

# ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

PLAN DE MEJORA EDUCATIVA PARA FORTALECER LA  
CALIDAD DEL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN  
EL PROGRAMA DE PREGRADO ADULTO TRABAJADOR  
DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL DISTRITO DE SJL

Trabajo de Investigación para optar el grado de Maestro en:  
Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

**Autores:**

Bach. Cardenas Torres, Luis Ricardo

Bach. Morocho Flores, Geraldo

**Asesor:**

Mg. Jaime William Zárate Aguilar

Lima - Perú

2019

## RESUMEN

Son muchos los cambios que el mundo está experimentando y de forma acelerada; dentro de éstas el enfoque en la calidad es uno de los aspectos que resultan relevantes para todos aquellos profesionales vinculados a la gestión, y este aspecto toma mayor relevancia si lo orientamos hacia el aspecto educativo, actividad fundamental para lograr el anhelado desarrollo humano y la mejora sustancial de la educación del Perú.

Habiéndose creado en el Perú una entidad que se encarga de normar los aspectos relacionados con la calidad en educación, y habiendo señalado esta entidad los criterios e indicadores que sirven para medir la calidad de la educación universitaria, es el objetivo de esta investigación precisar aquellas acciones que le permitan a una universidad privada ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho (Lima) iniciar las acciones más eficaces en el logro de mejorar sus prácticas en función de los estándares de calidad.

Se presenta finalmente una propuesta de acciones orientadas al cumplimiento de la política de calidad de dicha institución de educación universitaria.

## ABSTRACT

There are many changes that the world is experiencing and in an accelerated way; within these, the focus on quality is one of the aspects that are relevant for all those professionals linked to management, and this aspect becomes more relevant if we focus on the educational aspect, a fundamental activity to achieve the desired human development in our countries.

Having created an entity in Peru that is responsible for regulating aspects related to quality in education, and having identified this entity criteria and indicators that serve to measure the quality of university education, it is the objective of this research to specify those actions that allow a private university located in the district of San Juan de Lurigancho (Lima) to initiate the most effective actions in the achievement of improving its quality standards.

Finally, a proposal of actions oriented towards compliance with the quality policy of said university education institution is presented.

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
RESUMEN.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ABSTRACT .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CAPÍTULO I. EXECUTIVE SUMMARY .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.1. Miembros del equipo .....	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Identificación de la institución de referencia .....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA O NECESIDAD DE MEJORA.....	¡ERROR!
<b>MARCADOR NO DEFINIDO.</b>	
2.1. Identificación del problema.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Objetivo general de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Objetivos específicos de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
2.4. Justificación del problema .....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3.1. Calidad .....	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Servicio.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Calidad de servicio .....	¡Error! Marcador no definido.
3.4. Calidad de la educación .....	¡Error! Marcador no definido.
3.5. Competencia .....	¡Error! Marcador no definido.
3.6. Modelo de calidad .....	¡Error! Marcador no definido.
3.6.1. Dimensiones del modelo .....	¡Error! Marcador no definido.
3.6.2. Factores del modelo .....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ..	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4.1. Tipo de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Enfoque de la investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
4.3. Método de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
4.3.1. Población.....	¡Error! Marcador no definido.
4.3.2. Muestra.....	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO V. PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA .....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

5.1. Antecedentes del problema..... ¡Error! Marcador no definido.

5.2. Diagnóstico..... ¡Error! Marcador no definido.

5.2.1. De la satisfacción de los estudiantes ..... ¡Error! Marcador no definido.

5.2.2. De la capacitación específica ..... ¡Error! Marcador no definido.

5.2.3. De la incidencia ..... ¡Error! Marcador no definido.

5.2.4. Diagnóstico a través del Diagrama de Ishikawa ..... ¡Error! Marcador no definido.

5.2.5. Los indicadores base..... ¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORA.....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

SUMILLA DEL PROGRAMA: .....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

CONTENIDOS DEL PROGRAMA: .....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

ESTRATEGIA METODOLÓGICA: .....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

CAPÍTULO VII. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

REFERENCIAS .....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

ANEXOS..... 6

ANEXO N° 1 ..... ¡Error! Marcador no definido.

ANEXO N° 2 ..... ¡Error! Marcador no definido.

ANEXO N° 3

¡Error! Marcador no definido.

## REFERENCIAS

- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2da Edición) México: Pearson Educación
- Camisón, C. & Cruz, S. & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación
- Colegiado Nacional de Desarrollo Educativo, Cultural y Superación Profesional del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación. (2013). *Una Mirada a las Teorías y Corrientes Pedagógicas Compilación*. México
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. (2010). *Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional Universitaria*. Lima: CONEAU. Separata Especial: Diario Oficial El Peruano, sábado 25 de diciembre de 2010
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. (3ra Edición) México D.F.: McGraw-Hill Interamericana
- Hernández Sampieri, R. (1998). *Metodología de la Investigación*. (2da Edición) México D.F.: McGraw-Hill Interamericana
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012). *Boletín Especial N° 23: Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población Total por Sexo de las Principales Ciudades, 2000-2015*. Lima: INEI
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014). *Una Mirada a Lima Metropolitana*. Lima: INEI
- Pimienta Nieto, J. H. (2008). *Evaluación de los Aprendizajes: Un Enfoque Basado en Competencias*. México: Pearson Educación
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*. Lima: SINEACE
- Yamada Fukusaki, G. & Castro, J. & Asmat, R. (2013). *Inversión en Educación e Ingresos Laborales: Más Allá de la Ecuación de Mincer*. Lima: Universidad del Pacífico