investigación.....	11
1.2.4. Calidad en el entorno de aprendizaje.....	12
1.2.5. Calidad de la educación para la Vinculación Social .....	13
<b>Capítulo II. Plan de Fortalecimiento Académico: referentes epistemológicos que la sustentan.....</b>	<b>15</b>
2.1. Fase 1: Planificación.....	15
2.2. Fase 2: Ejecución .....	16
2.3. Fase 3: Evaluación .....	17
2.4. Fase 4: Plan de Acción.....	17
<b>Capítulo III. (P. I. F. A) - Plan integral de fortalecimiento académico para la mejora continua - Propuesta Aplicativa .....</b>	<b>19</b>
3.1. Fundamentación del plan integral de fortalecimiento académico para la mejora continua .....	20
3.1.1. Fundamentación epistemológica de la propuesta .....	20
3.1.2. Fundamentación empírica de la propuesta.....	21
3.1.3. Fundamentación social de la propuesta.....	21
3.1.4. Estructura del Plan de fortalecimiento académico para la mejora continua .....	21
3.2. Fases de la propuesta .....	23
3.2.1. Fase 1: Planificación de procesos.....	23
3.2.2. Fase 2: Ejecución de estrategias .....	24
3.2.3. Fase 3: Evaluación de indicadores de resultados.....	25
<b>Capítulo IV. Evaluación de la factibilidad del Plan de fortalecimiento académico para la mejora continua.....</b>	<b>27</b>



<b>4.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>27</b>
<b>4.2. Variables y operacionalización .....</b>	<b>28</b>
<b>4.2.1. Variable independiente: plan integral de fortalecimiento académico .....</b>	<b>28</b>
<b>4.2.2. Variable dependiente: calidad del servicio educativo .....</b>	<b>28</b>
<b>4.3. Población y muestra .....</b>	<b>29</b>
<b>4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>30</b>
<b>4.5. Procedimientos .....</b>	<b>30</b>
<b>4.6. Método de análisis de datos .....</b>	<b>31</b>
<b>4.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>31</b>
<b>4.8. Cuestionario aplicado .....</b>	<b>31</b>
<b>4.9. Principales resultados descriptivos .....</b>	<b>35</b>
<b>4.10. Principales resultados inferenciales Principales resultados descriptivos .....</b>	<b>47</b>
<b>4.10.1. Análisis inferencial: prueba Chi Cuadrado, normalidad, correlación .....</b>	<b>47</b>
<b>4.11. Discusión de resultados .....</b>	<b>55</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>1</b>

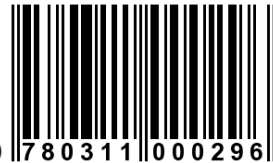


## Prólogo

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

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

En Ecuador, Montero (2018) menciona que se crearon normativas que reducen la autonomía universitaria, imponiendo el incremento del número de doctores con amplia experiencia en la investigación y producción científica, lo que no ha sido propicio para ofertar el servicio educativo de calidad. Del mismo modo, se han elaborado y puesto en práctica varios modelos de evaluación que orientan el cumplimiento de los objetivos



institucionales conforme a lo indicadores preestablecidos, mediante los cuales se pretende mejorar aspectos como la generación y publicación de investigaciones por parte de los docentes universitarios (Consejo de Evaluación, Acreditación, y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, 2017, p.8)

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

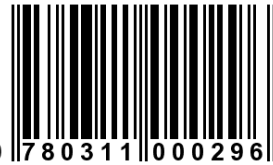
Ante esta condición de la Universidad de estudio, y la problemática identificada en cada elemento relacionado con el servicio educativo ofertado, es claro que no se está logrando la calidad, pues evidencia deficiencias de acuerdo con el informe arriba mencionado, sobre todo, en aspectos como la calidad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

Al ser la calidad del servicio educativo una preocupación latente, por parte del estado, y tomando como referencia modelos de gestión ya comprobados, esta investigación se justifica en lo teórico porque contribuirá a fortalecer y afianzar el conocimiento como una estrategia de desarrollo. De ahí que en este libro se recurre a los fundamentos de la calidad total (TQM) y la formulación, ejecución y evaluación de un plan de mejoramiento. Además, se sustenta en el modelo de excelencia (EFQM) que desagrega cada proceso de forma operativa, influyendo en el análisis y evaluación de cada uno para concretar los objetivos institucionales de la universidad desde una perspectiva integral. Como aporte práctico, estos dos modelos son funcionales porque influirán en la



mejora de la calidad del servicio educativo que se comenzará a impartir, mejorará los resultados que a la fecha han sido muy reducidos frente a las expectativas esperadas y que se reflejan en las evaluaciones. En el ámbito social, estos modelos cuentan con criterios y fundamentos que se han establecido como lineamientos generales para proyectarse a un sistema de calidad que tiene su impacto en cada área vinculada al desarrollo del proceso educativo universitario, como son docencia, investigación y extensión. Pero esto va más allá, con este libro se busca aportar en el ámbito práctico de la vida de las personas en una comunidad, porque al identificar las falencias de modelos aplicados se plantean alternativas en los planes de fortalecimiento que podrán ser aplicados en cada función sustantiva de la educación superior, lo que aportará en la formación de cada estudiante y profesional.

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



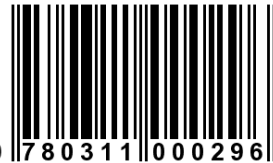
## **Capítulo I. Modelos de Gestión para la calidad: referentes epistemológicos que los sustentan**

Por la búsqueda de la calidad educativa es que se presentan muchos modelos de gestión, en este caso el Modelo de Excelencia y Calidad en la Gestión Empresarial (E.F.Q.M.) orientado al área empresarial y académica que está organizado para que la empresa, indistintamente de su naturaleza alcance el rendimiento de calidad, dichos aspectos permiten el reconocimiento a nivel mundial, incluso cuenta con el entorno virtual para la gestión de excelencia, promoviendo la innovación en cada etapa que confluyen a resultados óptimos, aquí se describen varios aspectos que se destacan de estos modelos y que sirven de referentes teóricos para alcanzar la calidad en la educación.

### **1.1. Teorías de la calidad**

Actualmente las universidades en el mundo tienen la obligación de ser competitivas, con la finalidad de lograr estándares de calidad, en los cuales se evidencie el cumplimiento de las funciones sustantivas (la investigación, la docencia, la infraestructura, el equipamiento, la vinculación social, entre otras), acciones que deberán estar enlazadas con los objetivos y fines institucionales, así como con la modernización de la educación universitaria y los grandes retos educativos del país, en relación a lo mencionado Terrones (2016) indica que en las instituciones educativas confluyen docentes, estudiantes y comunidad, lo que de una u otra manera les permite evidenciarse como eficaces y eficientes, sin embargo en cada una de ellas se adaptan a los procedimientos conforme los requerimientos se vayan presentando para ser resueltos, lo que deja en evidencia que sí cumplen, pero que este cumplimiento, no está en relación a estándares internacionales y peor aún nacionales, por lo de la autonomía que se práctica en Ecuador, es de esta manera que existen procesos en los que niveles superiores si tienen injerencia, lo que no permite que se alcancen los objetivos que garanticen la calidad, y es de esta manera que hasta el momento se ha demostrado que si existe liderazgo, con un modelo de gestión integrador y que además se dispone de recursos económicos y talento humano para que se brinde en las universidades la educación con criterios de calidad. (Terrones, 2016, párr.4)

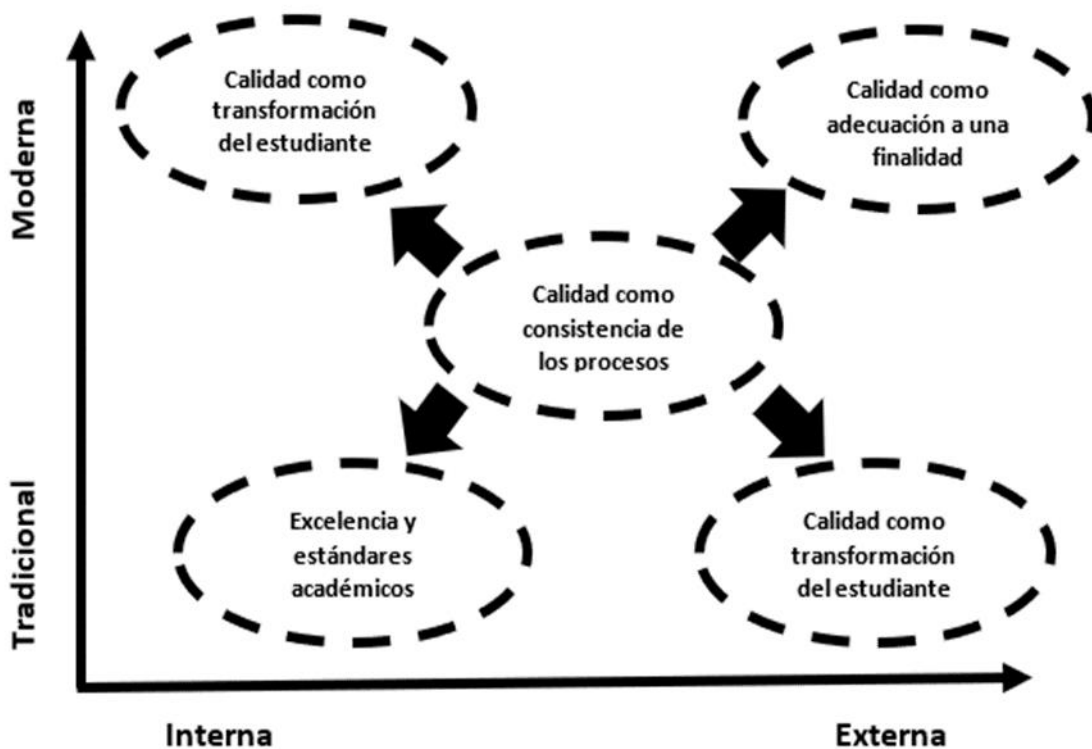




En otro ámbito, Olaskoaga, Marúm, y Partida (2015) también hacen énfasis a los aportes de Harvey y Green (1993) que presentan una figura en la que exponen cinco aspectos relacionados directamente con el criterio calidad en la educación superior, pero en dos aristas, una que identifica los aspectos académicos desde la perspectiva tradicional y el segundo considerando la calidad como evidencia de la transformación de los estudiantes desde una perspectiva moderna, como se visualiza en la figura 1. (pág. 92).

Figura 1

ELEMENTOS CENTRALES DE LA EPISTEMODINÁMICA Y LA LABOR DEL ACADÉMICO.



Fuente: Olaskoaga, Marúm y Partida (2015)

A pesar de que existen varias exposiciones sobre el concepto calidad, en esta ilustración lo que se pretende es mostrar el rol del estudiante en su paso por la



institución de educación y los diferentes aspectos que permiten su transformación para ser un profesional que pueda incluirse en el ámbito laboral sin problemas, para lo que ciertamente el ámbito académico es fundamental. (Olaskoaga, Marúm y Partida, pág. 92, 2015)

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

### **1.1.1. Modelo de European Foundation for Quality Management (E.F.Q.M.)**

El modelo E.F.Q.M. es reconocido a nivel mundial por su funcionalidad, pero específicamente porque se analiza el sitio en el que se encuentra la empresa para proyectarse a un futuro de éxito, en otras palabras, gestionar el funcionamiento y la transformación de la institución, creando el valor sostenible y sustentable. El E.F.Q.M. es un modelo de Gestión diseñado por un grupo de especialistas relacionados a las empresas públicas y privadas, también del área empresarial y académico porque está organizado para que la empresa indistintamente de su naturaleza alcance el rendimiento de la institución, aspectos que le han permitido el reconocimiento a nivel mundial, pues incluso cuenta con el entorno virtual para la gestión de la excelencia, promoviendo la innovación y los resultados óptimos. tiempo (Club Excelencia en Gestión, 2017, p. 2).



Las instituciones que adoptan un modelo de gestión siempre buscan que éste les dote de beneficios, es así como el Modelo E.F.Q.M. presenta varios beneficios que se articulan como conexión entre los objetivos y las acciones para lograrlos: con lo que se deberá realizar cambios sustanciales en la organización, en los que necesariamente este evidenciada la intención de trascender en el tiempo abordando desafíos que incluyan la incorporación de la tecnología, sistematizando procesos, con esto se promueve la cultura de innovación, en la empresa se valorara más el ámbito intelectual que lo físico al dar mayores competencias a los líderes en todos los niveles que pronosticaran el futuro de la empresa con mayor pertinencia. (Club Excelencia en Gestión,2017, Párr.3)

Entre los fundamentos del Modelo E.F.Q.M. están los de garantizar la satisfacción de los clientes o usuarios que comprenden la naturaleza misma de la empresa, en la que sus integrantes son capaces de responder a preguntas obvias de la razón de ser de la empresa, por ejemplo: ¿por qué hace algo?, ¿cómo lo hace? Y ¿qué logra con sus acciones?, en esa línea, el Modelo E.F.Q.M. presenta beneficios que se articulan como conexión entre los objetivos y las acciones para lograrlos, por esto se identifican los 3 procesos sustanciales en la organización como son: dirección, ejecución y resultados relacionados de forma global.

### **1.1.2. Modelo de Gestión de la calidad total (T.Q.M.)**

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



cotidianas, y se conviertan en comportamientos habituales, generando la identidad empresarial distintiva en el contexto, como una marca de calidad al ofertar el servicio.

En este sentido, es necesario analizar el producto que se ofrece en el ámbito educativo, que según Tzavidas y otros (2020) es el conocimiento que se genera en la interrelación universidad–industria (U-I), relación que se basa en el acceso a datos, que luego se convierten en conocimiento, es llevar la educación superior al medio externo mediante el modelo de socialización, externalización, combinación e internalización (S.E.C.I.). Para ello, se creó una base de datos en el Centro de Tecnologías Energéticas de la Universidad de Aarhus, para aumentar su propuesta de valor agregado construyendo relaciones de trabajo estructuradas entre industria y academia, facilitando los medios para lograr un mayor grado de eficiencia global.

## 1.2. Calidad en la educación superior

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



Tyurikov y otros (2019) presentan un modelo de evaluación de la calidad y la demanda de servicios educativos en el que se analiza la condición profesional de los graduados, y la situación de los programas educativos que buscan generar competencias profesionales. Ivanova y otros (2020) afirman que la mayoría de los países buscan garantizar la calidad de la educación superior considerando los acelerados procesos globalizados, regulando las normativas, basados en las vivencias universitarias y casos prácticos que evidencian las debilidades, con este preámbulo se destacan las dimensiones que hacen referencia a los aspectos más destacados para garantizar la calidad del servicio educativo:

### **1.2.1. Calidad en el servicio educativo**

Sobre la calidad del servicio educativo Monarca, Gorostiaga y Pericacho (2019) indican que es la suma de esfuerzos orientados a alcanzar los estándares como mínimo nacionales, lo que permitiría el desarrollo de las sociedades, pero lograr esta calidad se constituye en un reto y debe ser asumida a través del impulso de investigaciones, el perfeccionamiento de los docentes y su real vinculación con la sociedad. (pág. 6); Las características de la calidad se establecen tal como plantea Jones (2009, citado en Sánchez, 2018, pág. 52) que se debe cumplir ciertos estándares determinados en el país o internacionalmente y parecen estar bajo la presión de producir graduados cuyos resultados educativos se miden en términos de preparación para el trabajo, tasas de empleabilidad y competencias, en lugar de ponderar su capacidad de desarrollar y desplegar pensamiento crítico e independiente y prepararse para aportar a la sociedad.

En este contexto, Astin, Astin y Lind-holm (2010, citado en Sánchez, 2018, Pág. 52) estiman a la educación de calidad como la acción transformadora que desarrolla una institución en sus estudiantes, en la que se disponga a formar personas integrales, con una orientación de servicio a la comunidad en que se insertan y no solo con un fin de superación o logros de éxitos individuales o ascenso social. Al mismo tiempo que desarrollan un proceso de desarrollo transformacional, con estas capacidades los estudiantes van generando nuevas dinámicas al interior de las instituciones, logrando impactar en los procesos formativos; En otro aspecto Jacques y Boisier (2019) en su artículo abordan el tema de la calidad a la luz del enfoque institucionalista, indicando

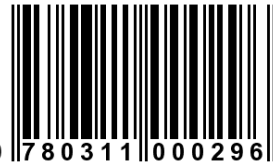


que teóricamente se evidencian manifestaciones en las universidades por cumplir con los indicadores de gestión, sin embargo, en esa dinámica también puede deteriorarse su nivel de calidad. (pág.19).

### **1.2.2. El rol del docente en la calidad de la educación**

La calidad del docente se evidencia en dos aspectos del profesional, las acciones evidenciables en su desempeño y el cúmulo de conocimientos certificados por instituciones de formación y de experiencias acumuladas en su trayectoria. A nivel superior se suman otras características más como son las investigaciones realizadas, su capacidad de gestionar y dirigir actividades educativas, que lo forman como líder del proceso de transformación educativa, contribuyendo al cambio social. (García-Garnica, 2018, pág. 141) que además mencionan que las acciones que identifica a un docente de calidad se pueden apreciar desde 5 capacidades fundamentales que son: directiva, interactiva, formativa, motivadora y colaborativa, y que el conjunto de prácticas relacionadas con la dirección, permiten que se generen sinergias educativas, con la finalidad de tomar decisiones asertivas y trascendentes que conlleven a la mejora continua la enseñanza. (pág. 142). Por lo tanto, el perfil profesional del docente en la actualidad según Arreola (2019) debe contemplar para su desempeño la aplicación de estrategias de enseñanza actualizadas con el uso de la tecnología para el desarrollo del aprendizaje significativo, actividades que evidencien su nivel de formación y profesionalismo. (pág. 6).

Asimismo, según (Marzo y Figueras (1990 citado en Rodríguez y Rivadulla, 2017, pág. 437) sobre el profesionalismo del maestro se plantean cuatro puntos importantes para tener en cuenta: El rol social, consecuencias sociales, la remuneración, y el reconocimiento de su profesional, y para probar la experiencia profesional, lo primero que se debe demostrar es el interés por la didáctica, a través de la cual el docente demuestre su vocación por la enseñanza, buscando aprender y mejorar adaptándose a los cambios de la educación moderna, para que sus alumnos aprendan en el contexto en el que se desenvuelven. (Mañú y Goyarrola, 2016, pág. 42); En educación superior, Tardif y Cantón (2018) indican que la docencia es una actividad compleja, el profesor desarrolla competencias como las profesionales, tecnológicas y de investigación,

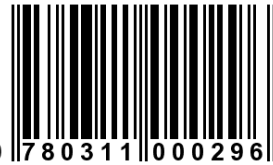


también cumple con las exigencias de los actores endógenos y exógenos a su labor. (pág. 133). En este sentido Vizuite, Viera y Peralvo (2016) determinan que en el perfil profesional no se pueden dejar de lado elementos de tipo epistemológico, cognoscitivo, ideológico, afectivo y actitudinal que aporten a la formación integral. (pág. 133). Es en este contexto que se demuestra el profesionalismo y el dominio de los entornos académicos, y como apoyo se verá en la necesidad de capacitarse. (Orozco Francia,2017, pág.156). Adicional a esto Stosic (2015) afirma que el docente debe conocer y dominar la tecnología educativa para su labor, y esto lo lograra con el manejo de las herramientas de enseñanza al analizar el ritmo de avance, la revisión de contenido y a través de resultados inmediatos de evaluaciones medir el progreso. (pág.112).

### **1.2.3. Calidad en la investigación**

La Investigación Científica en el contexto universitario tiene como fin desarrollar conocimientos, impulsar avances con carácter innovador que permitan solucionar problemas del contexto. Por esto la investigación debe ser el motor que revaloriza el saber en pro de mejorar el proceso de formación educativa. (León, Espinoza y Espinoza, ,2017, pág. 53); Alvites (2015) indica que cada estudiante genera su propia cultura investigativa, y para este objetivo los semilleros son los espacios universitarios que mejor se ajustan al desarrollo investigativo, porque los alumnos interactúan con equipos de investigadores experimentados. (pág. 63); En otro aspecto Saavedra, Antolínez, Puerto, Muñoz, Rubiano (2015) señalan que educar a los jóvenes a través de la generación de investigaciones teóricas, y en algunos casos investigaciones básicas permiten desarrollar las habilidades críticas de situaciones problemáticas del contexto. (pág.399).

En un contexto más amplio, la investigación en las universidades según Sancho (2001, citado en Rivadeneyra, Rivera, Sedeño, López y Soto ,2016, pág. 50) debe permitir la actualización de contenidos en asignaturas, pues la investigación y la academia están estrechamente relacionadas, indican que una buena oportunidad de incursionar en investigación, son agrupaciones de académicos para el desarrollo de Investigaciones, en los que se promueva la innovación para el desarrollo (I+D+I), que no solo aportan al



cumplimiento de un indicador de evaluación, sino que también favorecen a la generación de producción científica del maestro, que se demostrara en los eventos científicos realizados a nivel nacional e internacional; En otro ámbito Andrade, Lozano, Leiva y Sepúlveda (2018) exponen que los centros de educación superior podrán desarrollar la investigación fortaleciendo los aprendizajes de los estudiantes y su cultura de investigador motivándolos en la lectura, la indagación de problemáticas, así como la interacción con otros compañeros en las mismas aulas de clases. (pág. 120).

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

#### **1.2.4. Calidad en el entorno de aprendizaje**

El entorno de aprendizaje está concebido como espacios o ambientes de aprendizaje utilizados para el proceso educativo, se considera en este sentido que los elementos para tener en cuenta son: infraestructura universitaria, equipamiento y mobiliario, recursos didácticos y tecnológicos y además las zonas de esparcimiento, y para medir la optimización de estos espacios se consideran indicadores usuales de valoración, con estándar disponible en los modelos de evaluación. (Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje de Carreras, 2017, pág. 34), en otro aspecto Quesada-Chaves (2019) afirma que el entorno para el aprendizaje debe ser un espacio que agrade a los actores del proceso educacional, es así como en los criterios de evaluación institucionales se establecen indicadores mínimos de calidad para la satisfacción del





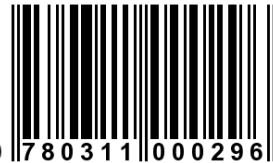
estudiantado y el cuerpo docente tales como: regular el ruido, la iluminación, ventilación, las condiciones óptimas de instalaciones, pupitres, salones, laboratorios, etc., sin dejar de lado los espacios de recreación para el descanso y esparcimiento, lo que permitirá despejarse mentalmente, pero para esto la infraestructura y espacios verdes o de descanso son necesarios al interior de la institución (pág. 6).

Por otro lado, se expone que mediante la educación se formarán personas con capacidad crítica, quienes promoverán el cambio en la sociedad, sin embargo, el recurso didáctico y tecnológico muchas veces no es el apropiado como lo indica Santos (1993, p.1, citado en Quesada, 2019, p. 6) sobre la inflexibilidad de los espacios que muchas ocasiones no aportan en el proceso educativo y son contradictorios con los principios didácticos.

Pérez, Cordero y Anguiano (2019) refieren que los elementos más relevantes de la educación actual se basan en la formación virtual denominados (MOOC), y son considerados espacios que ubican al docente con un nuevo rol para la transformación de los programas de enseñanza que destaca la importancia del diseño instruccional en entornos virtuales de aprendizajes EVA, pues guarda estrecho vínculo con el proceso enseñanza-aprendizaje-evaluación; El profesor que busca desarrollar contenidos de calidad debe basarse en un modelo que guíe la producción de actividades de formación para estudiantes en EVA, en consecuencia, las condiciones óptimas del equipamiento y del mobiliario son primordiales, pues en la educación superior influye significativamente sobre el criterio de calidad del servicio. (pág. 9).

#### **1.2.5. Calidad de la educación para la Vinculación Social**

Un parte importante del rol de las universidades es su vinculación social, es así que García (2019) en su libro que refiere sobre la formación de profesionales socialmente responsables, indica que desde el currículo se deben evidenciar prácticas curriculares y pedagógicas que incorporan un enfoque de proyección social y transformación del contexto, mediante programas universitarios de desarrollo social a partir de la solución de problemáticas, estrechamente relacionadas con la modalidad aprendizaje – servicio, que necesariamente se llevarán a cabo mediante la generación de convenios



interinstitucionales para el desarrollo de prácticas pre-profesionales, en las que los actores promuevan la sinergia de cooperación y hasta la conformación de la bolsa de empleos universitario. (Pág. 334).

Cisneros y Mendoza (2018) por su lado manifiestan que los proyectos de vinculación para la sociedad desarrollados en las universidades demostraran compromiso mediante las funciones sustantivas propias de la actividad universitaria. En este contexto, la relación académica que se genera entre sociedad - universidad no se verá limitada solo a una u otra comunidad, sino a las que necesiten ser intervenidas que permitan el desarrollo del potencial intelectual de estudiantes orientados por los maestros. Este nexo será establecido formalmente a través de normativas y reglamentaciones donde se puedan determinar los acuerdos entre universidad y actores sociales que den respuestas a las demandas de la comunidad, (Pág. 55).





## Capítulo II. Plan de Fortalecimiento Académico: referentes epistemológicos que la sustentan

Los Planes de fortalecimiento en cualquier tipo de empresa, sea esta pública o privada sirven para superar debilidades, en este sentido Completa (2016) afirma que un plan de fortalecimiento es un documento basado en el análisis crítico de la situación que atraviesa la empresa o también llamado diagnóstico que evidencia que es necesario tomar acciones que fortalezcan la razón misma de la organización educativa. En este sentido este documento incluye toda una estructura de gestión, que determina cada estrategia, acción, actividad y tarea debidamente coordinada y orientada al mejoramiento continuo. (pág. 74). En este mismo orden de idea Leiva, Arístegui y Sanhueza, (2020) plantean la planificación organizacional desde sus fortalezas, tal como se refleja en la siguiente figura.

Tabla 1. Aspectos de la planificación organizacional

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

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

### 2.1. Fase 1: Planificación

Sobre la planificación de un plan Crosby y Bryson (2005, citado en Zavala, 2017, pág. 74) indican que una institución permite dinamizar las actividades e interrelacionar las funciones entre departamentos, cuya eficiencia garantiza las metas de la institución; asimismo, la planificación para Argudo, Erazo y Narváez (2019) consiste en implementar sistemas administrativos para formular, ejecutar, controlar, realizar seguimientos y evaluar las planificaciones institucionales; basado en indicadores de

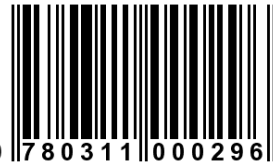


control de la gestión que permitirán el logro de las metas. (pág. 89); Una de las características que se destacan sobre la planificación la encontramos en la investigación de Romillo y Polaino (2019) que utilizan un esquema para la gestión en la universidad, y establece estratégicamente los procesos para el desarrollo de una forma esquematizada en la Pirámide para el desarrollo (PEDI, 2015-2020. (Romillo y Polaino, 2019, pág. 106).

Por su parte Moreno (2020) manifiesta sobre la planificación en el proceso educativo, que se busca desarrollar estrategias para el desarrollo del aprendizaje mediante el juego de ajedrez, es así que en este estudio, los principales hallazgos se basan en los patrones de aprendizaje (lineal, cuadrático, caminata aleatoria), y esto se presenta como limitaciones por lo que se afirma que el proceso de administración es complejo, por lo que se necesita conocimiento de planeación evidenciado en las habilidades cognitivas estratégicas, y se sugiere el uso del ajedrez para motivar los temas de gestión por parte de los administradores.

## **2.2. Fase 2: Ejecución**

La ejecución dentro de un proyecto hace referencia a la concreción de todo lo planificado, esas acciones o tareas claramente descritas en un plan son las orientaciones para la etapa de ejecución, y es la puesta en marcha de estas lo que en una institución se busca para alcanzar los propósitos institucionales, es así que Sanz (s.f.) opina que la ejecución de un proyecto forma parte del proceso de gestión, determinadas en etapas claramente definidas, por ejemplo la ejecución que consiste en organizar lo que está vinculado al talento humano disponible y las estrategias logísticas del proyecto a través del cual se determinara la asignación de recursos económicos a cada tarea, el controlar también es un aspecto importante en esta fase, que sirve para garantizar la ejecución oportuna de cada actividad planificada, así como controlar los posibles riesgos, y por último el concluir, a través de la entrega del producto final proyectado bajo los estándares de calidad necesarios. Todo este proceso contará con responsables de funciones generales y específicas quienes deberán operativizar la ejecución, para lo cual se apoyarán con la realización de talleres, cursos de inducción, de capacitación general y de especialidad. (Sanz, s.f., párr. 1).



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

### **2.3. Fase 3: Evaluación**

La evaluación en todo proceso permite valorar el cumplimiento de los objetivos, en este sentido Ladrón de Guevara (2018) manifiesta que la evaluación consiste en la recogida de información y su procesamiento, la obtención de resultados y su interpretación que orientaran la conducción del proyecto, con la finalidad de continuar o modificar los procesos y orientarlos a alcanzar los propósitos propuestos. (pág. 60), también la evaluación se constituye en un apoyo decisorio para quien gerencie, propiciando actividades de control en cada nivel con la finalidad de comparar lo planificado versus lo ejecutado. (Castillo, Erazo, Narváez, Torres, 2019, pág. 71). Sumado a todo lo mencionado Ladrón de Guevara (2018) precisa que la evaluación de programas y los proyectos son planificaciones relacionadas, y que un primer paso para la evaluación es un diagnóstico de la situación que vive la institución, comunidad u organismo que se evaluara, por lo que evaluar el nivel de desempeño educativo no solo será aplicable a los estudiantes, pues también se aplica a docentes y personal de apoyo, algunos aspectos para la adecuada evaluación son: ser pertinente, estar planificada estar estructurada, estar ligada a los objetivos institucionales, ser informativa, contar con respaldo presupuestario. (pág.60)

### **2.4. Fase 4: Plan de Acción**

Un Plan de acción, es un recurso práctico y funciona para plantear las actividades a desarrollarse con el fin de cumplir macro objetivos, en este sentido Robles (et al, 2017) afirman que en este plan se definen las estrategias que orientan los objetivos para la mejora institucional, que es de mucha importancia porque se constituye en una hoja de



ruta que orienta a cada uno de los responsables de las actividades y tareas asignadas al cumplimiento, el mismo que es medido a través de indicadores y metas en espacio de tiempos determinados, así como los recursos asignados. (pág. 4); Un plan de acción considerará algunos aspectos plasmados en un esquema flexible, además de fácil conectividad, que permita el flujo de entradas, acciones simplificadas con sentido orientador que a su vez sean verificables e innovadoras, para lo cual es necesario desarrollar las siguientes etapas:

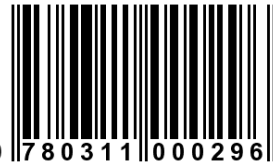
- a. Definir objetivos
- b. Detallar estrategias
- c. Plantear tareas
- d. Elaborar hoja de ruta
- e. Designar responsables
- f. Ejecutar lo planificado.

Una vez desarrollado el plan de acción, permitirá analizar los resultados, tomar decisiones y plantear recomendaciones. (Robles (et al, 2017, pág. 4)

Tabla 2. Esquema básico de un plan de acción

ESQUEMA BÁSICO DE UN PLAN DE ACCIÓN								
METAS OBJETIVOS	LÍNEA BASE	N	ACTIVIDADES	TAREAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRESUPUESTO	RESPONSABLE
META 1		1						
		2						
META 2		3						
		4						

Fuente: (Robles (et al, 2017, pág. 4) Elaboración propia.

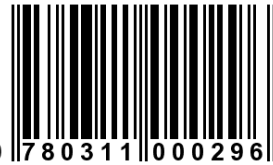


### **Capítulo III. (P. I. F. A) - Plan integral de fortalecimiento académico para la mejora continua - Propuesta Aplicativa**

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

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

El objetivo general es proponer un plan de fortalecimiento académico sobre la base de la mejora continua para garantizar la calidad del servicio educativo. Los objetivos específicos son elaborar la planificación para asegurar el fortalecimiento académico; ejecutar las etapas del plan de fortalecimiento académico; y evaluar el impacto de eficacia y eficiencia de la aplicación del plan de fortalecimiento académico.



### **3.1. Fundamentación del plan integral de fortalecimiento académico para la mejora continua**

#### **3.1.1. Fundamentación epistemológica de la propuesta**

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

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

Estas etapas se han convertido en una herramienta fundamental en las organizaciones para lograr la calidad, el mejoramiento continuo, y la estandarización de los procesos. Este proceso de administración, que evidencia cualidades de quien dirige la institución, en la actualidad está apoyado en las tecnologías de información y comunicación, que facilita el procesamiento de información (Mustakero y Borissova, 2017, citado por Salas-Rueda, 2018, p. 10). Asimismo, La Verde y otros (2019) refieren la importancia de la





adopción del modelo P.D.C.A. que motiva acciones que están estrechamente asociadas con la planificación, implementación, control y continuidad de la mejora de los procesos, en este contexto, el método encuentra una aplicación simple e informal para realizar pequeñas modificaciones y mejoras en todo el procedimiento, con lo que se aseguraría una mejora significativa en la calidad del servicio educativo.

### **3.1.2. Fundamentación empírica de la propuesta**

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

### **3.1.3. Fundamentación social de la propuesta**

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

### **3.1.4. Estructura del Plan de fortalecimiento académico para la mejora continua**

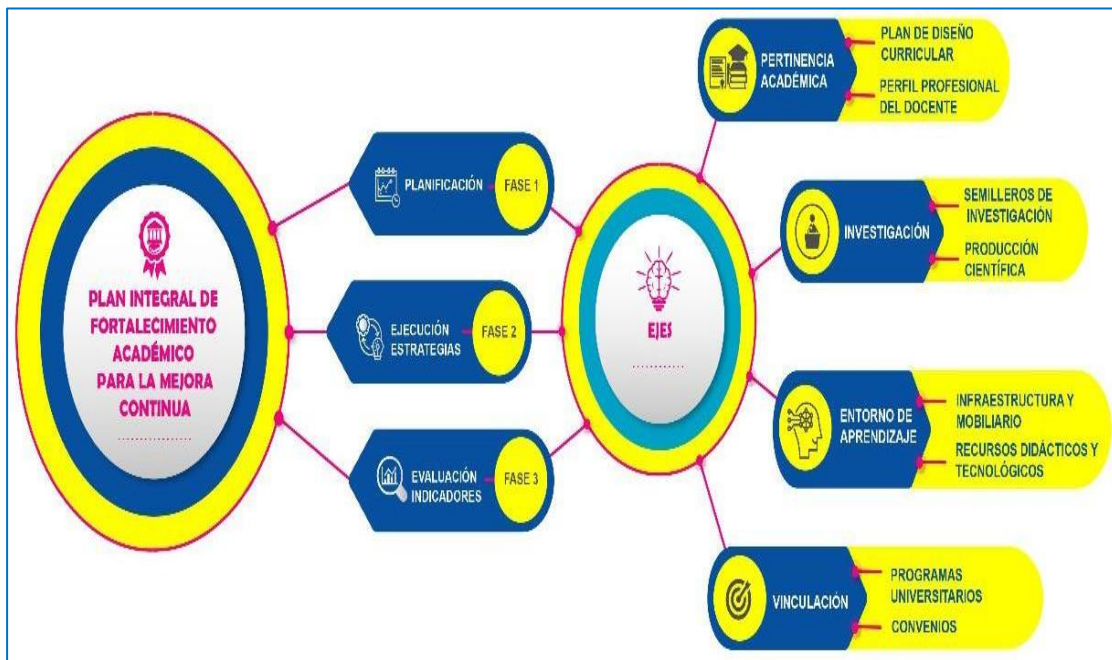
Un plan de fortalecimiento académico tiene muchas formas de presentación, pero en la presente propuesta consta de tres fases que son planificación de los procesos, ejecución de las estrategias y evaluación de indicadores de resultados, con esta estructura, se han establecido los elementos fundamentales que deberán fortalecerse, y que se encuentran fuertemente ligados entre sí, se evidencia la necesidad de establecer un esquema integrado que debe responder a la formación integral que



necesitan los estudiantes en cada área del conocimiento. Por ello, para alcanzar la calidad del servicio educativo, como propuesta se presenta el plan de fortalecimiento académico para la mejora continua, tal como se aprecia en la siguiente figura.

Figura 1

(P. I. F. A) - Plan integral de fortalecimiento académico para la mejora continua



Fuente: Elaboración Propia



### 3.2. Fases de la propuesta

#### 3.2.1. Fase 1: Planificación de procesos

Tabla 3. Esquema general de la Fase 1 – Planificación de Procesos

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

Fuente: Elaboración Propia



### 3.2.2. Fase 2: Ejecución de estrategias

En la fase 2 de este plan se ponen en práctica todas las acciones que se planificaron en la fase 1 para alcanzar la calidad del servicio educativo, es por esto que se desarrolla la siguiente estructura (tabla 4).

Tabla 4. Esquema general de la Fase 2 – Ejecución de Estrategias

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

Fuente: Elaboración Propia



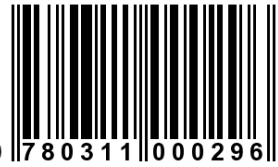
### 3.2.3. Fase 3: Evaluación de indicadores de resultados

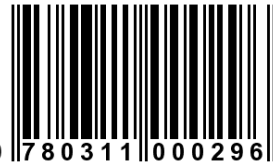
En la fase 3 de este plan y la ejecución de este se evalúa en cada dimensión, estos resultados permitirán aplicar el modelo de gestión de mejora continua, las debilidades y fortalezas serán establecidas y las oportunidades y amenazas identificadas, con lo que se podrá tomar las mejores decisiones que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

Tabla 5. Esquema general de la Fase 3 – Evaluación de indicadores de resultados.

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

Escala de valoración: Cumplimiento = C, incumplimiento= I





## **Capítulo IV. Evaluación de la factibilidad del Plan de fortalecimiento académico para la mejora continua**

### **4.1. Tipo y diseño de investigación**

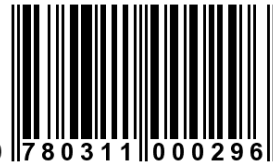
Los tipos de investigación utilizados se explicitan a continuación.

Según el propósito es aplicada, porque este tipo de investigación tiene como objetivo la transformación social, sus resultados son palpables y, para esto, hace uso de toda la información y recursos disponibles (Rivera, 2019).

Según el enfoque es mixta, porque se constituye en una importante y completa estrategia, con el uso coherente de los lineamientos de aplicación y estableciendo los protocolos pertinentes del proceso investigativo. En este sentido, los niveles de preocupación son en el ámbito cuantitativo y cualitativo, y a la naturaleza de cómo se obtiene la información (Moscoso, 2017, p. 640).

Según el alcance es descriptiva, porque en este alcance se intenta medir con la mayor precisión la data obtenida, es utilizada para describir las características de un hecho o fenómeno, y explicativa, porque se relacionan con investigaciones de temáticas actuales en todos los campos y disciplinas, para dar una explicación de las causas relevantes que incidirán en una problemática detectada e investigada (Díaz y Calzadilla, 2015, p. 119 y 120).

El diseño de investigación que se aplicó es no experimental, se trata de estudios en los que se desarrolla la investigación sin manipular las variables, tal como se dan en su contexto natural y, además, puede ser transversal o longitudinal (Sampieri y Mendoza, 2018, p.174).



## **4.2. Variables y operacionalización**

### **4.2.1. Variable independiente: plan integral de fortalecimiento académico**

Definición conceptual: es un documento que incluye las estrategias de acción de las capacidades institucionales, las mismas pueden variar considerablemente, dependiendo de qué aspectos o procesos específicos de la gestión se pretendan mejorar (Completa, 2016, p. 74).

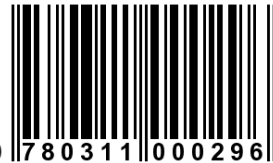
Definición operacional: parte de un diagnóstico que permite elaborar la planificación, para orientar la ejecución de las estrategias, las mismas que serán evaluadas, y de existir debilidades elaborar el plan de mejoramiento continuo, y sus dimensiones: planificación, ejecución, evaluación, plan de acción.

### **4.2.2. Variable dependiente: calidad del servicio educativo**

Definición conceptual: "... la calidad es la suma de esfuerzos orientados a alcanzar los estándares como mínimo nacionales, lo que permitiría el desarrollo de las sociedades, pero lograr esta calidad se constituye en un reto y debe ser asumida a través del impulso a la investigación, la mejora de la calidad docente y su real vinculación con la sociedad (Monarca y otros, 2019, p. 6).

Definición operacional: son las acciones orientadas a alcanzar los estándares, a través de la formación especializada de los docentes que sean capaces de generar nuevos conocimientos con el desarrollo de investigaciones, en un entorno de enseñanza aprendizaje que cumpla con las condiciones necesarias para proyectarse con la vinculación social y sus dimensiones son: calidad docente, investigación, entorno de aprendizaje, vinculación social.





### 4.3. Población y muestra

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

Tabla 6. Población de estudio

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Docentes	451	11.81
Estudiantes de los últimos 4 semestres	3117	81.64
Administrativos	250	6.55
Total	3818	100.00

Fuente: GTH-UTB. 2020. Elaboración Propia

La muestra es una parte o porción de la población, que es seleccionada a través de procedimientos probabilísticos o no probabilísticos (Otzen y Manterola, 2017, p. 227). Para el presente estudio se aplicará el muestreo probabilístico, siendo la unidad de análisis cada uno de los docentes, estudiantes y el personal administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo. La técnica del muestreo sirve para determinar el número de elementos que compondrán la muestra a ser estudiada (Carrillo, 2015, p.10).

Para hallar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas de variables cualitativas:

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



Nivel de Confianza al 95% = Z = **1.96**

Valor de P = **0.5**

Valor de Q = **0.5**

Error permitido % = E = **0.06**

Población = N = **3818**

**Tamaño de la Muestra = n = 249**

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica en la investigación permite analizar detalladamente las características de la problemática, a través de la observación y de instrumentos específicos para cada variable (Hernández y Mendoza, 2018, p. 486). Se aplicó la técnica de la encuesta on-line, utilizando (Google-Form). Asimismo, los instrumentos son las herramientas que se usan para la recolección de información, los que se componen por escalas para la medición (Hernández y Mendoza, 2018, p. 443). En la investigación se utilizó el cuestionario como un solo instrumento, en el cual se comprendió a las dos variables de estudios con sus dimensiones e indicadores.

#### **4.5. Procedimientos**

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



#### **4.6. Método de análisis de datos**

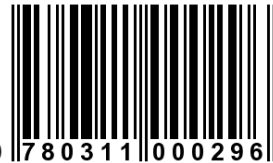
Los métodos de análisis de datos pueden variar dependiendo del enfoque de investigación. Por ejemplo, para los datos cualitativos, el investigador puede auxiliarse de programas de cómputo, pero para la investigación cualitativa existen programas especializados de estadística que buscan garantizar que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

#### **4.7. Aspectos éticos**

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

#### **4.8. Cuestionario aplicado**

1. Los manuales existentes en planificación contribuyen al plan de fortalecimiento académico
2. Los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico.
3. El diseño actual del plan de fortalecimiento académico contiene una estructura adecuada.
4. La universidad desarrolla talleres como parte de un plan de fortalecimiento académico.
5. El plan de fortalecimiento académico ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes.
6. El plan de fortalecimiento académico prevé estrategias adecuadas para asegurar el proceso de Enseñanza-Aprendizaje.
7. En la actualidad los docentes evalúan de acuerdo con un diseño institucional adecuadamente planificado.

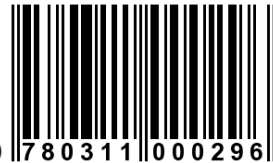


8. La evaluación del plan de fortalecimiento debe ser monitoreada permanentemente.
9. La percepción estudiantil sobre la forma de evaluar responde a una planificación adecuada.
10. Los indicadores de evaluación académica responden a un plan de fortalecimiento institucional.
11. Los resultados de la evaluación académica suponen la necesidad de un plan de acción.
12. Un plan de acción coherente con la realidad institucional permite tomar decisiones acertadas.
13. Un plan de acción con etapas debidamente articuladas contribuye al plan de fortalecimiento académico institucional.
14. Las recomendaciones académicas fortalecen el plan de acción institucional.
15. El actual perfil profesional de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo en la institución.
16. La experiencia profesional contribuye al eficiente desempeño docente en la institución.
17. El nivel actual de capacitación de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo.
18. El dominio de entornos académicos presenciales y virtuales de los docentes, actualmente son los adecuados.
19. En las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa.
20. En la institución se promueve la participación en eventos científicos como congresos o encuentros académicos.
21. Los docentes se preparan para presentar artículos científicos relevantes en la institución.
22. Se da las facilidades para participar en grupos de investigación y desarrollo promovidos en la institución.
23. La infraestructura universitaria actual refuerza el entorno de aprendizaje para la calidad educativa.



24. El equipamiento y mobiliario que posee la institución favorece al entorno de aprendizaje.
25. Actualmente la calidad del servicio educativo se apoya en un entorno de aprendizaje con recursos didácticos y tecnológicos.
26. La institución cuenta con zonas de esparcimiento para fortalecer las estrategias de aprendizajes.
27. La institución viene promoviendo programas de vinculación social con la comunidad.
28. Se está generando una bolsa laboral que vincule a los futuros profesionales con el sector empresarial público y privado.
29. Las prácticas preprofesionales evidencian la calidad educativa institucional como aporte al desarrollo social.
30. La institución cuenta con convenios interinstitucionales que vinculan a la universidad con la sociedad.

PREGUNTAS	TD	D	NO	A	TA
1. Los manuales existentes en planificación contribuyen al plan de fortalecimiento académico					
2. Los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico.					
3. El diseño actual del plan de fortalecimiento académico contiene una estructura adecuada.					
4. La universidad desarrolla talleres como parte de un plan de fortalecimiento académico.					
5. El plan de fortalecimiento académico ha previsto capacitaciones para docentes, administrativos y estudiantes.					
6. El plan de fortalecimiento académico prevé estrategias adecuadas para asegurar el proceso de Enseñanza-Aprendizaje.					
7. En la actualidad los docentes evalúan de acuerdo con un diseño institucional adecuadamente planificado.					
8. La evaluación del plan de fortalecimiento debe ser monitoreada permanentemente.					
9. La percepción estudiantil sobre la forma de evaluar responde a una planificación adecuada.					
10. Los indicadores de evaluación académica responden a un plan de fortalecimiento institucional.					
11. Los resultados de la evaluación académica suponen la necesidad de un plan de acción.					
12. Un plan de acción coherente con la realidad institucional permite tomar decisiones acertadas.					



13. Un plan de acción con etapas debidamente articuladas contribuye al plan de fortalecimiento académico institucional.					
14. Las recomendaciones académicas fortalecen el plan de acción institucional.					
15. El actual perfil profesional de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo en la institución.					

PREGUNTAS	TD	D	NO	A	TA
16. La experiencia profesional contribuye al eficiente desempeño docente en la institución.					
17. El nivel actual de capacitación de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo.					
18. El dominio de entornos académicos presenciales y virtuales de los docentes, actualmente son los adecuados.					
19. En las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa.					
20. En la institución se promueve la participación en eventos científicos como congresos o encuentros académicos.					
21. Los docentes se preparan para presentar artículos científicos relevantes en la institución.					
22. Se da las facilidades para participar en grupos de investigación y desarrollo promovidos en la institución.					
23. La infraestructura universitaria actual refuerza el entorno de aprendizaje para la calidad educativa.					
24. El equipamiento y mobiliario que posee la institución favorece al entorno de aprendizaje.					
25. Actualmente la calidad del servicio educativo se apoya en un entorno de aprendizaje con recursos didácticos y tecnológicos.					
26. La institución cuenta con zonas de esparcimiento para fortalecer las estrategias de aprendizajes.					
27. La institución viene promoviendo programas de vinculación social con la comunidad.					
28. Se está generando una bolsa laboral que vincule a los futuros profesionales con el sector empresarial público y privado.					
29. Las prácticas preprofesionales evidencian la calidad educativa institucional como aporte al desarrollo social.					
30. La institución cuenta con convenios interinstitucionales que vinculan a la universidad con la sociedad.					



#### 4.9. Principales resultados descriptivos

Tabla 7.

Los manuales existentes en planificación contribuyen al plan de fortalecimiento académico.

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

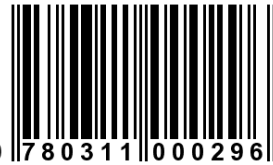
De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si los manuales existentes en planificación contribuyen al plan de fortalecimiento académico, al respecto un 3.22 % manifiestan estar totalmente en desacuerdo y un 6.02 % solo refieren estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 22.49 % no tiene muy en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

Tabla 8

El diseño actual del plan de fortalecimiento académico contiene una estructura adecuada.

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si el diseño actual del Plan de fortalecimiento académico contiene una estructura adecuada, al respecto un 3.62 % manifiestan estar totalmente en desacuerdo y un 9.64 % solo refieren estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 20.88 % no tiene muy en claro tal situación



y prefiere no opinar, mientras que un 42.17 % ante dicha afirmación refieren estar de acuerdo y finalmente el 23.69 % están totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 9

La universidad desarrolla talleres como parte de un plan de fortalecimiento académico.

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la universidad desarrolla talleres como parte de un Plan de fortalecimiento académico, un 5.22 % manifiestan estar totalmente en desacuerdo y un 7.23 % solo refieren estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 18.47 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar, mientras que un 42.57 % ante dicha afirmación refieren estar de acuerdo y finalmente el 26.51% están totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 10

El Plan de fortalecimiento académico prevé estrategias adecuadas para asegurar el proceso de Enseñanza-Aprendizaje.

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si el plan de fortalecimiento académico prevé estrategias adecuadas para asegurar el proceso de Enseñanza-Aprendizaje, al respecto un 3.21 % manifiestan estar totalmente en desacuerdo y un 4.82 % solo refieren estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 17.67 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar, mientras que un 47.79 % ante dicha afirmación





refieren estar de acuerdo y finalmente el 26.51 % están totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 11

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

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

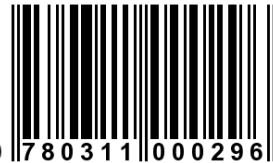
De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si en la actualidad los docentes evalúan 4 a un diseño institucional adecuadamente planificado, un 6.02 % manifiestan estar totalmente en desacuerdo y un 4.02 % solo refieren estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 10.84 % no tiene muy en claro tal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

Tabla 12

La evaluación del Plan de fortalecimiento debe ser monitoreada permanentemente.

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la evaluación del plan de fortalecimiento debe ser monitoreada permanentemente, al respecto un 4.42 % manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 2.81 % solo refieren estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 8.43% no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar,



mientras que un 43.78 % ante dicha afirmación refieren estar de acuerdo y finalmente el 40.56 % están totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 13

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la percepción estudiantil sobre la forma de evaluar responde a una planificación adecuada un 5.22 % manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 6.02 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 12.86 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar, mientras que un 55.02 % ante dicha afirmación refieren estar de acuerdo y finalmente el 20.88 % están totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 14

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si los resultados de la evaluación académica suponen la necesidad de un plan de acción, un 4.42 % manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 2.01 % solo refieren estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 16.46 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar, mientras que un



50.2 % ante dicha afirmación refieren estar de acuerdo y finalmente el 26.91 % están totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 15

Un plan de acción coherente con la realidad institucional permite tomar decisiones acertadas.

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

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

Tabla 16

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si un plan de acción con etapas debidamente articuladas contribuye al plan de fortalecimiento académico institucional, un 2.81 % manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 1.61 % solo refiere estar en



desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 12.04 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar, mientras que un 44.18 % ante dicha afirmación refieren estar de acuerdo y finalmente el 39.36 % están totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 17

Las recomendaciones académicas fortalecen el Plan de Acción Institucional.

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

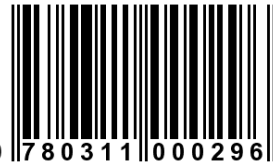
De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si las recomendaciones académicas fortalecen el Plan de Acción Institucional, un 2.41 % manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 1.61 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 11.24 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar, mientras que un 47.39 % ante dicha afirmación refiere estar de acuerdo y finalmente el 37.35 % están totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 18

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si el actual perfil profesional de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo en la institución, un 5.22 % manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 6.83 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 11.64 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no



opinar, mientras que un 46.99 % ante dicha afirmación refiere estar de acuerdo y finalmente el 29.32 % están totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 19

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la experiencia profesional contribuye al eficiente desempeño docente en la institución, un 3.61 % manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 4.82 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 7.23 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar, mientras que un 44.98 % ante dicha afirmación refiere estar de acuerdo y finalmente el 39.36 % está totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 20

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si el nivel actual de capacitación de los docentes garantiza la calidad del servicio educativo, un 4.02 % manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 10.04 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 10.44 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no



opinar, mientras que un 44.58 % ante dicha afirmación refiere estar de acuerdo, y finalmente el 30.92 % está totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 21

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

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

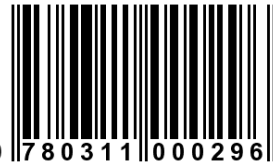
De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si el dominio de entornos académicos presenciales y virtuales de los docentes, actualmente son los adecuados, un 6.43 % manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 16.86 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 6.83 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar, mientras que un 49.8 % ante dicha afirmación refiere estar de acuerdo, y finalmente el 20.08 % está totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 22

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si en la institución se promueve la participación en eventos científicos como congresos o encuentros académicos, un 4.42% manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 2.81 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 8.84 % no tiene muy en claro tal situación y



prefiere no opinar, mientras que un 47.38 % ante dicha afirmación refiere estar de acuerdo y, finalmente el 36.55 % está totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 23

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

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

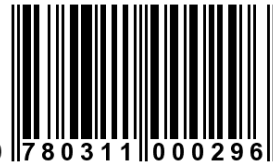
De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si los docentes se preparan para presentar artículos científicos relevantes en la institución, un 4.02 % manifiestan estar totalmente en desacuerdo y un 3.61 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 17.67 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar, mientras que un 45.78 % ante dicha afirmación refiere estar de acuerdo y, finalmente el 28.92 % está totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 24

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si se da las facilidades para participar en grupos de investigación y desarrollo promovidos en la institución, un 5.62 % manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 5.62 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 17.67 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no



opinar, mientras que un 42.17 % ante dicha afirmación refiere estar de acuerdo y finalmente el 28.92 % está totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 25

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la infraestructura universitaria actual refuerza el entorno de aprendizaje para la calidad educativa, un 9.23 % manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 18.88 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 8.84 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar, mientras que un 38.55 % ante dicha afirmación refiere estar de acuerdo y finalmente el 24.5 % están totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 26

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si el equipamiento y mobiliario que posee la institución favorece al entorno de aprendizaje, al respecto un 9.24 % manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 20.48 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 12.04 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no





opinar, mientras que un 36.55 % ante dicha afirmación refiere estar de acuerdo y finalmente el 21.69 % está totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 27

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si actualmente la calidad del servicio educativo se apoya en un entorno de aprendizaje con recursos didácticos y tecnológicos, un 5.62 % manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 14.06 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 10.44 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar, mientras que un 40.16 % ante dicha afirmación refiere estar de acuerdo y, finalmente el 29.72 % está totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 28

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la institución cuenta con zonas de esparcimiento para fortalecer las estrategias de aprendizajes, un 5.62 % manifiesta



estar totalmente en desacuerdo y un 13.66 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 14.86 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar, mientras que un 40.96 % ante dicha afirmación refiere estar de acuerdo y finalmente el 24.9 % está totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 29

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

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

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

Tabla 30

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si las prácticas pre profesionales evidencian la calidad educativa institucional como aporte al desarrollo social, un 3.21 % manifiestan



estar totalmente en desacuerdo y un 3.61 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 12.05 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar, mientras que un 42.98 % ante dicha afirmación refiere estar de acuerdo y finalmente el 38.15 % está totalmente de acuerdo con lo manifestado.

Tabla 31

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si la institución cuenta con convenios interinstitucionales que vinculan a la universidad con la sociedad, un 3.21 % manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 4.02 % solo refiere estar en desacuerdo con tal afirmación, asimismo un 24.9 % no tiene muy en claro tal situación y prefiere no opinar, mientras que un 39.76 % ante dicha afirmación refiere estar de acuerdo y finalmente el 28.11 % está totalmente de acuerdo con lo manifestado.

#### 4.10. Principales resultados inferenciales Principales resultados descriptivos

##### 4.10.1. Análisis inferencial: prueba Chi Cuadrado, normalidad, correlación

Prueba de hipótesis general

H0: El plan integral de fortalecimiento académico no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020.

H1: El plan integral de fortalecimiento académico se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020.



Tabla 32

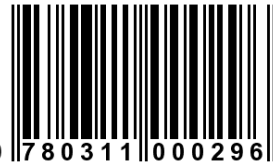
Tabla cruzada del plan integral de fortalecimiento académico Vs. calidad del servicio educativo

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

Tabla 33  
Pruebas de chi-cuadrado

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

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



Como el valor de sig. (valor crítico observado)  $0.000 < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; es decir, que el plan integral de fortalecimiento académico se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo.

#### Análisis de correlación

Correlación entre las variables plan integral de fortalecimiento académico y la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020.

Tabla 34  
Correlación de Rho de Spearman

Correlación de Rho de Spearman			
V. Independiente	V. Dependiente	Coefficiente de correlación	,867**
Plan integral de fortalecimiento académico	Calidad del servicio educativo	Sig. (bilateral)	,000
		N	249

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

En la tabla 34 se evidencia que la variable plan integral de fortalecimiento académico tiene una relación positiva alta con la variable calidad del servicio educativo ( $\text{rho}=.867^{**}$ ), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la inexistencia de una relación entre las variables.

Distribución de frecuencias y porcentajes de las variables plan integral de fortalecimiento académico frente a la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020.

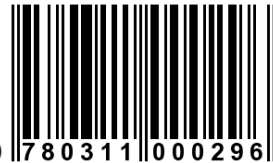


Tabla 35

Calidad del servicio educativo

		BAJO		MEDIO		ALTO		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Plan Integral de fortalecimiento académico	BAJO	9	<b>3.61</b> %	2	<b>0.80</b> %	0	<b>0.00</b> %	11	4.42
	MEDIO	3	<b>1.20</b> %	75	<b>30.12</b> %	17	<b>6.83</b> %	95	38.15
	ALTO	0	<b>0.00</b> %	20	<b>8.03</b> %	123	<b>49.40</b> %	143	57.43
	Total	12	<b>4.82</b> %	97	<b>38.96</b> %	140	<b>56.22</b> %	249	100.0 0

En la tabla se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de la variable plan integral de fortalecimiento académico frente a la variable calidad del servicio educativo, en la que se puede evidenciar los niveles alto y medio (49.40% y 30.12%) como los que predominan en esa relación.

Correlación entre la dimensión planificación y la variable la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020.

Tabla 36

Correlación de Rho de Spearman

Correlación de Rho de Spearman

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

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



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

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión planificación frente a la variable la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador, 2020.

Tabla 37

## Calidad del servicio educativo

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

En la tabla se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión planificación, frente a la variable calidad del servicio educativo, en la que se puede evidenciar los niveles alto y medio (47.79% y 27.71%) como los que predominan en esa relación.

Correlación entre la dimensión ejecución y la variable la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador, 2020.

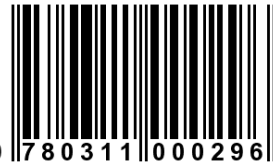


Tabla 38  
Correlación de Rho de Spearman

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

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

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

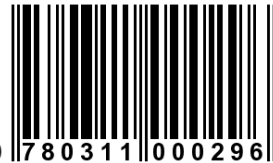
Tabla 39

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión ejecución frente a la variable la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020.

		Calidad del servicio educativo							
		BAJO		MEDIO		ALTO		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Ejecución	BAJO	8	<b>3.21</b> %	7	<b>2.81</b> %	1	<b>0.40</b> %	16	6.43
	MEDIO	3	<b>1.20</b> %	67	<b>26.91</b> %	16	<b>6.43</b> %	86	34.5 4
	ALTO	1	<b>0.40</b> %	23	<b>9.24</b> %	123	<b>49.40</b> %	147	59.0 4
	Total	12	<b>4.82</b> %	97	<b>38.96</b> %	140	<b>56.22</b> %	249	100. 00

En la tabla se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión ejecución, frente a la variable calidad del servicio educativo, en la que se





puede evidenciar los niveles alto y medio (49.4% y 26.91%) como los que predominan en esa relación.

Tabla 40

Correlación entre la dimensión evaluación y la variable la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador 2020.

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

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

En la tabla se evidencia que la dimensión evaluación tiene una relación positiva alta con la variable calidad del servicio educativo (rho=.753\*\*), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la inexistencia de una relación entre las variables.

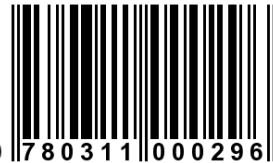


Tabla 41

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión evaluación frente a la variable la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador, 2020.

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

En la tabla se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión evaluación, frente a la variable calidad del servicio educativo, en la que se puede evidenciar los niveles alto y medio (51.0% y 22.89%) como los que predominan en esa relación.

Tabla 42

Correlación entre la dimensión plan de acción y la variable la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador, 2020.

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

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



En la tabla se evidencia que la dimensión plan de acción tiene una relación positiva moderada con la variable calidad del servicio educativo ( $\rho=0.565^{**}$ ), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la inexistencia de una relación entre las variables.

Tabla 43

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión plan de acción frente a la variable la calidad del servicio educativo en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador, 2020.

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

En la tabla se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión plan de acción, frente a la variable calidad del servicio educativo, en la que se puede evidenciar los niveles alto y medio (37.35% y 28.11%) como los que predominan en esa relación.

#### 4.11. Discusión de resultados

De los resultados presentados en la figura sobre si los procesos de planificación vigente contribuyen a un adecuado plan de fortalecimiento académico, un 43.78 % está de acuerdo, lo que está en correspondencia con lo manifestado por Completa (2016), quien establece que un plan es la hoja de ruta que debe seguir una institución para



mejorar sus procesos, que deberá incluir un diagnóstico exhaustivo que presenta las debilidades que serán reorientadas y fortalecidas. Asimismo, Robles y otros (2017) indican que un plan debe contar con un esquema flexible de acciones simplificadas que sean verificables para el análisis y toma de decisiones.

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

La evaluación en las instituciones de educación superior son procesos que proveen resultados objetivos que orientan la toma de decisiones, es así que la pregunta 10 sobre si los indicadores de evaluación académica responden a un plan de fortalecimiento institucional, al respecto un 53.01 % refiere estar de acuerdo y el 20.48% están totalmente de acuerdo con lo manifestado, en contraposición a los resultados obtenidos, Castillo y otros (2019) definen a la evaluación como un apoyo decisorio para quien gerencie, propiciando actividades de control en cada nivel con la finalidad de comparar lo planificado versus lo ejecutado. Asimismo, Ladrón de Guevara (2018) precisa que la evaluación de programas y los proyectos son planificaciones relacionadas. Un primer paso para la evaluación es un diagnóstico de la situación que vive la institución que se evaluará, por lo cual, evaluar el nivel de desempeño educativo



no solo será aplicable a los estudiantes, también se aplica a docentes y personal de apoyo.

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

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

De acuerdo con los datos obtenidos, y desagregados en la figura sobre si en las aulas se propicia la investigación formativa como parte de la mejora de la calidad educativa, al respecto un 51.81 % ante dicha afirmación refieren estar de acuerdo y finalmente el 26.1 % están totalmente de acuerdo con lo manifestado. Esto está en correspondencia con lo que León y otros (2017) afirman en relación con la investigación científica en el



contexto universitario que tiene como fin desarrollar conocimientos, impulsar avances con carácter innovador que permitan solucionar problemas del contexto.

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

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

En otro ámbito Andrade y otros (2018) exponen que los centros de educación superior podrán desarrollar la investigación fortaleciendo los aprendizajes de los estudiantes y su cultura de investigador motivándolos en la lectura, la indagación de problemáticas, así como la interacción con otros compañeros en las mismas aulas de clases.

Rappoport y Rodríguez (2019) afirman que los congresos son una oportunidad para aprender de los ponentes, pero también para entablar contactos que permitan intercambiar experiencias, y es que la investigación y la publicación científica son dos actividades íntimamente relacionadas, puesto que la primera no culmina cuando se obtienen los resultados o se entrega y defiende un informe final; sino que llega a su fin cuando se socializa el nuevo conocimiento. Por su parte, los indicadores de impacto



consideran la cantidad de citas que obtienen, y a partir del reconocimiento otorgado por otros investigadores. Al respecto León (2017) establece que es primordial la socialización de los resultados obtenidos en las investigaciones en revistas científicas en las principales bases de datos para el aumento del prestigio de los autores y un mayor desarrollo de un área del conocimiento.

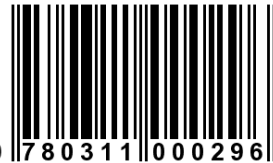
En la tabla en la que se expresan las opiniones sobre si la institución viene promoviendo programas de vinculación social, y al respecto un 46.58 % está de acuerdo y el 35.34 % está totalmente de acuerdo. Esto se relacionan con lo manifestado por García (2019) que refiere que la formación de profesionales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



## Referencias

- Abbas ALTabtabae, F. y Yusuf, F., (2019) Rgementole of Knowledge Management Processes in Improving Quality of Educational Services “Applied Study of Sample Views From Faculty Members in a Nukmber of Faculties of the university of THI-QAR”. International Journal of Management, 10 (5), 2019, págs. 115-127. <https://ssrn.com/abstract=3508735>
- Alvites, C. (2015). Creación e implementación de semilleros de investigación en la Dirección Universitaria de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas. Revista semestral de divulgación científica Hamut’ay. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5665696>
- Andrade, J., Lozano, N., Leiva, K. y Sepúlveda, M. (2018). Representaciones sociales sobre la admisión, permanencia y abandono de centros de investigación en la sucursal de la Universidad de San Buenaventura en Medellín, campus de Armenia. El Ágora U.S.B., 18 (1), 105-130. <http://www.scielo.org.co/pdf/agor/v18n1/1657-8031-agor-18-01-00105.pdf>
- Ansari, J. y Khan, N. (2020). Exploring the role of social media in collaborative learning the new domain of learning. Smart Learning Environments, 7(1) doi:10.1186/s40561-020-00118-7
- Araujo, M. (2016). Pertinencia académica profesional en la formación de docentes para Educación Inicial en el estado Trujillo: Una propuesta a partir de la investigación-acción. Revista Educere. 20 (65). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/356/35646429009/html/index.html>
- Arreola, R. (2019). Formación y evaluación docente basada en un perfil por competencias. Una propuesta desde la práctica reflexiva. Revista Educación, 43 (2). Universidad de Costa Rica. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/30898>
- Barreno, M., Barreno, Z. y Olmedo, A. (2018). La educación superior y su vinculación con la sociedad: referentes esenciales para un cambio. Revista Universidad y Sociedad. pp.40-45. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n3/2218-3620-rus-10-03-40.pdf>
- Becerra, A. (2019). Las cinco cuentas pendientes con la universidad española. Cadena Ser. [https://cadenaser.com/ser/2019/09/22/sociedad/1569137230\\_616613.html](https://cadenaser.com/ser/2019/09/22/sociedad/1569137230_616613.html)
- Blog Calidad y Excelencia (27 de noviembre de 2019). EFQM 2020 Principales cambios en el nuevo Modelo Europeo de Excelencia Madrid. ISOTools Excellence.





<https://www.isotools.org/2019/11/27/efqm-2020-principales-cambios-en-el-nuevo-modelo-europeo-de-excelencia-se-renueva/>

Boroel, B. y Arámburo, V. (2016). El posicionamiento del docente ante la formación en valores en la educación superior. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. pp. 463-482. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v7n13/2007-7467-ride-7-13-00463.pdf>

Bournissen, J. (2019). Modelo pedagógico para la Facultad de Estudios Virtuales de la Universidad Adventista de La Plata. Argentina. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/402708/tjmb1de%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carrillo, A. (2015) Población y Muestra. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>

Castañeda, G. (2015). Percepción de la planificación de unidades didácticas de docentes del área de Ciencia, Tecnología y Ambiente secundaria en instituciones educativas de Abancay, Apurímac. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú. <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/125>

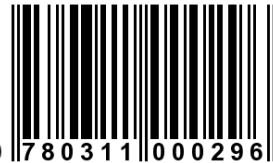
Castillo, J., Erazo, J., Narváez, C. y Torres, M. (2019). Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial. Visionario Digital, 3(2.1.), 159-188. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/551?articlesBySameAuthorPage=3>

Cisneros, P. y Mendoza, K. (2018) Vinculación Universidad - Sociedad: espacio para generar creatividad e innovación. Revista Killkana Sociales. 2(2), pp. 53-58. [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v2i2.304](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i2.304)

Club Excelencia en Gestión (2017). Transformarse no es una opción. Es una necesidad en todos los sectores y en todos los tamaños de empresas. <https://www.clubexcelencia.org/conocimiento/modelo-efqm>

Completa, E. (2016). State capacity, capacity gaps and institutional strengthening. Análisis Político, 29(87), 60-76. <http://www.scielo.org.co/pdf/anpol/v29n87/v29n87a03.pdf>

Consejo de Evaluación, acreditación, y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (diciembre de 2017). Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje de Carreras. [https://www.utmachala.edu.ec/archivos/filesportal/2019/EVALUACION/Modelo\\_Generico\\_Evaluacion\\_entorno\\_aprendizaje\\_dic\\_2017.pdf](https://www.utmachala.edu.ec/archivos/filesportal/2019/EVALUACION/Modelo_Generico_Evaluacion_entorno_aprendizaje_dic_2017.pdf)



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

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

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

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

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

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

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

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

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

Holmes, B. (2020). Re-imagining Research: A Bold Call, but Bold Enough? Comment on “Experience of Health Leadership in Partnering with University-Based Researchers in Canada: A Call to ‘Re-Imagine’ Research”. *International Journal of Health Policy and Management* , 9 (12), 517-519. doi: 10.15171 / ijhpm.2019.139



- Ivanova, D. H., Goray, O. V., Horbachova, N. I., Krukovska, I. M., & Poplavska, S. D. (2020). The objectives and practical aspects of quality assurance system of higher education. *International Journal of Higher Education*, 9(7), 119–129. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n7p119>
- Jacques, V. y Boisier, G. (2019). La calidad en las instituciones de educación superior. Una mirada crítica desde el institucionalismo. *Revista Educación*. Universidad de Costa Rica. [https://www.researchgate.net/publication/331812423\\_La\\_calidad\\_en\\_las\\_instituciones\\_de\\_educacion\\_superior\\_Una\\_mirada\\_critica\\_desde\\_el\\_institucionalismo](https://www.researchgate.net/publication/331812423_La_calidad_en_las_instituciones_de_educacion_superior_Una_mirada_critica_desde_el_institucionalismo)
- Ladrón de Guevara, M. (2018). UF1948.Programación, ejecución y difusión de proyectos educativos en el tiempo libre. Editorial Tutor Formación. Madrid. <https://bv.unir.net:3555/es/ereader/unir/105976>
- La Verde, G., Roca, V., & Pugliese, M. (2019). Quality assurance in planning a radon measurement survey using PDCA cycle approach: What improvements? *International Journal of Metrology and Quality Engineering*, 10 doi:10.1051/ijmqe/2019004
- Leiva, J. Aristegui, R. y Sanhueza, J. (2020). Actualización de la planificación estratégica. Blog del Instituto diálogos e indagación apreciativa. <http://www.institutoideia.es/indagacion-apreciativa/historias-reales-historias-de-exito/actualizacion-de-la-planificacion-estrategica/>
- León, J. Espinoza, C. y Espinoza, C. (2017). Uso de la información científica y tecnológica en la investigación y la innovación. Cienfuegos, Cuba: Editorial Universo Sur. <https://bv.unir.net:3555/es/ereader/unir/71782>
- Ley Orgánica de Educación Superior, Loes, (2010). <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- Magaña, D., Aguilar, N., Aquino, S. (2017). Calidad en la Educación Superior: Un modelo de medición. *Revista Internacional Administración & Finanzas* Vol. 10, Nº. 2, 53-66. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3039748](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3039748)
- Mañú, J. y Goyarrola, I. (2016). Docentes competentes: por una educación de calidad. Madrid, Spain: Narcea Ediciones. <http://www.redage.org/publicaciones/docentes-competentes-por-una-educacion-de-calidad>
- Miyahira, A. (2019). La investigación formativa y la formación para la investigación en el pregrado. *Revista Médica Herediana*, <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/1010?articlesBySameAuthorPage=2>



Modelo de evaluación externas de universidades y escuelas politécnicas. (2019). CASES. Consejo de aseguramiento de la calidad de la educación superior.

[https://www.caces.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/12/3.-Modelo\\_Eval\\_UEP\\_2019\\_compressed.pdf](https://www.caces.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/12/3.-Modelo_Eval_UEP_2019_compressed.pdf)

Monarca, H., Gorostiaga, J. y Pericacho, F. (2019). Calidad de la educación: aportes de la investigación y la práctica. Madrid. Ed. Dykinson.  
<https://bv.unir.net:3555/es/ereader/unir/113166>

Montero, O. (15 de enero de 2018). Reforma urgente a nuestro sistema de educación superior. Diario El telégrafo.  
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/reforma-urgente-a-la-educacion-superior>

Moreno, J. (2020). Relationship between university education in strategic management and chess in a both learning process: an approach across learning paths. Business, Management and Education, 18(2): 226–246.  
<https://doi.org/10.3846/bme.2020.12369>

Moscoso, J. (2017). Los métodos mixtos en la investigación en educación: hacia un uso reflexivo. Cuadernos de Pesquisa, 47 (164), 632-649.  
<https://dx.doi.org/10.1590/198053143763>

Olaskoaga, L., Marúm, E., y Partida, I. (2015). La diversidad semántica y el carácter político de las nociones de calidad en la Educación Superior de México. Revista de la Educación Superior. Vol. XLIV (1); No. 173.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v44n173/v44n173a4.pdf>

Orozco, A. (2017). El impacto de la capacitación. México, D.F, México: Editorial Digital UNID. [shorturl.at/hvyKM](http://shorturl.at/hvyKM)

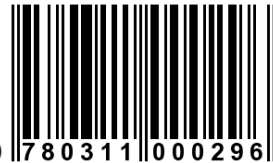
Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227-232.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Pacheco, J., Teijeiro-álvarez, M., and García-álvarez, M. (2020). Sustainable development in the economic, environmental, and social fields of ecuadorian universities. Sustainability (Switzerland), 12(18) doi:10.3390/SU12187384

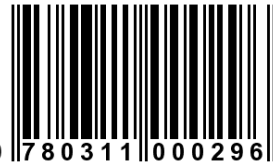
Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia. (29 de noviembre de 2019). EFQM 2020. Principales cambios en el nuevo Modelo Europeo de Excelencia.  
<https://www.arnaut.es/wp-content/uploads/2014/08/ader-modelo-efqm.pdf>



- Quesada, M. (2019). Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífica central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas. *Revista Educación*, 43 (1), 1-35. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v43n1/2215-2644-edu-43-01-00293.pdf>
- Rappoport, S. y Rodríguez, M. (2019). *Presentación de Calidad de la Educación: Debates, investigaciones y prácticas*. Editor: Dykinson. UAM. Departamento de Didáctica y Teoría de la Educación. <https://www.dykinson.com/libros/calidad-de-la-educacion-debates-investigaciones-y-practicas/9788413241821/>
- Rivadeneira, L., Rivera, D., Sedeño, V., López, C., Soto, E., (2016). La capacitación del profesorado universitario. *Revista Tendencias Pedagógicas*. Departamento de Ciencias de la Salud, Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (México). <https://n9.cl/bn76>
- Rivera, C. (2019). *Investigación básica e investigación aplicada*. Singer Island: Newstex. Blogs, Podcasts, & Websites. UNIR Universidad Internacional de la Rioja. <https://bv.unir.net:2257/docview/2253960884?pq-origsite=summon>
- Robles, R., Serrano, H., Serrano, G., Gaibor, F., Armijo, G. y Fernández, A. (2017), Retos de la planificación estratégica en instituciones de salud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 36(3). <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v36n3/ibi18317.pdf>
- Rodríguez, M., Rivadulla, J. (2017). Percepciones sobre la educación de personas adultas. Análisis de la formación, la práctica docente y el perfil profesional. *Revista Educar*, 54/2 431-448. <https://doi.org/10.5565/rev/educar.898>
- Romero, P. (2017). *La Planificación Estratégica y su influencia en la Calidad de la Gestión Educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/56>
- Romillo, A. y Polaino, C. (2019). Aplicación del modelo de gestión pirámide del desarrollo universitario en la universidad de Otavalo, Ecuador. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-50062019000100003&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-50062019000100003&lng=es&nrm=iso)
- Rubio, M. Vilá, R. y Berlanga, S. (2015). La investigación formativa como metodología de aprendizaje en la mejora de competencias transversales, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 196. pp.177 – 182 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815040239>



- Sánchez, D. (2018). Ideas en Educación II. Definiciones en Tiempos De Cambio. Ediciones UC. <https://n9.cl/gjz5>
- Sanz, E. (s.f.). Las fases de la ejecución de un proyecto. Consultores Documentales. <https://sorprendemos.com/consultoresdocumentales/?p=347>
- Salas-Rueda, R. (2018). Use of the Deming cycle to ensure quality in the educational process on mathematics. CIENCIA UNEMI, 11(27), <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/781>
- Stosic, L. (2015), College of professionals studies educator, Aleksinac Serbia. The importance of educational technology in teaching. Vol.3. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5109037>
- Tardif, M. y Cantón Mayo, I. (2018). Identidad profesional docente. Madrid, Spain: Narcea Ediciones. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=710593>
- Turpo-Gebera, O., Quispe, P., Mango, L., y Gonzales-Miñán, M. (2020). La investigación formativa en la universidad: sentidos asignados por el profesorado de una Facultad de Educación. Educação e Pesquisa, 46, e215876. Epub January 20, 2020. <https://dx.doi.org/10.1590/s1678-4634202046215876>
- Terrones, E. (24 de abril de 2016). La teoría de la calidad educativa y las universidades. Blog de Eudoro Terrones Negrete. <http://eudoroterrones.blogspot.com/2016/04/la-teoria-de-la-calidad-educativa-y-las.html>
- Torres, A. (11 de junio de 2018). El éxito del Modelo Educativo en Canadá, donde los profesores no se eligen en oposiciones. El Periódico El País. [https://elpais.com/economia/2018/05/28/actualidad/1527526183\\_441482.html](https://elpais.com/economia/2018/05/28/actualidad/1527526183_441482.html)
- Torres, E. (20 de octubre de 2019). Impacto de total quality management en el desempeño organizativo. Revista Investigación & Desarrollo. <http://www.upb.edu/revista-investigacion-desarrollo/index.php/id/article/view/197>
- Torres, S., Ruíz, D. y Meza, L. (21 de febrero de 2017). Infraestructura y equipamiento tecnológico en los doctorados consolidados de Conacyt: una mirada desde las políticas públicas y los académicos. Revista iberoamericana de educación superior. vol.8. México. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2991/299149615001/index.html>
- Tyurikov, AG, Zubets, AN, Razov, PV, Amerslanova, AN y Savchenko, NV (2019). Modelo de evaluación de la calidad y demanda de servicios educativos



considerando la opinión de los consumidores. *Reseñas de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7 (6), 160–168. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7632>

Tzavidas, I., Enevoldsen, P. and Xydis, G. (2020). A University-industry knowledge transfer online education approach via a cloud- based database global solution. Tzavidas et al. *Smart Learning Environments*. <https://doi.org/10.1186/s40561-020-00128-5>

Universidad Técnica de Babahoyo (6 de mayo de 2016). Acta de la sesión extraordinaria N° 07 del H. Consejo Universitario. <https://drive.google.com/file/d/0BwIXXoT3SKaSeGQ0NWt2djFGOUk/view>

Urbani, C. (24 de agosto de 2020). Teacher Continuing Professional Development and Team-Working Competences: A Case Study From Italy. *International Journal for Research in Vocational Education and Training (IJRVET)*. Vol. 7(2), 237–255. <https://doi.org/10.13152/IJRVET.7.2.6>

Uzunboylu, H. Ozdamli, F. Ozcinar, Z. (2020). Usability Evaluation of Open Source Learning. [https://thesai.org/Downloads/Volume11No6/Paper\\_52-Usability\\_Evaluation\\_of\\_Open\\_Source\\_Learning\\_Management.pdf](https://thesai.org/Downloads/Volume11No6/Paper_52-Usability_Evaluation_of_Open_Source_Learning_Management.pdf)

Vasiljeva, M., Ponkratov, V., Volkova, T., Khairova, S., Nikitina, N., Dudnik, O. Elyakova, I. (2020). The Development of Scientific Activity in Russian Universities. *Journals of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6 (4), 110. doi: 10.3390/joitmc6040110

Villalba, J., y González, S. (2017). La importancia de los semilleros de investigación. *Prolegómenos*, 20(39), 9-10. Retrieved December 10, 2020, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-182X2017000100001&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-182X2017000100001&lng=en&tlng=es).

Vizuite, J., Viera, A., Peralvo, C. (2016). Perfil profesional del docente de Educación Básica en El Ecuador. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*. 7 (6), págs. 127-134. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6672795>

Wang, L. (2019). Analysis of application of big data in college education management. Paper presented at the *Journal of Physics: Conference Series*, 1314(1) doi:10.1088/1742-6596/1314/1/012220.

Zavala, E., y Angélica, V. (2017). Planificación estratégica en la organización y gestión de servicios sociales. *Voces Desde El Trabajo Social*, 5(1), 69-98. [https://www.researchgate.net/publication/326662180\\_Planificacion\\_estrategica\\_en\\_la\\_organizacion\\_y\\_gestion\\_de\\_servicios\\_sociales\\_la\\_transformacion\\_administrativa\\_en\\_el\\_trabajo\\_social](https://www.researchgate.net/publication/326662180_Planificacion_estrategica_en_la_organizacion_y_gestion_de_servicios_sociales_la_transformacion_administrativa_en_el_trabajo_social)



Zhang, Q., Jiang, S., Liu, R., & Liu, H.(2020).An Integrated Decision-Making Model for Analyzing Key Performance Indicators in University Performance Management. Matemáticas 2020, 8, 1729. <http://dx.doi.org/10.3390/math8101729>







# Plan integral de fortalecimiento académico para mejorar la calidad del servicio educativo universitario



## Editorial Tecnocientífica Americana

**Domicilio legal:** calle 613nw 15th, en Amarillo, Texas. **ZIP:** 79104

Estados Unidos de América, 12 de febrero 2022

La Editorial Tecnocientífica Americana se encuentra indizada o referenciada en las siguientes bases de datos:

