Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Capacitación docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora

Alexsandra Mariapia Canales Arrascue

Asesora

Dra. Julia Marina Bravo Montoya



Huacho – Perú
2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

Escuela de Posgrado

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Alexsandra Mariapia Canales Arrascue	70523998	02/09/2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Dra. Julia Marina Bravo Montoya	15724272	Https://orcid.org/0000-0002-2286-1827
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Dra. Delia Violeta Villafuerte Castro	15744241	Https://orcid.org/0000-0002-7442-467X
M(a). Angelica Soledad Poma Salazar	15759078	Https://orcid.org/0009-0007-8661-508X
M(a). Eliaan Nathalie Carquin Mejía	45004366	Https://orcid.org/0009-0005-7178-859X

ALEXSANDRA MARIAPIA CANALES ARRASCUE (202...

CAPACITACIÓN DOCENTE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTIN...

DGI-POSGRADO 2026

Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3625553626

Fecha de entrega
10 ago 2026, 11:51 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
10 ago 2026, 12:06 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Borrador_Canales.pdf

Tamaño del archivo
1.2 MB

71 páginas

12.367 palabras

70.686 caracteres

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencia excluida

Fuentes principales

15% Fuentes de Internet
6% Publicaciones
13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mi familia**.**

Alexsandra Mariapia Canales Arrascue

AGRADECIMIENTO

A mis maestros.

Alexsandra Mariapia Canales Arrascue

ÍNDICE

Dedicatoria……..….III

Agradecimiento…….…….……..IV

Índice…….……...V

Resumen……..…….VI

Abstract……..……..……..……VII

Introducción……..VIII

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática 15

1.2. Formulación del problema..... 16

1.2.1. Problema general 16

1.2.2. Problemas específicos 16

1.3. Objetivos de la investigación..... ..16

1.3.1. Objetivo general 16

1.3.2. Objetivos específicos 16

1.4. Justificación de la investigación 17

1.5 Delimitaciones del estudio 18

1.6. Viabilidad del estudio 18

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación 19

2.1.1. Investigaciones internacionales 19

2.1.2. Investigaciones nacionales 21

2.2 Bases teóricas 23

2.3 Definición de términos básicos 38

2.4 Hipótesis de la investigación 38

2.4.1 Hipótesis general 38

2.4.2 Hipótesis específicas 38

2.5 Operacionalizacion de las variables 39

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico 42

3.2 Población y muestra 42

3.2.1 Población 42

3.2.2 Muestra 42

3.3 Técnica de recolección de datos 42

3.4 Técnicas para el Proceso de la Información……....42

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados..... 45

4.2 Contrastación de Hipótesis.....51

CAPÍTULO V:

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de los Resultados**…….....……....54**

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones**…….....……55**

6.2 Recomendaciones…….....…..…….56

CAPITULO VII

REFERENCIAS

5.1. Fuentes bibliográficas..... ..57

5.2. Fuentes Hemerográficas 58

5.3. Fuentes electrónicas 48

ANEXOS

Anexos..... 62

3.4 Matriz de consistencia 64

RESUMEN

El camino que elegimos para realizar esta investigación fue el método descriptivo, esto significa que nuestra labor principal no fue cambiar nada en la realidad, sino recoger y organizar la mayor cantidad de información detallada posible.

Población:

Para esta investigación, el grupo completo que tomamos en cuenta, es decir, la población total de estudio, estuvo conformado por todos los alumnos que se encontraban durante el periodo académico analizado, componen esta población fue de: 450 estudiantes de la facultad de educación.

Muestra

La muestra es el grupo de personas más pequeño que elegimos para trabajar, lo que nos permite examinarla directamente y usar sus respuestas para entender y sacar conclusiones sobre toda la población, en este caso sumaron un total de: 38 estudiantes del VIII ciclo de la escuela de inicial.

Técnica de recolección de datos

Para obtener la información principal y esencial para esta tesis, utilizamos dos encuestas ya establecidas, que fueron diseñadas previamente con el propósito específico de medir nuestras dos variables de estudio: la capacitación de los profesores y la calidad del servicio académico.

Palabras Claves: Capacitación docente, la calidad del servicio y tecnología.

ABSTRACT

The approach we chose for this research was the descriptive method. This means that our main task was not to change anything in reality, but rather to collect and organize as much detailed information as possible.

Population:

For this research, the entire group we considered, that is, the total study population, consisted of all the students enrolled during the analyzed academic period. This population comprised 450 students from the Faculty of Education.

Sample:

The sample is the smallest group of people we chose to work with, allowing us to examine them directly and use their responses to understand and draw conclusions about the entire population. In this case, the sample consisted of 38 students from the eighth cycle of the preschool.

Data Collection Technique:

To obtain the main and essential information for this thesis, we used two pre-established surveys, which were designed specifically to measure our two study variables: teacher training and the quality of academic services.

Keywords: Teacher training, quality of service, and technology.

INTRODUCCION

En el corazón de toda institución de educación superior late la calidad del servicio académico que ofrece a sus estudiantes, no se trata solo de tener buenas instalaciones o planes de estudio modernos, sino se trata de asegurar que la experiencia de aprendizaje sea realmente transformadora y valiosa, en este panorama, el profesorado universitario juega un papel absolutamente fundamental, puesto que ellos son el motor y el rostro de la universidad en el aula.

Para que este motor funcione con la máxima eficiencia y ofrezca el mejor rendimiento, es esencial la capacitación y el desarrollo continuo de los docentes, hoy en día, el conocimiento evoluciona a una velocidad impresionante, las tecnologías cambian constantemente y, lo más importante, las necesidades y las formas de aprender de los estudiantes son cada vez más diversas, por ello, la universidad tiene la responsabilidad de brindar a sus profesores las herramientas y los espacios necesarios para que actualicen no solo sus saberes disciplinares, sino también sus estrategias pedagógicas y el manejo de recursos didácticos innovadores.

Cuando una universidad invierte seriamente en el desarrollo de sus profesores, el impacto se refleja directamente en la experiencia del estudiante, u docente bien preparado es capaz de motivar, de diseñar clases más dinámicas, de evaluar de manera justa y formativa, y de crear un ambiente de aprendizaje más rico y significativo, por ello, la capacitación no es un gasto, sino una inversión estratégica que impulsa la excelencia académica, este trabajo explorará la profunda conexión que existe entre la formación permanente del profesorado y el logro de altos estándares en la calidad del servicio educativo que toda universidad aspira a ofrecer.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

Actualmente, las universidades de todo el mundo se encuentran en una encrucijada, la sociedad espera que estas instituciones no solo otorguen títulos, sino que preparen a profesionales que puedan adaptarse rápidamente a un mercado laboral en constante evolución, el desafío central radica en que, a pesar de tener a profesores que son eminencias en sus campos de conocimiento, muchos aún utilizan métodos de enseñanza tradicionales que ya no conectan con la forma en que los estudiantes de hoy aprenden.

Se ha generado una brecha significativa: la excelencia en la disciplina no siempre se traduce en excelencia pedagógica, por ello, la capacitación docente continua se vuelve crucial, pero a menudo falla al enfocarse en teoría obsoleta en lugar de proporcionar herramientas prácticas e inmediatas que ayuden al profesor a gestionar la tecnología y a motivar a su grupo de alumnos, hoy en día el mundo demanda que el profesor deje de ser un mero transmisor de información y se convierta en un diseñador de experiencias de aprendizaje valiosas.

En el Perú, esta problemática global se agrava con factores internos que limitan la mejora, si bien se han implementado procesos rigurosos para licenciar y asegurar la calidad de las instituciones, el impacto en la práctica diaria del aula no es uniforme, el primer obstáculo es el tiempo y la carga de trabajo del profesor, muchos de los cuales tienen que equilibrar múltiples trabajos o una dedicación académica muy exigente, lo que les impide tener espacio real para formarse o aplicar nuevas metodologías.

Además, no siempre se exige o se proporciona al profesorado una formación pedagógica sólida; por lo tanto, las clases pueden caer en la repetición pasiva de contenidos, perdiendo la oportunidad de desarrollar el pensamiento crítico y la capacidad de análisis en el estudiante, cuando no hay incentivos claros ni programas de desarrollo docente que realmente

respondan a estas necesidades, se genera desmotivación y un estancamiento en la calidad del servicio.

Esta realidad, a la larga, afecta la capacidad de la universidad para entregar profesionales plenamente competentes y, por ende, cuestiona la calidad de la educación superior que se ofrece en el país.

Formulación del problema.

1.2. Problema general.

¿Cómo se relaciona la capacitación docente con la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho?

1.2.1. Problemas específicos.

¿Cómo se relaciona el conocimiento docente con la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho?

¿Cómo se relaciona la metodología docente con la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho?

¿Cómo se relaciona el manejo de la tecnología del docente con la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo general.

Identificar la relación entre la capacitación docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre el conocimiento docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho

Identificar la relación entre la metodología docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho

Identificar la relación entre el manejo de la tecnología del docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho

1.4 Justificación

Justificación Teórica

El estudio sobre la relación entre la capacitación del profesorado y la calidad universitaria se justifica profundamente en el ámbito teórico, al entender que el docente no es un mero costo operativo, sino el activo más valioso de la institución, esta perspectiva se fundamenta en la Teoría del Capital Humano, la cual postula que invertir en el desarrollo de las habilidades y el conocimiento del profesorado universitario es una estrategia clave que incrementa directamente el valor y la excelencia del servicio educativo ofrecido; un profesor más capaz resulta en una enseñanza de mayor calidad, lo que mejora la experiencia y los resultados del estudiante, la investigación no solo robustece el cuerpo de conocimiento existente sobre la gestión educativa, sino que también ofrece un marco de referencia concreta para que los directivos universitarios puedan tomar decisiones informadas sobre dónde y cómo asignar sus recursos limitados, asegurando que la capacitación docente funcione efectivamente como la palanca estratégica central para el logro de la mejora continua y el prestigio académico de la universidad.

Justificación práctica

El valor práctico de esta investigación es inmediato y tangible, pues busca que la inversión que hace la universidad en sus profesores deje de ser una acción a ciegas y se convierta en una estrategia bien dirigida, además, esta tesis es valiosa para los propios profesores, ya que les ofrece una retroalimentación objetiva y una hoja de ruta para enfocar su desarrollo profesional en las competencias que realmente transforman el aula y mejoran su desempeño y satisfacción laboral.

En última instancia, el fin práctico es lograr un beneficio social al elevar el nivel de la enseñanza, asegurando que los estudiantes reciban una educación de mayor calidad que les permita egresar con las habilidades que el mundo necesita, cumpliendo así la promesa fundamental de la educación superior con la comunidad.

1.5.Limitaciones.

Al desarrollar esta investigación, encontramos una dificultad considerable para reunir información bibliográfica que estuviera directamente relacionada con nuestro contexto, aunque el tema de la capacitación docente y la calidad del servicio académico en la universidad es muy popular y tiene una base teórica muy fuerte con muchísimas publicaciones en todo el mundo, notamos que había una escasez alarmante de estudios que se hubieran realizado aquí, en nuestra zona geográfica y sociocultural, por ello, si bien hay mucha teoría sobre la formación de profesores a nivel global, fue casi imposible encontrar investigaciones locales que hubieran examinado esta misma problemática usando métodos que pudiéramos comparar.

Esta falta de referentes cercanos nos obliga a ser muy cuidadosos, la mayor parte de la base teórica y la forma en que explicaremos nuestros propios resultados tendrán que apoyarse en trabajos que fueron creados en realidades socioculturales distintas a la nuestra, por lo tanto, debemos advertir que las conclusiones que obtengamos deben ser interpretadas con mucha prudencia antes de intentar aplicarlas de forma general a otras regiones, debido a que los

contextos universitarios varían mucho, a pesar de esta limitación, nuestra tesis es importante porque, al no haber casi estudios previos en esta área específica, estamos creando una base de conocimiento inicial para nuestra región, abriendo el camino para futuras investigaciones.

1.6 Delimitaciones.

1.5.1 Espacial.

Esta tesis se concentrará de forma exclusiva en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (UNJFSC), que se encuentra ubicada en la ciudad de Huacho, esto quiere decir que todo el trabajo de campo, la recolección de datos y la observación de la realidad problemática se realizarán dentro de las instalaciones y el ambiente académico de esta única institución, no vamos a tomar información de otras universidades de la región o del país; nuestro foco es singular y está puesto totalmente en la dinámica interna de la UNJFSC.

.1.5.2 Temporal.

El marco de tiempo de esta investigación está estrictamente limitado al año académico completo del 2025, esto significa que toda la información que recogimos y utilizamos para el estudio se hizo únicamente durante ese ciclo lectivo, nuestro objetivo es capturar una "fotografía" de la realidad en ese momento específico.

1.6 Viabilidad.

El buen resultado de esta investigación fue posible gracias a que adoptamos un enfoque que requirió la colaboración de toda la comunidad educativa, el compromiso y el trabajo conjunto de todos los participantes fueron el verdadero motor que impulsó el estudio hacia el éxito, esto incluye a los profesores, al personal administrativo y a los estudiantes, sin la participación y la ayuda incondicional de estos distintos actores, hubiera sido muy difícil llevar a cabo la investigación de manera efectiva.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Internacionales

Agualongo (2023), nos habla de: "*Desempeño docente y calidad educativa dentro del sistema pedagógico en la provincia Bolívar, Ecuador",* el estudio tuvo como objetivo principal analizar el nivel de desempeño que estaban mostrando los profesores y el estado de la calidad educativa en diferentes instituciones, y, fundamentalmente, demostrar la relación entre ambos factores, la tesis se abordó con una metodología de observación y medición (diseño no experimental), lo que implicó que los investigadores tomaron una "fotografía" de la realidad en ese momento, utilizando encuestas para recoger datos de la muestra de docentes, la conclusión más destacada fue que, si bien los docentes de la provincia estaban realizando su trabajo con un buen nivel de desempeño, la calidad educativa general de las instituciones mostraba un nivel de "poco avance", esto llevó al hallazgo crucial de que el desempeño del docente no es el único ni el factor determinante de la calidad educativa, aunque sí existe una correlación positiva entre el buen desempeño y el aprendizaje cognitivo de los estudiantes, por lo tanto, el estudio concluye que las instituciones deben reorientar sus esfuerzos, ya que la calidad educativa depende de múltiples factores además del esfuerzo individual del profesorado.

Cali (2023), investigó sobre: "*La capacitación docente como una herramienta de mejora continua en los procesos de formación en el Instituto Tecnológico Superior República de Alemania en Riobamba*", esta tesis se centró en estudiar cómo la capacitación constante del profesorado puede usarse de forma efectiva como una herramienta para mejorar continuamente los procesos de enseñanza en un instituto, para alcanzar este objetivo, se empleó una metodología cuantitativa y el método hipotético deductivo, realizando un diseño de investigación que se basó en la observación y medición de la realidad a través de la aplicación

de encuestas a la comunidad docente, la conclusión más importante del estudio fue que existe una necesidad clara y urgente de fortalecer la infraestructura de la institución y, sobre todo, de establecer programas de formación continua para los profesores en áreas técnicas específicas, el trabajo resalta que la capacitación es crucial, pero también subraya que la institución debe superar la resistencia al cambio que existe entre el personal mediante estrategias de apoyo y sensibilización, ya que esto se presenta como el factor clave para que la formación realmente se convierta en una mejora sostenible de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Narváez (2022), habló de: "*Formación docente y calidad educativa en una unidad educativa de Quito*", tuvo como principal propósito reconocer y comprobar la importancia de la actualización de los profesores como el punto clave para llevar el aprendizaje de los estudiantes a su nivel máximo dentro de una institución educativa, metodológicamente, se trató de un análisis de caso que se enfocó en observar y describir la realidad de esa unidad educativa en particular, utilizando herramientas como encuestas y cuestionarios para recoger la opinión del personal sobre los programas de formación y la calidad de la enseñanza, la conclusión más relevante fue que la formación continua de los docentes no es solo un requisito, sino una necesidad fundamental que tiene un impacto directo en la excelencia educativa, esto confirmó que cuando los profesores reciben programas de capacitación bien diseñados, que combinan la teoría con la práctica y se enfocan en las necesidades reales del aula, la calidad de los procesos de enseñanza mejora significativamente, lo cual es la vía más efectiva para asegurar el máximo logro de aprendizaje en los estudiantes de esa unidad.

Nivel nacional

Grados (2025), estudio sobre: "*Calidad del servicio educativo pedagógico y evaluación de la satisfacción laboral, institución educativa N° 7037 Ariosto mantellina Espinoza. Lima*", la investigación tuvo como objetivo entender la fuerte conexión que existe entre la calidad del servicio educativo pedagógico y la satisfacción laboral que siente su personal, para lograr esto, se utilizó un diseño no experimental y correlacional, lo que significa que el estudio se limitó a observar y medir cómo se comportaban estas dos variables al mismo tiempo, sin intervenir en ellas, utilizando encuestas dirigidas al personal docente y administrativo., la conclusión más importante fue que se demostró una relación directa y significativa: cuando la calidad del servicio educativo es alta, el personal se siente más contento y realizado con su trabajo, en términos sencillos, la mejora en los procesos de enseñanza y el buen desempeño del colegio no solo benefician a los estudiantes, sino que también mejoran el ambiente de trabajo, confirmando que invertir en la calidad pedagógica es una estrategia efectiva para elevar el bienestar y la satisfacción de todos los trabajadores de la institución.

Medina (2022), estudio sobre: "*Liderazgo directivo y desempeño docente en tiempos de covid-19 en la unidad de estudios generales de la universidad nacional del centro del Perú – Huancayo*", la investigación durante la pandemia propuso demostrar la conexión directa entre la forma en que los directivos lideraron a su equipo y la calidad del trabajo de los profesores en un contexto de enseñanza virtual forzada, siguiendo un diseño no experimental y transversal, el estudio se limitó a observar y medir esta relación en un único momento, utilizando principalmente encuestas dirigidas a los docentes de la Unidad de Estudios Generales para recopilar la información, la conclusión principal fue contundente: se encontró una relación positiva y muy significativa, lo que confirma que un liderazgo directivo que fue claro, motivador y brindó apoyo efectivo a los profesores especialmente en la gestión tecnológica y

emocional durante el cambio fue el factor clave para asegurar que los docentes pudieran mantener un alto nivel de desempeño, en otras palabras, la tesis demostró que la calidad de la enseñanza en la crisis dependió directamente de la capacidad de la dirección para guiar y apoyar a su equipo.

Puelles, L. (2018), investigó acerca de: "*La capacitación del personal docente y su incidencia en la calidad educativa de la Universidad Nacional del Callao*", esta tesis, cuyo propósito fue demostrar cómo la formación de los profesores influye en la calidad de la enseñanza, para ello empleó un diseño de investigación de tipo correlacional y no experimental para simplemente observar y medir la relación existente entre la capacitación del docente y la calidad educativa, sin cambiar ninguna de las condiciones de la universidad, para lograr esto, se aplicaron encuestas a una muestra de profesores de la UNAC en un único momento del tiempo, la conclusión final más importante y robusta del estudio fue que existe una incidencia directa y positiva de la capacitación docente en la calidad educativa: es decir, la universidad mejora sustancialmente la calidad de su servicio cuando invierte y ejecuta buenos programas de formación para sus profesores, con esto confirmó que la actualización de las habilidades y conocimientos del personal docente es una estrategia fundamental para elevar los estándares de la enseñanza y garantizar que los estudiantes reciban una educación superior más efectiva y moderna.

2.2 Bases teóricas.

Capacitación docente

Puede entenderse como ese esfuerzo constante y planificado que hace la universidad para invertir en el crecimiento de sus profesores, no se trata únicamente de llenar un requisito o de enviar al maestro a una charla esporádica; es un proceso vital y continuo que busca equipar al docente con las herramientas, los conocimientos y las habilidades más actuales para que pueda ser mucho más efectivo en el aula. (Siliceo, 2014)

Esto incluye la actualización de sus saberes disciplinares (lo que enseña), pero, de forma crucial, también la mejora de sus estrategias pedagógicas (cómo enseña), el manejo de las nuevas tecnologías educativas y, sobre todo, el desarrollo de su capacidad para entender y motivar a los estudiantes de hoy. (Siliceo, 2014)

Por lo tanto, la forma en que la institución se asegura de que el motor principal de la enseñanza esté siempre bien engrasado, potente y listo para enfrentar los desafíos de un mundo que cambia constantemente, garantizando así que la educación que se ofrece sea realmente de alta calidad y esté a la vanguardia. (Krzemien y Lombardo, 2016)

La formación de los profesores se enfoca principalmente en fortalecer sus habilidades para enseñar y su capacidad para guiar el aprendizaje de los estudiantes, visto como un proceso de crecimiento pedagógico constante, se trata de que el docente adquiera nuevas herramientas que le permitan orientar, dirigir y facilitar la asimilación del conocimiento en las diferentes materias, sin embargo, para que este proceso funcione, debe existir un compromiso personal y responsable del profesor para participar activamente en su propia actualización. (Krzemien y Lombardo, 2016)

La esencia de la capacitación docente es que el profesor sepa cómo transmitir el conocimiento, pues no es suficiente con que sea un experto en su disciplina o área profesional; también necesita conocer estrategias y métodos modernos que le permitan conectar con los estudiantes, esta actividad es una parte intrínseca y permanente de ser profesor, dado que la información y la ciencia se transforman a diario, y más aún en la época actual, donde el conocimiento es accesible para todos, lo que obliga al docente a mantenerse en una actualización constante. (Murguruza, 2018)

La capacitación docente, vista desde una perspectiva práctica, es la vía para que los profesores adquieran de forma organizada nuevos conocimientos, habilidades y destrezas que son vitales para el aula, este es un proceso estructurado y planificado ya sea que se realice de forma presencial o virtual que debe contar con la participación y el acuerdo de todos los involucrados en la educación. (Sánchez y Solar, 2017)

El objetivo final es que, al terminar este ciclo de actualización, el profesor perfeccione sus maneras de enseñar y pueda realizar sus actividades pedagógicas con mucha mayor eficacia y eficiencia, logrando un impacto real en el momento de dar su clase, además, un docente bien formado es capaz de crear ambientes más participativos con sus estudiantes, generando cambios positivos y precisos en la forma en que se produce la enseñanza y el aprendizaje. (Sánchez y Solar, 2017)

Finalmente, es crucial que el profesor esté consciente de que forma parte de una sociedad del conocimiento que es cada día más exigente y que siempre está buscando el máximo rendimiento, lo que hace que su compromiso con la mejora de la calidad de la educación superior sea una responsabilidad ineludible. (Sánchez y Solar, 2017)

Los propósitos de la formación docente

- ✓ **Adaptarse a los cambios del entorno**

El primer y más urgente propósito de la capacitación es asegurar que el profesor no se quede atrás, el mundo exterior, con sus avances tecnológicos y las necesidades del mercado laboral, cambia a una velocidad asombrosa, por ello, el objetivo es equipar al docente con las habilidades necesarias para que pueda responder rápidamente a estos desafíos, evitando que su enseñanza se vuelva antigua o irrelevante para los estudiantes de hoy, se trata de ser un puente entre el conocimiento tradicional y las exigencias de la sociedad moderna. (Andrade, Siguenza y Chitacapa, 2020)

- ✓ **Fomentar la mejora continua en el aula**

La capacitación tiene el profundo propósito de transformar la mentalidad del profesor hacia un constante deseo de aprender y mejorar, más que una obligación, se busca que el docente sienta la necesidad de revisar y pulir sus propios métodos de enseñanza una y otra vez, esto implica que sus clases no sean repetitivas, sino que se vuelvan más dinámicas, efectivas y atractivas para los alumnos, se trata de inyectar en la universidad una cultura de la excelencia donde cada profesor se esfuerza por superar sus propios estándares, garantizando que el proceso de aprendizaje sea siempre de la más alta calidad. (Andrade, Siguenza y Chitacapa, 2020)

- ✓ **Promover el reconocimiento y la motivación personal**

Finalmente, la formación cumple un propósito esencial en el aspecto humano, al invertir recursos y tiempo en un profesor, la universidad le está enviando un mensaje claro de valoración y respeto, este acto de invertir en su crecimiento sirve para motivar profundamente

al docente y para hacerlo sentir una parte crucial del proyecto educativo, este reconocimiento impulsa su compromiso, lo que se traduce en una mayor dedicación en el aula, un profesor que se siente valorado por su institución siempre estará más dispuesto a esforzarse y a ser mejor profesional. (Andrade, Sigüenza y Chitacapa, 2020)

Características de una capacitación docente efectiva

La capacitación docente efectiva no es un evento al azar; debe cumplir con ciertas cualidades esenciales para que realmente funcione y mejore la calidad del profesorado: (Sosa, 2017)

- Es un proceso continuo y no un evento único: no debe ser vista como una charla o un curso aislado que se toma una vez y se olvida, es un camino de aprendizaje permanente que se mantiene a lo largo de toda la carrera del profesor, adaptándose a los nuevos desafíos que surgen cada año.
- Debe ser pertinente y relevante: los temas y las herramientas que se enseñan deben estar directamente relacionados con los problemas y las necesidades que el profesor enfrenta en su propia aula,
- Debe ser práctica y útil, no solo teórica.
- Es un proceso planificado y sistemático: no se improvisa, la formación debe ser organizada con anticipación por la universidad, tener objetivos claros, horarios definidos y una secuencia lógica de contenidos.
- Fomenta la colaboración y el diálogo: debe crear espacios para que los profesores compartan sus experiencias, sus aciertos y sus desafíos con sus colegas, aprender de otros maestros que están pasando por situaciones similares es tan valioso como aprender de un experto.

- Promueve la reflexión y la autocrítica: ayuda al docente a mirar su propia práctica (cómo da la clase, cómo evalúa, cómo motiva) para identificar sus puntos fuertes y sus áreas de mejora, impulsando un cambio de mentalidad.
- Debe ser diversificada en métodos: no siempre tiene que ser una clase magistral, una buena capacitación usa diversas formas de aprendizaje (talleres prácticos, simulaciones, uso de tecnología, mentorías) para mantener el interés y asegurar que el conocimiento se aplique de verdad.
- Genera un impacto medible: el resultado de la capacitación debe ser visible y evaluable, es decir, la universidad debe poder observar que el profesor capacitado ahora da mejores clases y que el desempeño de sus estudiantes ha mejorado. (Sosa, 2017)

Modalidad de capacitación

Formación Presencial

Esta es la forma de capacitación más tradicional, y la entendemos como un encuentro directo y cara a cara, el proceso educativo se basa en la interacción personal entre el profesor (quien aprende) y el capacitador (quien facilita el aprendizaje), por lo tanto, requiere que ambas partes estén físicamente en el mismo lugar, para que esta modalidad funcione de manera efectiva, la universidad debe tener una buena estructura organizativa y administrativa que pueda manejar la logística de los encuentros. (Flores y Abelle, 2018)

Formación Semipresencial

Esta modalidad actúa como un punto intermedio al mezclar las dos estrategias mencionadas: la presencial y la totalmente a distancia, es una opción muy flexible que impulsa el autoaprendizaje del profesor, se logra mediante reuniones físicas periódicas, combinadas con

el estudio individual que el docente realiza utilizando materiales planificados y entregados por el capacitador. (Flores y Abelle, 2018)

Formación Virtual

A estas formaciones se les llama virtuales porque utilizan íntegramente las herramientas y recursos tecnológicos, principalmente a través de internet, hoy en día, no importa la distancia o el lugar donde se encuentren las personas, es decir tanto el capacitador como los profesores pueden conectarse en línea usando cualquier dispositivo, como una computadora, una tableta o incluso un celular, esto permite la eliminación total de las barreras geográficas. (Flores y Abelle, 2018).

Dimensiones de la variable capacitación docente

Conocimiento

Esta dimensión se centra en verificar si el esfuerzo que hace el profesor por formarse realmente llega a los estudiantes en forma de conocimiento fresco y de utilidad, en otras palabras, esta dimensión busca evaluar si lo que el docente aprendió en sus cursos de actualización y capacitación, ello se traduce en un saber que no está desfasado, sino que está conectado con las últimas tendencias del mundo profesional y académico. (Izquierdo, García, y Ávila, 2020)

La clave aquí es determinar si el profesor no solo maneja la información fundamental de su materia, sino que también es capaz de integrar las novedades, las investigaciones recientes y los casos prácticos que están ocurriendo ahora en su campo, medimos, por lo tanto, la pertinencia de la enseñanza, buscando evidencias de que el docente domina su disciplina y

utiliza ejemplos que son relevantes y significativos para el futuro laboral de los estudiantes. (Izquierdo, García, y Ávila, 2020)

Metodología

Esta dimensión se enfoca en el corazón de la enseñanza: el "cómo" el profesor lleva el conocimiento al aula, lo que buscamos evaluar aquí es si la formación que reciben los docentes en métodos y estrategias didácticas realmente hace que cambie la forma en que dan sus clases. (Izquierdo, García, y Ávila, 2020)

No basta con que el profesor sepa mucho; debe saber enseñar ese conocimiento de maneras que motiven y funcionen, por eso, esta dimensión mide si el docente logra dejar atrás el modelo antiguo de solo hablar y, en su lugar, utiliza metodologías más dinámicas que exijan al estudiante participar, resolver problemas reales, debatir o trabajar en proyectos, el objetivo final es comprobar que, gracias a su capacitación, el profesor está logrando crear un ambiente de aprendizaje activo, donde los estudiantes no son oyentes pasivos, sino constructores de su propio conocimiento. (Izquierdo, García, y Ávila, 2020)

Manejo de la tecnología

Esta última dimensión se concentra en la habilidad del profesor para moverse en el mundo digital y cómo usa la tecnología para hacer sus clases más interesantes y efectivas, lo que evaluamos es si los programas de capacitación han logrado que el docente pierda el miedo a las herramientas digitales y, más importante aún, si sabe cómo usarlas para mejorar la calidad de lo que enseña. (Izquierdo, García, y Ávila, 2020)

Se trata de confirmar que el profesor puede manejar sin problemas las plataformas virtuales de la universidad (como las de tareas y comunicación), y que además integra otros

recursos innovadores como videos interactivos, programas especializados o simulaciones para que el aprendizaje no sea aburrido, monótono y se adapte a las necesidades tecnológicas de los estudiantes de hoy, por lo tanto, esta dimensión comprueba si la formación ha convertido al docente en un usuario hábil y creativo de la tecnología, enriqueciendo así el servicio académico. (Izquierdo, García, y Ávila, 2020)

Variable: Calidad del servicio académico

Calidad

La Calidad es mucho más que hacer las cosas bien o que un producto dure mucho tiempo; es una medida de qué tan bien cumplimos o superamos las expectativas de las personas, en su sentido más amplio, la calidad es el valor superior que alguien percibe al recibir un servicio o usar un producto, lo que le hace sentir que su necesidad fue cubierta de la mejor manera posible, e incluso mejor de lo que imaginaba. (Aguerrondo, 2023)

Implica un compromiso constante con la excelencia en todos los procesos desde la planificación inicial hasta el resultado final, no es solo un resultado, sino una forma de trabajar que busca la perfección, asegurando que no haya errores, que las cosas se entreguen a tiempo y que el trato hacia el usuario sea excelente, por ello, la calidad se convierte en el conjunto de características y atributos que hacen que algo sea consistentemente bueno, fiable y digno de la confianza de quien lo recibe, es el elemento que transforma una experiencia ordinaria en una experiencia satisfactoria y memorable. (Clara y Vega, 2021)

Calidad del servicio académico

La calidad del servicio académico puede entenderse como el valor superior que percibe un estudiante al interactuar con todos los aspectos de la universidad, lo cual va mucho más allá de simplemente obtener un título, se trata de una medida de excelencia que evalúa si la

institución no solo cumple, sino que supera las expectativas de los alumnos sobre su proceso de formación. (Clara y Vega, 2021)

Esta calidad se manifiesta en varios frentes: en la efectividad de los profesores para enseñar (la parte pedagógica), en la pertinencia y actualidad de los planes de estudio (lo que se enseña), en la rapidez y calidez del personal administrativo para resolver trámites, y en la disponibilidad y modernidad de los recursos (bibliotecas, laboratorios, tecnología). (Clara y Vega, 2021)

En general, la calidad académica es el resultado de un proceso bien orquestado que asegura que el estudiante no solo aprenda, sino que tenga una experiencia educativa completa, satisfactoria y transformadora que realmente lo prepare para enfrentar con éxito los retos del mundo profesional. (Clara y Vega, 2021)

Importancia de la calidad del servicio académico

La calidad en el servicio que ofrece una universidad no es un lujo, sino una necesidad fundamental que tiene consecuencias directas y profundas en varios niveles: (Escribano, 2018)

- **Formar profesionales competentes**

La razón más importante es que la calidad garantiza que el estudiante reciba lo prometido: una formación que realmente lo prepara para el mundo laboral, cuando el servicio académico es excelente, el egresado no solo tiene un título, sino que posee las habilidades, el criterio y la confianza necesarios para enfrentar los desafíos de su profesión, esto lo hace un profesional altamente competitivo, lo que reduce la brecha entre lo que la universidad enseña y lo que la empresa o la sociedad necesita. (Escribano, 2018).

- **Construye la reputación de la universidad**

La calidad es el pilar de la buena fama de una institución, una universidad que consistentemente ofrece un servicio de alta calidad se gana el respeto y la preferencia de los futuros estudiantes y de los empleadores, esto genera un círculo virtuoso, atrae a mejores profesores, obtiene más recursos y es más valorada por las entidades de acreditación, en el fondo, la calidad se convierte en el mejor marketing de la universidad. (Escribano, 2018)

- **Impulsa el desarrollo social**

Una educación universitaria de calidad es un motor para el progreso de la región y del país, al formar profesionales competentes, la institución contribuye directamente a la innovación, la economía y la solución de problemas sociales, por ello, invertir en la calidad académica es invertir en el futuro de la sociedad, asegurando que los líderes y trabajadores del mañana estén a la altura de las circunstancias. (Escribano, 2018)

Factores que Contribuyen a una Educación de Calidad

Para alcanzar y mantener una buena calidad del servicio académico, es necesario que la universidad trabaje en varios pilares, y no solo en uno: (Amaro, 2022)

- ✓ **Rendimiento académico**

Este factor es la prueba tangible de que la educación está funcionando, se mide observando los resultados concretos que logran los estudiantes, si les va bien en los exámenes importantes, si logran graduarse a tiempo y si realmente están progresando y asimilando el conocimiento a lo largo de su carrera, es decir, evalúa si la promesa de la universidad se está cumpliendo al ver el nivel de conocimiento y competencia que tienen los egresados. (Amaro, 2022)

- ✓ **Servicio al estudiante**

La calidad no está solo en el aula; también está en cómo se trata al alumno fuera de ella, este factor incluye todas las acciones de apoyo y atención que brinda el personal administrativo, el objetivo es resolver las dudas y los problemas de los estudiantes (trámites, inscripciones, consultas) de una manera rápida, amable y eficiente, logrando que su experiencia en la universidad sea positiva y libre de frustraciones. (Amaro, 2022)

- ✓ **Gestión pedagógica**

Este es el corazón del servicio académico y se refiere a la calidad pura del proceso de enseñanza y aprendizaje, se evalúa el nivel de conocimiento y actualización del profesor, pero también, y de forma crucial, la efectividad de los métodos que utiliza para enseñar, una buena gestión pedagógica asegura que el profesor no solo hable, sino que logre inspirar y motivar al estudiante, utilizando estrategias que realmente faciliten la comprensión profunda de los temas. (Amaro, 2022)

- ✓ **Pertinencia y equidad**

Una educación de calidad tiene una responsabilidad social, la pertinencia implica que los conocimientos y las carreras que ofrece la universidad deben responder a las necesidades reales y actuales de la sociedad y del país, la equidad asegura que la universidad sea un lugar de oportunidades para todos, sin importar el origen o la condición de los estudiantes, garantizando que el acceso y el aprendizaje sean justos. (Amaro, 2022)

- ✓ **Adaptabilidad**

Finalmente, un servicio de alta calidad debe tener la capacidad de cambiar y evolucionar, esto significa que la universidad no puede ser rígida; debe estar atenta a las nuevas

tendencias, tecnologías y expectativas de los estudiantes y del mundo, la adaptabilidad le permite a la institución ajustarse rápidamente para seguir siendo relevante y ofrecer siempre el mejor servicio posible. (Amaro, 2022)

¿Cómo media la calidad del servicio académico?

La calidad no es algo que sucede por accidente; es el resultado de un trabajo constante y muy bien planificado por parte de la universidad, para mantenerla y mejorarla, se siguen varios pasos: (Caisa, Lescano y Constante, 2022)

Evaluación Constante:

Para saber si estamos haciendo las cosas bien, es necesario estar midiendo constantemente los aspectos importantes de la universidad, esto significa usar indicadores claros para revisar los resultados de los estudiantes, si están aprendiendo lo suficiente, la eficiencia con la que funcionan los procesos y, crucialmente, qué tan satisfechos están los alumnos con el servicio que reciben, esta evaluación es la brújula que nos dice dónde estamos fallando y dónde podemos mejorar. (Caisa, Lescano y Constante, 2022)

Aseguramiento de la calidad

Este paso se enfoca en establecer y cumplir unas reglas y estándares mínimos de excelencia que deben ser innegociables para toda la institución, consiste en crear mecanismos internos que garanticen que la universidad siempre esté a la altura de las buenas prácticas en la educación superior, se trata de tener sistemas de control que aseguren que todos los servicios cumplan con los criterios de calidad que han sido prometidos a los estudiantes y que exigen las autoridades educativas. (Caisa, Lescano y Constante, 2022).

Mejora Continua

La mejora continua es la mentalidad de que siempre se puede ser mejor, esto implica un esfuerzo constante para eliminar fallos en los procesos y optimizar la calidad del servicio, se puede lograr a través de la gestión por procesos, donde se mira cada tarea de la universidad para simplificarla y hacerla más efectiva, asegurando que el estudiante reciba lo mejor. (Caisa, Lezcano y Constante, 2022)

Retroalimentación

No se puede mejorar sin escuchar a quienes usan el servicio, es vital que la universidad realice estudios y consultas para recoger la opinión de los estudiantes, de los egresados y de otros grupos importantes, esta retroalimentación directa proporciona información valiosa y real que permite a la universidad hacer ajustes precisos a sus planes de estudio y a sus servicios, asegurando que las mejoras que se implementan realmente impacten de forma positiva en la experiencia académica. (Caisa, Lezcano y Constante, 2022)

Dimensiones de la variable Calidad del servicio académico

Elementos tangibles

Esta primera dimensión se enfoca en todo lo que el estudiante puede tocar, ver y utilizar dentro de la universidad. Se trata de evaluar el estado físico y la calidad de las herramientas que la institución pone a disposición para facilitar el aprendizaje. (Chirinos, 2022)

Lo que medimos aquí es si los espacios de estudio como las aulas y las salas de clase son adecuados, están limpios y son cómodos para aprender, pero también miramos más allá, si la universidad cuenta con tecnología actualizada como computadoras modernas, acceso a

Internet rápido o laboratorios bien equipados y si los materiales de apoyo como los libros y las bases de datos digitales son suficientes y fáciles de usar. (Chirinos, 2022)

Por lo tanto, esta dimensión comprueba si la universidad está cumpliendo con la parte material, asegurando que el ambiente y los recursos sean óptimos para que el alumno pueda concentrarse en estudiar. (Chirinos, 2022)

Capacidad de respuesta

Esta dimensión es crucial porque evalúa si la universidad es confiable y si cumple su palabra. Se enfoca en la capacidad de la institución para hacer las cosas correctamente a la primera y en los tiempos prometidos, sin errores ni sorpresas desagradables. (Chirinos, 2022)

Lo que buscamos medir es si los procesos administrativos como la matrícula, la entrega de notas o los horarios son ordenados, predecibles y justos, además, se evalúa la rapidez y la disposición del personal para ayudar si un estudiante tiene una duda o un problema, ¿la universidad lo atiende con prontitud y le da una solución efectiva?, en esencia, esta dimensión comprueba si la universidad es una institución en la que se puede confiar, haciendo que la vida académica del estudiante sea fluida y libre de estrés por fallas del sistema. (Chirinos, 2022)

Trato humano

Esta última dimensión se enfoca en el lado humano del servicio, mirando cómo el personal de la universidad tanto profesores como administrativos trata a los estudiantes, lo que evaluamos es la empatía, que es la capacidad de la institución para entender y preocuparse sinceramente por las necesidades y los retos que enfrenta cada alumno de manera individual. (Chirinos, 2022)

Buscamos medir si los estudiantes se sienten apreciados, respetados y escuchados cuando hacen una consulta o cuando tienen una dificultad, además, esta dimensión es vital para medir la Seguridad, es decir, si el ambiente del campus y las interacciones son un espacio donde el estudiante se siente físicamente seguro y con la libertad de expresar sus ideas sin temor a ser juzgado o maltratado. (Chirinos, 2022)

Por lo tanto, esta dimensión comprueba si la universidad no solo es eficiente, sino que también es un lugar acogedor y respetuoso donde el alumno puede crecer personalmente. (Chirinos, 2022)

2.4.Definición de términos básicos.

Capacitación docente

Puede entenderse como ese esfuerzo constante y planificado que hace la universidad para invertir en el crecimiento de sus profesores, no se trata únicamente de llenar un requisito o de enviar al maestro a una charla esporádica; es un proceso vital y continuo que busca equipar al docente con las herramientas. (Siliceo, 2014)

Conocimiento del docente

Esta dimensión se centra en verificar si el esfuerzo que hace el profesor por formarse realmente llega a los estudiantes en forma de conocimiento fresco y de utilidad, en otras palabras, esta dimensión busca evaluar si lo que el docente aprendió en sus cursos de actualización y capacitación. (Izquierdo, García, y Ávila, 2020).

Metodología docente

Esta dimensión se enfoca en el corazón de la enseñanza: el "cómo" el profesor lleva el conocimiento al aula, lo que buscamos evaluar aquí es si la formación que reciben los docentes en métodos y estrategias didácticas realmente hace que cambie la forma en que dan sus clases. (Izquierdo, García, y Ávila, 2020)

Manejo de la tecnología

Esta dimensión se concentra en la habilidad del profesor para moverse en el mundo digital y cómo usa la tecnología para hacer sus clases más interesantes y efectivas, lo que evaluamos es si los programas de capacitación han logrado que el docente pierda el miedo a las herramientas digitales y, más importante aún, si sabe cómo usarlas para mejorar la calidad de lo que enseña. (Izquierdo, García, y Ávila, 2020)

Calidad

La Calidad es mucho más que hacer las cosas bien o que un producto dure mucho tiempo; es una medida de qué tan bien cumplimos o superamos las expectativas de las personas, en su sentido más amplio, la calidad es el valor superior que alguien percibe al recibir un servicio o usar un producto. (Aguerrondo, 2023)

Calidad del servicio académico

La calidad del servicio académico puede entenderse como el valor superior que percibe un estudiante al interactuar con todos los aspectos de la universidad, lo cual va mucho más allá de simplemente obtener un título, se trata de una medida de excelencia que evalúa si la institución no solo cumple. (Clara y Vega, 2021)

2.5.Formulación de hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

Identificar la relación entre la capacitación docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho

2.5.2. Hipótesis específicas

Identificar la relación entre el conocimiento docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho

Identificar la relación entre la metodología docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho

Identificar la relación entre el manejo de la tecnología del docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho

2.6. Operacionalización de variables.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
Capacitación docente	Puede entenderse como ese esfuerzo constante y planificado que hace la universidad para invertir en el crecimiento de sus profesores, no se trata únicamente de llenar un requisito o de enviar al maestro a una charla esporádica; es un proceso vital y continuo que busca equipar al docente con las herramientas, los conocimientos y las habilidades más actuales para que pueda ser mucho más efectivo en el aula. (Siliceo, 2014)	**Conocimiento docente**	• El profesor domina completamente su materia y responde con seguridad a preguntas complejas y actuales. • El docente utiliza ejemplos recientes y casos de la vida real o del mercado laboral en sus clases. • El profesor integra conocimientos novedosos o investigaciones recientes de su campo en las explicaciones. • La información y el material que el profesor utiliza en clase están siempre actualizados y no son obsoletos.	Encuesta
		Metodología docente	• El profesor emplea métodos de enseñanza variados (debates, proyectos, casos) y no se limita solo a leer diapositivas. • Las actividades en el aula promueven mi participación activa y me motivan a pensar de forma crítica. • Las tareas y evaluaciones que pone el profesor reflejan lo que realmente aprendimos y son justas. • El profesor logra explicar temas difíciles de manera sencilla y con claridad para todos los estudiantes.	
		Manejo de la tecnologìa.	• El docente utiliza la plataforma virtual de la universidad (Moodle, Classroom, etc.) de forma eficiente y ordenada. • El profesor integra herramientas digitales (videos interactivos, software, simulaciones) que facilitan nuestro aprendizaje. • El docente está al tanto de las nuevas tecnologías (como la IA) y sabe cómo aplicarlas para mejorar la enseñanza. • Las clases virtuales o híbridas que imparte el profesor se desarrollan sin mayores problemas técnicos o de conexión.	

CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO	La calidad del servicio académico puede entenderse como el valor superior que percibe un estudiante al interactuar con todos los aspectos de la universidad, lo cual va mucho más allá de simplemente obtener un título, se trata de una medida de excelencia que evalúa si la institución no solo cumple, sino que supera las expectativas de los alumnos sobre su proceso de formación. (Clara y Vega, 2021)	**Elementos tangibles**	• Las aulas y los espacios comunes de la universidad se ven limpios, ordenados y bien cuidados. • La universidad tiene laboratorios y equipos modernos (computadoras, simuladores, etc.) que se usan en clase. • Las plataformas virtuales de la institución (para subir tareas o ver notas) funcionan correctamente sin fallas constantes. • La biblioteca (física y digital) ofrece suficiente material actualizado y pertinente para mis estudios.	Cuestionario
		Capacidad de respuesta	• El proceso de matrícula y la gestión de mis notas se realizan de forma correcta y sin errores administrativos. • El horario de clases y los programas se cumplen tal como fueron planificados, sin cambios inesperados o fallas. • Cuando tengo un problema o duda administrativa, el personal lo resuelve con rapidez y eficiencia. • La universidad cumple las promesas de servicios y oportunidades que comunica a los estudiantes.	
		Trato humano	• Siento que el personal administrativo y los profesores se preocupan por mi bienestar y éxito académico. • El profesor está accesible y dispuesto a darme tutoría o apoyo extra si lo necesito. • Me siento seguro y respetado en el campus, y puedo expresar mis ideas sin temor. • El personal me trata con amabilidad y cortesía cuando necesito consultar algo o realizar un trámite.	

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de investigación

Tipo de investigación

El camino que elegimos para realizar esta investigación fue el método descriptivo, esto significa que nuestra labor principal no fue cambiar nada en la realidad, sino recoger y organizar la mayor cantidad de información detallada posible, utilizando diversas fuentes, nuestro propósito central fue actuar como un observador honesto, registrando de forma fiel todas las condiciones y los hallazgos tal como se presentaban en el contexto que estudiamos.

En cuanto a la estrategia de recolección de datos, utilizamos un diseño transversal, esto quiere decir que toda la información se tomó en un único momento específico del tiempo, además, el estudio tuvo una mirada amplia, buscando entender el tema educativo a través de contextos cercanos y comparándolos con lo que sucede en el país y en otros lugares del mundo, la idea central de todo este análisis fue examinar la relación que existe entre dos elementos clave: la capacitación docente y la calidad del servicio educativo.

3.2 Población y muestra

Población:

Para esta investigación, el grupo completo que tomamos en cuenta, es decir, la población total de estudio, estuvo conformado por todos los alumnos que se encontraban matriculados en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el periodo académico analizado, el número exacto de estudiantes que componen esta población fue de: 450 estudiantes de la facultad de educación.

Muestra

La muestra es el grupo de personas más pequeño que elegimos para trabajar, pero que está diseñado para representar de manera fiel al total de la población universitaria que estamos

analizando, por lo tanto, seleccionamos esta versión a escala del grupo grande a través de un procedimiento específico y cuidadoso, lo que nos permite examinarla directamente y usar sus respuestas para entender y sacar conclusiones sobre toda la población, en este caso sumaron un total de: 38 estudiantes del VIII ciclo de la escuela de inicial.

3.3. Técnica de recolección de datos

Para obtener la información principal y esencial para esta tesis, utilizamos dos encuestas ya establecidas, que fueron diseñadas previamente con el propósito específico de medir nuestras dos variables de estudio: la capacitación de los profesores y la calidad del servicio académico, La clave del estudio es que estas encuestas fueron respondidas directamente por los alumnos universitarios, ya que su percepción y experiencia son la fuente más honesta y real de la calidad del servicio.

Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable X

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Conocimiento docente		4	Bajo Moderado Alto	4 -6 7 -9 10 -12
Metodología docente		4	Bajo Moderado Alto	4 -6 7 -9 10 -12
Manejo de la tecnología docente		4	Bajo Moderado Alto	4 -6 7 -9 10 -12
Capacitación docente		12	Bajo Moderado Alto	12 -19 20 -27 28 -36

Tabla 2

Variable Y

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Elementos tangibles		4	Bajo Moderado Alto	4 -6 7 -9 10 -12
Capacidad de respuesta		4	Bajo Moderado Alto	4 -6 7 -9 10 -12
Trato humano		4	Bajo Moderado Alto	4 -6 7 -9 10 -12
Calidad del servicio académico		12	Bajo Moderado Alto	8 -12 13 -17 18 -24

CONFIABILIDAD

La variable Capacitación docente

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,918	12

La variable Calidad del servicio académico

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,897	12

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo por variables y dimensiones

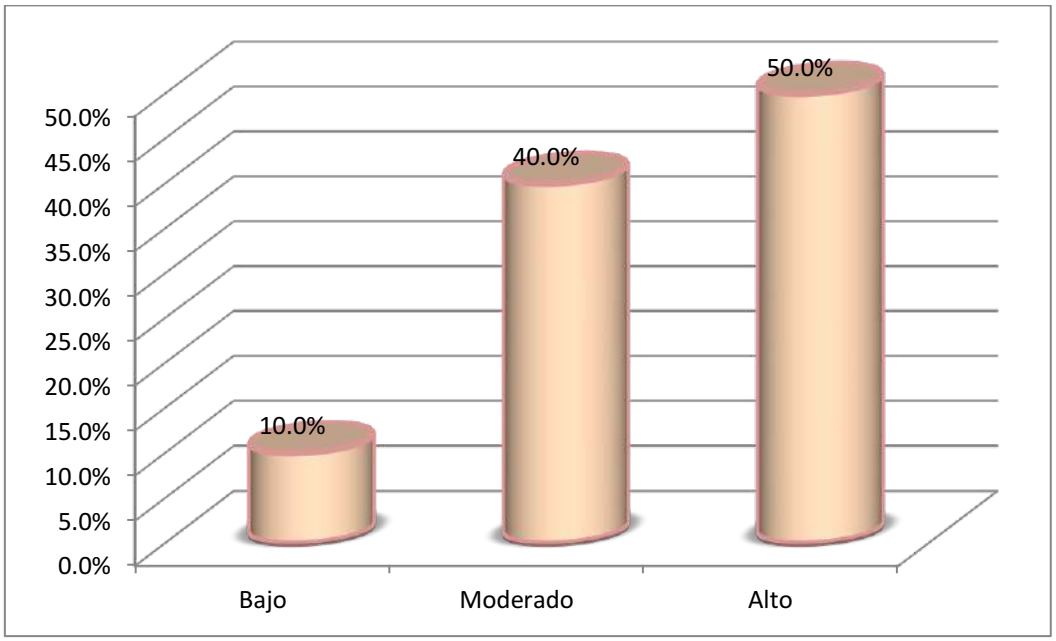
Tabla 3

Capacitación docente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	10.0%
Moderado	8	40.0%
Alto	10	50.0%
Total	**20**	**100.0%**

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho

Figura 1



De la fig. 1, un 50,0% de docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho alcanzaron un nivel alto en la dimensión capacitación docente, un 40,0% adquirieron un nivel moderado y un 10.0% consiguieron un nivel bajo.

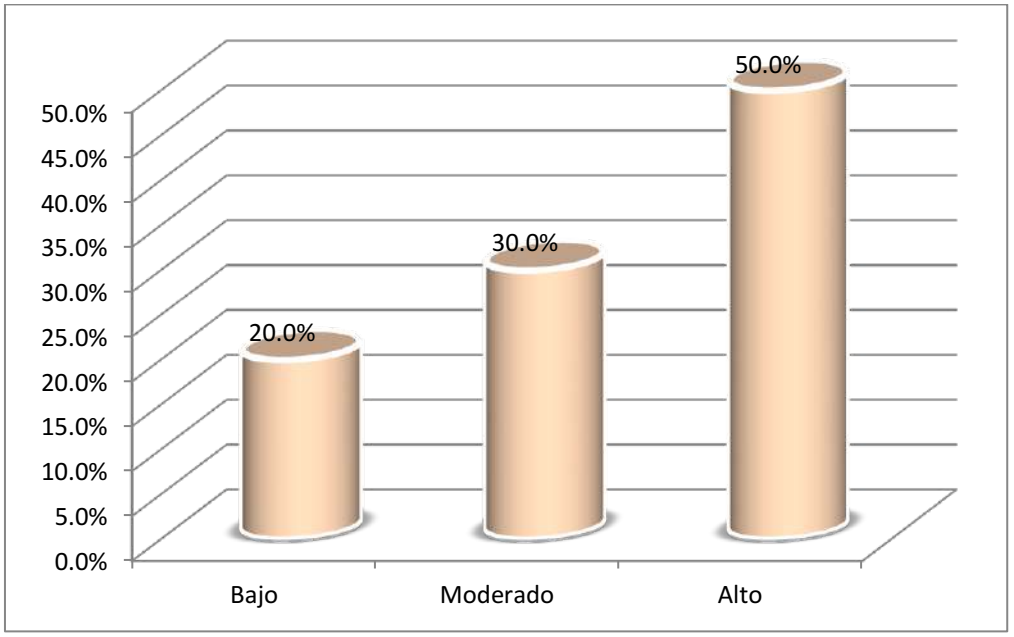
Tabla 4

Conocimiento docente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	20.0%
Moderado	6	30.0%
Alto	10	50.0%
Total	**20**	**100.0%**

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho

Figura 2



De la fig. 2, un 50,0% de docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho alcanzaron un nivel alto en la dimensión conocimiento docente, un 30,0% adquirieron un nivel moderado y un 20.0% consiguieron un nivel bajo.

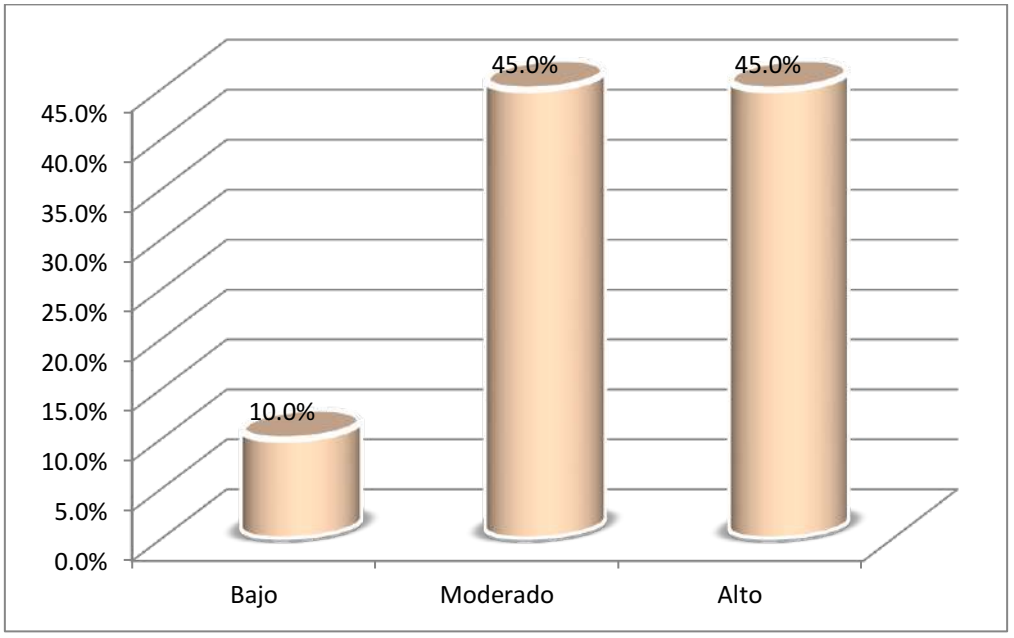
Tabla 5

Metodología docente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	10.0%
Moderado	9	45.0%
Alto	9	45.0%
Total	**20**	**100.0%**

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho

Figura 3



De la fig. 3, un 45,0% de docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho alcanzaron un nivel alto en la dimensión metodología docente, un 45,0% adquirieron un nivel moderado y un 10.0% consiguieron un nivel bajo.

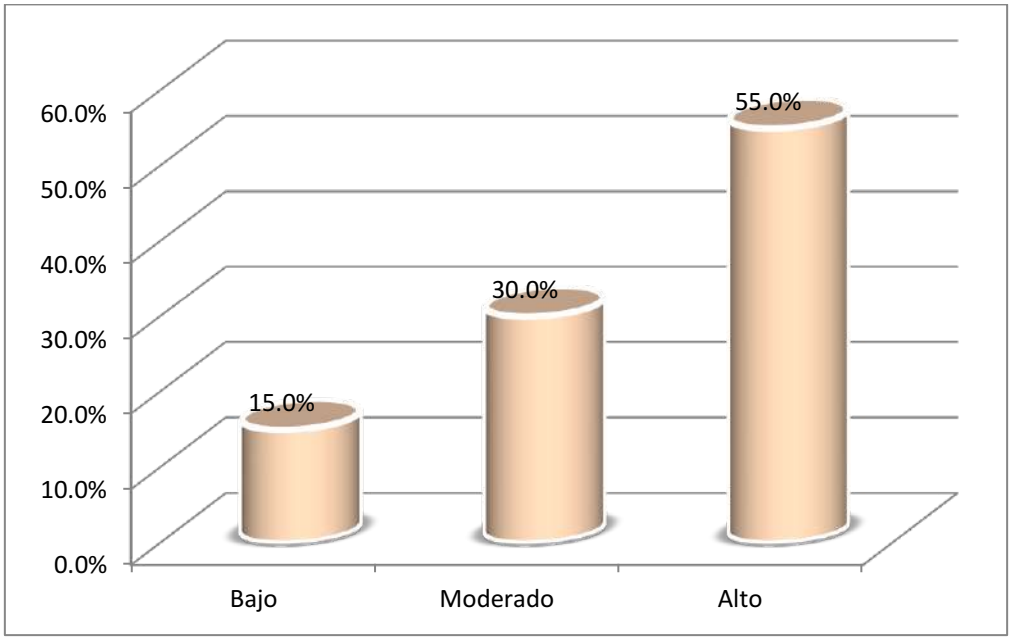
Tabla 6

Manejo de la tecnología docente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	15.0%
Moderado	6	30.0%
Alto	11	55.0%
Total	**20**	**100.0%**

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho

Figura 4



De la fig. 4, un 55,0% de docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho alcanzaron un nivel alto en la dimensión manejo de la tecnología docente, un 30,0% adquirieron un nivel moderado y un 15.0% consiguieron un nivel bajo.

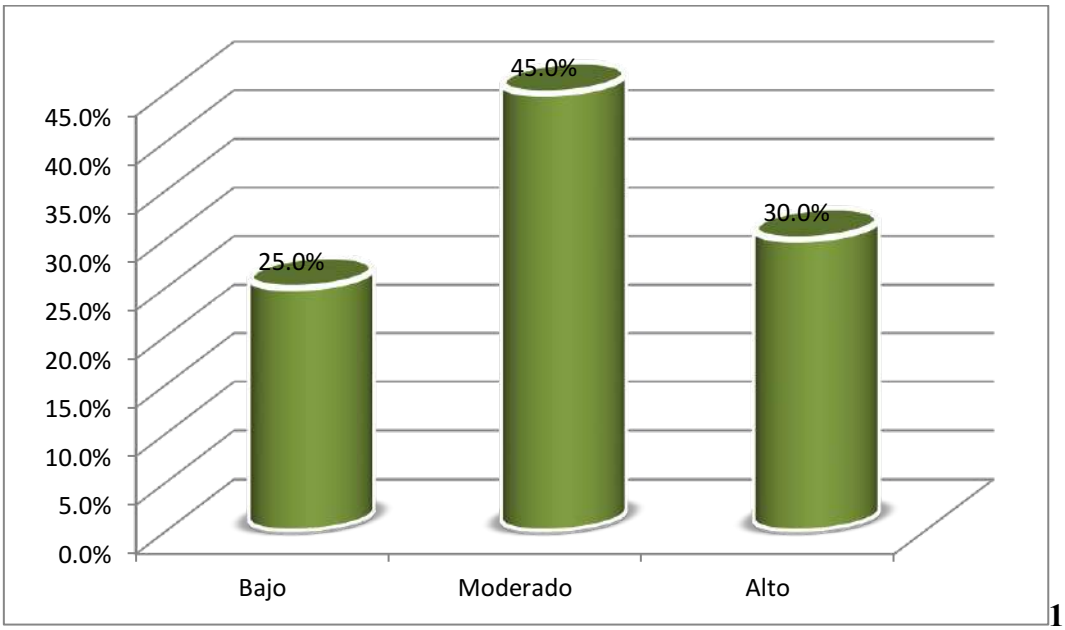
Tabla 7

Calidad del servicio académico

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	25.0%
Moderado	9	45.0%
Alto	6	30.0%
Total	**20**	**100.0%**

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho

Figura 5



1

De la fig. 6, un 45,0% de docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho alcanzaron un nivel moderado en la variable calidad del servicio académico, un 30,0% adquirieron un nivel alto y un 25.0% consiguieron un nivel bajo.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ha: La capacitación docente se relaciona con la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho.

Tabla 9

Capacitación docente y calidad del servicio académico

Correlaciones

			Capacitación docente	Calidad del servicio académico
Rho de Spearman	Capacitación docente	Coef. Correlación	1	0.562
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	20	20
	Calidad del servicio académico	Coef. Correlación	0.562	1
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	20	20

La tabla muestra una correlación de r= 0,562, con un valor Sig.<0,05, lo que admite la hipótesis alternativa y se impugna la nula. Por lo cual, se muestra que existe relación de magnitud moderada entre la capacitación docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho.

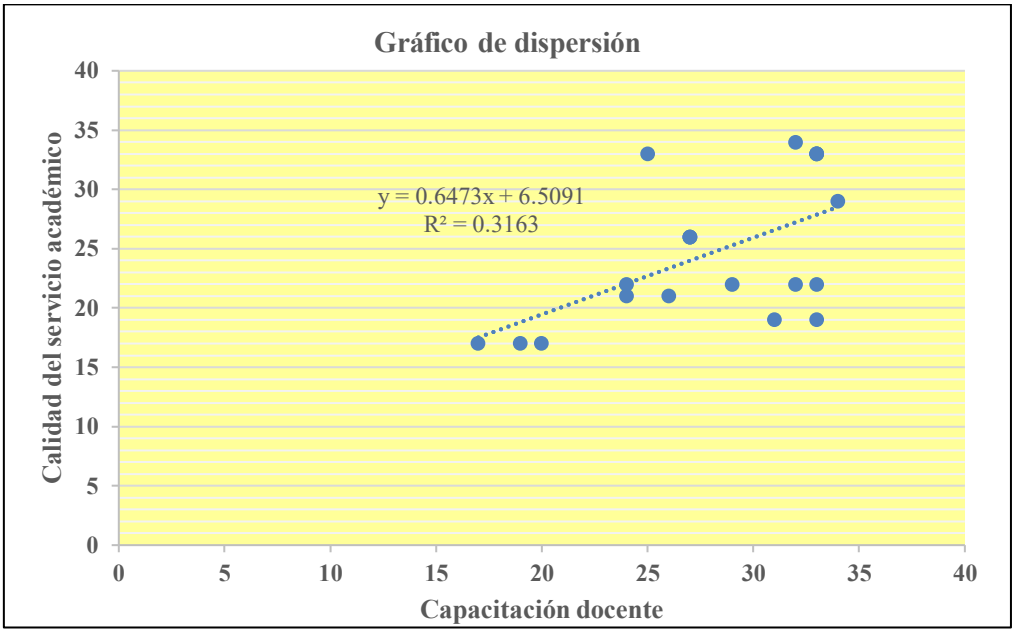


Figura 6. Capacitación docente y calidad del servicio académico.

Hipótesis específica 1

H1: El conocimiento docente se relaciona con la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho.

Tabla 10

Conocimiento docente y calidad del servicio académico

Correlaciones

			Conocimiento docente	Calidad del servicio académico
Rho de Spearman	Conocimiento docente	Coef. Correlación	1	0.550
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	20	20
	Calidad del servicio académico	Coef. Correlación	0.550	1
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	20	20

La tabla muestra una correlación de r= 0,550, con un valor Sig.<0,05, lo que admite la hipótesis alternativa y se impugna la nula. Por lo cual, se muestra que existe relación de magnitud moderada entre el conocimiento docente dentro de la capacitación docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho.

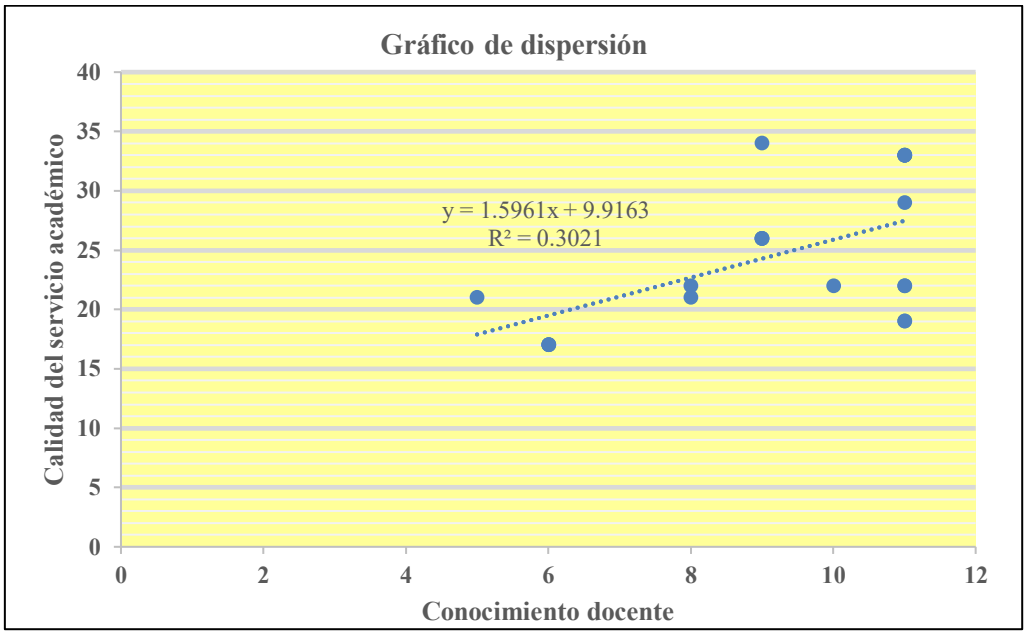


Figura 7. Conocimiento docente y calidad del servicio académico

Hipótesis específica 2

H2: La metodología docente se relaciona con la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho.

Tabla 11

Metodología docente y calidad del servicio académico

Correlaciones

			Metodología docente	Calidad del servicio académico
Rho de Spearman	Metodología docente	Coef. Correlación	1	0.545
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	20	20
	Calidad del servicio académico	Coef. Correlación	0.545	1
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	20	20

La tabla muestra una correlación de r= 0,545, con un valor Sig.<0,05, lo que admite la hipótesis alternativa y se impugna la nula. Por lo cual, se muestra que existe relación de magnitud moderada entre la metodología docente dentro de la capacitación docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho.

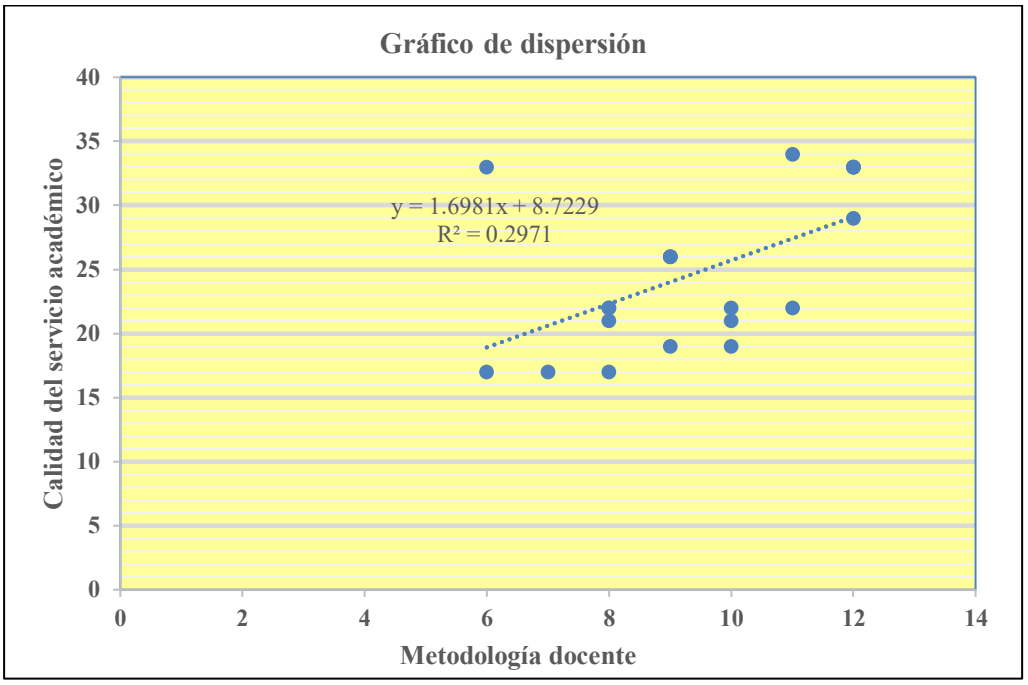


Figura 8. Metodología docente y calidad del servicio académico

Hipótesis específica 3

H3: El manejo de la tecnología docente se relaciona con la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho.

Tabla 12

Manejo de la tecnología docente y calidad del servicio académico

Correlaciones

			Manejo de la tecnología docente	Calidad del servicio académico
Rho de Spearman	Manejo de la tecnología docente	Coef. Correlación	1	0.367
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	20	20
	Calidad del servicio académico	Coef. Correlación	0.367	1
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	20	20

La tabla muestra una correlación de r= 0,367, con un valor Sig.<0,05, lo que admite la hipótesis alternativa y se impugna la nula. Por lo cual, se muestra que existe relación de magnitud baja entre el manejo de la tecnología docente dentro de la capacitación docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho.

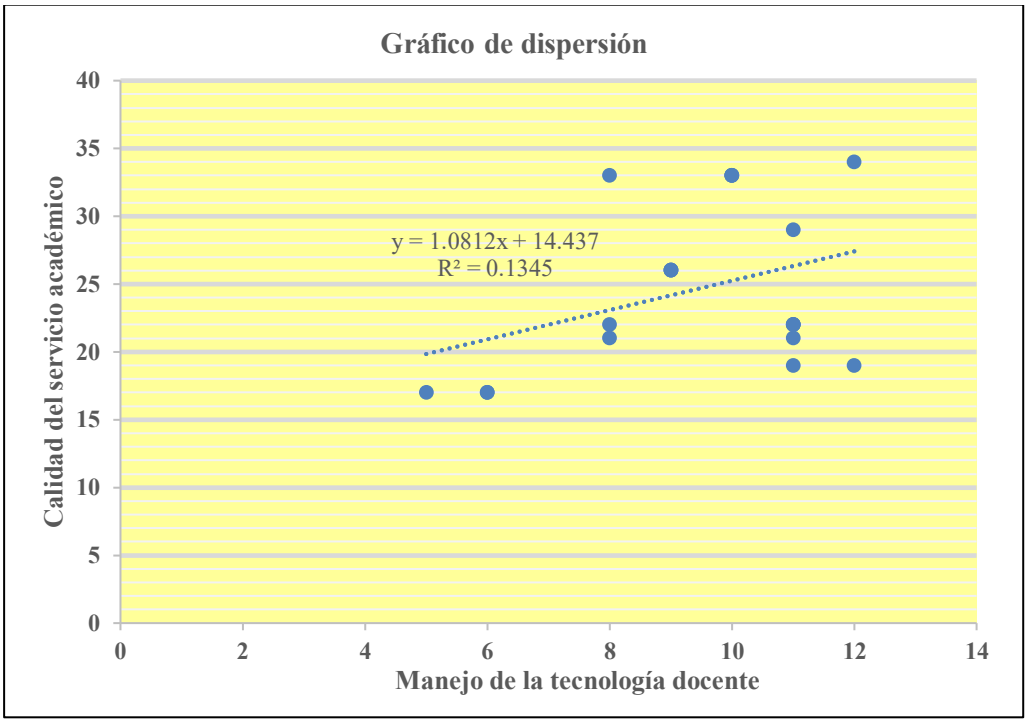


Figura 9 Manejo de la tecnología docente y calidad del servicio académico

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Los resultados de las investigaciones revisadas permiten comprender que la calidad educativa no es un factor aislado, es un conjunto de elementos que interactúan dentro del sistema educativo, en el contexto internacional, el estudio de **Agualongo (2023)** evidenció que, que la mejora educativa debe abordarse desde una perspectiva integral que considere el contexto institucional, los recursos disponibles y las políticas educativas, en la misma línea, **Cali (2023)** destaca que la formación continua permite actualizar conocimientos y mejorar las estrategias pedagógicas, lo que contribuye a optimizar la enseñanza, demuestra que la implementación de programas de capacitación no solo debe centrarse en contenidos técnicos, sino también en generar espacios de acompañamiento, motivación y sensibilización que faciliten la adaptación a nuevas metodologías educativas, **Narváez (2022)** los resultados de su estudio indican que cuando los programas de capacitación se diseñan considerando las necesidades reales del aula y combinan la teoría con la práctica, se produce una mejora significativa y se fortalece cuando los docentes cuentan con herramientas pedagógicas actualizadas y pertinentes para afrontar los desafíos educativos contemporáneos en el escenario nacional **Grados (2025)** evidencia que un ambiente laboral positivo y satisfactorio favorece el compromiso institucional y la motivación del personal, factores que a su vez influyen en el desempeño profesional, de manera similar, **Medina (2022)** pone en evidencia la importancia del rol directivo dentro de las instituciones educativas, ya que un liderazgo efectivo puede generar confianza, orientación y acompañamiento en momentos de cambio o crisis, finalmente, **Puelles (2018)** la idea de que la actualización permanente del profesorado contribuye al crecimiento profesional individual, y también impacta positivamente en la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. **Primera:** Existe relación de magnitud moderada entre la capacitación docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho.

2. **Segunda:** Existe relación de magnitud moderada entre el conocimiento docente dentro de la capacitación docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho.

3. **Tercera:** Existe relación de magnitud moderada entre la metodología docente dentro de la capacitación docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho.

4. **Cuarta:** Existe relación de magnitud baja entre el manejo de la tecnología docente dentro de la capacitación docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho.

6.2 Recomendaciones

Se sugiere que las autoridades académicas tengan presente que el logro académico no puede alcanzarse si no existe un compromiso real con la excelencia personal, no basta únicamente con poseer conocimientos técnicos; también es fundamental desarrollar habilidades sociales, así como actuar con eficacia y eficiencia, es importante formar profesionales capaces de alcanzar metas significativas y, al mismo tiempo, realizar un seguimiento continuo a las personas que se capacitan, brindándoles orientación y apoyo oportuno que permita evaluar y consolidar los logros alcanzados.

Se recomienda fortalecer el desempeño docente en el cumplimiento de sus funciones académicas, especialmente en lo relacionado con la planificación curricular, promoviendo la motivación para adoptar conductas, estrategias, técnicas y procedimientos orientados a la investigación que contribuyan al desarrollo profesional continuo de los docentes y a la mejora de la calidad educativa, bajo esta perspectiva resulta fundamental asumir con responsabilidad el compromiso con la educación mediante la formación de líderes con visión empresarial capaces de enfrentar los cambios y desafíos que presenta el mundo moderno y que actualmente impactan en el ámbito educativo.

Se recomienda implementar un sistema de evaluación curricular del desempeño docente que analice esta labor desde un enfoque integral y multidimensional, utilizando criterios claros, consensuados y conocidos por quienes serán evaluados, de modo que dicho sistema cumpla una doble finalidad, por un lado permitir a cada docente y a la institución en su conjunto identificar en qué medida la enseñanza responde a los estándares de calidad esperados y por otro contribuir al desarrollo de un proceso permanente de mejora continua y de diferenciación frente a otras organizaciones, sustentado en la calidad del servicio educativo y en la búsqueda de una formación de calidad en todos los ámbitos.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS

Fuentes bibliográficas

Aguerrondo, I. (2023). *La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación*. Lima, Perú: Editorial Portal Educativo de las Américas

Flores, G. y Abelle, V. (2018). *La urgente necesidad de la capacitación y profesionalización del docente universitario.* [The urgent need for training and professionalization of the university teacher]. Cuba , Editorial: Estudios del Desarrollo Social

Krzemien, D. Y Lombardo, E. (2016). *Rol docente universitario y competencias profesionales en la licenciatura en psicología*, Argetina, Editorial Universidad Nacional del Mar del Plata.

Sánchez, J. y Solar, M. (2017). *Evaluación del Desempeño Docente y Calidad de la Docencia Universitaria. Modelo para la Evaluación del Desempeño Docente.* Santiago de Chile: Editorial Centro Interuniversitario de Desarrollo-MINEDUC.

Siliceo, A. (2014). *Capacitación y desarrollo de personal,* México: Editorias Cuarta edición, Limusa,

Sosa, M. (2017) *Capacitación Docente al mejoramiento de la Calidad Académica de las Instituciones Educativas Secundarias del Distrito de Vitarte,* Lima, Perú: Editado por la Universidad Peruana Unión

Fuentes hemerográficas

Agualongo, L. (2023), "*Desempeño docente y calidad educativa dentro del sistema pedagógico en la provincia Bolívar, Ecuador"* (Tesis de posgrado), Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador.

Cali, A. (2023), "*La capacitación docente como una herramienta de mejora continua en los procesos de formación en el Instituto Tecnológico Superior República de Alemania en Riobamba*" (Tesis de posgrado), Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.

Grados, S. (2025), "*Calidad del servicio educativo pedagógico y evaluación de la satisfacción laboral, institución educativa N° 7037 Ariosto mantellina Espinoza. Lima*", (Tesis de posgrado), Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Perú

Medina, M. (2022), "*Liderazgo directivo y desempeño docente en tiempos de covid-19 en la unidad de estudios generales de la universidad nacional del centro del Perú – Huancayo*" (Tesis de posgrado), Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú.

Narváez, J. (2022), "*Formación docente y calidad educativa en una unidad educativa de Quito*" (Tesis de posgrado), Universidad Politècnica Salesiana, Ecuador.

Puelles, L. (2018), "*La capacitación del personal docente y su incidencia en la calidad educativa de la Universidad Nacional del Callao*" (Tesis de posgrado), Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú

Fuentes electrónicas

Amaro, C. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este,* 2020. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5456/Carlos_Tesis_Maestro_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Andrade, C., Siguenza, J. y Chitacapa, J. (2020). Capacitación docente y educación superior: propuesta de un modelo sistémico desde Ecuador. *Revista ESPACIOS.,41* (33), 40-60. https://www.revistaespacios.com/a20v41n33/a20v41n33p05.pdf.

Caisa, E., Lescano, A., & Constante, J. (2022). Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Revista economía* https://doi.org/10.14482/ecoca.29.505.774

Chirinos, D. (2022). *La gestión de recursos y su relación con la calidad del servicio educativo en el colegio Trilce Santa Anita, Lima – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad

Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6006/Consuelo%20Soledad%20LIZANA%20CHACCHI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Clara, M., & Vega, C. (2021). La noción de educación de calidad a nivel superior: una reflexión desde el discurso del desarrollo. *Interconectando saberes*(11), 67-82. https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2672/4572

Escribano, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Calidad educativa,* Recuperado de: https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033

Izquierdo, R. García, D. G. y Ávila, C. (2020). Capacitación continua y desempeño docente: Una realidad invisibilizada. *EPISTEME KOINONIA,* 3(1), 403-435. http://dx.doi.org/10.35381/e.k.v3i1.1018.

Murguruza, N. (2018). *Calidad de liderazgo directivo y desempeño docente en la facultad de educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho*, [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2379

ANEXOS

FICHA DE OBSERVACIÒN

APLICACIÓN: CAPACITACION DOCENTE

Lea detenidamente cada ítem y marque con un X la respuesta correcta:

Conocimiento docente

El profesor domina completamente su materia y responde con seguridad a preguntas complejas y actuales.

SI ( ) NO ( )

El docente utiliza ejemplos recientes y casos de la vida real o del mercado laboral en sus clases.

SI ( ) NO ( )

El profesor integra conocimientos novedosos o investigaciones recientes de su campo en las explicaciones.

SI ( ) NO ( )

La información y el material que el profesor utiliza en clase están siempre actualizados y no son obsoletos.

SI ( ) NO ( )

Metodología docente

El profesor emplea métodos de enseñanza variados (debates, proyectos, casos) y no se limita solo a leer diapositivas.

SI ( ) NO ( )

Las actividades en el aula promueven mi participación activa y me motivan a pensar de forma crítica.

SI ( ) NO ( )

Las tareas y evaluaciones que pone el profesor reflejan lo que realmente aprendimos y son justas.

SI ( ) NO ( )

El profesor logra explicar temas difíciles de manera sencilla y con claridad para todos los estudiantes.

SI ( ) NO ( )

Manejo de la tecnología.

El docente utiliza la plataforma virtual de la universidad (Moodle, Classroom, etc.) de forma eficiente y ordenada.

SI ( ) NO ( )

El profesor integra herramientas digitales (videos interactivos, software, simulaciones) que facilitan nuestro aprendizaje.

SI ( ) NO ( )

El docente está al tanto de las nuevas tecnologías (como la IA) y sabe cómo aplicarlas para mejorar la enseñanza.

SI ( ) NO ( )

Las clases virtuales o híbridas que imparte el profesor se desarrollan sin mayores problemas técnicos o de conexión.

SI ( ) NO ( )

FICHA DE OBSERVACIÒN

APLICACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO

Lea detenidamente cada ítem y marque con un X la respuesta correcta:

Elementos tangibles

Las aulas y los espacios comunes de la universidad se ven limpios, ordenados y bien cuidados.

SI ( ) NO ( )

La universidad tiene laboratorios y equipos modernos (computadoras, simuladores, etc.) que se usan en clase.

SI ( ) NO ( )

Las plataformas virtuales de la institución (para subir tareas o ver notas) funcionan correctamente sin fallas constantes.

SI ( ) NO ( )

La biblioteca (física y digital) ofrece suficiente material actualizado y pertinente para mis estudios.

SI ( ) NO ( )

Capacidad de respuesta

El proceso de matrícula y la gestión de mis notas se realizan de forma correcta y sin errores administrativos.

SI ( ) NO ( )

El horario de clases y los programas se cumplen tal como fueron planificados, sin cambios inesperados o fallas.

SI ( ) NO ( )

Cuando tengo un problema o duda administrativa, el personal lo resuelve con rapidez y eficiencia.

SI ( ) NO ( )

La universidad cumple las promesas de servicios y oportunidades que comunica a los estudiantes.

SI ( ) NO ( )

Trato humano

Siento que el personal administrativo y los profesores se preocupan por mi bienestar y éxito académico.

SI ( ) NO ( )

El profesor está accesible y dispuesto a darme tutoría o apoyo extra si lo necesito.

SI ( ) NO ( )

Me siento seguro y respetado en el campus, y puedo expresar mis ideas sin temor.

SI ( ) NO ( )

El personal me trata con amabilidad y cortesía cuando necesito consultar algo o realizar un trámite.

SI ( ) NO ( )

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
CAPACITACIÓN DOCENTE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN – HUACHO	**PROBLEMA GENERAL** ¿Cómo se relaciona la capacitación docente con la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS** ¿Cómo se relaciona el conocimiento docente con la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho? ¿Cómo se relaciona la metodología docente con la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho? ¿Cómo se relaciona el manejo de la tecnología del docente con la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho?	**OBJETIVO GENERAL** Identificar la relación entre la capacitación docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** Identificar la relación entre el conocimiento docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho Identificar la relación entre la metodología docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho Identificar la relación entre el manejo de la tecnología del docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho	**HIPÓTESIS GENERAL** Identificar la relación entre la capacitación docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho **HIPÓTESIS ESPECIFICA** Identificar la relación entre el conocimiento docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho Identificar la relación entre la metodología docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho Identificar la relación entre el manejo de la tecnología del docente y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho	**VARIABLE INDEPENDIENTE** CAPACITACION DOCENTE Conocimiento docente Metodología docente Manejo de la tecnología docente **VARIABLE DEPENDIENTE** CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO **Elementos tangibles** **Capacidad de respuesta** **Trato humano**	**INVESTIGACIÓN** Descriptiva Correlacional Intensional **DISEÑO** No experimental	**MÉTODO** Científico **TÉCNICAS** Aplicación de fichas a estudiantes Fichaje durante el estudio, análisis bibliográficos y documental **INSTRUMENTO:** Cuestionario	Población: 140 docentes de la facultad de Muestra: 20 docentes de