



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN



TESIS

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y SU RELACIÓN CON EL
RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA MAESTRÍA
EN EDUCACIÓN**

PRESENTADA POR:

BERNARDINA CUNO QUISPE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN EDUCACIÓN

MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

PUNO, PERÚ

2018



DEDICATORIA

Mi infinito agradecimiento a Dios y a mi familia por estar siempre presente en mis momentos difíciles y momentos de alegría sin ellos no podría lograr mis objetivos.

Este trabajo es dedicado a mis hijas Ruth y Nikole por cederme el tiempo para salir a estudiar y lograr mi objetivo.



AGRADECIMIENTOS

- Agradezco profundamente a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, por haberme permitido estudiar esta maestría.
- Agradezco sinceramente a todos los docentes de la Maestría de Educación.
- Agradezco a mis Jurados Dr. Felipe Gutiérrez Osco, Dr. Julio Adalberto Tumi Quispe y Dr. Estanislao Edgar Mancha Pineda.
- Agradezco a mi asesor Dr. Yoni Abelardo Quispe Mamani y la Facultad de Ciencias de la Educación.
- Agradezco de sobremanera a todos mis compañeros de la Maestría en Educación, Mención en Administración de la Educación.
- Agradezco finalmente a todos mis familiares y amigos que me acompañaron en el desarrollo de la tesis.



ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|-------------------|-------------|
| DEDICATORIA | i |
| AGRADECIMIENTOS | ii |
| ÍNDICE GENERAL | iii |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | x |
| ÍNDICE DE ANEXOS | xii |
| RESUMEN | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| INTRODUCCIÓN | 1 |

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

| | |
|--|----|
| 1.1 Marco teórico | 2 |
| 1.1.1 Base o sustento teórico | 2 |
| 1.1.1.1 Definición de calidad desde una perspectiva de producto. | 3 |
| 1.1.1.2 El concepto de calidad y su aplicación en entidades educativas | 3 |
| 1.1.1.3 La calidad en la educación superior universitaria | 4 |
| 1.1.2 Calidad en la formación profesional | 5 |
| 1.1.2.1 Servicios académicos | 6 |
| 1.1.2.2 Calidad en los servicios académicos. | 6 |
| 1.1.2.3 Calidad en el proceso enseñanza aprendizaje | 6 |
| 1.1.3 Calidad en la conducción al estudiante | 8 |
| 1.1.4 Calidad en los métodos de enseñanza aprendizaje | 8 |
| 1.1.4.1 Características del aprendizaje | 9 |
| 1.1.5 Calidad en el logro de los objetivos educativos | 9 |
| 1.1.5.1 El producto educativo como identificador de calidad | 10 |

iii



| | | |
|----------|---|----|
| 1.1.6 | Calidad en la interacción humana | 11 |
| 1.1.6.1 | Las relaciones humanas adecuadas tienen las siguientes características: | 12 |
| 1.1.7 | Calidad en los servicios de soporte al proceso educativo | 12 |
| 1.1.8 | Calidad en el derecho personal y profesional | 13 |
| 1.1.9 | Calidad en la infraestructura | 14 |
| 1.1.9.1 | El control de calidad | 14 |
| 1.1.9.2 | Currículo universitario – Estructura curricular | 15 |
| 1.1.9.3 | La Gestión universitaria | 15 |
| 1.1.10 | Currículo por competencias | 15 |
| 1.1.10.1 | Características del currículo por competencias | 16 |
| 1.1.10.2 | Los contenidos | 16 |
| 1.1.10.3 | Las capacidades | 16 |
| 1.1.10.4 | Los valores y actitudes | 17 |
| 1.1.10.5 | Las áreas curriculares | 17 |
| 1.1.11 | Rendimiento académico | 17 |
| 1.1.11.1 | Definición | 17 |
| 1.1.11.2 | Factores del rendimiento académico | 17 |
| 1.1.11.3 | Indicadores del rendimiento académico | 18 |
| 1.1.11.4 | Evaluación del rendimiento académico | 18 |
| 1.1.11.5 | Las competencias y su logro | 20 |
| 1.1.11.6 | El logro de competencia comprende dos aspectos | 20 |
| 1.1.11.7 | Gestión académica | 21 |
| 1.1.12 | Concepción y características del currículo por competencias en la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano. | 22 |
| 1.1.12.1 | La Estructura curricular de la Maestría en Educación presenta las siguientes características | 22 |



| | | |
|----------|---|----|
| 1.1.12.2 | La organización de la estructura curricular en función del desarrollo profesional | 23 |
| 1.1.13 | Definición de términos | 23 |
| 1.2 | Antecedentes | 25 |

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | | |
|-------|-----------------------------|----|
| 2.1 | Identificación del problema | 32 |
| 2.2 | Enunciados del problema | 33 |
| 2.2.1 | Enunciado general | 33 |
| 2.2.2 | Enunciados específicos | 34 |
| 2.3 | Justificación | 34 |
| 2.4 | Objetivos | 35 |
| 2.4.1 | Objetivo general | 35 |
| 2.4.2 | Objetivos específicos | 35 |
| 2.5 | Hipótesis | 35 |
| 2.5.1 | Hipótesis general | 35 |
| 2.5.2 | Hipótesis específicas | 35 |

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

| | | |
|-------|--|----|
| 3.1 | Lugar de estudio | 36 |
| 3.2 | Población | 36 |
| 3.3 | Muestra | 37 |
| 3.4 | Método de investigación | 38 |
| 3.4.1 | Diseño de la investigación | 38 |
| 3.4.2 | Variable 1: Percepción de la calidad de los servicios académicos | 39 |
| 3.4.3 | Variable 2: Rendimiento académico | 39 |
| 3.5 | Descripción detallada de métodos por objetivos específicos | 41 |



| | | |
|--------|---|----|
| 3.5.1 | Plan de recolección de datos. | 42 |
| 3.5.2. | Plan de tratamiento de datos, incluye el diseño estadístico | 42 |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

| | | |
|--------|---|----|
| 4.1. | Identificación de la relación que existe entre la calidad en el proceso enseñanza aprendizaje con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación. | 44 |
| 4.2. | Identificación de la relación que existe entre la calidad del ambiente académico con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación en la dimensión de la calidad del ambiente académico. | 53 |
| 4.3. | Identificación de la relación que existe entre la calidad en la infraestructura se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación en la dimensión de la calidad en la infraestructura. | 58 |
| 4.4. | Contrastación de hipótesis | 66 |
| 4.4.1. | Hipótesis general | 66 |
| 4.4.2. | Hipótesis específica 1 | 68 |
| 4.4.3. | Hipótesis específica 2 | 69 |
| 4.4.4. | Hipótesis específica 3 | 71 |
| | CONCLUSIONES | 73 |
| | RECOMENDACIONES | 74 |
| | BIBLIOGRAFÍA | 75 |
| | ANEXOS | 82 |

Puno, 27 de diciembre de 2018

ÁREA: Gestión y Gerencia Administrativa

TEMA: Calidad de los servicios educativos y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes de la maestría en educación

LÍNEA: Relaciones Humanas y Clima Institucional

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| 1. Población de la investigación - estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano | 37 |
| 2. Estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano | 37 |
| 3. Variable 1. Percepción de la calidad de los servicios académicos | 40 |
| 4. Variable 2. Rendimiento Académico | 40 |
| 5. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión del proceso enseñanza aprendizaje | 45 |
| 6. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión conducción del aprendizaje por parte de los docentes | 47 |
| 7. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión uso de recursos didácticos por los docentes | 49 |
| 8. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión uso de instrumentos de evaluación para comprobar el logro de objetivos por los docentes | 51 |
| 9. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calificación global de la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje por los docentes | 52 |
| 10. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad de la interacción humana entre los distintos estamentos de la Maestría | 53 |
| 11. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión frecuencia del uso de los servicios del soporte académico | 55 |



| | |
|---|----|
| 12. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad en el desarrollo personal y profesional de la maestría | 56 |
| 13. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad del ambiente académico de la maestría | 57 |
| 14. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión infraestructura y características del edificio de la maestría | 59 |
| 15. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión infraestructura y características del edificio de la maestría | 60 |
| 16. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión servicios higiénicos de la maestría | 61 |
| 17. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión seguridad y señalización del edificio y aulas de la maestría | 62 |
| 18. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calificación global de la infraestructura de la maestría | 63 |
| 19. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en las dimensiones: calidad del ambiente académico, calidad del proceso de enseñanza aprendizaje y calidad de la infraestructura | 64 |
| 20. Resumen del rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación, dimensión: capacidades | 65 |
| 21. Resumen del rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación, dimensión: actitudes | 66 |
| 22. Percepción de la calidad de los servicios académicos | 67 |
| 23. Calidad en el proceso enseñanza aprendizaje. | 69 |
| 24. Calidad del ambiente académico | 70 |



25. Calidad en la infraestructura

72



ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pag. |
|--|-------------|
| 1. Relación de variable 1 y 2 | 38 |
| 2. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión del proceso enseñanza aprendizaje | 45 |
| 3. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión conducción del aprendizaje por parte de los docentes | 48 |
| 4. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión uso de recursos didácticos por los docentes | 50 |
| 5. Percepción de los estudiantes de la maestría en educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión uso de instrumentos de evaluación para comprobar el logro de objetivos por los docentes. | 51 |
| 6. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calificación global de la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje por los docentes. | 52 |
| 7. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad de la interacción humana entre los distintos estamentos de la maestría. | 54 |
| 8. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión frecuencia del uso de los servicios del soporte académico. | 56 |
| 9. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad en el desarrollo personal y profesional de la maestría. | 57 |
| 10. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad del ambiente académico de la maestría | 58 |



11. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión infraestructura y características del edificio de la Maestría. 59
12. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión infraestructura y características del edificio de la maestría. 60
13. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión servicios higiénicos de la maestría. 61
14. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión seguridad y señalización del edificio y aulas de la maestría 62
15. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calificación global de la infraestructura de la maestría 63
16. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en las dimensiones: calidad del ambiente académico, calidad del proceso de enseñanza aprendizaje y calidad de la infraestructura 64
17. Resumen del rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación, dimensión: capacidades 65
18. Resumen del rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación, dimensión: actitudes. 66



ÍNDICE DE ANEXOS

| | Pág. |
|---|-------------|
| 1. Formulación de preguntas | 83 |
| 2. Ficha resumen de rendimiento académico | 87 |

RESUMEN

La calidad de los servicios educativos está relacionada con el rendimiento académico del estudiante, por ello se planteó el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios académicos con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2017, por esto se consideró los objetivos específicos: a) Identificar la relación que existe entre la calidad en el proceso enseñanza aprendizaje con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación. b) Identificar la relación que existe entre la calidad del ambiente académico con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación. c) Identificar la relación que existe entre la calidad en la infraestructura se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación. El tipo de investigación es descriptivo con diseño descriptivo correlacional, la misma que se ejecutó con los estudiantes de la Maestría en Educación que corresponde a los semestres académicos del I y IV semestre de las menciones. Para el cual se aplicó las técnicas e instrumentos como la observación y el análisis documental. Finalmente, la conclusión más importante es que existe relación directa entre la calidad de los servicios académicos con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2017. Tal como se demuestra en la tabla de contraste de hipótesis donde el Valor $p = 0.00 < 0.05$, con un 95% de probabilidad. Presentando una correlación considerable a fuerte en un 84.1 %.

Palabras clave: Análisis, calidad, observación, percepción, rendimiento académico, servicios académicos.



ABSTRACT

The quality of the educational services is related to the academic performance of the student, so the objective was to determine the relationship between the quality of academic services with the academic performance of the students of the master's degree in education at the National University of the Puno Highlands during the 2017 academic year, for this reason the specific objectives were considered: a) Identify the relationship that exists between the quality in the teaching-learning process and the academic performance of the students of the master's degree in education. b) Identify the relationship that exists between the quality of the academic environment and the academic performance of the students of the master's degree in education. c) Identify the relationship that exists between the quality of the infrastructure is related to the academic performance of the students of the master's degree in education. The type of research is descriptive with descriptive correlational design, the same that was executed with the students of the Master of Education corresponding to the academic semesters of the I and IV semester of the mentions. For which techniques and instruments such as observation and documentary analysis were applied. Finally, the most important conclusion is that there is a direct relationship between the quality of academic services and the academic performance of the students of the master's degree in education at the National University of the Puno Highlands during the 2017 academic year. It is shown in the hypothesis contrast table where the Value $p = 0.00 < 0.05$, with a 95% probability. Presenting a considerable correlation to strong at 84.1%.

Keywords: Analysis, academic performance, academic services, observation, perception, quality.



INTRODUCCIÓN

En el proceso de formación de profesionales y más aún a nivel de Post Grado, la calidad educativa es una preocupación que involucra a todos quienes se interesan por el tema educativo, plasmada en una adecuada prestación de servicios y la satisfacción por parte de los agentes educativos. Así, el análisis y la evaluación siempre aportan elementos para revisar, ajustar, modificar, reestructurar y redimensionar entre otras acciones todo tipo de actividad; pero especialmente las educativas y sanitarias son altamente delicadas y sensibles por que tocan directamente los anhelos de realización humana. Este mismo enfoque representa una preocupación a nivel de post graduados, situación que mediante el trabajo de investigación se procura copar algunos vacíos que aún subsisten en el largo devenir del quehacer educativo. Hacer un estudio de calidad entonces involucra conocer el estado o condición en el que se encuentra la institución superior a nivel de post grado para responder a las exigencias que demanda el estudiante de educación superior y por ende la sociedad que busca la mejora continua de su bienestar y que está definida por el grado de cumplimiento de tales exigencias. Por otro lado, el rendimiento académico es un indicador de aprendizaje y formación alcanzado por el estudiante maestrando en educación por lo tanto se convierte en una tabla imaginaria de medida que constituye el objetivo central de la educación superior. El trabajo de investigación ha sido estructurada en cuatro capítulos: en el **capítulo I** se considera marco teórico y los antecedentes de la investigación, **capítulo II** se da a conocer el planteamiento del problema de la investigación como la justificación, objetivos e hipótesis, **capítulo III** los materiales y métodos, tipo y diseño de investigación, población y muestra, y la operacionalización de variables y el **capítulo IV** enfoca los resultados y discusión, y finalmente se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

1.1.1 Base o sustento teórico

Gento (1996) indica que calidad “es el rasgo que se da a entidades o colectivos y tienen componentes estructurales y funcionales que responden a los criterios de idoneidad máxima que cabe esperar de las mismas, que produce como consecuencia aportaciones o resultados valorables en grado máximo, de acuerdo con su propia naturaleza”.

También se puede decir que calidad “es un valor que requiere definirse en cada situación y no puede entenderse como un valor absoluto” (Edwards, 1991). O se puede definir como el conjunto de las características inherentes a un producto o servicio que cumple los requisitos para satisfacer las necesidades preestablecidas (CONEAU, 2008). En tanto la calidad desde una perspectiva de la vida se ve como subjetiva y objetiva, y en general se refiere a una propiedad que tiene un individuo ya sea para experimentar situaciones o condiciones del ambiente y dependerá de la interpretación y valoración de su entorno (Ardila, 2003).

La educación es un “sistema complejo”, un sistema en el cual, en la totalidad o la unidad, existe diversidad, así la unidad o totalidad es la síntesis de múltiples determinaciones. Un sistema complejo se caracteriza porque contiene múltiples subsistemas y los sistemas sociales como la educación son sistemas autónomos. Por tal razón los sistemas sociales se “auto transforman” y tienen conciencia de su autotransformación. Un sistema existe porque fuerzas contrapuestas determinan un equilibrio de sus estructuras y de las formas de existir de estas estructuras. Estas

fuerzas no existen simplemente, sino que están en estado de contradicción. Y de tal forma el motor de la transformación es la contradicción de las fuerzas opuestas (Aguerrondo, 1993).

1.1.1.1 Definición de calidad desde una perspectiva de producto.

“Se da por la percepción del cliente con el producto, basándose en el conjunto de características que el consumidor evalúa para el producto, y del nivel significativo para cada cliente” (Allport, 1974).

Actualmente el concepto de calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido (Senlle y Gutiérrez, 2005).

Existen definiciones de calidad desde la más general (filosófica), hasta la específica (educación), y desde lo antiguo (Grecia), hasta lo contemporáneo (Estados Unidos de América). Definiéndose como lo propio de algo que lo hace diferente, hasta innovación tecnológica. Por el concepto vago, se tiene diversas definiciones y pone el acento en las dimensiones: funcionalidad, producto, o de la relación de todos los elementos (Vásquez, 2013).

1.1.1.2 El concepto de calidad y su aplicación en entidades educativas

La forma como apareció históricamente el concepto “calidad de la educación” es gracias al contexto específico. Que viene de un modelo de calidad de resultados, de calidad de producto final, y bajo estas ideas los conceptos de ideología de eficiencia social que considera al docente poco menos que como un obrero de línea que emplea paquetes instruccionales, cuyos objetivos, actividades y materiales le llegan prefabricados, y en el cual dicha calidad se mide por fenómenos casi aislados, que se recogen en el producto final (Aguerrondo, 1993).

Orozco (2008) indica la calidad “como un atributo del acto educativo y expresa el nivel de excelencia con que se desempeña la institución e involucra un juicio de valor entre el estado actual y lo que se propone como misión y objetivos a lograr”. Esta calidad de educación, debe ser el esfuerzo continuo de las instituciones para cumplir responsablemente las exigencias propias de cada una

de sus funciones, tomando en cuenta el vínculo entre pertinencia y claridad, a la exigencia académica sobre la calidad de los programas de formación, que también resulta ser esencial cuando se juzga a la institución como un todo.

En la Ley General de Educación, en su artículo 13, menciona que la calidad de la educación se define como “el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida” (Ley Nro 28044, 2003). Otros autores mencionan que la calidad partió de la necesidad de normalizar y crear una economía de mercado global. Como por ejemplo las tarjetas de créditos están normalizadas y se usa en todos los países, de igual forma los medicamentos, lentes, electrodomésticos, automóviles, entre otros. Por tanto, la calidad implica sistemas que cumplen las normas y requisitos internacionales. Así mismo la calidad en la educación o formación clarifican los caminos para alcanzar los objetivos como el satisfacer a la sociedad, asegurar el futuro y otros (Senlle y Gutiérrez, 2005).

La calidad para la UNESCO, es un concepto multidimensional, que se vale de una gran medida del marco contextual de un sistema determinado, como de la misión institucional o de las condiciones o normas dentro de una disciplina dada. Y debe medirse en términos del logro dependiendo de los fines y objetivos que se plantearon, como la misión y visión (UNESCO, 1998).

1.1.1.3 La calidad en la educación superior universitaria

La calidad de la educación superior tiene una concepción multidimensional y se materializa en las instituciones educativas de nivel superior universitarias y no universitarias abarcando en sus funciones principales, todos aquellos aspectos que las componen y los que se relacionan con ellas y las acondicionan, lo que se traduce en la docencia, la investigación y la extensión, extendiéndose al personal docente, al programa de estudios, los métodos de enseñanza, los estudiantes la infraestructura, su entorno académico, la dirección de los procesos, el gobierno, la administración y la imagen institucional que se proyecta a la sociedad (CONEAU, 2008)

El concepto de calidad aplicado a las instituciones de educación superior es el “término de referencia que permite comparar una institución o programa con otros homologables o en torno a un patrón real o utópico predeterminado, cuyo componente o dimensiones pueden ser la relevancia, la integridad, la efectividad, la disponibilidad de recursos humanos, materiales y de información, la eficiencia, la eficacia y la gestión de los procesos académicos y administrativos” (CONEACES, 2010).

La calidad de la educación superior según Tünnermann (1993) es la acción que surgió en América latina y el Caribe gracias a la crisis económica y las restricciones que sufrió el financiamiento público de la educación superior y se asociaron a la percepción es sobre su baja calidad y pertinencia.

La educación de calidad es la que logra resultados que permitan el progreso y la modernización. Elevar la calidad es entonces encontrar los medios necesarios para el logro de los fines. Midiendo los resultados se adecuan los medios pertinentes (Navarro, 1997). Según Fernández (2004) la Red Iberoamericana de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior, la calidad es el grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumple con una necesidad o expectativa establecida. De lo mencionado, se puede llegar a la siguiente definición operativa de la calidad de la DEAC-CONEAU: “Es la condición en que se encuentra la institución superior y sus carreras profesionales para responder a las exigencias que demanda una sociedad que busca la mejora continua de su bienestar y que está definida por el grado de cumplimiento de tales exigencias.”

1.1.2 Calidad en la formación profesional

“En la formación profesional la calidad solo se puede comparar en un cierto nivel con la calidad de los productos materiales de venta en los mercados. Una limitante es que los usuarios o consumidores de la educación son parte del producto. Por tanto, la calidad de la educación se expresa a través de la competencia profesional (Vásquez, 2013). Como la oferta y la voluntad para rendir. En ocasiones los consumidores de la educación, se llaman «*produmidores*», un concepto que combina las palabras de productores y consumidores” (Allport, 1974).

Cuando se tiene una problemática de la formación brindada por las instituciones de educación superior es imposible no hacer una referencia, así sea esquemática, a la docencia de las humanidades y sus mediaciones intelectuales (Orozco, 2008).

1.1.2.1 Servicios académicos

Son un conjunto de servicios, que se disponen para el logro de los objetivos educativos (Antezana y Nicolas, 2003). Que persigue el objetivo de facilitar el logro de los objetivos educativos de una institución. Con la finalidad de contribuir al logro de los objetivos y propósitos finales de los planes educativos de una institución (Aguerrondo, 1993).

1.1.2.2 Calidad en los servicios académicos

Se conceptúa como el conjunto de características de los servicios académicos que le confieren idoneidad para cumplir con el logro de los objetivos educativos a entera satisfacción del destinatario final. Con el fin de facilitar el logro de los objetivos educativos de una institución con la mayor eficiencia posible. Teniendo el fin de garantizar la contribución efectiva de cada uno de los servicios académicos al logro de los objetivos educativos de una institución (Pérez, 2008).

1.1.2.3 Calidad en el proceso enseñanza aprendizaje

Es el conjunto de características culturales, profesionales, técnicas y humanas, que lo hacen idóneo para educar. La calidad del docente es la piedra angular en la construcción de una con calidad, pues, es esta, la que le permite, interactuar con el educando en una manera inteligente, afectiva y disciplinada, elevando el rendimiento de las competencias reales y potenciales de cada estudiante. Esquematisando una definición de Universidad, podríamos señalar los atributos que permanecen incambiables a través del tiempo y que los diferencian de cualquier otra institución educativa superior (Vázquez y Quispe, 2015). Que es una corporación de “magistri y scholares”, que se reúnen para cultivar el intelecto; comprometidos con la investigación, con la utilización del conocimiento y con la enseñanza de habilidades para investigar y ejercer una profesión de servicio como consecuencia de ello. El profesor universitario, es un magister o un experto en su campo y un doctor por su excelencia, es decir

el maestro que somete a discusión las verdades construidas a través de la investigación hecha por el o por sus congéneres y, permite al estudiante una manera de aprender basada en la objeción, discusión, contrastación de todo lo que lee o escucha; practicando permanentemente una mentalidad crítica y analítica que le faciliten la investigación y la creación de nuevos conocimientos (Antúnez, 2000).

Por otro lado, otros autores han caracterizado al docente universitario completo como aquel que investiga, contribuir al acervo de conocimientos de su campo. Que conoce y evalúa lo que se está investigando en la comunidad internacional de su campo. Que evalúa y utiliza las últimas técnicas de investigación de su campo. Y finalmente que pertenece y está activo en sociedades académicas, congresos, cursos, publicaciones y otros (Phillips y Pugh, 1987).

El nuevo rol que debe cumplir el profesor universitario para cubrir las expectativas que demanda la sociedad actual según los acuerdos en la reunión internacional de “Reflexión sobre los Nuevos Roles de la Educación Universitaria a Nivel Mundial” son: ser especialista en diagnóstico y prescripción del aprendizaje, así como ser especialista en la convergencia interdisciplinar de saberes, también tiene que ser clasificador de saberes, promotor de relaciones humanas, consejero profesional y del ocio (Alarcon, 2003).

La importancia de primer orden que tiene para la comunidad mundial según el nuevo enfoque sobre la educación, el hecho de cuidar el recurso humano como recurso insustituible y de valor incalculable para el desarrollo de los pueblos y la sobrevivencia de la especie humana. Se toma en cuenta la importancia de la calidad del profesor universitario como el eje que hacer educativo en su grado más trascendente (Phillips y Pugh, 1987).

1.1.3 Calidad en la conducción al estudiante

La calidad se entiende como el grado de cumplimiento de objetivos educativos, adoptado del mundo industrial. Se toma como aspecto positivo la posibilidad de medir resultados y como negativo, básicamente, la asociación de la institución educativa con la empresa, lo que no debiera ser así ya que el producto aprendizaje es mucho más complejo que cualquier producto empresarial. Por otro lado, la calidad para los padres de familia y los estudiantes, es aquella que responde a sus necesidades, demandas y expectativas, como la cultura escolar, el clima e interacciones que en ella se dan, cumplimiento de compromisos, los recursos humanos, tecnológicos, la formación permanente de su capital intelectual, el trabajo en equipo y los proyectos de la organización (García, Juárez y Salgado, 2018).

Así también es el conjunto de procesos académicos y administrativos que enfocan en el mayor beneficio del estudiante, y dentro de los procesos que enfocan en el mayor beneficio de los estudiantes, los académicos, son de la mayor importancia, pues reflejan la preocupación de la institución por ofertar servicios educativos que demanda la sociedad actual y que posicionan al egresado, en las mejores condiciones para laborar con éxito, dentro del mercado nacional y extranjero. Finalmente, en los procesos administrativos, la institución muestra su grado de organización, al colocar al estudiante como sujeto principal de todos los procesos que lo acompañan, mientras dura el ciclo de estudios y posteriormente en la investigación y obtención de las certificaciones respectivas (Flores, 2003).

1.1.4 Calidad en los métodos de enseñanza aprendizaje

Se entiende como un conjunto de comportamientos que evidencian pericia en la utilización y aplicación de los métodos e instrumentos en las lecciones teóricas y prácticas. También “La facilidad con que se puede citar ejemplos de aprendizaje, contrasta con la dificultad de su definición; al respecto existen innumerables trabajos realizados por investigadores de prestigio, pero la mayoría de ellos coincide en referirse a dos puntos de vista: El aprendizaje como Resultado o Producto y el Aprendizaje como Proceso Interno” (Duran, 2017).

Otros autores indican que “El aprendizaje es un Cambio Relativamente Permanente del Comportamiento que Ocurre como Resultado de la práctica”, por tanto, el

aprendizaje como resultado o producto enfatiza la relación entre los resultados observables y los casos ambientales (Ardila, 2001).

También se menciona que el aprendizaje como proceso interno agrupa a todas aquellas definiciones que infieren o deducen una serie de cambios al interior del sujeto. Mostramos un ejemplo como el “*Cambio en la Disposición o Capacidad Humana con Carácter de Relativa Permanencia y no es atribuible simplemente al Proceso de maduración Biológica*” (Gagné et al., 1987).

La palabra Calidad en educación es de uso reciente y cabe aclarar que está expresada en un sistema de normas construidos por el hombre, que se refieren más a su formación, como ser individual y como ser social, además intervienen en las dimensiones como la ideológica o la economicista que expresan intereses, algunos nobles otros no tan nobles. Actualmente, existen dos grandes teorías clásicas: la tradicional, esencialista o natural y la moderna, artificial o convencional; frente a estas, surge una visión dialéctica de la calidad que privilegia las múltiples relaciones internas y externas de un ente o proceso (Vásquez, 2013).

1.1.4.1 Características del aprendizaje

El aprendizaje es tan importante para la supervivencia de cualquier organismo. Por ello el ser humano aprende de la experiencia como también los animales más simples pueden aprender asociaciones simples (Papalia y Wendkos, 1996).

El aprendizaje se puede entender como: enseñar todo lo que se puede aprender, permitir modificar lo que se ha aprendido antes, de carácter adaptativo. No todos los organismos tienen la misma capacidad de aprendizaje, esta depende de nuestra genética y nuestro entorno. Además, el aprendizaje por asociación es el aprendizaje más común. Puede existir dos tipos de aprendizaje asociativo y observacional, en donde el aprendizaje asociativo de ciertos acontecimientos tiene lugar juntos (Myers, 2009).

1.1.5 Calidad en el logro de los objetivos educativos

Se llama satisfacción estudiantil en educación, al campo de la gestión de empresas económicas de producción y servicios bajo la denominación de satisfacción del

cliente. Así el conjunto de nuevos comportamientos, evidencian el cumplimiento de los objetivos educativos con la satisfacción del estudiante (Vega, 2003).

La calidad está íntimamente vinculado al cumplimiento de los objetivos educativos, logrando una máxima eficiencia. El estudiante es el beneficiario directo de los productos que ofrece la Universidad y que no son bienes tangibles sino servicios de conocimiento. Este punto está referida a alcanzar resultados de calidad, no obstante, los procesos que generan esos resultados, también deben cumplir con niveles de excelencia y productividad (Cespedes, 1992). Y de ser considerada de calidad, la docencia tiene que cumplir los requerimientos como:

- Consumar con las expectativas del egresado, que se entiende como el desarrollo intelectual, movilidad social, mejores ingresos y mayor status.
- Mejorar el desempeño laboral del egresado, a través del desarrollo de competencias que propongan las organizaciones y empresas.
- Dar un aporte efectivo a la sociedad, de manera que se contribuya al desarrollo y crecimiento a nivel económico como social.

El educar y formar profesionales, se inicia desde un proceso de transformación y subprocesos como la docencia, la que se divide en dos tipos como aquellos que afectan la percepción socio cultural aportando imagen, status, y prestigio a la institución educativa y los que conducen a resultados concretos y traducibles en competencias cognitivas, meta cognitivas y sociales (Cespedes, 1992).

1.1.5.1 El producto educativo como identificador de calidad

La finalidad principal y última de un centro educativo es conseguir que sus alumnos alcancen niveles educativos de calidad. La calidad del centro, entendida en términos de resultados, estará íntimamente relacionada con la eficacia y sobre todo con la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y los procesos para la consecución de los objetivos educativos. Entre los criterios, según Gento (1996) podemos utilizar para medir el nivel de calidad del centro en relación con la calidad del producto se encuentran la:

Acomodación al grado de desarrollo de los alumnos (físico, intelectual, social y moral), a sus necesidades, intereses y expectativas.

Reconocimiento de los alumnos, padres, personal del centro y cuantas personas reciben el efecto o impacto del producto educativo. Permanencia o duración del producto o sus efectos en su ámbito social.

Excelencia o perfección en relación con los fines o metas (objetivos del centro).

Bajo costo de producción que no debe identificarse con presupuestos bajos, sino con el máximo aprovechamiento de los recursos.

Disponibilidad o accesibilidad en el sentido de que el producto está tan extendido y es tan conocido y las vías para acceder a él son tan asequibles, que cualquier alumno pueda lograrlo.

Cantidad de producción en relación con que lo alcancen o poseen un elevado número de alumnos.

Así también, la calidad en el ambiente académico cae aclarar que se entiende como el conjunto de atributos del ambiente académico, que le permiten utilizar con éxito los servicios y las relaciones humanas.

1.1.6 Calidad en la interacción humana

Se entiende como el conjunto de conductas que permitirán el desarrollo de la personalidad y la satisfacción de las necesidades de los grupos humanos que tanto se requiere y desea (Ardila, 2003). En el ámbito de la Universidad tenemos cuatro relaciones de interacción humana como:

- Docente y Estudiante, cuando existe una relación de respeto, sujeción y dialogo con propósito de enseñanza, investigación y formación.
- Docente y Docente, con relación de reciprocidad entre pares idóneos con propósito de orden y superación.
- Docente y Autoridad, cuando se tiene una relación de reciprocidad entre pares idóneos con propósito de orden y superación.
- Estudiante, Docente, Autoridad y Administrativo, con una relación de respeto sujeción y dialogo, con propósito de eficacia y eficiencia.

1.1.6.1 Las relaciones humanas adecuadas tienen las siguientes características:

Como el prestar atención, que es básicamente el escuchar, y comprender a otros, ya sea en sus intervenciones e intenciones, así sea opuesta o discrepante. Otra característica es el no interrumpir cuando una persona esté, hablando, ya que puede generar malos entendidos, agresividad o rivalidades. También se debe hablar con sinceridad, lo que se piensa, quiere o siente, considerándolo oportuno y pertinente al asunto que se desarrolla. Igualmente, el enfrentar los problemas, buscando soluciones y acuerdos concretos, sin eludir el debate. Logrando la participación de todos. Finalmente, saber intervenir, y tomar la palabra en el momento oportuno, con tono de voz adecuado, gestos y posturas corporales y claridad (Azcué, 2017).

Weil (1993) da a conocer un esquema para una buena integración institucional: como el conocer la organización de la institución, autoridades de jefes, a sus compañeros de labor y conocerse a sí mismo.

1.1.7 Calidad en los servicios de soporte al proceso educativo

Para facilitar y acompañar el proceso educativo es necesario un conjunto de servicios a disposición del estudiante. El concepto y campo de la tecnología educativa, ha evolucionado de tal forma, que, de ser considerada como un quehacer de producción de medios auxiliares de enseñanza, actualmente es concebida en función al enfoque de sistemas (Cabero, 2003). Los servicios de soporte se dan dentro de un sistema organizado, con finalidades claramente definidas enfocadas y coherentes con el propósito final del proceso educativo en donde se encuentran inmersos. Dichos servicios apoyan el proceso educativo como la tecnología física y tecnología social.

La tecnología física es básicamente los ordenadores, internet y aparatos de comunicación electromecánica, así también la tecnología social apoya las relaciones humanas y el desarrollo individual del estudiante brindando servicios médicos, psi pedagógica, artístico-cultural, filantrópico y espiritual. En el proceso educativo la calidad de estos servicios puede medirse por el grado de adaptación al logro de resultados (Duran, 2017).

La educación de calidad efectúa cambios en el estudiante y enriquece. El valor agregado, otorga un sentido sumativo a este enriquecimiento, ya que el valor agregado es una mediada de calidad, en tanto la experiencia educacional enriquezca el conocimiento, las habilidades y destrezas de los estudiantes. La educación de calidad implica la transformación de niveles de menor a mayor responsabilidad en la toma de decisiones y al uso de todos sus elementos que se ofrecen en las instituciones para el logro del proyecto personal. En algunos casos el mayor problema será determinar en qué grado, los servicios de soporte, contribuyeron a la transformación cualitativa del estudiante como persona y profesional (Duran, 2017).

1.1.8 Calidad en el derecho personal y profesional

Se le conoce como el conjunto de atributos, que le confieren mayor y mejor funcionalidad que logran todas las competencias personales y profesionales, con fines de superación y éxito. Las actitudes positivas de los miembros de una institución reflejan el grado de salud mental y espiritual de los mismos. Distintas instituciones y empresas para elevar las ganancias o los niveles de competitividad, apuestan por cuidar el estado psicoemocional de sus trabajadores a sabiendas que un trabajador infeliz creara más problemas que los trabajadores felices. Por ello las empresas han diseñado actividades como el deporte, la diversión y la confraternidad entre los trabajadores para aumentar el sentido de lealtad y pertenencia a la empresa; para mejorar el rendimiento, la productividad y la calidad del trabajo (Tünnermann, 1993).

Actualmente según Richard Davidson, en calidad de director del Laboratorio de Neurociencia Afectiva de la Universidad de Wisconsin, indica de qué manera el cerebro organiza aspectos de nuestra realidad emocional. La actividad cerebral de las personas que muestran actitudes negativas o positivas se comprende que las personas con mayor actividad de la región anterior izquierda, en general daban muestras de tener más emociones positivas que las que la mayor actividad la tenía en el hemisferio derecho. Por esto, los individuos dispuestos en beneficiar a otros de ser útiles, perceptivos, responsables, interesados en adquirir conocimientos, merecen el mejor de los servicios (Gómez *et al.*, 2016).

1.1.9 Calidad en la infraestructura

Para mejorar la eficacia y eficiencia en la actividad educativa es necesario poseer los elementos arquitectónicos que permiten como la calidad del edificio, que se entiende como el conjunto de atributos arquitectónicos que brindan seguridad, orden, higiene, estética y comodidad. Que sean específicos para cada actividad académica, y que no será lo mismo el diseño de un aula, que el de un laboratorio, o un auditorio que una sala de cómputo, u otros. Considerando las vías de comunicación entre todos los ambientes sumándole la habilitación tecnología requerida. Con la debida importancia de las formas, la ubicación, los colores, los contrastes, los materiales, las áreas verdes, la iluminación, los efectos, etc. (CONEACES, 2008).

Estos elementos pueden intervenir directa e indirectamente en el estado de ánimo, trabajo y estudio y como consecuencia elevar la calidad de los servicios educativos. Por todo lo mencionado anteriormente la infraestructura del edificio Universitario debe ubicarse en el ambiente urbano, con fácil acceso para la población, en relación de los factores climáticos como la luz o la dirección de viento. Con desplazamiento sencillo, de rápida ubicación de un área, con espacios verdes, con sectores para el estacionamiento, deporte y recreación. La seguridad, la señalización, la higiene, la comodidad y el confort, son elementos importantes que debe establecerse en el edificio educativo. Sin dejar de lado que el uso de sus instalaciones debe ser sencilla así como las reparaciones y el mantenimiento (Duran, 2017).

1.1.9.1 El control de calidad

El control de calidad es un sistema de métodos de producción genera bienes o servicios de calidad, en función de los requisitos de los consumidores, y una forma de practicar es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad más económico y útil y satisfactorio (Lazo, 2002). Este control debe tomar en cuenta el aspecto cualitativo como cuantitativo, revisando más los enfoques, y con mayor profundidad revisar los diferentes factores que inciden en ella. Así mismo existe relación entre currículo y calidad de la enseñanza (Azcué, 2017). Según Miguel Ángel Zabala, considera tres ejes básicos: el currículo como marco, la Universidad como estructura académica y el profesor como agente principal de la mejora de la enseñanza.

La calidad académica o educativa inicia de la buena enseñanza, y que tiene mayor impacto en los estudiantes. Enfocarse también en cómo lo aprenden y esto depende fuertemente del profesor (Vásquez, 2013).

1.1.9.2 Currículo universitario – Estructura curricular

Para Navarro (1997) el currículo consiste en una serie estructurada de conocimientos y experiencias de aprendizaje, que en forma intencional se articulan con la finalidad de producir aprendizajes que se traduzcan en formas de pensar y actuar frente a los problemas concretos que plantea la vida social y la incorporación al trabajo.

1.1.9.3 La Gestión universitaria

Se dice que una institución tiene calidad de manera sostenida, con una estructura efectiva para realizar la misión y la visión propuesta, en su plan estratégico o de desarrollo, con sistemas eficaces y transparentes en la toma de decisiones, para ello es necesario contar con líderes de altas competencias, gestores, y profesionales y cuyo perfil principalmente responda con sus talentos, valores y se potencie para alcanzar la misión institucional propuesta. Por ello, la Gestión universitaria requiere de un liderazgo y compromiso de las autoridades en los diferentes niveles, el perfeccionamiento, capacitación de los funcionarios, y de todo el personal, y es importante la participación de los académicos, así como de los estudiantes y administrativos en los procesos (Barreda, 2007).

1.1.10 Currículo por competencias

Entendido como un instrumento de educación formal que explicita y concreta fines y propósitos en términos de competencias que se desarrollan a través de capacidades y actitudes, las que responden a las demandas sociales y culturales y necesidades del alumno, caracterizado por ser dinámico, global, orgánico, diversificable y flexible, en el que se articula componentes, interactúan personas y grupos sociales y se suceden procesos estrechamente vinculados entre sí, con el objeto de diseñar, producir y evaluar aprendizajes buscando una formación integral del maestrando (Barreda, 2007).

1.1.10.1 Características del currículo por competencias

- Humanista y valorativo: porque favorece la práctica y vivencia de valores, fomenta al aprecio de las personas y estimula comportamientos democráticos y ciudadanos.
- Conceptualmente abierto: porque está sujeto a un proceso continuo de cambio, atento a la diversidad, al avance del conocimiento y a la necesidad de incorporar conocimientos nuevos.
- Integral: porque promueve el desarrollo de todos los aspectos de la persona humana y presenta una visión holística de la realidad.
- Interdisciplinario: porque favorece el establecimiento de relaciones múltiples entre los contenidos para que se construyan aprendizajes significativos cada vez más integrados.
- Flexible y diversificable: porque busca atender a las características y ritmos de aprendizajes de los estudiantes; y del contexto donde se ejecuta, adecuándose y enriqueciéndose permanentemente en función de ellos (Ley Nro 28044, 2003).

1.1.10.2 Los contenidos

Se tienen contenidos conceptuales, que representan los hechos, ideas, conceptos, leyes, teorías y principios, que son los conocimientos declarativos. Y constituyen el conjunto del saber, pero no sólo son objetos mentales, sino los instrumentos con los que se observa y comprende el mundo.

Así mismo tenemos contenidos procedimentales, que son conocimientos no declarativos, como las habilidades y destrezas psicomotoras, procedimientos y estrategias, que constituyen el saber hacer. Y los contenidos actitudinales, que son los valores, normas y actitudes que se asumen en relación con los contenidos de aprendizaje, y que es importante para asegurar la convivencia humana (Ureña *et al.*, 2008).

1.1.10.3 Las capacidades

Son potencialidades inherentes a la persona y que puede desarrollarse a lo largo de toda su vida, como en la determinación de logros educativos. Está cimentada en procesos cognitivos, socioafectivos y motores (Duran, 2017).

1.1.10.4 Los valores y actitudes

Los valores son las que orientan el comportamiento individual y grupal, que se evidencia según las actitudes que demuestran las personas ya sea en su vida personal, social y profesional (Duran, 2017).

1.1.10.5 Las áreas curriculares

Las áreas curriculares son el conjunto de contenidos o saberes que provienen de la cultura universal, cultura nacional y regional, de las disciplinas científicas, orientado hacia el desarrollo de las competencias académicas (Duran, 2017).

1.1.11 Rendimiento académico

1.1.11.1 Definición

El rendimiento académico para muchos es la expresión de capacidades y de características psicológicas del estudiante desarrolladas y actualizadas gracias al proceso de enseñanza y aprendizaje.

Villaruel (1987) indica que el rendimiento académico es un nivel de éxito y que se miden según las capacidades lo que una persona ha aprendido como consecuencia de un proceso de instrucción o formación.

Desde la perspectiva del estudiante, se comprende el rendimiento como la capacidad de responder satisfactoriamente frente a estímulos educativos, susceptible de ser interpretado según objetivos o propósitos educativos preestablecidos.

1.1.11.2 Factores del rendimiento académico

Existen diferentes factores como los socioeconómicos, familiares y lingüístico-culturales, considerados agentes intervinientes, ya que nunca demostraron que puedan determinar el rendimiento académico, o que pueda predecir el rendimiento escolar. Los factores más aceptados son de índole psicológica así como el factor motivacional (Gaviria y Barrientos, 2001).

Se tienen también factores como el nivel intelectual, la personalidad, la motivación, las aptitudes, los intereses, hábitos de estudio y autoestima.

También existen variables externas, como la calidad del maestro, el ambiente de clase, la familia, el programa educativo y variables psicológicas o internas, como la actitud hacia la asignatura, la inteligencia, la personalidad, el autoconcepto del estudiante, la motivación. Entonces el rendimiento académico del alumno depende de la conciencia, situación material y social.

1.1.11.3 Indicadores del rendimiento académico

Están constituidos por la tasa de éxito, tasa de repitencia y tasa de deserción. Para llegar a la categoría del saber consciente (apropiarse del conocimiento), se debe contar con el dominio perfecto de los procesos lógicos operacionales que transforman los elementos de un determinado hecho o experiencia previa, en un sistema coherente para la obtención de resultados.

La elaboración de procedimientos operatorios como consecuencia del ejercicio mental del entendimiento, la comprensión y el conocer acerca de las características y atributos de un motivo de estudio, es una tarea obligada del aprendizaje; cualquier digresión o planteamientos equivocados sólo conducen a resultados falsos, siendo necesario ser replanteados con mayor precisión posible (Torres *et al.*, 2007).

1.1.11.4 Evaluación del rendimiento académico

“Reflexionar sobre todos los elementos que la evaluación del rendimiento del alumnado proporciona se convierte, así, en un mecanismo claro para la mejora de la calidad del proceso educativo. La convergencia europea de la educación superior obliga a las universidades al diseño de estrategias de adaptación a la profunda reforma que este proyecto implica. Los procesos de evaluación y acreditación de títulos puestos en marcha en los últimos años con este fin se sustentan en la construcción de indicadores, de muy variada índole, que permiten descubrir las fortalezas y debilidades de las enseñanzas universitarias actuales” (Muñoz, 2005).

Villarroel (1987) menciona que el rendimiento estudiantil es un indicador de la eficacia del currículo, para ver si se satisfacen o no las necesidades escogidas. Existen diversos análisis que se deben considerarse en aspectos relacionados con: la determinación de índices de deserción, reprobación, acreditación y promedios generales de los objetivos terminales por materias y áreas de estudio, por medio de la consideración de aspectos tales como semestre, sexo, generación, etc.

Así mismo el análisis de áreas curriculares y conceptuales en relación con el rendimiento académico de los alumnos y los procedimientos y los materiales de instrucción. También el análisis de la labor de los docentes en relación con sus características y el rendimiento académico de los alumnos. Finalmente, el análisis de evaluación y rendimiento académico, a partir de los tipos de evaluación del aprovechamiento escolar empleados y del nivel de participación estudiantil.

La evaluación se da a través de diferentes etapas como la evaluación inicial o, de entrada, de proceso o formativa y evaluación final. Los instrumentos de evaluación deben ser confiables, válidos y elaborados en función a las capacidades. Para esto, deben emplearse:

- a. Pruebas escritas, a través de cuestionarios y solución de ejercicios y situaciones abiertas.
- b. Ordenadores de información, a través de mapas conceptuales, mapas mentales, ideogramas, matrices, etc.
- c. Evaluaciones orales, a través de guías de entrevista, diálogo, prueba oral, etc.
- d. Evaluaciones prácticas, a través de listas de cotejo, registro de ocurrencia, manejo de equipos e instrumentos, pruebas de ejecución, informes y trabajos encargados.

La originalidad, creatividad, honestidad, veracidad, criticidad, trabajo en equipo, compromiso social, responsabilidad, asistencia, puntualidad, identidad y otros, son los criterios de evaluación para las actitudes. Partamos, pues, del hecho de que la “evaluación forma parte del currículo universitario.

Es decir, forma parte del proyecto formativo (eso es el currículo) que cada Facultad desarrolla. La formación que la Universidad ofrece posee algunas características particulares que la diferencian de la formación que se ofrece en otros centros formativos”. La principal de ellas es su carácter netamente profesionalizador y de "acreditación". De alguna forma la Universidad asegura que los alumnos y alumnas que superan los estudios completan su línea o cuando menos alcanzan el nivel suficiente y en el futuro ejercer la profesión correspondiente a los estudios realizados (Fernández, 2009).

1.1.11.5 Las competencias y su logro

En las últimas décadas, el concepto de competencia se ha empleado en el desarrollo de la educación y la formación profesional, debido a la popularidad del concepto dentro y fuera de la Unión Europea (Mulder *et al.*, 2008).

La competencia en latín en la forma de *competens* que es concebido como el ser capaz y fue permitido por la ley/regulación, y en la forma de *competentia*, entendido como la capacidad y la permisión.

Por ello ser profesionalmente competente, es ser suficientemente capaz y poder desempeñar ciertas tareas (Mulder *et al.*, 2008). Otros lo definen como una macro habilidad sobre cómo saber hacer, saber actuar, e interactuar, con éxito, en el mundo concreto al que pertenece. Un saber hacer eficaz y ético, útil y edificante. Está referida a la capacidad de acción e interacción sobre el medio natural, físico y social.

1.1.11.6 El logro de competencia comprende dos aspectos

a) Logro de capacidades

Las capacidades son aquellas aptitudes que el alumno debe lograr para fin de conseguir un desarrollo integral como persona. Las capacidades se expresan en los objetivos generales de etapa y de área como la aptitud para hacer, conocer, sentir. Los objetivos del currículum de la Reforma se formulan en términos de capacidades que hay que desarrollar.

Estas capacidades deben ser de distintos tipos: cognitivas, psicomotrices, de autonomía y de equilibrio personal, de interrelación personal, y de inserción social.”

b) Logro de actitudes

La actitud es una predisposición a responder, comportarse, valorar o actuar, y pueda ser aprendida favorable o desfavorablemente, o el hecho de valorar o comportarse. Las integran las opiniones o creencias, los sentimientos y las conductas, factores que a su vez se interrelacionan entre sí. Las opiniones son ideas que uno posee sobre un tema. Los sentimientos son reacciones emocionales que se presentan ante un objeto, sujeto o grupo social. Finalmente, las conductas son tendencias a comportarse según opiniones o sentimientos propios. Las actitudes orientan los actos si las influencias externas sobre lo que se dice o hace tienen una mínima incidencia. También los orientan si la actitud tiene una relación específica con la conducta (Petróvich, 1936).

1.1.11.7 Gestión académica

La gestión académica para la Universidad de Málaga - España entiende como el "ser", y que una institución de calidad implica ante todo el contar con un sistema de gestión con el fin de un mejoramiento continuo, con funciones de manera articulada con los objetivos institucionales. La gestión académica, tiene como objetivo principal, garantizar la incorporación de los mecanismos que permitan el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo de la Universidad, partiendo de la realidad a las demandas de la sociedad. El sistema gira en torno a la reflexión y análisis de diversos aspectos relevantes que definen “el ser y el hacer de la institución”, con el apoyo de un conjunto de criterios e indicadores de calidad desarrollados para cada uno de los ámbitos del quehacer universitario: formación académica, investigación y servicios, desde un enfoque multidimensional (Barreda, 2007).

Según García Leiva, la Gestión Educativa, generalmente debe tender al logro de los objetivos y metas educacionales, y que atienda las necesidades básicas

de estudiantes, docentes y de la comunidad toda, a fin de un modelo de país solidario, ético y participativo (García, 2000).

1.1.12 Concepción y características del currículo por competencias en la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano.

Su enfoque socio-cultural, porque toma como referente fundamental el contexto de la realidad donde se desarrolla y puede ser adecuado a las características de cada especialidad; esto permitirá a los estudiantes aprender a convivir y a desarrollar una acción transformadora para contribuir al desarrollo del Proyecto Educativo Nacional, Regional y Local.

Es cognitivo, porque privilegia el desarrollo de las capacidades intelectivas del estudiante permitiendo un desenvolvimiento óptimo de sus estructuras mentales. Se pone énfasis en el aprender a aprender y aprender a pensar de acuerdo con los propios ritmos y estilos de aprendizaje que tiene cada uno de los más aún consideramos que el desarrollo cognitivo está concomitantemente vinculado a las estructuras socio afectivas de nuestros jóvenes estudiantes. Es afectivo, ya que brinda atención especial a los sentimientos, emociones, pasiones y motivaciones de la persona, extendiéndose a las situaciones interhumanas y experiencias de la vida; permitiéndoles conocer, expresar y controlar su mundo interior brindando después respuestas coherentes para vivir con autonomía, dentro del contexto, socio-cultural en el cual se desenvolverá mediante una búsqueda compartida del bienestar (Duran, 2017).

1.1.12.1 La Estructura curricular de la Maestría en Educación presenta las siguientes características

- a) **Científica, humanista y valorativa.** - Favorece el dominio de los conocimientos científicos, la formación de convicciones y vivencia de valores para hacer del profesional docente un sujeto de respeto y confianza; en un contexto de cambios significativos, pero sin perder de vista la dimensión humana de la existencia.
- b) **Es abierto, flexible y diversificable.** - Permite la validación de propuestas y modificaciones que se estimen pertinentes previo proceso de evaluación, en función de las exigencias de la realidad mundial, nacional, regional y

local, así como de las exigencias cognitivas instrumentales y laborales.

- c) **Es integral globalizado e Inter disciplinario.** Está orientado a lograr la formación integral de los estudiantes y formar una visión holística de la realidad. Su enfoque es Inter. – disciplinar, buscando la integración de las disciplinas y la participación comprometida en la ejecución de los ejes curriculares y contenidos transversales.
- d) **Es conceptualista.** - Busca el desarrollo del pensamiento y la creatividad del estudiante a quien se considera constructor de su propio aprendizaje. Enseñar a pensar, asumir una actitud crítica, resolver problemas y tener conciencia de la necesidad del auto aprendizaje permanente.

1.1.12.2 La organización de la estructura curricular en función del desarrollo profesional

- El Perfil
- La Construcción del saber (aprendizaje)
- Las actitudes (valoración del estudiante)

1.1.13 Definición de términos

- a) **Aseguramiento de la calidad,** parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad.
- b) **Autoevaluación,** autoestudio o evaluación interna, un proceso participativo interno de reflexión y evaluación que, siguiendo una metodología previamente fijada, busca mejorar la calidad. Da lugar a un informe escrito sobre el funcionamiento, los procesos, recursos, y resultados, de una institución o programa.
- c) **Calidad de la formación profesional,** es la que logra resultados que permitan el progreso y la modernización. Elevar la calidad es encontrar los medios necesarios para el logro de los fines. Midiendo los resultados se adecuan los medios pertinentes.
- d) **Calidad,** grado en que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumple con una necesidad o expectativa establecida.

Propiedad de una institución o programa que satisface criterios previamente establecidos en un sistema de evaluación y/o acreditación.

- e) **Currículo**, instrumento de planificación académica universitaria que, plasmando un modelo educativo, orienta e instrumenta el desarrollo de una carrera profesional, de acuerdo a un perfil o indicadores previamente establecidos.
- f) **Infraestructura y equipamiento**, conjunto de recursos materiales que se emplean en los procesos educativos como los edificios, aulas, laboratorios, medios informáticos, instalaciones, etc. desde el punto de vista de la posibilidad real de su utilización por parte de estudiantes y profesores, en correspondencia con los programas y planes de estudios.
- g) **Investigación**, investigación original en los ámbitos de la ciencia, la tecnología y la ingeniería, la medicina, la cultura, las ciencias sociales y humanas o la educación que requiera una indagación cuidadosa, crítica y disciplinada, variando sus técnicas y métodos según el carácter y las condiciones de los problemas identificados.
- h) **Logro de actitudes**, las integran las opiniones o creencias, los sentimientos y las conductas, factores que a su vez se interrelacionan entre sí. Los sentimientos son reacciones emocionales que se presentan ante un objeto, sujeto o grupo social.
- i) **Logro de capacidades**, aptitudes que el alumno ha de alcanzar para conseguir un desarrollo integral como persona. En el currículo de una etapa educativa, los objetivos generales de etapa y de área vienen expresados en términos de capacidades.
- j) **Percepción**, es la función psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno. Es la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo.

- k) **Percepción de calidad**, se entiende como percepción de calidad a la expectativa que tiene el alumno del servicio que recibe y espera recibir y que va a satisfacer sus aspiraciones. La percepción de calidad puede ser buena, aceptable o mala.
- l) **Perfil del egresado**, descripción de las características principales que deberán tener los educandos como resultado de haber transitado por un determinado sistema de enseñanza-aprendizaje. Dichas características deberán permitir la satisfacción de alguna o algunas necesidades sociales.
- m) **Plan de estudios**, conjunto sistematizado de asignaturas necesarias para concluir una carrera y obtener un grado y un título.
- n) **Planeamiento estratégico**, análisis y evaluación de las oportunidades o limitaciones del entorno, como de las fortalezas y debilidades de la entidad, y su proyección al futuro definiendo objetivos, políticas, metas y estrategias.
- o) **Proceso de enseñanza - aprendizaje**, se entiende como conjunto de fases sucesivas en que se cumple el fenómeno intencional de la educación y la instrucción. En las tendencias pedagógicas modernas, se consideran, que va tanto de quien enseña a quien aprende, como de quien aprende a quien enseña.
- p) **Proyección social**, proyección formal o informal de la Universidad hacia la comunidad regional o nacional, con conferencias, coros, danzas, exposiciones, representaciones teatrales, emisiones radiales, dirigidos a la comunidad extrauniversitaria.
- q) **Rendimiento académico**, el rendimiento académico es el resultado obtenido por el individuo en determinada actividad académica. El concepto de rendimiento está ligado al de aptitud, y sería el resultado de ésta, de factores volitivos, afectivos y emocionales, además de la ejercitación.

1.2 Antecedentes

Torres *et al.* (2007) investigaron el rendimiento académico de los alumnos de una Facultad de Educación de la Universidad Pública de Lima y su percepción de la calidad académica de los docentes, tomando como muestra 260 alumnos del primer año de estudios, del tipo de investigación correlativa, entre el rendimiento académico de los alumnos y la percepción que estos tienen de la calidad académica de sus docentes en base

al instrumento de evaluación de la calidad de docentes y la nota de los alumnos del primer año. En tanto mencionan que no existen correlaciones significativas y tampoco para el análisis comparativo por género respecto a la calidad docente, pero sí para el rendimiento académico, en donde las mujeres obtienen valores más altos que los varones.

Martínez y Riopérez (2005) según la Asociación Europea para la gestión de calidad (EFQM), indica diferentes características del modelo de excelencia, y que sea de aplicación a los centros educativos. Por ello revisa el concepto de calidad en la educación y los principios de la calidad total, fundamentales para el desarrollo de los modelos de excelencia. En 1991, la Comisión Europea, la Organización Europea para la calidad y la Asociación Europea para la gestión de la calidad, promovieron su utilización en las organizaciones empresariales, educativas, con el fin de introducción de los principios de gestión de calidad total.

Mejías *et al.* (2013) investigaron e identificaron la calidad de los servicios académicos en instituciones universitarias, a partir de tres estudios de casos en el contexto latinoamericano (Venezuela, México y Chile). Se usó el modelo de encuesta SERVQUAL Ing. y previa demostración de la adecuación muestral, se empleó la técnica estadística multivariante de análisis de factores, donde se identificaron las dimensiones que subyacen la calidad de los servicios, según las percepciones de los estudiantes, destacándose la seguridad, la capacidad de respuesta y la empatía, como elementos clave y comunes. La encuesta usada resultó fiable y válida, según lo evidencian las pruebas estadísticas realizadas (significativas al 5%). Los resultados confirman el carácter dinámico y multidimensional de la calidad de los servicios académicos, lo que permite presentar algunas reflexiones para el debate.

Cruz y Méndez (2016) indican que cada vez más es difícil trabajar con personas de edad adulta y propone interactuar junto a ellas, así mismo los programas socioeducativos debe tener en consideración la dignidad humana y el derecho a ser diferente como supuestos básicos de la persona, por ello se plantea una propuesta de mejora que favorezca la participación, como un proyecto de intervención socioeducativa cuya metodología se basa en las comisiones de sueños desarrolladas en el C.E.I.P. Andalucía de Polígono Sur, Sevilla; adaptando esta metodología para ser desarrollada con personas mayores de 65 años, considerándose apropiada la experiencia y resultados de dichas comisiones como cimiento para emplear su fundamentación en otro proceso de participación diferente.

Gallego y Murillo (2016) analizaron la percepción del profesorado de tres centros de Educación Secundaria de la Comunidad Autónoma de Andalucía (España) sobre las evaluaciones externas, también el posible impacto en los planes de mejora de sus centros, en la dimensión personal observaron cómo los proyectos de innovación inciden sobre las relaciones entre los docentes, el alumnado y docentes-alumnado, pero también se incluyen las del centro y la comunidad educativa, además cabe mencionar que las relaciones mejoran el ambiente del centro y la buena convivencia. La innovación favorece el trabajo cooperativo, con los cambios a nivel didáctico repercuten directamente sobre el aprendizaje del alumnado y el rol del profesorado pasa de ser un transmisor de información a ser orientador y guía del aprendizaje de su alumnado.

Calderón (2002) realizó la investigación sobre la calidad de la formación profesional de los alumnos de Obstetricia en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, y menciona que los factores que limitan el incremento del nivel de calidad de la formación de los alumnos en obstetricia, son los planes de estudio, el nivel profesional docente, la tecnología y sistemas de información, y el contexto administrativo. Además, indica que, en la UNMSM, el 55 % de los estudiantes de obstetricia lograron un rendimiento regular, y un 26 % con rendimiento superior con un promedio general de 13.79 en la escala vigesimal, mientras que, en la UNSCH, el 43 % de alumnos obtuvo un rendimiento regular, y el 35 % con rendimiento insuficiente, y con un promedio de 11.63. Concluyendo que la tendencia en el rendimiento para ambas universidades es de regular a insuficiente relacionado a conocimientos de obstetricia exigido por los planes curriculares.

Gaviria y Barrientos (2001) realizaron la investigación concerniente a la calidad de la educación y rendimiento académico en Bogotá, estudiando los efectos del entorno familiar y las características del plantel en relación al rendimiento escolar, en base a los resultados en las pruebas del ICFES del año 1999, e indican que la educación de los padres tiene un efecto sustancial sobre el rendimiento académico, y que ésta se transmite especialmente a través de la calidad de los planteles educativos, y por último, la calidad de docentes y servicios de los planteles incurren de manera primordial sobre el rendimiento, y que para tener acceso a una buena educación es vital cumplir las menciones anteriores. En tanto no será posible hablar de la igualdad de oportunidades a nivel del país.

Álvarez *et al.* (2014) al evaluar la calidad organizacional según la satisfacción en base a la escala *Likert* a los estudiantes del Valle de Toluca de Universidades públicas y privadas, se encuentran satisfechos con la habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización de los estudiantes y están insatisfechos con la infraestructura y servicios administrativos, teniendo diferencias significativas entre universidades públicas y privadas.

Palacios (2010) empíricamente mediante una escala de valoración del servicio y siguiendo el objetivo de mostrar la estructura factorial de la calidad percibida en servicios educativos y estabilidad temporal, aplicando una escala en dos ocasiones sucesivas en dos servicios educativos distintos, indica que la fiabilidad de la escala es alta y que la estructura factorial es similar en distintos servicios y se mantiene a lo largo del tiempo, siendo un instrumento apropiado y útil que otros para medir la calidad percibida de servicios similares a la investigación.

Turpo y Jaimes (2017) a través de los instrumentos de cultura y calidad como la evaluación escala tipo *Likert* de cinco puntos, aplicados en 221 alumnos de una universidad privada confesional, llegan a concluir que existen relaciones significativas entre las variables estudiadas y sus dimensiones, y que la valoración positiva de la imagen institucional se ve afectada por la cultura organizacional y la calidad de los servicios educativos.

Brito y Palacio (2016) buscando identificar los efectos de variables sociodemográficas y la calidad de vida en el desempeño académico de 465 estudiantes de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad del Magdalena, usaron dos instrumentos como Martha Artunduaga (rendimiento académico de la Universidad) y SF36 (la calidad de vida en Salud) y no encontraron una relación entre calidad de vida, factores sociodemográficos y desempeño académico, más bien encontraron relación significativa entre la edad y el desempeño académico, y el estrato social y el desempeño académico.

Arias *et al.* (2014) evaluaron la relación entre la percepción de la calidad de la gestión educativa y el rendimiento académico de 110 estudiantes de la Institución Educativa de Arequipa de 12 y 17 años y desde primero hasta quinto de secundaria, en donde si existe relación entre las variables de estudio (primer grado con $r=0.37$ y cuarto grado con $r=0.36$), diferenciado según el grado de estudios, con un promedio de 50.29 para percepción de la calidad global.

Durán *et al.* (2016) investigaron en una población de 40 jóvenes del séptimo semestre de Ingeniería de Sistema de la Corporación Universitaria Latinoamericana de Colombia que la calidad de vida interviene de manera determinante en el rendimiento estudiantil, tanto en las perspectivas psicológicas, biológicas y socioeconómicas, siendo de relevancia la disposición, las habilidades, actitudes y capacidades para el rendimiento, vinculadas al medio ambiente social de cada individuo.

Rodríguez *et al.* (2014) al investigar el rendimiento académico de 22 525 estudiantes universitarios de la región Caribe colombiana (Atlántico, Bolívar, Cesar, Magdalena, Córdoba, La Guajira y Sucre), conformada de las áreas de Administración, Contaduría, Economía, Derecho, Ingenierías, Medicina y Licenciaturas, mediante una modelación multinivel encontraron que existen diferencias entre las áreas de conocimiento y a nivel de universidades y dentro de cada universidad y que mediante la prueba saber pro 2009, existen factores que están relacionados con el desempeño académico de los estudiantes, como un alto nivel socioeconómico que tiene un rendimiento superior para algunas áreas, o como el efecto universidad que es relativamente alto en cuanto al rendimiento académico universitario.

Garbanzo (2007) realizó una revisión de investigaciones buscando los posibles factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios y la calidad de educación apoyándose en estudios que se realizaron en España, Colombia, Cuba, México y Costa Rica, en la que agrupa tres categorías: determinantes personales, determinantes sociales y determinantes institucionales, viendo que los resultados del rendimiento académico son de gran utilidad en procesos de toma de decisiones para un sistema educativo más justo.

Corimayhua (2011) menciona que en los colegios privados, los requerimientos y demandas en términos de calidad – satisfacción y mejor preparación de los agentes educativos, están aumentando constantemente/ en alumnos de cuarto y quinto grado de educación secundaria mencionan que el mayor impacto total sobre la satisfacción de los alumnos es la calidad percibida, tanto como de los docentes y los valores, la infraestructura y la administración, o los resultados del servicio.

Calero y Escardíbul (2007) al investigar el efecto del tipo de centro educativo, ya sea pública o privada a cerca de los resultados de los usuarios del sistema educativo español aplicando el programa PISA-2003 (OCDE), indican que las diferencias de puntuaciones que existen en los centros privados no dependen de la titularidad del centro sino de otras variables como usuarios individuales y familiares, compañeros o hasta el propio centro.

Sáez *et al.* (2013) trabajaron con 384 alumnos del curso de Fisiología Humana de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres (Lima, Perú), para verificar si existe relación entre la calidad del sueño y el rendimiento académico, sin embargo, no hallaron asociación entre ambas variables ($p=0,865$), pero sí entre la eficiencia porcentual del sueño y la nota promedio Actitudinal ($p=0,039$), así mismo mencionan que el 67,5% de estudiantes no duermen bien.

Guillén (2019) verificó que existe una relación significativa ($r = .525$) entre los métodos didácticos y el rendimiento académico de 148 alumnos de la E.A.P. de ingeniería de Mecánica de Fluidos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2017, de igual manera se logra establecer que el método que más se relaciona significativamente con el rendimiento académico es método de seminario ($r = .611$), seguido del método expositivo o clase magistral ($r = .422$) y en menor relación el método de laboratorio ($r = .342$).

Laurente y Mendoza (2012) investigaron acerca de la calidad del servicio educativo brindado de 200 alumnos de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica Periodo – 2012; en sus aspectos académico-administrativo en donde si repercute en el rendimiento del estudiante de manera significativa.

Sánchez (2015) estudió en 16 internos de medicina, procedentes del Hospital Sergio E. Bernales - Lima 2014, que el 68,8% (11 internos) califican de regular la calidad de formación profesional y del mismo modo, 62,5% (10 internos) tuvieron nivel de conocimiento medio y 87,5% (14 internos) competencias en el nivel medio. Así mismo, la calidad de formación profesional se relaciona significativamente con los conocimientos ($P \leq 0,006$) y las competencias ($P \leq 0,001$) de los internos de medicina.



Bautista (2019) confirman que el rendimiento académico de los alumnos del IESTP José Pardo de la especialidad de Electrotecnia Industrial en la asignatura Calidad Total, aumenta con la aplicación de la Plataforma Moodle en la enseñanza.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

Desde hace años pasados y hasta la actualidad la calidad educativa en el Perú, representa una preocupación latente y con mayor ímpetu a los todos quienes se interesan por el tema educativo. Por ello el análisis y la evaluación siempre aportan elementos para revisar, ajustar, modificar, reestructurar y redimensionar entre otras acciones todo tipo de actividad, en el sector educativo y sanitario, sin embargo, son altamente delicadas y sensibles.

Por otro lado, la globalización económica ha permitido un mayor flujo de información entre las naciones, siendo más posible el acceso al conocimiento por el mayor número de personas en el mundo. A pesar de ello, en el Perú, se tienen múltiples obstáculos relacionados principalmente con la débil infraestructura tecnológica y educativa, y más con el monopolio de los conocimientos de los países desarrollados. Frente a esta realidad, el mayor objetivo es introducir las medidas correctivas adecuadas para lograr una inserción más ventajosa en la globalización.

Se tiene entendido que por los diferentes problemas en el ámbito educativo es importante considerar el nivel de la calidad de la educación como eje de desarrollo del país y para el futuro profesional. Por ello es necesario, realizar esta acción a los estudiantes de la Maestría en Educación, según reportes de las actas de evaluación del semestre 2013-II, alrededor del 40% de los estudiantes tienen bajos niveles de rendimiento académico oscilando en la categoría de regular en su mayoría, lo cual es motivo de reflexión para la investigadora, buscando los factores que tendrían incidencia en la misma.

Independientemente del conjunto de factores que hayan afectado para dar lugar a este fenómeno en el transcurrir del semestre académico 2013-II el bajo nivel de rendimiento académico se constituye en un problema que preocupa y hace suponer que estaría relacionado académicamente al nivel de calidad de los servicios que brinda la Maestría en Educación.

Los estudiantes de la Maestría en Educación de distintos tipos de especialidades y modalidades, los alumnos tienen en algún punto deficiencias académicas, así como de formación de hábitos de estudio, y son los que ejercen su profesión, llamándose por un singular de autores “áreas deficitarias del conocimiento” que de alguna manera frenan el proceso de formación académica, y esto dificulta el desarrollo personal del futuro profesional formado por profesionales deficientes en algunos aspectos. Además de los factores económicos o sociales, estas diferencias se ven influenciadas por la atención educativa o nivel de calidad de formación que se les brinda en las instituciones, por esto en la calidad de la formación profesional las influencias son significativas como en la relación del estudiante en cuanto al rendimiento académico.

La desmotivación o baja motivación por el deseo de aprender nace de una baja calidad de servicios que se otorga en la formación profesional universitaria y otras causas son también la irregular asistencia a clases, maestros deficientes, métodos de enseñanza-aprendizaje obsoletos, servicios inadecuados, libros u otras que impiden el desarrollo progresivo y sostenido de muchos estudiantes que poseen un enorme potencial de aprendizaje. Por tanto, es necesaria la evaluación integral de la calidad de la formación profesional y estas serán analizadas y evaluadas por parte de la percepción de los estudiantes. Por ello se cree que esta información será de mucha utilidad para tomar acciones de mejora en el nivel de calidad y rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación.

2.2 Enunciados del problema

2.2.1 Enunciado general

¿Qué relación existe entre la calidad de los servicios académicos con el rendimiento académico de los estudiantes de la maestría en educación?

2.2.2 Enunciados específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de la calidad de los servicios académicos que tienen los estudiantes de la maestría en educación?
- b) ¿Cuál es el nivel de rendimiento académico que tienen los estudiantes de la maestría en educación?
- c) ¿Qué grado de relación existe entre la calidad de los servicios académicos con el rendimiento académico de los estudiantes?

2.3 Justificación

El problema de la calidad en la educación a nivel de las universidades es un desafío que debe integrar mayores esfuerzos institucionales ya sea en lo académico, investigativo, laboral y extensionista. La formación del recurso humano es trascendental y representa una misión social.

Esta investigación realizada es de importancia para las distintas universidades e instituciones a fin de conocer la calidad en la formación académica de los alumnos. Además, la información apoya a mejorar en puntos focalizados como aspectos negativos o en procesos que existan fallas en la formación académica.

Así mismo la información obtenida es de gran ayuda para identificar los bajos niveles de rendimiento de los estudiantes y potenciar las fortalezas un mejor rendimiento académico de los estudiantes y potenciar el nivel de formación profesional.

Planteándose que es necesario tomar énfasis en evaluar los niveles de calidad de la formación y la manera cómo estos se relacionan con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación, y posteriormente estos resultados favorecerán al proceso de autoevaluación de la Escuela de Post Grado, de la misma forma encontrar explicaciones sobre las dificultades existentes en la calidad de la formación de futuros Magísteres en Educación.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios académicos con el rendimiento académico de los estudiantes de la maestría en educación.

2.4.2 Objetivos específicos

1. Identificar la relación que existe entre la calidad en el proceso enseñanza aprendizaje con el rendimiento académico de los estudiantes de la maestría en educación.
2. Identificar la relación que existe entre la calidad del ambiente académico con el rendimiento académico de los estudiantes de la maestría en educación.
3. Identificar la relación que existe entre la calidad en la infraestructura se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la maestría en educación.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre calidad de los servicios académicos con el rendimiento académico de los estudiantes de la maestría en educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2017.

2.5.2 Hipótesis específicas

1. La calidad en el proceso enseñanza aprendizaje se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la maestría en educación.
2. La calidad del ambiente académico se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la maestría en educación.
3. La calidad en la infraestructura se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la maestría en educación.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

La investigación se realizó en la escuela de posgrado en educación de la UNA Puno el de la ciudad de Puno en el año 2018.

Ámbito general: Departamento de Puno, Provincia, Distrito, Ciudad de Puno .Puno se encuentra La región Puno está ubicada en la sierra sudeste del país, en la meseta del Collao a: $13^{\circ}00'66''$ y $17^{\circ}17'30''$ de latitud sur y los $71^{\circ}06'57''$ y $68^{\circ}48'46''$ de longitud oeste del meridiano de Greenwich. Limita por el Sur, con la región Tacna. Por el Este, con la República de Bolivia y por el oeste, con las regiones de Cusco, Arequipa y Moquegua. Cabe mencionar que la capital de la región es Puno, está ubicada a orillas del Lago Titicaca

Ámbito específico: Escuela de posgrado en Educación de la UNA Puno el de la ciudad de Puno

3.2 Población

La población del presente estudio de investigación está constituida por los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano, matriculados durante el año académico 2017, según la siguiente tabla 1.

Tabla 1

Población de la investigación - estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano

| Nº | Menciones | Nº de estudiantes | % |
|--------------|------------------------------------|-------------------|----|
| 01 | Administración de la Educación | 100 | 40 |
| 02 | Didáctica de la Educación Superior | 70 | 29 |
| 03 | Didáctica de la Cs. Sociales | 20 | 08 |
| 04 | Didáctica de la Matemática | 25 | 10 |
| 05 | Educación Intercultural | 15 | 05 |
| Total | | 230 | 92 |

Fuente: Nómina de matrícula 2017 de la Maestría en Educación UNA

3.3 Muestra

La muestra de la investigación está constituida por los estudiantes de la Maestría en Educación, quienes han sido seleccionados de acuerdo a lo que establece Arkin Colton Fisher que, si una población es menor de 500, entonces se trabaja con el 40% de la población (tabla 2).

Tabla 2

Estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano

| Nº | MENCIONES | Nº ESTUDIANTES |
|--------------|------------------------------------|----------------|
| 01 | Administración de la Educación | 40 |
| 02 | Didáctica de la Educación Superior | 29 |
| 03 | Didáctica de la Cs. Sociales | 08 |
| 04 | Didáctica de la Matemática | 10 |
| 05 | Educación Intercultural | 06 |
| Total | | 92 |

Fuente: Nómina de matrícula 2017 de la Maestría en Educación UNA

3.4 Método de investigación

El presente trabajo de investigación de acuerdo a su naturaleza corresponde al tipo de investigación no experimental de corte cuantitativo, pues es secuencial y probatorio, según Hernández, Fernánd y Baptista (2014) es debido a que la investigación:

Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto: se analizan las mediciones obtenidas (utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis (Mancha, 2012).

3.4.1 Diseño de la investigación

Para responder a las preguntas de investigación y cubrir los objetivos fijados considerando la naturaleza del problema a investigar en coherencia al tipo de estudio y enfoque el diseño de la investigación que se opta es diseño no experimental de tipo transeccional y en cuya clasificación se asume el tipo correlacional. Estos diseños según (Hernández *et al.*, 2014) “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento dado”. En la presente investigación se limita a probar las relaciones no causales entre la calidad de los servicios y el rendimiento académico dado que el interés es medir la relación entre las variables en mención, para el cual se hará una observación en un tiempo único. El diseño se configura de la siguiente manera:

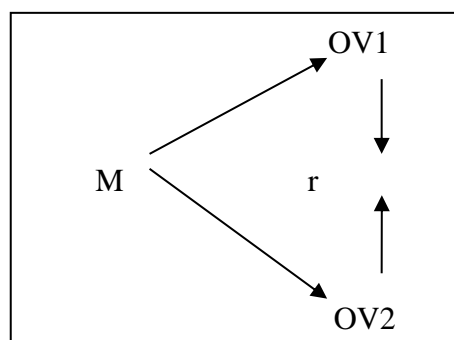
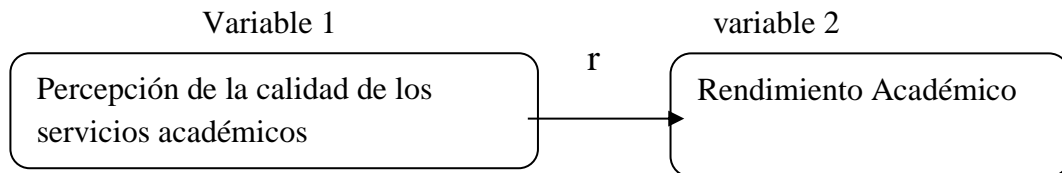


Figura 1. Relación de variable 1 y 2

En el esquema:

M = Muestra de la investigación
OV1, OV2 = Observación de las variables
r = Relación entre variables



DONDE:

3.4.2 Variable 1: Percepción de la calidad de los servicios académicos

- Calidad en el proceso Enseñanza Aprendizaje.
- Calidad del Ambiente Académico.
- Calidad en la Infraestructura.

3.4.3 Variable 2: Rendimiento académico

- Capacidades
- Actitudes

Tabla 3

Variable 1. Percepción de la calidad de los servicios académicos

| DIMENSIÓN/ INDICADORES | ESCALA DE VALORES |
|--|--|
| <p>Calidad en el proceso enseñanza aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad Docente • Calidad en la Dirección o Conducción del estudiante • Calidad en los Recursos de Enseñanza-Aprendizaje • Calidad en la evaluación de los Objetivos Educativos | |
| <p>Calidad del ambiente académico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso y Frecuencia de los Servicios Académicos • Calidad en la interacción Humana • Percepción en el Desarrollo Personal y Profesional • Calidad en los servicios de soporte al Proceso Académico • Calidad en el Desarrollo Personal y Profesional • Percepción Global de la Calidad del Ambiente Académico | <ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Pocas veces • A veces • Casi siempre • Siempre |
| <p>Calidad en la infraestructura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del edificio. • Calidad de las Aulas. • Calidad de los Servicios Higiénicos. • Calidad en la Seguridad. • Percepción Global de la Calidad en la Infraestructura. • Percepción Global en la Calidad de los Servicios Académicos. | |

Fuente: Duran (2017)

Tabla 4

Variable 2. Rendimiento Académico

| DIMENSIÓN/ INDICADORES | ESCALA DE VALORES |
|---|---|
| <p>Capacidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área Formación General • Área Formación Profesional Básica • Área de Formación Especializada • Área de Investigación • Área de Actividades Formativas | <ul style="list-style-type: none"> ▸ Excelente (18-20) equivalente a 5 ▸ Muy bueno (16-17)equivalente a 4 ▸ Bueno (13-15) equivalente a 3 ▸ Regular (11-12) equivalente a 2 ▸ Deficiente (00-10) equivalente a 1 |
| <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área Formación General • Área Formación Profesional Básica • Área de Formación Especializada • Área de Investigación • Área de Actividades Formativas | |

Fuente: Duran (2017)

3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

Para la presente investigación se empleó las siguientes técnicas e instrumentos:

- a) Técnica: Según Sierra (2007) la técnica es el conjunto de procedimientos, formas de actuación científica, procedimientos de actuación práctica., por lo que las técnicas a usar serán la técnica de la encuesta.
- b) Instrumento: Según Hernández (2014) el instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables Sierra (2007) es que tiene en mente, para el presente trabajo de investigación se harán uso de los siguientes instrumentos:
 - Cuestionario N°1 para identificar el nivel de Calidad de los Servicios Educativos percibidos por los estudiantes de la Maestría en Educación de la UNA Puno.
 - Cuestionario N°2 para identificar el nivel de Rendimiento Académico de los estudiantes de la Maestría en Educación de la UNA Puno.

Rodríguez (1980), nos proporciona una lista de exigencias que debe reunir todo instrumento de observación para que sea científico, según los criterios cuantitativos:

- «Definición estricta y concreta de los comportamientos elegidos para ser observados, de tal modo que no quepa incertidumbre sobre la procedencia de recoger o no cierto tipo de acontecimientos».
- «Indicación de las condiciones en las que la observación debe realizarse». Se alude al lugar, al tiempo, a los sujetos observados, a los observadores, a los instrumentos precisos.
- «Posibilidad de un tratamiento cuantitativo, de algún tipo de expresión que sea homogénea con las calificaciones convencionales».
- «Significado y posible inferencia a efectuar sobre lo observado, es decir; la validez de la observación.
- «Por último, el problema de la estabilidad de las valoraciones, su fiabilidad».

Las escalas de valoración, si bien se puede incluir matizaciones respecto al grado de desacuerdo y desacuerdo, existencia o no de una determinada cuestión, comportamiento, etc. (Escala de Likert, Thurstone, Osgood y Guttman).

Cabe destacar que los instrumentos de medición previamente serán validados mediante la opinión de expertos, es decir se optará por la evaluación de juicio de expertos.

3.5.1 Plan de recolección de datos.

Se realizaron coordinaciones a nivel institucional con el fin de solicitar la autorización para la ejecución de la presente investigación

En coordinación con el director de la Maestría en Educación de la UNA Puno, se estableció un cronograma de recolección de datos, buscando horas propicias y no se interrumpa las actividades cotidianas.

Los sujetos de investigación recibieron el instrumento de recolección de datos (Anexo 01 y 02) en forma individual.

Se solicitó veracidad en las respuestas, para la cual se dará una explicación breve sobre los objetivos de la investigación y de su importancia.

Finalmente, la información obtenida se procesó para su respectivo análisis

3.5.2. Plan de tratamiento de datos, incluye el diseño estadístico

Una vez recolectado los datos se ordenan y se clasificaron para tabular la distribución porcentual que se traduce en gráficos estadísticos.

Para comprobar la veracidad de la hipótesis que se plantea en el presente trabajo de investigación de tipo correlacional se utilizaron la correlación de Pearson. La fórmula de correlación de Pearson es el siguiente:

$$r = \frac{\sum XY - (N)(Mx)(My)}{\sqrt{\{\sum X^2 - [N(Mx)^2]\}\{\sum y^2 - [N(My)^2]\}}}$$

Donde:

N = Población

Mx = Media aritmética de la variable X

My = Media aritmética de la variable Y

| | |
|------------|---|
| $\sum X^2$ | = Suma de los valores de la variable X al cuadrado |
| $\sum Y^2$ | = Suma de los valores de la variable Y al cuadrado |
| $\sum XY$ | = Suma del producto de los valores de las variables X e Y |

La fórmula de correlación es el siguiente:

$$p = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

p = Coeficiente de correlación de rangos

n = Numero de pares correspondientes (población)

D^2 = Diferencia de los valores de las variables elevado al cuadrado.

Determinación de la hipótesis estadística:

$H_1 = R_{xy} \neq 0$ (hay algún grado de relación entre los dos valores)

$H_0 = R_{xy} = 0$ (no hay algún grado de relación entre los dos valores)

Regla de decisión:

Para tomar una decisión respecto del coeficiente de correlación que se obtienen se consideró como parámetro de decisión lo siguiente:

| | |
|---|-------------------------|
| Correlación positiva muy baja | $0 \leq r \leq 0,25$ |
| Correlación positiva baja | $0,26 \leq r \leq 0,50$ |
| Correlación positiva moderada | $0,51 \leq r \leq 0,75$ |
| Correlación positiva alta | $0,76 \leq r \leq 0,90$ |
| Correlación positiva casi perfecta o perfecta | $0,91 \leq r \leq 1,00$ |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Identificación de la relación que existe entre la calidad en el proceso enseñanza aprendizaje con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación.

Respecto a la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión del proceso enseñanza aprendizaje, se tienen los siguientes resultados (tabla 5 y figura 2):

El 47.8% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, mencionan que en la Maestría en Educación los **profesores son capacitados e idóneos**, nos da a entender que existe una buena percepción, y el 45.7% de alumnos refiere que una minoría de profesores son capacitados e idóneos.

El 53.3% de los estudiantes, indican que, en la Maestría en Educación, los **profesores son especialistas y experimentados** lo cual indica que existe una buena percepción en este indicador. Frente a un 39.1% de ellos que indican que en este aspecto los docentes en su minoría presentan este indicador.

El 52.2% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que, en la Maestría en Educación, los **profesores son responsables y eficaces** lo cual indica que existe una buena percepción en este indicador. Frente a un 40.2% de ellos que indican que en este aspecto los docentes en su minoría presentan este indicador.

El 42.4% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que, en la Maestría en Educación, los **profesores son puntuales** lo cual indica que existe una buena percepción en este indicador. frente a un 32.62% de ellos que indican que en este aspecto los docentes en su minoría presentan este indicador.

El 44.6% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que, en la Maestría en Educación, los **profesores son ordenados** lo cual indica que existe una buena percepción en este indicador. Frente a un 41.3% de ellos que indican que en este aspecto los docentes en su minoría presentan este indicador.

Se puede indicar que en su mayoría los estudiantes de la Maestría en Educación, tienen una percepción positiva acerca de la labor docente, por lo que esta percepción hace entender que debido a los cursos de alta especialización que cuentan los docentes ha hecho que mejoren en su desempeño.

Tabla 5

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión del proceso enseñanza aprendizaje.

| Ítems | Mayoría | Minoría | Ninguno | Todos |
|---|---------|---------|---------|-------|
| 1.A Profesores capacitados e idóneos | 47.8% | 45.7% | 4.3% | 2.2% |
| 1.B Profesores especialistas y experimentados | 53.3% | 39.1% | 5.4% | 2.2% |
| 1.C Profesores Responsables y eficaces | 52.2% | 40.2% | 5.4% | 2.2% |
| 1.D Profesores Puntuales | 42.4% | 32.6% | 8.7% | 16.3% |
| 1.E Profesores Ordenados | 44.6% | 41.3% | 4.3% | 9.8% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

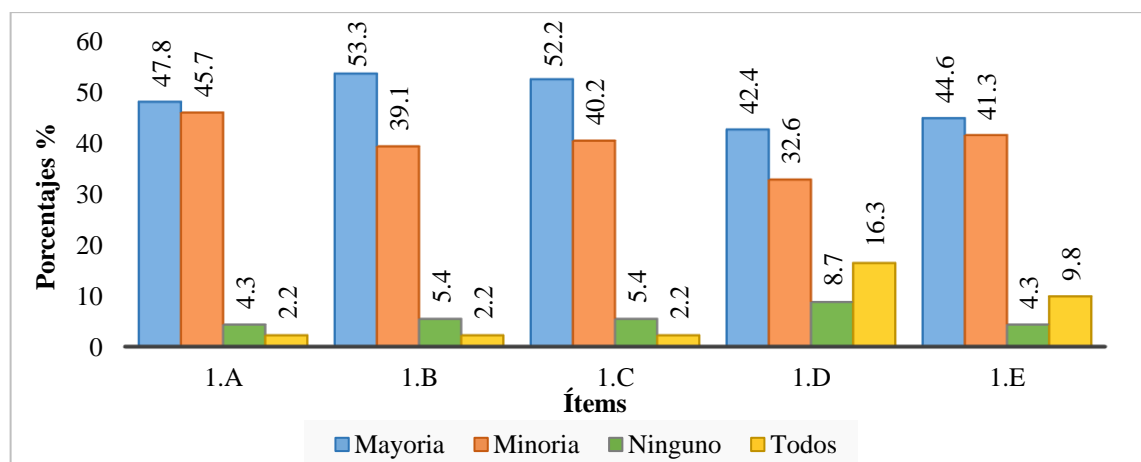


Figura 2. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión del proceso enseñanza aprendizaje

Fuente: Tabla 5.

En la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión conducción del aprendizaje por parte de los docentes, se obtuvieron los siguientes resultados (tabla 6 y figura 3):

El 44.6% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que en la Maestría en Educación los **profesores informan sobre el contenido del sílabo** que representan la mayoría, frente al 35.9% que indican que los profesores informan, pero en una minoría.

El 40.2% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que, en la Maestría en Educación, los **profesores informan sobre el sistema de evaluación** frente a un 35.9% que indican que en su minoría los docentes informan sobre el sistema de evaluación.

El 51.1% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que, en la Maestría en Educación, los **profesores aconsejan bibliografía, hemerografía y web en minoría**. Frente a un 35.9% de ellos que indican que los profesores si utilizan este medio en su mayoría.

El 52.2% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que los **profesores orientan a lo largo de la asignatura en una condición de minoría**, lo que indica que los profesores no estarían cumpliendo con cabalidad esta función, frente a un 41.3% que dicen que en su mayoría los profesores si cumplen con este ítem.

El 54.3% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que los **profesores motivan el debate de contenidos, pero en la categoría de minoría** lo que significa que los docentes no estarían motivando el debate de los contenidos, frente a un 39.1% que indican en su mayoría los docentes estarían cumpliendo este rol.

El 68.5% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que los **profesores vinculan en forma minoritaria la teoría con la práctica** frente a un 31.5% que en su mayoría los docentes estarían cumpliendo con este indicador.

El 46.7% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que los **profesores en forma mayoritaria motivan el trabajo grupal**, frente a un 39.1% que indican en su minoría los docentes estarían cumpliendo este rol.

El 60.9% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que los **profesores en su minoría proponen resolver casos o problemas** frente a un 32.6% mayoritario que indican que los profesores estarían cumpliendo con este indicador.

El 51.1% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que los **profesores en su mayoría evalúan de acuerdo al sílabo y con justicia** frente a un 46.7% minoritario que indican que los profesores estarían cumpliendo con este indicador.

Tabla 6

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión conducción del aprendizaje por parte de los docentes

| Ítems | Mayoría | Minoría | Todos | Ninguno |
|--|---------|---------|-------|---------|
| 2.A Profesores que informan sobre el contenido del sílabo | 44.6% | 35.9% | 9.8% | 9.8% |
| 2.B Profesores que informan sobre el sistema de evaluación | 40.2% | 35.9% | 19.6% | 4.3% |
| 2.C Profesores que aconsejan bibliografía, hemerografía y web | 35.9% | 51.1% | 5.4% | 7.6% |
| 2.D Profesores que orientan a lo largo de la asignatura | 41.3% | 52.2% | 2.2% | 4.3% |
| 2.E Profesores que motivan el debate de contenidos | 39.1% | 54.3% | 2.2% | 4.3% |
| 2.F Profesores que vinculan La teoría con la práctica | 31.5% | 68.5% | 0% | 0% |
| 2.G Profesores que motivan el trabajo en grupo | 46.7% | 39.1% | 8.7% | 5.4% |
| 2.H Profesores que proponen resolver casos o problemas | 32.6% | 60.9% | 4.3% | 2.2% |
| 2.I Profesores que evalúan de acuerdo al sílabo y con justicia | 51.1% | 46.7% | 0% | 2.2% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

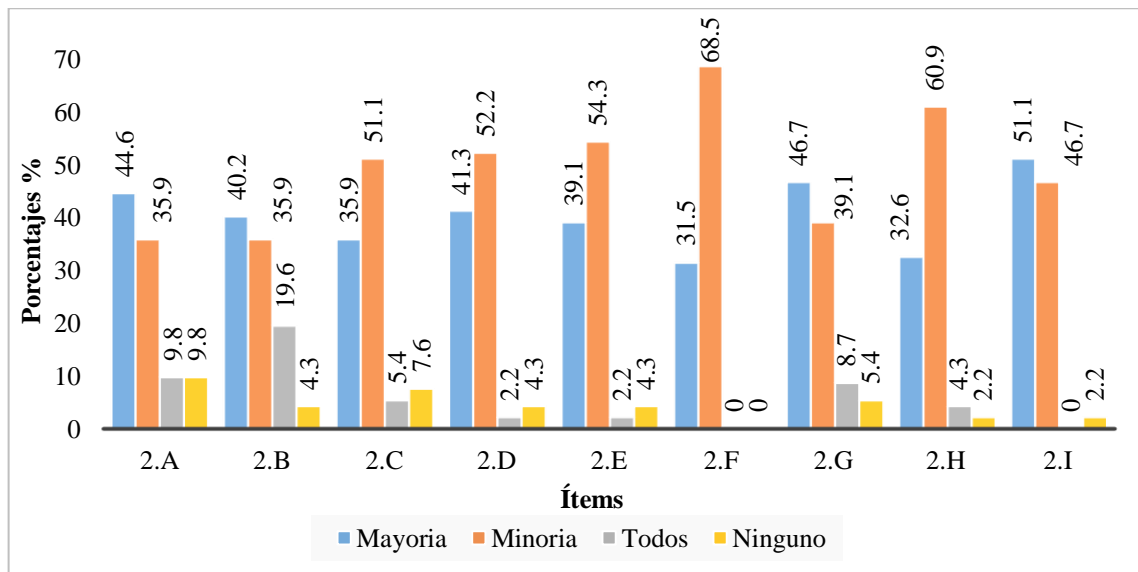


Figura 3. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión conducción del aprendizaje por parte de los docentes

Fuente: Tabla 6

Con respecto la tabla 7 y figura 4, de la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión **uso de recursos didácticos por los docentes**, se tiene los siguientes resultados:

El 41.3% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que en la Maestría en Educación los **profesores no usan o no elaboran sus textos** lo cual indica que existe una percepción negativa en este indicador. Frente a un 14.1% de ellos que indican que en este aspecto los docentes si elaboran sus textos a quienes califican en la categoría bueno. La misma que representa la minoría en este indicador.

El 34.8% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que, en la Maestría en Educación, los **profesores preparan sus separatas seleccionadas de otros autores** la misma que categorizan en regular, frente al 4.3% que indican que los docentes no usan separatas.

El 26.1% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que, en la Maestría en Educación, los **profesores utilizan bibliografía adicional**. Frente a un 9.8% de ellos que indican que los profesores utilizan, pero de manera deficiente los mismos que representan la minoría presentan este indicador.

El 37.0% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que los **profesores utilizan transparencias** en el desarrollo de sus sesiones frente a un 14.1% que indican no usar este recurso didáctico.

El 31.5% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que los **profesores utilizan el cañón proyector** al mismo que el 22.8% califican de un uso bueno de este recurso didáctico.

El 27.2% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que los **profesores utilizan el correo electrónico para consultas** al mismo que en un 29.3% categorizan como uso regular.

Tabla 7

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión uso de recursos didácticos por los docentes

| Ítems | No usa | Regular | Bueno | Deficiente | Usa | Muy bueno |
|--|--------|---------|-------|------------|-------|-----------|
| 3.A Texto elaborado por el Profesor | 41.3% | 19.6% | 14.1% | 14.1% | 6.5% | 4.3% |
| 3.B Separatas seleccionadas de otros autores | 4.3% | 34.8% | 19.6% | 0% | 34.8% | 6.5% |
| 3.C Bibliografía adicional | 18.5% | 26.1% | 19.6% | 9.8% | 18.5% | 7.6% |
| 3.D Traspapeados | 37% | 15.2% | 27.2% | 0% | 14.1% | 6.5% |
| 3.E Cañón proyector | 6.5% | 16.3% | 22.8% | 3.3% | 31.5% | 19.6% |
| 3.F Correo electrónico para consultas | 27.2% | 29.3% | 9.8% | 10.9% | 17.4% | 5.4% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

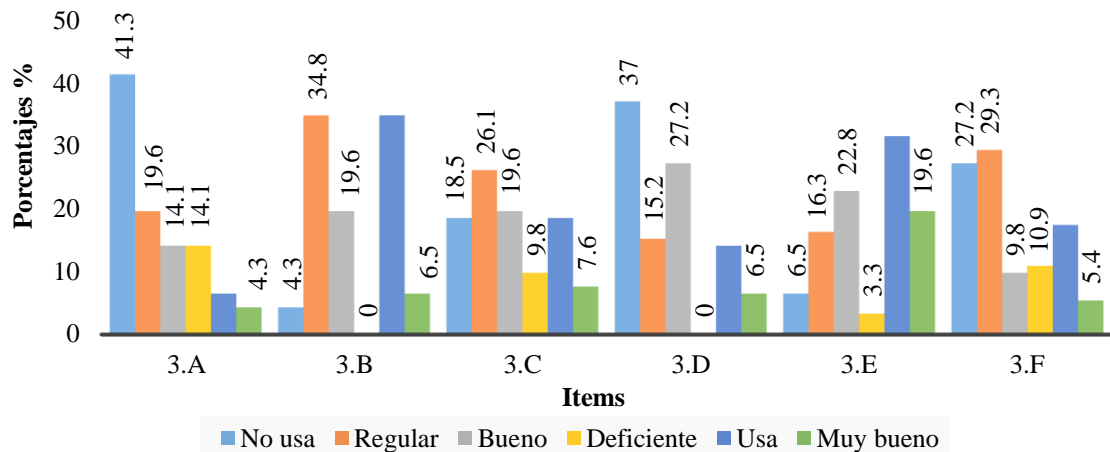


Figura 4. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión uso de recursos didácticos por los docentes

Fuente: Tabla 7.

De la misma forma se interpreta los resultados de la tabla 8 y figura 5, de la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión **uso de instrumentos de evaluación para comprobar el logro de objetivos por los docentes**, se tiene los siguientes resultados:

El 56.5% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que en la Maestría en Educación los **profesores en su minoría usan fichas de control de lecturas** lo cual indica que existe una percepción negativa en este indicador. Frente a un 23.9% de ellos que indican que en este aspecto los docentes si usan en su mayoría fichas de control de lectura.

El 48.9% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que, en la Maestría en Educación, los **profesores en su mayoría elaboran ejercicios de aplicación** frente a un 40.2% que indican que en su minoría hacen uso de este medio.

El 58.7% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que, en la Maestría en Educación, los **profesores en su mayoría practican la resolución de casos**. Frente a un 27.2% de ellos que indican que los profesores en su minoría utilizan este recurso didáctico.

El 63% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que los **profesores en su mayoría utilizan monografías** en el desarrollo de sus sesiones frente a un 26.1% que indican no usar este recurso didáctico.

El 50% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que los **profesores utilizan pruebas de conocimiento** frente a un 35.9% que indican que en su mayoría los docentes usan este recurso didáctico.

El 55.4% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que los **profesores en su minoría hacen uso de las exposiciones en clase** frente a un 20.7% que indican que los docentes en su mayoría hacen uso de este recurso didáctico.

Tabla 8

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión uso de instrumentos de evaluación para comprobar el logro de objetivos por los docentes

| Ítems | Minoría | Mayoría | Todas | Ninguno |
|----------------------------------|---------|---------|-------|---------|
| 4.A Fichas de control de lectura | 56.5% | 23.9% | 10.9% | 8.7% |
| 4.B Ejercicios de aplicación | 48.9% | 40.2% | 3.3% | 7.6% |
| 4.C Resolución de casos | 58.7% | 27.2% | 1.1% | 13% |
| 4.D Monografías | 63% | 26.1% | 4.3% | 6.5% |
| 4.E Pruebas de conocimiento | 35.9% | 50% | 14.1% | 0% |
| 4.F Exposiciones en clase | 20.7% | 55.4% | 21.7% | 2.2% |
| 4.G Otros | 16.3% | 19.6% | 6.5% | 57.6% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

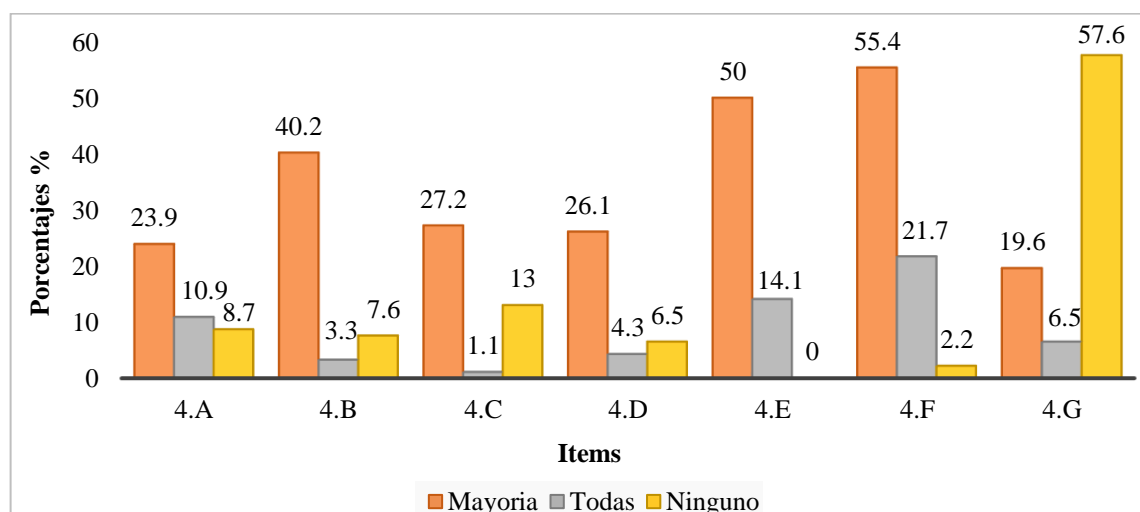


Figura 5. Percepción de los estudiantes de la maestría en educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión uso de instrumentos de evaluación para comprobar el logro de objetivos por los docentes.

Fuente: Tabla 8.

Respecto a la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión **calificación global de la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje por los docentes**, se tiene que (tabla 9 y figura 6):

El 39.1% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que en la Maestría en Educación el **proceso de enseñanza aprendizaje** es BUENA, frente a un 38.0% que indican que es REGULAR, calificándola de REGULAR un 19.6% y 3.3% de DEFICIENTE.

Los resultados indican que los estudiantes perciben de una forma positiva el proceso de enseñanza aprendizaje por parte de los docentes de la Maestría en Educación de la UNA Puno.

Tabla 9

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calificación global de la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje por los docentes

| Ítems | Buena | Regular | Muy buena | Deficiente |
|--|-------|---------|-----------|------------|
| Como califica en forma global, la calidad del proceso de Enseñanza - Aprendizaje | 39.1% | 38% | 19.6% | 3.3% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

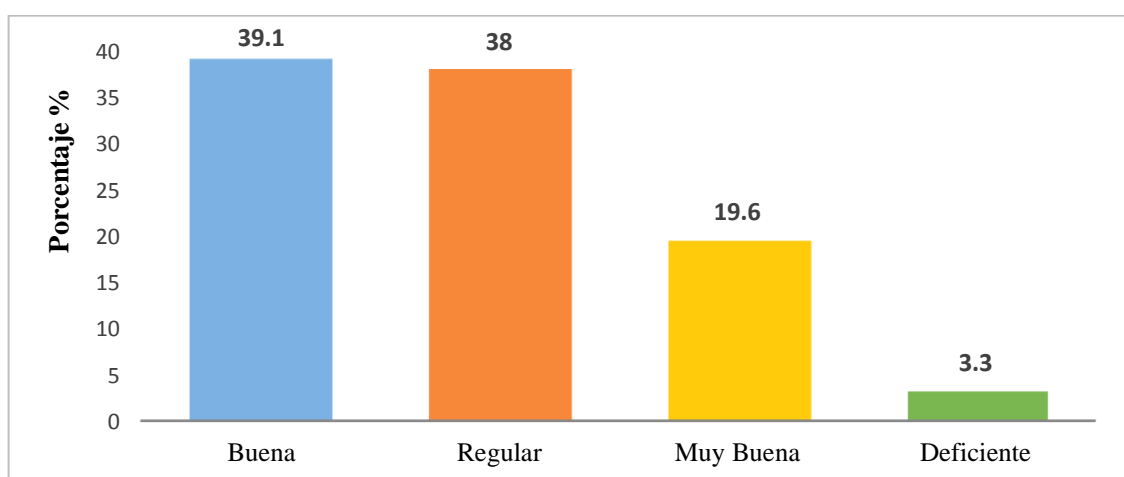


Figura 6. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calificación global de la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje por los docentes

Fuente: Tabla 9

4.2. Identificación de la relación que existe entre la calidad del ambiente académico con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación en la dimensión de la calidad del ambiente académico.

Concerniente a la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad de la interacción humana entre los distintos estamentos de la maestría, se tiene resultados positivos, los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que en la Maestría en Educación la relación es MUY BUENA, en los siguientes aspectos (tabla 10 y figura 7):

Estudiante - estudiante el 34.8%, estudiante - docente en un 35.9%, Estudiantes - autoridades en un 19.6%, Estudiantes-secretarias en un 14.2%, Estudiante - bibliotecario en un 13%, estudiantes - portero 15.2% y Estudiantes - docentes en un 18.5%

Tabla 10

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad de la interacción humana entre los distintos estamentos de la Maestría

| Ítems | Muy Buena | Buena | Excelente | Regular | Deficiente |
|---------------------------------|-----------|-------|-----------|---------|------------|
| 6.A Estudiantes - estudiantes | 34.8% | 32.6% | 21.7% | 9.8% | 1.1% |
| 6.B Estudiantes - docentes | 35.9% | 47.8% | 1.1% | 15.2% | 0% |
| 6.C Estudiantes - autoridades | 19.6% | 30.4% | 0% | 28.3% | 21.7% |
| 6.D Estudiantes - secretarias | 14.2% | 41.3% | 6.5% | 30.4% | 7.6% |
| 6.E Estudiantes - bibliotecario | 13% | 9.8% | 1.1% | 39.1% | 37% |
| 6.F Estudiantes - portero | 15.2% | 16.4% | 0% | 39.1% | 29.3% |
| 6.G Estudiantes - docentes | 18.5% | 46.7% | 0% | 22.8% | 12% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

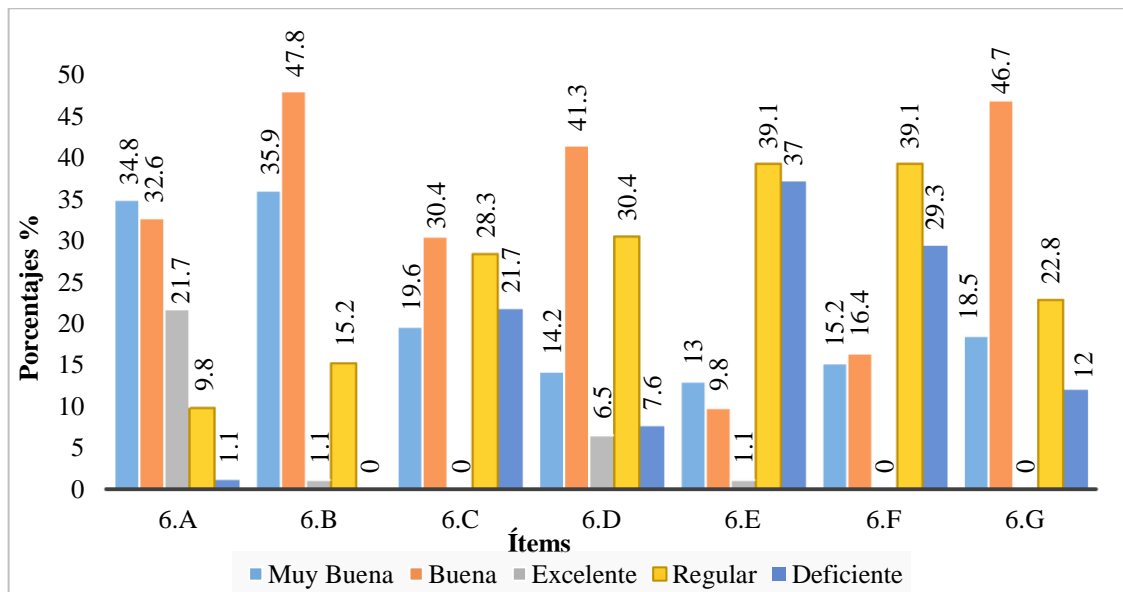


Figura 7. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad de la interacción humana entre los distintos estamentos de la maestría.

Fuente: Tabla 10.

En la tabla 11 y figura 8, respecto a la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión frecuencia del uso de los servicios del soporte académico. Se tiene los siguientes resultados:

El 42.4% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que en la Maestría en Educación **nunca se hace uso de la biblioteca**, frente a un 2.2% que indican que siempre hacen uso del mismo.

El 54.3% de los estudiantes que representan a la mayoría de ellos, indican que, en la Maestría en Educación, **nunca se hace uso de la hemeroteca**, frente a un 3.3% que indica que siempre hace uso de este medio.

El 29.3% de los estudiantes indican que **nunca hacen uso del internet**, frente a un 29.3% que indican que siempre hacen uso de este medio. Su minoría utilizan estos recursos didácticos.

El 65.2% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que **nunca existe atención médica** frente a un 2.2% que indican que si existe atención médica.

El 73.9% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que **nunca existe un laboratorio de análisis clínico** frente a un 1.1% que indican que en siempre existe este servicio.

El 72.8% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que **nunca existe una clínica odontológica** frente a un 2.2% que indican que frecuentemente existe este servicio.

El 77.2% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que **nunca existe un consultorio psicológico**, frente a un 1.1% que indican que frecuentemente existe este servicio.

El 73.9% de los estudiantes de la Maestría en Educación, indican que **nunca existe consejería espiritual** frente a un 4.3% que indican que frecuentemente existe este servicio.

Tabla 11

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión frecuencia del uso de los servicios del soporte académico

| Ítems | Nunca | Regularmente | Esporádicamente | Frecuentemente | Siempre |
|-------------------------------------|-------|--------------|-----------------|----------------|---------|
| 7.A Biblioteca | 42.4% | 26.1% | 18.5% | 10.8% | 2.2% |
| 7.B Hemeroteca | 54.3% | 19.6% | 14.1% | 8.7% | 3.3% |
| 7.C Internet | 29.3% | 16.4% | 13% | 12% | 29.3% |
| 7.D Médico | 65.2% | 15.2% | 12% | 5.4% | 2.2% |
| 7.E Laboratorio de Análisis Clínico | 73.9% | 16.3% | 7.6% | 1.1% | 1.1% |
| 7.F Clínica Odontológica | 72.8% | 9.8% | 15.2% | 2.2% | 0% |
| 7.G Consultorio Psicológico | 77.2% | 4.3% | 17.4% | 1.1% | 0% |
| 7.H Consejería Espiritual | 73.9% | 5.4% | 16.4% | 4.3% | 0% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

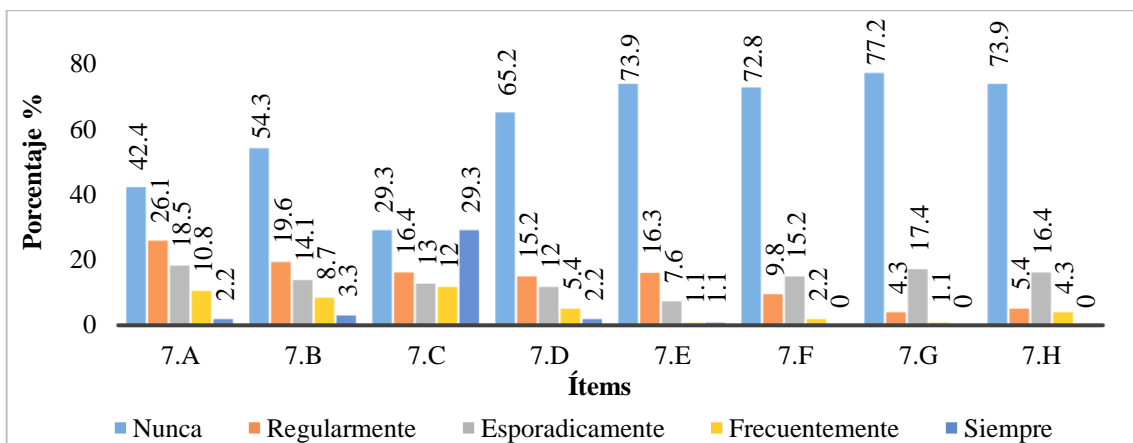


Figura 8. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión frecuencia del uso de los servicios del soporte académico.

Fuente: Tabla 11.

En la tabla 12 y figura 9, acerca de la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación, referido a la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad en el desarrollo personal y profesional de la maestría. Se tiene los siguientes resultados:

El 33% indican que **siente que su desarrollo como persona va de menos a más.**

El 32.1% que **siente que su desarrollo profesional como persona va de menos a más.**

El 34.8% cree que **se siente más realizado como persona y profesional.**

Tabla 12

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad en el desarrollo personal y profesional de la maestría

| Siente que su desarrollo como persona va de menos a mas | Siente que su desarrollo profesional como persona va de menos a mas | Se siente más realizado como persona y profesional |
|---|---|--|
| 33.0% | 32.1% | 34.8% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

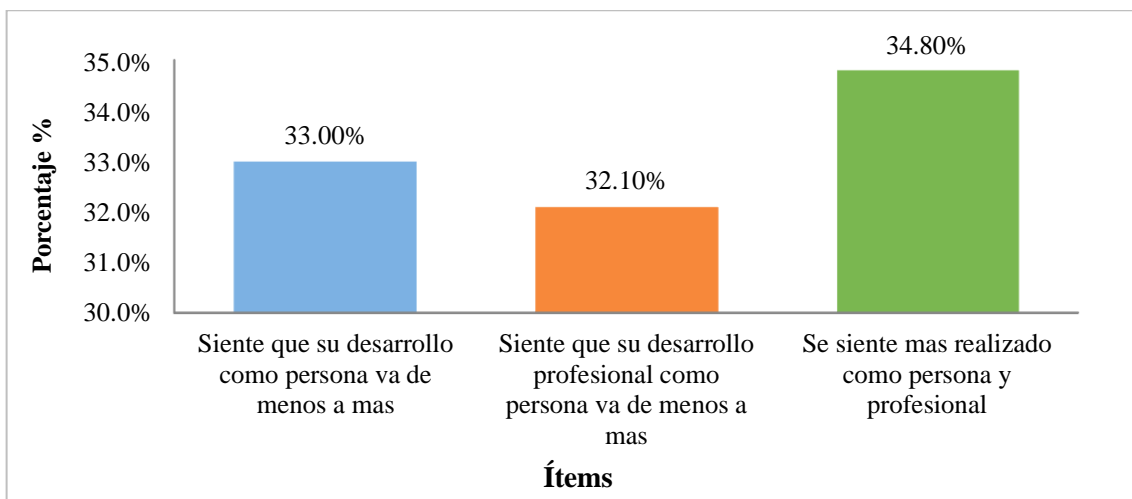


Figura 9. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad en el desarrollo personal y profesional de la maestría.

Fuente: Tabla 12.

En la tabla 13 y la figura 10, respecto a la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad del ambiente académico de la maestría, se tiene los siguientes resultados:

El 56.5% de los estudiantes percibe como **BUENA**, el 20.7% califica como **MUY BUENA**, el 17.4% percibe como **REGULAR**, el 3.3% percibe como **EXCELENTE** y el 2.2% califica como **DEFICIENTE**. Estos resultados evidencian que en general existe una buena percepción acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad del ambiente académico de la maestría.

Tabla 13

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad del ambiente académico de la maestría

| Buena | Muy Buena | Regular | Excelente | Deficiente |
|-------|-----------|---------|-----------|------------|
| 56.5% | 20.7% | 17.4% | 3.3% | 2.2% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

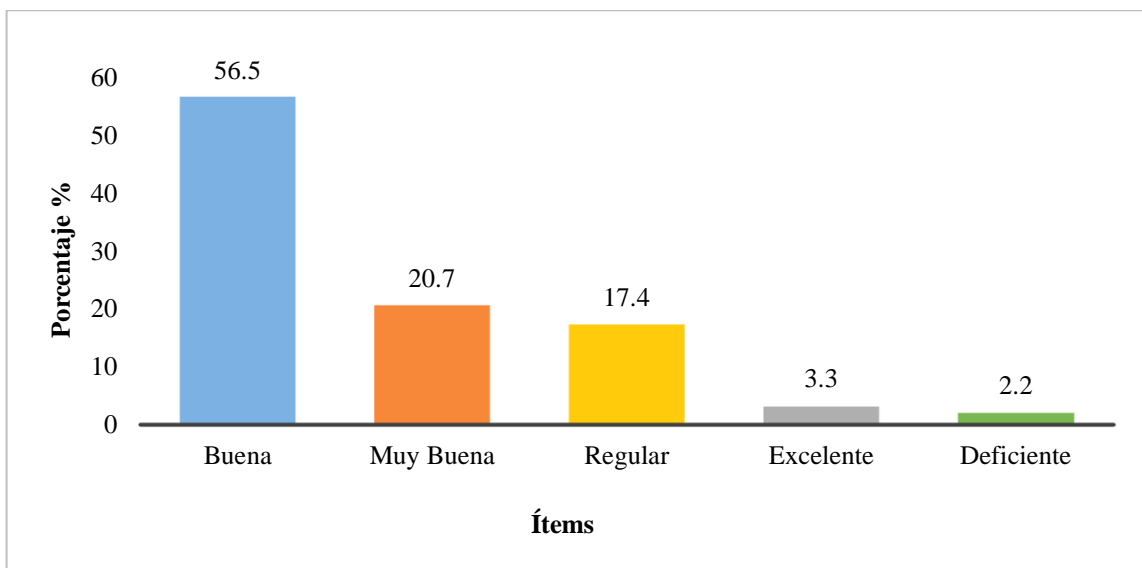


Figura 10. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calidad del ambiente académico de la maestría

Fuente: Tabla 13.

4.3. Identificación de la relación que existe entre la calidad en la infraestructura se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación en la dimensión de la calidad en la infraestructura.

En la tabla 14 y figura 11, respecto a la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión infraestructura y características del edificio de la maestría.

Se tiene los siguientes resultados:

El 66.3% indica que existe en forma **parcial** una buena distribución de los ambientes.

El 67.4% de los estudiantes indican que el **orden y comodidad** es en forma **parcial**.

El 58.7% indica que **la estética e higiene** están **parcialmente** organizada.

El 62% indica que **los corredores son amplios y seguros**.

El 62% indica que **las áreas verdes y jardines** están organizadas parcialmente.

Tabla 14

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión infraestructura y características del edificio de la maestría

| Ítems | Parcial | Total | Nula |
|--------------------------------------|---------|-------|-------|
| 10.A Buena distribución de ambientes | 66.3% | 17.4% | 16.3% |
| 10.B Orden y comodidad | 67.4% | 17.4% | 15.2% |
| 10.C Estética e higiene | 58.7% | 5.4% | 35.9% |
| 10.D Corredores amplios y seguros | 62% | 22.8% | 15.2% |
| 10.E Áreas verdes y jardines | 62% | 15.2% | 22.8% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

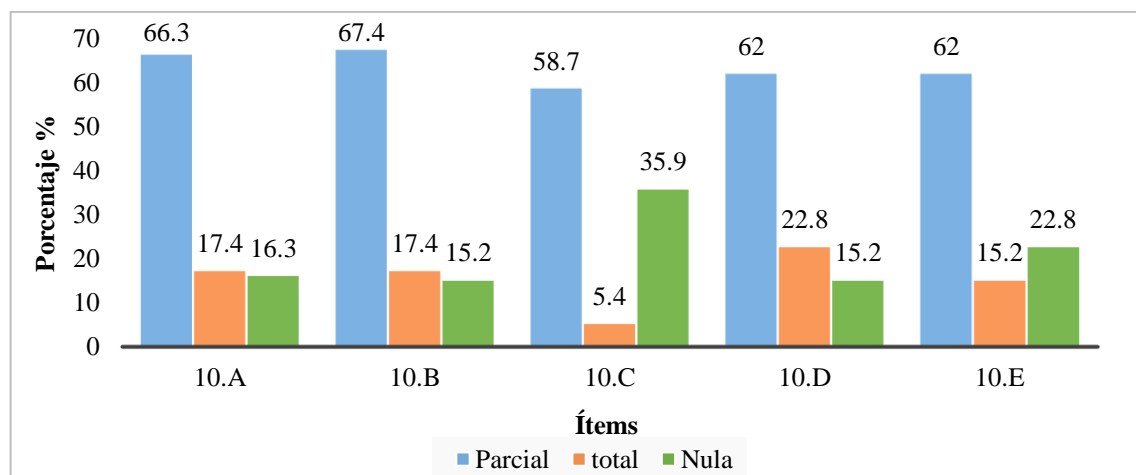


Figura 11. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión infraestructura y características del edificio de la Maestría.

Fuente: Tabla 14.

En la tabla 15 y figura 12, respecto a la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión infraestructura y características del edificio de la maestría. Se tiene los siguientes resultados:

El 17.5% indica que son limpias, 13.9% ordenadas, 11.4% indica que son ventiladas, 12.2% indica que son espaciosas, 13.1% indica que son iluminadas y 13.9% indica que son Equipadas con materiales audiovisuales.

Tabla 15

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión infraestructura y características del edificio de la maestría

| Limpias | Ordenadas | Cómodas | Ventiladas | Espaciosas | Iluminadas | Equipadas con materiales Audiovisuales |
|---------|-----------|---------|------------|------------|------------|--|
| 17.5% | 13.9% | 11.4% | 12.2% | 13.1% | 18.1% | 13.9% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

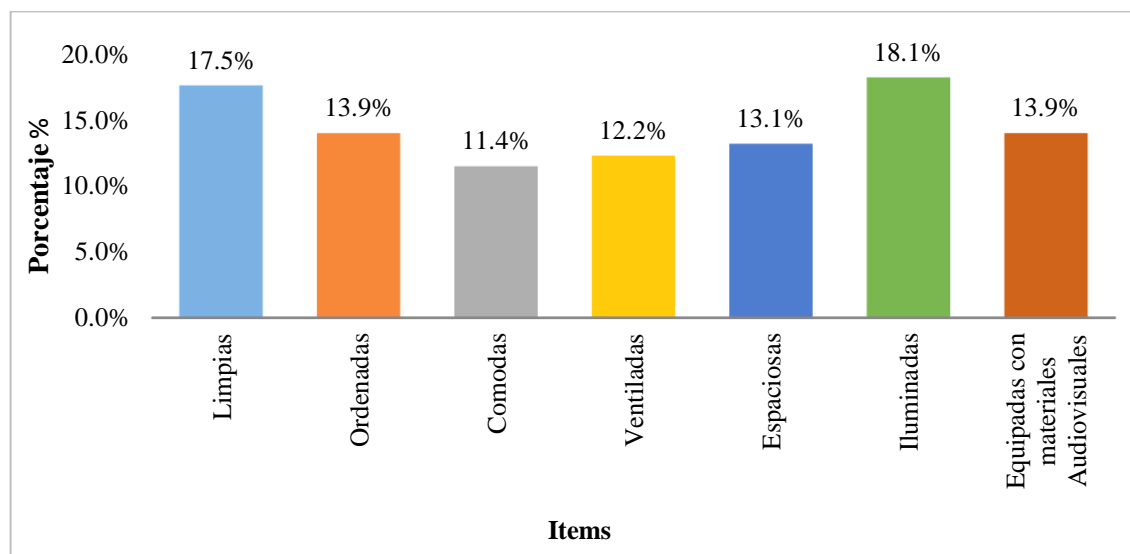


Figura 12. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión infraestructura y características del edificio de la maestría.

Fuente: Tabla 15

En la tabla 16 y figura 13, respecto a la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión infraestructura y características del edificio de la maestría. Se tiene los siguientes resultados:

El 12.1% indica que son suficientes.

El 16.8% de los estudiantes indican que son limpios.

El 15.9% indica que son ventiladas.

El 16.8% indica que son cómodos.

El 38.3% indica que son iluminadas.

Tabla 16

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión servicios higiénicos de la maestría

| Suficientes | Limpios | Ventilados | Cómodos | Iluminados |
|-------------|---------|------------|---------|------------|
| 12.1% | 16.8% | 15.9% | 16.8% | 38.3% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación.

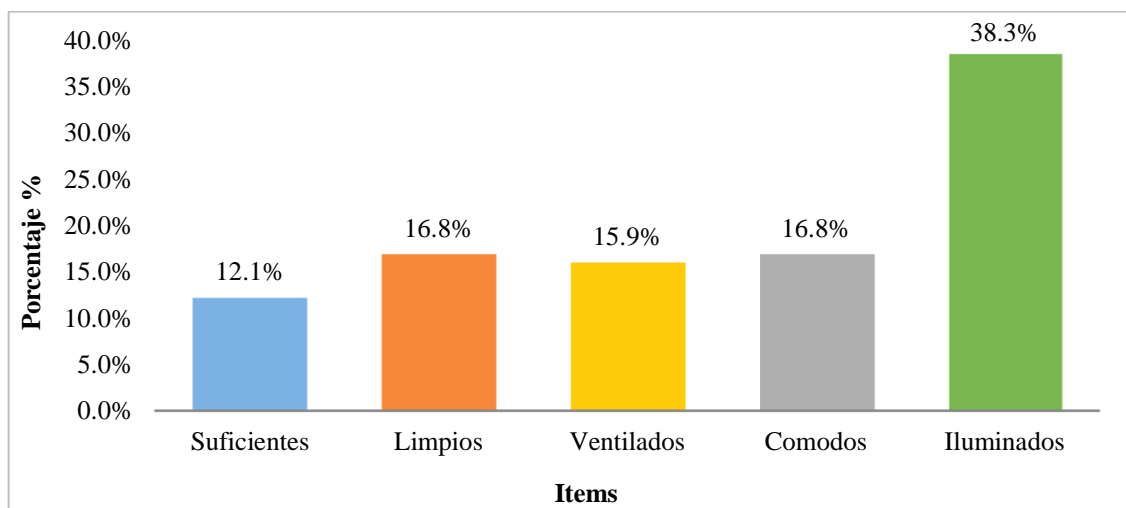


Figura 13. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión servicios higiénicos de la maestría.

Fuente: Tabla 16.

En la tabla 17 y figura 14, respecto a la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión seguridad y señalización del edificio y aulas de la maestría. Se tiene los siguientes resultados:

El 46.6% indica que los materiales de construcción son de buena calidad

El 26.2% de los estudiantes indican que los equipos electrónicos están bien instalados.

El 4.9% indica que existe la presencia de extinguidores de fuego

El 12.6% indica que los pasillos son amplios, iluminados y despejados.

El 5.8% indica que existe buena señalización en puertas y salidas.

El 3.9% indica que es adecuado el servicio de guardianía permanente.

Tabla 17

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión seguridad y señalización del edificio y aulas de la maestría

| Materiales de construcción y de buena calidad | Equipos eléctricos bien instalados | Presencia de extinguidores de fuego | Pasillos amplios iluminados y despejados | Señalización en puertas y salidas | Servicio de guardianía permanente |
|---|------------------------------------|-------------------------------------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 46.6% | 26.2% | 4.9% | 12.6% | 5.8% | 3.9% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

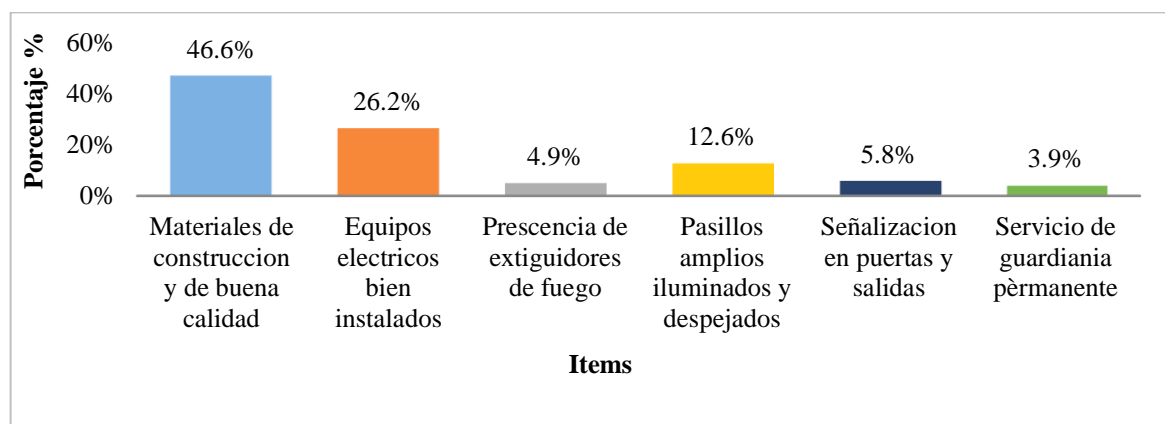


Figura 14. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión seguridad y señalización del edificio y aulas de la maestría

Fuente: Tabla 17.

En la tabla 18 y figura 15, respecto a la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calificación global de la infraestructura de la Maestría. Se tiene los siguientes resultados:

El 51.1% indica que se encuentra en **BUEN** estado de conservación.

El 20.7% de los estudiantes indican que la infraestructura es **REGULAR**.

El 15.2% indica que es **MUY BUENA**.

El 6.5% indica que la infraestructura es **EXCELENTE**.

El 6.5% indica que la infraestructura es **DEFICIENTE**.

El 3.9% indica que es adecuado el servicio de guardianía permanente.

De lo anterior se puede deducir que existe una buena percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la Infraestructura de la Maestría en Educación.

Tabla 18

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calificación global de la infraestructura de la maestría

| Buena | Regular | Muy Buena | Excelente | Deficiente |
|-------|---------|-----------|-----------|------------|
| 51.1% | 20.7% | 15.2% | 6.5% | 6.5% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

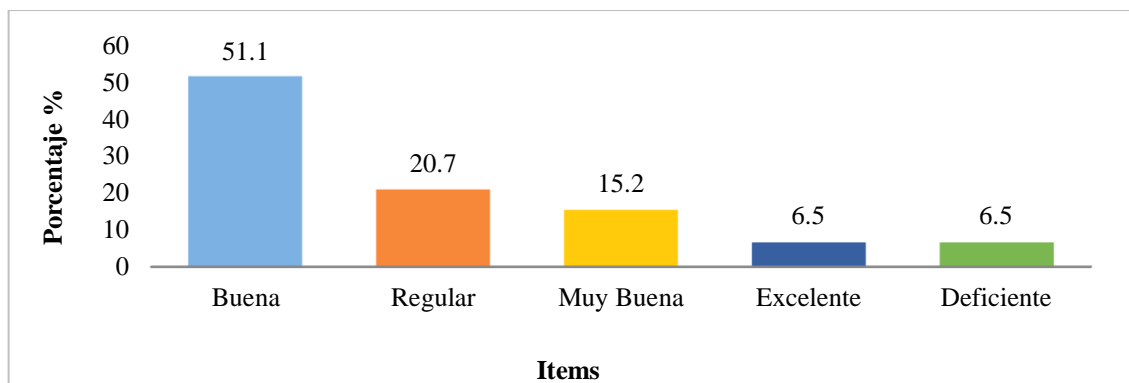


Figura 15. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en la dimensión calificación global de la infraestructura de la maestría.

Fuente: Tabla 18.

En la tabla 19 y figura 16, respecto a la percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en las dimensiones: **calidad del ambiente académico, calidad del proceso de enseñanza aprendizaje y calidad de la infraestructura de la Maestría**. Se tiene los siguientes resultados:

El 39.1% percibe que la Maestría en Educación destaca en **la calidad en el ambiente académico**.

El 38% percibe que la Maestría en Educación destaca en **calidad en el proceso enseñanza - aprendizaje**.

El 22.8% percibe que la Maestría en Educación destaca en **calidad en la infraestructura**.
En conclusión, los estudiantes de la Maestría en Educación, perciben que se destaca en el **ambiente académico**.

Tabla 19

Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en las dimensiones: calidad del ambiente académico, calidad del proceso de enseñanza aprendizaje y calidad de la infraestructura

| Calidad en el ambiente académico | Calidad en el proceso enseñanza – Aprendizaje | Calidad en la infraestructura |
|----------------------------------|---|-------------------------------|
| 39.1% | 38% | 22.8% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

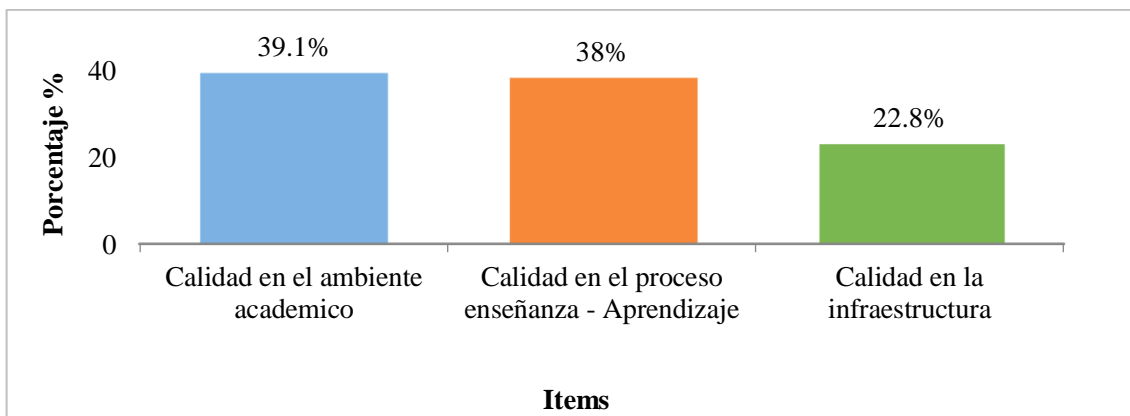


Figura 16. Percepción de los estudiantes de la Maestría en Educación acerca de la calidad de los servicios académicos en las dimensiones: calidad del ambiente académico, calidad del proceso de enseñanza aprendizaje y calidad de la infraestructura

Fuente: Tabla 19.

En la tabla 20 y figura 17, se muestran la variable 2 acerca del rendimiento académico en la dimensión de capacidades. Respecto al resumen del rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación en la dimensión: capacidades. Se tiene el siguiente resultado:

17 estudiantes que representan el 18.5% obtienen notas en la categoría EXCELENTE.

51 estudiantes que representan el 55.4% obtienen notas en la categoría MUY BUENO.

16 estudiantes que representan el 17.4% obtienen notas en la categoría BUENO.

05 estudiantes que representan el 5.4% obtienen notas en la categoría REGULAR.

03 estudiantes que representan el 3.3% obtienen notas en la categoría DEFICIENTE.

Tabla 20

Resumen del rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación, dimensión: capacidades

| Calificaciones | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| Excelente [18 – 20] | 17 | 18.5% |
| Muy bueno [16 – 17] | 51 | 55.4% |
| Bueno [13 – 15] | 16 | 17.4% |
| Regular [11 – 12] | 5 | 5.4% |
| Deficiente [00 – 10] | 3 | 3.3% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

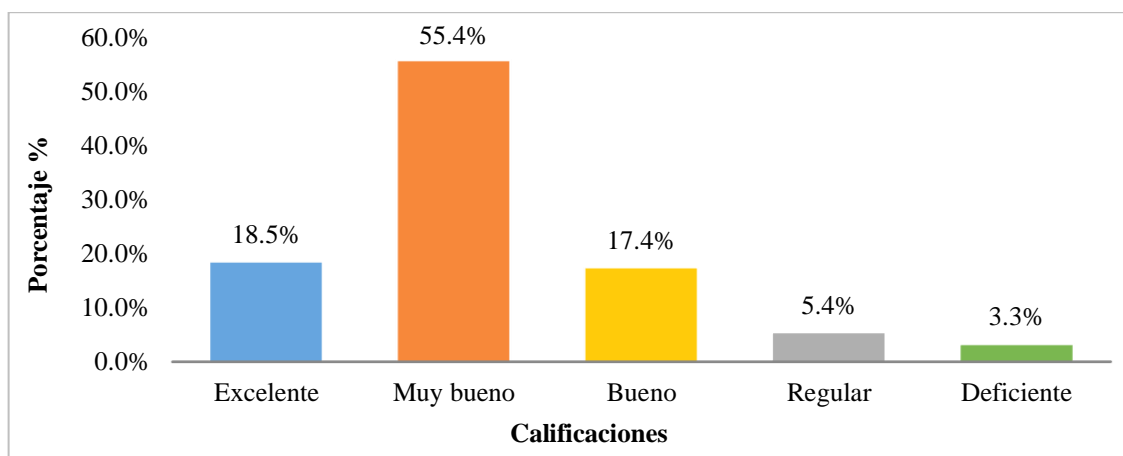


Figura 17. Resumen del rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación, dimensión: capacidades

Fuente: Tabla 20.

En la tabla 21 y figura 18, respecto al resumen del rendimiento académico en de los estudiantes de la Maestría en Educación en la dimensión: ACTITUDES. Se tiene el siguiente resultado:

- 11 estudiantes que representan el 12.0% obtienen notas en la categoría EXCELENTE.
- 43 estudiantes que representan el 46.7% obtienen notas en la categoría MUY BUENO.
- 25 estudiantes que representan el 27.2% obtienen notas en la categoría BUENO.
- 08 estudiantes que representan el 8.7% obtienen notas en la categoría REGULAR.
- 05 estudiantes que representan el 5.4% obtienen notas en la categoría DEFICIENTE.

Tabla 21

Resumen del rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación, dimensión: actitudes

| Escalas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Excelente | 5 | 12.0% |
| Muy bueno | 43 | 46.7% |
| Bueno | 25 | 27.2% |
| Regular | 8 | 8.7% |
| Deficiente | 5 | 5.4% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Maestría en Educación

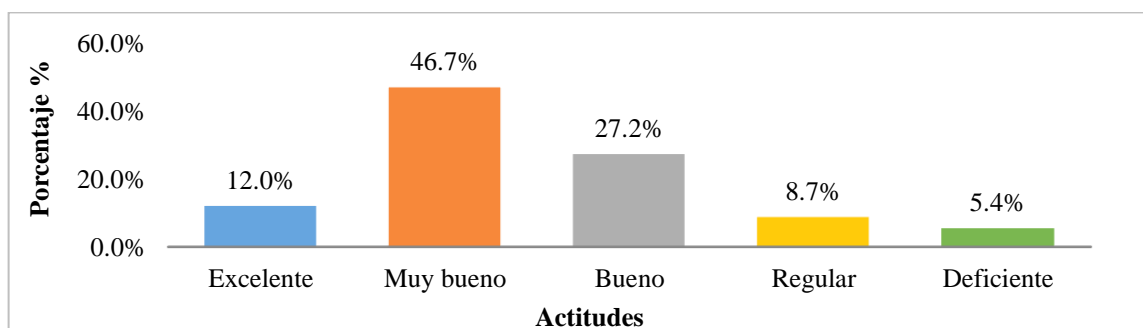


Figura 18. Resumen del rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación, dimensión: actitudes.

Fuente: Tabla 21.

4.4. Contrastación de hipótesis

Para la prueba de hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (es una medida de correlación que indica el grado de asociación entre variables que se encuentran en un nivel de medición intercalar). Para su cálculo se utilizó el software SPSS versión 15.0

4.4.1. Hipótesis general

I: Planteo de hipótesis

Ho: No Existe relación directa entre la percepción de la calidad de los servicios académicos con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014.

Ha: Existe relación directa entre la percepción de la calidad de los servicios académicos con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se utilizó el modelo estadístico de correlación de Pearson para determinar la influencia de la variable **independiente percepción de la calidad de los servicios académicos** y la variable dependiente **Rendimiento Académico**.

Tabla 22

Percepción de la calidad de los servicios académicos

| Rendimiento académico | | |
|--|-------------------------------|-----------|
| Percepción de la calidad de los servicios académicos | Correlación de Pearson | .841 (**) |
| | Valor p (bilateral) | .000 |
| | N | 92 |

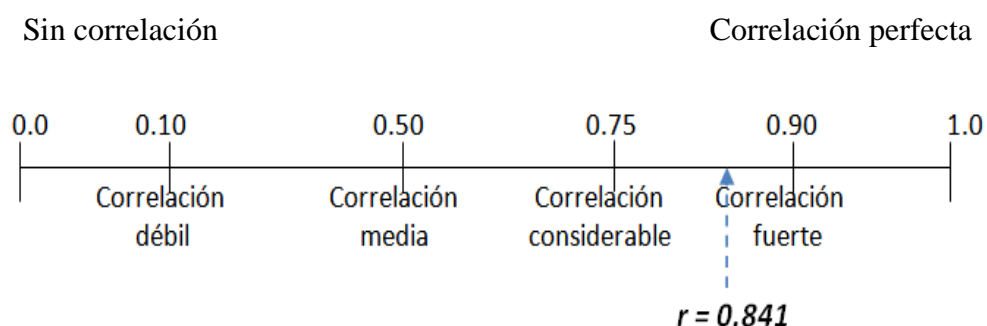
** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

El valor $p = 0.000$ y el Nivel de Correlación es de 84.1 %

Interpretación:

El coeficiente de r de Pearson varía entre 0 y 1.0 pudiendo ser positivo o negativo

El valor numérico indica la magnitud de la correlación:



De la tabla 22 se aprecia que el valor $p = 0.00 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% de probabilidad que la **percepción de la calidad de los servicios académicos** se relaciona con el **rendimiento académico** de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014. **Presentando una correlación considerable a fuerte en un 84.1%.**

4.4.2. Hipótesis específica 1

La calidad en el proceso enseñanza aprendizaje se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la maestría en educación.

I: Planteo de hipótesis

Ho: No Existe relación directa entre la **calidad en el proceso enseñanza aprendizaje** con el **rendimiento académico** de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014.

Ha: Existe relación directa entre la **calidad en el proceso enseñanza aprendizaje** con el **rendimiento académico** de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se utilizó el modelo estadístico de correlación de Pearson para determinar la influencia de la variable independiente percepción de la calidad de los servicios académicos “**calidad en el proceso enseñanza aprendizaje**” y la variable dependiente **rendimiento académico**.

Tabla 23

Calidad en el proceso enseñanza aprendizaje.

| Rendimiento académico | | |
|---|-------------------------------|-----------|
| Calidad en el proceso enseñanza aprendizaje | Correlación de Pearson | .963 (**) |
| | Valor p (bilateral) | .000 |
| | N | 92 |

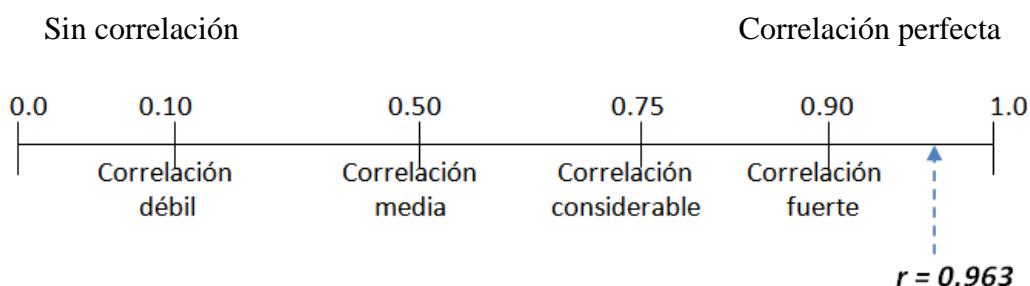
** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

El valor $p = 0.000$ y el Nivel de Correlación es de 96.3 %

Interpretación:

El coeficiente de r de Pearson varía entre 0 y 1.0 pudiendo ser positivo o negativo

El valor numérico indica la magnitud de la correlación:



De la tabla 23 se aprecia que el Valor $p = 0.00 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% de probabilidad que la **calidad en el proceso enseñanza aprendizaje** se relaciona con el **rendimiento académico** de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014. **Presentando una correlación considerable a fuerte en un 96.3 %.**

4.4.3. Hipótesis específica 2

La calidad del ambiente académico se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación.

I: Planteo de hipótesis

Ho: No Existe relación directa entre la **calidad del ambiente académico** con el **rendimiento académico** de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014.

Ha: Existe relación directa entre la **calidad del ambiente académico** con el **rendimiento académico** de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014.

II: regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alternativa (H_a)

III: estadística de contraste de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se utilizó el modelo estadístico de correlación de Pearson para determinar la influencia de la variable independiente percepción de la calidad de los servicios académicos “**calidad del ambiente académico**” y la variable dependiente **rendimiento académico**.

Tabla 24

Calidad del ambiente académico

| | | Rendimiento académico | |
|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------|
| Calidad del ambiente académico | Correlación de Pearson | | .702 (**) |
| | Valor p (bilateral) | | .000 |
| | N | | 92 |

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

El valor $p = 0.000$ y el nivel de correlación es de 70.2 %

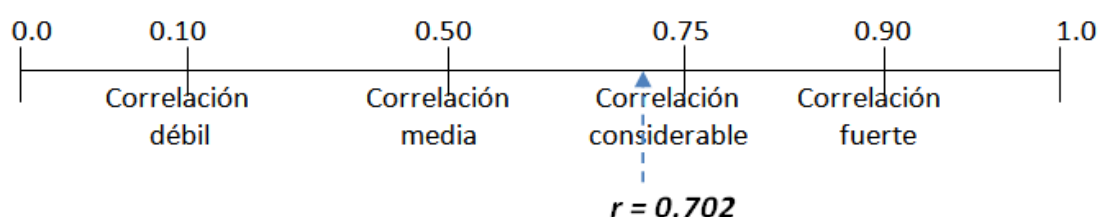
Interpretación:

El coeficiente de r de Pearson varía entre 0 y 1.0 pudiendo ser positivo o negativo

El valor numérico indica la magnitud de la correlación:

Sin correlación

Correlación perfecta



De la tabla 24 se aprecia que el valor $p = 0.00 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% de probabilidad que la **calidad del ambiente académico** se relaciona con el **rendimiento académico** de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014. **Presentando una correlación media a considerable en un 70.2 %.**

4.4.4. Hipótesis específica 3

La calidad en la infraestructura se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación.

I: Planteo de hipótesis

Ho: No existe relación directa entre la **calidad en la infraestructura** con el **rendimiento académico** de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014.

Ha: Existe relación directa entre la **calidad en la infraestructura** con el **rendimiento académico** de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se utilizó el modelo estadístico de correlación de Pearson para determinar la influencia de la variable independiente percepción de la calidad de los servicios académicos “**calidad en la infraestructura**” y la variable dependiente **rendimiento académico**.

Tabla 25
Calidad en la infraestructura

| Rendimiento académico | | |
|-------------------------------|-------------------------------|-----------|
| Calidad en la infraestructura | Correlación de Pearson | .796 (**) |
| | Valor p (bilateral) | .000 |
| | N | 92 |

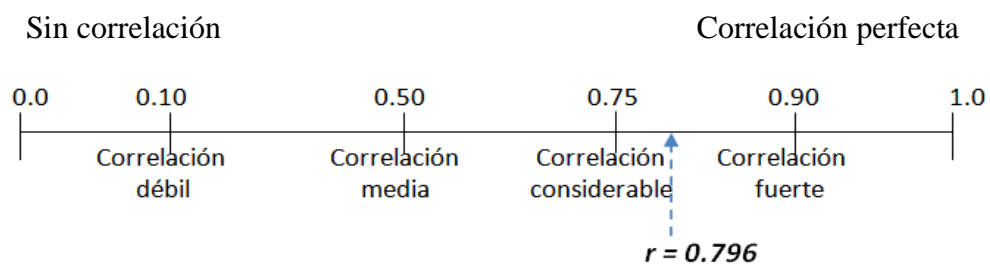
** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

El valor p = 0.000 y el Nivel de Correlación es de 79.6 %

Interpretación:

El coeficiente de r de Pearson varía entre 0 y 1.0 pudiendo ser positivo o negativo

El valor numérico indica la magnitud de la correlación:



De la tabla 25 se aprecia que el valor $p = 0.00 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% de probabilidad que la **calidad en la infraestructura** se relaciona con el **rendimiento académico** de los estudiantes de la maestría en educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014. **Presentando una correlación considerable a fuerte en un 79.6 %**

CONCLUSIONES

La calidad en el proceso enseñanza aprendizaje se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014. Tal como se observa en la prueba de hipótesis b. en cuya Tabla se aprecia que el Valor $p = 0.00 < 0.05$, por lo que se puede afirmar con un 95% de probabilidad que. Presenta una Correlación considerable a fuerte en un 96.3 %.

La calidad del ambiente académico se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014. Tal como se observa en la prueba de hipótesis c. en cuya Tabla se aprecia que el Valor $p = 0.00 < 0.05$, la misma que se puede afirmar con un 95% de probabilidad que Presenta una Correlación media a considerable en un 70.2 %.

La calidad en la infraestructura se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año académico 2014. Tal como se observa en la prueba de hipótesis c. en cuya Tabla se aprecia que el Valor $p = 0.00 < 0.05$, la misma que permite afirmar con un 95% de probabilidad que. Presenta una Correlación considerable a fuerte en un 79.6 %



RECOMENDACIONES

A las autoridades universitarias de la Universidad Nacional del Altiplano mejorar la calidad de los servicios académicos que brinda la Maestría en Educación, ya que ello implicará en una percepción positiva o negativa de los estudiantes, quienes constituyen el soporte esencial de esta casa de estudios.

A los docentes de la Maestría en Educación, mejorar cada vez su desempeño, tomando en cuenta las estrategias innovadoras y acordes al desarrollo de la ciencia y la tecnología a fin de brindar un servicio óptimo a los estudiantes del post grado.

A las autoridades de la Maestría en Educación de la Universidad nacional del Altiplano, equipar con los materiales adecuados a cada uno de los ambientes donde se desarrolla las sesiones presenciales con los estudiantes, a fin de elevar la calidad académica de los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguerrondo, I. (1993). La Calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación. *Revista Interamericana de Desarrollo Educativo*, 37(116), 561–578. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/44818477%25>
- Alarcon, M. (2003). *Calidad y Productividad en la Docencia Educativa Superior Universitaria*. Chile: Pontificia Universitaria Católica.
- Allport, F. H. (1974). *El problema de la percepción: su lugar en la metodología de la ciencia*. Buenos Aires, Argentina: Nueva Visión.
- Álvarez, J., Chaparro, E. M., & Reyes, D. E. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2),5-26.
- Antezana, M., & Nicolas, C. (2003). *Modelo europeo de la calidad educativa. Dictado en la Universidad Católica de Santa María*. Arequipa, Perú: NCA Consultores SAC.
- Antúnez, S. (2000). *La acción directiva en las instituciones escolares: Análisis y propuestas*. Barcelona, España: ICE-Horsori/Colección Cuadernos de Educación.
- Ardila, R. (2003). Calidad de Vida: Una Definición Integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35, 161–164. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80535203>
- Ardila, R. (2001). *Psicología del aprendizaje*. Mexico: Siglo XXI.
- Arias, W. L., Zavala, S. F., y Bernilla, A. (2014). Gestión de la calidad educativa y rendimiento académico en la institución educativa Arequipa. *Apunt. cienc. soc.*, 04(01), 101-111.
- Azcué, E. (2017). ¿Qué significa calidad educativa?. *La Colmena*, 10, 63–65. Retrieved from <https://lacolmena.uaemex.mx/article/view/6925>
- Barreda, B. (2007). *La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Bautista. (2019). *La plataforma educativa y su aplicación para mejorar el rendimiento académico de la asignatura Calidad Total – IESTP José Pardo 2017*, (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.



- Brito, I. T., & Palacio, J. (2016). Calidad de vida, desempeño académico y variables sociodemográficas en estudiantes universitarios de Santa Martha Colombia. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud DUAZARY*, 13(2), 133-141.
- Cabero, J. (2003). Replanteando la tecnología educativa. New technologies in a global age. *Revista Científica de Comunicación y Educación*, ISSN: 1134-3478, pag 23-30. Retrieved from <https://www.revistacomunicar.com/pdf/comunicar21.pdf>
- Calderón, M. (2002). *Calidad de la formación profesional de los alumnos de obstetricia en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Calero, J., & Escardíbul, J. (2007). Evaluación de servicios educativos: el rendimiento en los centros públicos y privados medido en Pisa-2003. *Institut d'Economia de Barcelona-Dialnet*, 1-42. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2484102>
- Cespedes, J. (1992). *Relaciones Humanas Por qué y para Que*. Arequipa, Perú: Editorial APORTE 1ra Ed.
- CONEACES. (2008). *Estándares y Criterios de Evaluación y Acreditación de las Instituciones Superiores de Formación Docente*. Retrieved from <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/3729>
- CONEACES. (2010, June 26). Estándares y criterios de evaluación para la acreditación de las carreras de salud de los institutos y escuelas de educación superior tecnológicas. *El Peruano*, p. 12. Retrieved from <http://spij.minjus.gob.pe/graficos/Peru/2010/junio/26/MED-CONEACES.pdf>
- CONEAU. (2008). *Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Universitarias y Estándares para la Carrera de Educación*. Retrieved from http://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/download.php?link=modelo_calidad_acreditacion_universitaria.pdf
- Corimayhua, A. (2011). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima. *I Congreso Nacional de Investigación*, 1-24.

- Cruz, R., & Méndez, A. (2016). Envejecimiento productivo y generatividad de las personas mayores. Las “comunidades de aprendizaje” como modelo de intervención socioeducativa. *Instructional Strategies in Teacher Training*, (ISBN: 978-1-943697-08-3 14), 8. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6157803>
- Duran, M. (2017). *Percepción de los estudiantes acerca de la calidad de los servicios académicos prestados por el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, Provincia de Acomayo – Cusco* (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Durán, S., Prieto, R., & García, J. (2016). Influencia de la Calidad de Vida en el rendimiento del estudiante universitario. *Calidad de vida, inclusión social y bienestar humano*, 1-22. ISBN: 978-980-427-021-5
- Edwards, V. (1991). *El concepto de calidad de la educación*. Santiago de Chile: UNESCO-AREALC.
- Fernández, M. (2009). La evaluación de los aprendizajes en la Universidad: NUEvos Enfoques. Instituto de las Ciencias de la Educación. Universidad Politecnica de Valencia. 111p. Retrieved from <https://web.ua.es/es/ice/documentos/recursos/materiales/ev-aprendizajes.pdf>
- Fernández, N. (2004). Hacia la convergencia de los sistemas de educación superior en américa latina. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35(1), 39–71.
- Flores, J. (2003). *La Satisfacción Estudiantil, como Indicador de la Calidad de la Educación Superior*. Lima, Perú.
- Gagné, R., De la Orden Hoz, A., & Soles, A. G. (1987). *Las condiciones del aprendizaje*. Retrieved from: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/42807263/1_Teoria_del_procesamiento_de_la_informacion.pdf?response-contentdisposition=inlined;filename=3.
- Gallego, C., & Murillo, P. (2016). Percepción del profesorado de secundaria sobre la importancia de las evaluaciones externas y sus consecuencias en los planes de mejora. Retrieved from: https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/52397/Percepcion_

del_profesorado_de_secundaria_sobre_la_importancia_de_las_evaluaciones.pdf?s
equence=1&isAllowed=y

- Garbanzo, G. M. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1), 43-63.
- García, F. J., Juárez, S. C., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa School management and educational quality. *Revista Cubana Educación Superior*, 2, 206 - 216.
- García, A. (2000). La gestión pública en el nuevo milenio. *Revista de la Función pública*, 10, 139-140.
- Gaviria, A., & Barrientos, J. (2001). Calidad de la educación y rendimiento académico en Bogotá. *Coyuntura Social*, 17. Retrieved from <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/1759>
- Gento, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid, España: Ed. La Muralla.
- Gómez, J., López, E., & Molina, L. (2016). *Instructional Strategies in Teacher Training*. Copyright © 2015-2016 UMET Press and editors. UMET. Retrieved from: https://www.researchgate.net/profile/Eloy_Meneses/publication/288003681_Instructional_Strategies_in_Teacher_Training/links/5762989d08ae17328926f108.pdf
- Guillén, A. (2019). *Métodos didácticos y su relación con el rendimiento académico de los alumnos de física general de la E.A.P. Ingeniería Mecánica de Fluidos de la UNMSM en el año 2017*. Lima, Perú (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF, México: Mc. Graw Hill Education.
- Laurente, J., & Mendoza, J. (2012). *Calidad de la Gestión académico - administrativa y el rendimiento académico de los estudiantes de la escuela académico profesional de administración de la facultad de ciencias empresariales - Universidad Nacional de Huancavelica - periodo - 2012* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.
- Lazo, J. (2002). *La Enseñanza Univeristaria*. Lima: Edit. San Marcos.

- Ley Nro 28044. (2003, July). Ley general de educación. *El Peruano*, 36. Retrieved from:
http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Mancha, E. (2012). *Guía Metodológica de la Investigación Educativa*. Trujillo La Libertad, Perú: Edit. Centro Papelero de Norte SA.
- Martínez, C., & Riopérez, N. (2005). El modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 8, 35-36.
- Mejías, A., Valle, M., & Vega, A. (2013). La calidad de los servicios universitarios : reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano. *Revista de La Facultad de Ingeniería Industrial*, 16(2), 13–24.
- Mulder, M., Weigel, T., & Collings, K. (2008). Universidad de Granada España Estados miembros de la UE : un análisis crítico Sistema de Información Científica El concepto de competencia en el desarrollo de la educación y formación profesional en algunos Estados miembros de la UE : un análisis crítico. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 26. Retrieved from
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56712875007>
- Muñoz, S. 2005. Indicadores de rendimiento académico del alumnado de la Universidad de la Laguna. 16p. Retrieved from <https://comeval.webs.ull.es/comeval/formacion/jornadas18abril05/PONENCIASJORNADAS/JornadasSoledadMunoz.pdf>
- Myers, D. G. (2009). *Introducción a la Psicología: El Aprendizaje*. Departamento de Psicología de la salud - Universidad de Alicante. Madrid: Ed. Medica Panamericana.
- Navarro, E. (1997). *Gestión universitaria: calidad y eficiencia*, México. Retrieved from
<http://hdl.handle.net/11191/4620>
- Orozco, L. E. (2008). *La formación integral. Mito y realidad*. Retrieved from
https://www.researchgate.net/publication/317354597_La_formacion_integral_Mito_y_realidad
- Palacios, J. L. (2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 19(3), 127-142.



- Papalia, D., & Wendkos, O. S. (1996). *Psicología*. México: McGraw-Hill.
- Pérez, A. (2008). *Manual de Calidad en el Proceso Educativo y la Atención del Educando* (I. E. para la E. de los Adultos, Ed.). Retrieved from https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/Manual de Calidad en el Proceso Educativo y la Atención del Educando del IIEEA_2.pdf
- Petróvich, I. (1936). *Experimento para la formulación del reflejo condicionado en la Academia Médica Imperial de San Petersburgo*. Cantrabia, España: Ed. Open Course Ware.
- Phillips, E., & Pugh, D. (1987). *How to get a PhD Philadelphia*, Open University Press. Philadelphia: Higher Education Research & Development.
- Rodríguez, G., Ariza, M., y Ramos, J. L. (2014). Calidad institucional y rendimiento académico - El caso de las universidades del Caribe colombiano. *Perfiles Educativos*, 36(143), 1-10.
- Sáez, J., Santos, G., Salazar, K., & Carhuancho, J. (2013). Calidad del sueño relacionada con el rendimiento académico de estudiantes de medicina humana. *Redalyc*, 13(3) 25-32. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=371637130004>
- Sánchez, T. (2015). *Calidad de la formación profesional y rendimiento académico de los internos de medicina del hospital sergio E. Bernales 2014* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. España: Ed. Díaz de Santos.
- Torres, M., Lajo, R., Campos, E., & Riveros, M. (2007). Rendimiento académico de los alumnos de una Facultad de Educación de una Universidad Pública de Lima y su percepción de la calidad académica de los docentes. *Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM*, 10(1), 71-89.
- Tünnermann, C. (1993). *Calidad, Evaluación Institucional, Acreditación y Sistemas Nacionales de acreditación*. 1-16. Retrieved from <http://www.scielo.br/pdf/aval/v13n2/05.pdf>
- Turpo, J., & Jaimes, D. (2017). Estudio de los vínculos entre cultura organizacional y calidad de los servicios educativos en la imagen institucional de una universidad



- privada confesional. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 7(1)1 1-20.
<https://doi.org/10.17162/au.v7i1.203>
- UNESCO. (1998). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior: la educación superior en el siglo XXI*. Paris. Retrieved from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223>.
- Ureña, M., Dueñas, A., & Ortíz, J. (2008). *Propuestas Para Mejorar La Competitividad de la Universidad Peruana*. Lima: ANR.
- Vásquez, J., & Quispe, M. (2015). *Experiencias en el fortalecimiento del acompañamiento pedagógico entre Docentes, para la Mejora de la Calidad Educativa*. San Martín, Perú: Fundación Telefónica
- Vásquez, A. (2013). Calidad y calidad educativa. *Investigación Educativa*, 17(2), 49-71.
- Vega, A. (2003). *Calidad de la Educación Universitaria y los Retos del ciclo XXI Ponencia presentada en el CONCAMIN*. México, D.F. Retrieved from <https://www.monografias.com/trabajos/caleduretos/caleduretos.shtml>
- Villarroel, J. (1987). *Rendimiento Académico*. Retrieved from <https://revistas.ups.edu.ec/index.php/sophia/article/view/12.2012.08>/<https://doi.org/10.17163/soph.n12.2012.08>
- Weil, P. (1993). *Holística: una nueva visión y abordaje de lo real*. San Pablo. Retrieved from: <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=UCC.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=072667>.



ANEXOS

Anexo 1. Formulación de preguntas

FORMULACIÓN DE PREGUNTAS

INTRUCCIONES

El presente formulario de preguntas tiene por finalidad conocer cómo percibe usted algunos aspectos sobre la calidad de los servicios académicos en la Maestría en Educación de la Escuela de Postgrado: esta información permitirá mejorar los servicios académicos de la misma.

La información es anónima: por favor conteste con sinceridad marcando con una “x” en la opción elegida.

Gracias por su colaboración.

Datos generales del estudiante:

- Maestría.....
- Ciclo semestral 1ro () 2do () 3ro () 4ro ()
- Edad..... Género: M () F ()
- Estado Civil: S () C () V () D ()
- Trabaja: SI () NO () Tiempo Parcial () Tiempo completo ()
- Remuneración: Totalmente () Parcialmente () Insuficiente () Suficiente ()

LEYENDA: MB= Muy bueno R= Regular B= Bueno D= Deficiente

Calidad en el Proceso Enseñanza - Aprendizaje

| 1. ¿Cómo percibe la presencia de las siguientes cualidades en los profesores de su maestría? | | | | |
|--|-------|---------|---------|---------|
| Cualidades | Todos | Mayoría | Minoría | Ninguno |
| Profesores capacitados e idóneos | | | | |
| Profesores especialistas y experimentados | | | | |
| Profesores responsables y eficaces | | | | |
| Profesores puntuales | | | | |
| Profesores ordenados | | | | |

| 2. ¿Cómo percibe a los docentes en la conducción del aprendizaje de su maestría? | | | | |
|---|-------|---------|---------|---------|
| Conducción | Todos | Mayoría | Minoría | Ninguno |
| Profesores que informan sobre el contenido del silabo. | | | | |
| Profesores que informan sobre el sistema de evaluación. | | | | |
| Profesores que aconsejan bibliografía, hemerografía y direcciones electrónicas (internet) | | | | |
| Profesores que orientan a lo largo de la asignatura | | | | |
| Profesores que motivan el debate de contenido | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Profesores que vinculan la teoría con la practica | | | | |
| Profesores que motivan el trabajo en grupo | | | | |
| Profesores que proponen resolver casos o problemas | | | | |
| Profesores que evalúan de acuerdo al silabo y justicia | | | | |

3. ¿Cómo percibe el uso de los recursos didácticos que usan los profesores de su maestría?

| Recursos didácticos | Usa | No usa | MB | B | R | D |
|--|-----|--------|----|---|---|---|
| Texto elaborado por el profesor | | | | | | |
| Separatas seleccionadas de otros autores | | | | | | |
| Bibliografía adicional | | | | | | |
| Transparencias | | | | | | |
| Cañón proyector | | | | | | |
| Correo electrónico para consulta | | | | | | |

4. ¿Cómo percibe los instrumentos de evaluación para comprobar el logro de objetivos que usan los profesores de su maestría?

| Instrumentos | Todos | Mayoría | Minoría | Ninguno |
|------------------------------|-------|---------|---------|---------|
| Fichas de control de lectura | | | | |
| Ejercicios de aplicación | | | | |
| Resolución de casos | | | | |
| Monografías | | | | |
| Pruebas de conocimiento | | | | |
| Exposiciones en clase | | | | |
| Otros | | | | |

5. ¿Cómo calificaría en forma global, la calidad del proceso Enseñanza-Aprendizaje en su maestría?

Excelente () Muy buena () Buena () Regular ()
Deficiente ()

6. ¿Cómo percibe la calidad en la interacción humana entre los distintos estamentos de su maestría?

| Interacción humana entre: | Excelente | M. Buena | Buena | Regular | Deficiente |
|-----------------------------|-----------|----------|-------|---------|------------|
| Estudiantes – Estudiantes | | | | | |
| Estudiantes – Docentes | | | | | |
| Estudiantes – Autoridades | | | | | |
| Estudiantes – Secretarías | | | | | |
| Estudiantes – Bibliotecario | | | | | |
| Estudiantes – Portero | | | | | |
| Docente – Docente | | | | | |

| 7.- ¿Cómo percibe la frecuencia de uso de los servicios de soporte académico? | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Servicio/Frecuencia | A | B | C | D | E |
| Biblioteca | | | | | |
| Hemeroteca | | | | | |
| Internet | | | | | |
| Médico | | | | | |
| Laboratorio de Análisis Clínico | | | | | |
| Clínica Odontológica | | | | | |
| Consultorio Psicológico | | | | | |
| Consejería Espiritual | | | | | |

LEYENDA A=Siempre B=Frecuentemente C=Regularmente D=Esporádicamente E=Nunca.

| 8.- ¿Cómo percibe la calidad en su desarrollo personal y profesional en su maestría? | | |
|---|--------|--------|
| • Siente que su desarrollo como persona va de menos a más | SI () | NO () |
| • Siente que su desarrollo profesional va menos a más | SI () | NO () |
| • Se siente más realizado como persona y profesional | SI () | NO () |

| 9.- ¿Cómo calificaría en forma global la calidad del ambiente académico en su maestría? | | | |
|--|----------------|---------------|--|
| Excelente () | Muy bueno () | Aceptable () | |
| Regular () | Deficiente () | | |

| 10.- En su percepción con respecto a la infraestructura del edificio educativo, ¿Qué características posee la Escuela de Postgrado? | | | |
|--|--------------|----------------|-------------|
| Características | Total | Parcial | Nula |
| Buna distribución de ambientes | | | |
| Orden y comodidad | | | |
| Estética e higiene | | | |
| Corredores amplios y seguros | | | |
| Áreas verdes y jardines | | | |

| 11.- ¿Cuál es la percepción sobre las características de las aulas de la Escuela de Postgrado? | | |
|---|--------|--------|
| Limpias | SI () | NO () |
| Ordenadas | SI () | NO () |
| Cómodas | SI () | NO () |
| Ventiladas | SI () | NO () |
| Espaciosas | SI () | NO () |
| Iluminadas | SI () | NO () |
| Equipadas con materiales audiovisuales | SI () | NO () |

| 12.- ¿Cuál es su percepción sobre los servicios higiénicos de la Escuela de Postgrado? | | |
|---|--------|--------|
| Suficientes | SI () | NO () |
| Limpios | SI () | NO () |
| Ventilados | SI () | NO () |
| Cómodos | SI () | NO () |
| Iluminados | SI () | NO () |

13.- Respecto a la Seguridad y Señalización del edificio y las aulas de la Escuela de Postgrado, enumere en orden de prioridad las características principales que usted cree colaborar al logro de la calidad de los servicios académicos.

- | | |
|--|-----|
| • Materiales de construcción nobles y de buena calidad | () |
| • Equipos electrónicos bien instalados | () |
| • Presencia de extinguidores de fuego | () |
| • Pasillos amplio, iluminados y despejados | () |
| • Señalización en puertas y salidas | () |
| • Servicio de guardianía permanente | () |

14.- ¿Cómo calificaría en forma global la infraestructura de la Escuela de Postgrado?

| | |
|------------|-----|
| Excelente | () |
| Muy buena | () |
| Aceptable | () |
| Regular | () |
| Deficiente | () |

15.- ¿En cuál de estos rubros, cree usted que la Escuela de Postgrado tiene su punto más fuerte?

| | |
|--|-----|
| Calidad en el proceso de enseñanza-Aprendizaje | () |
| Calidad en el ambiente académico | () |
| Calidad en la Infraestructura | () |

Si desea agregar algo:

MUCHAS GRACIAS.

Anexo 2. Ficha resumen de rendimiento académico

FICHA RESUMEN DE RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: Administración de la Educación

SEMESTRE: I, II, III y IV

| N° | Apellidos y Nombres | PROMEDIO FINAL POR ASIGNATURAS DEL SEMESTRE | | | | Promedio ponderado final x |
|----|---------------------|---|----|----|----|----------------------------|
| | | ASIGNATURAS | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | | 11 | 11 | 12 | 11 | 11 |
| 02 | | 15 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| 03 | | 16 | 15 | 16 | 16 | 16 |
| 04 | | 16 | 17 | 17 | 18 | 17 |
| 05 | | 14 | 13 | 15 | 14 | 14 |
| 06 | | 17 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| 07 | | 18 | 16 | 17 | 16 | 17 |
| 08 | | 15 | 16 | 16 | 17 | 16 |
| 09 | | 17 | 16 | 17 | 18 | 17 |
| 10 | | 13 | 12 | 13 | 13 | 13 |
| 11 | | 18 | 17 | 18 | 18 | 18 |
| 12 | | 17 | 16 | 17 | 17 | 17 |
| 13 | | 17 | 16 | 15 | 16 | 16 |
| 14 | | 16 | 16 | 17 | 16 | 16 |
| 15 | | 13 | 11 | 13 | 12 | 12 |
| 16 | | 17 | 16 | 15 | 17 | 16 |
| 17 | | 17 | 16 | 16 | 18 | 17 |
| 18 | | 10 | 10 | 12 | 09 | 10 |
| 19 | | 16 | 16 | 17 | 15 | 16 |
| 20 | | 14 | 13 | 12 | 13 | 13 |
| 21 | | 17 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| 22 | | 15 | 17 | 16 | 16 | 16 |
| 23 | | 16 | 15 | 16 | 17 | 16 |
| 24 | | 16 | 16 | 16 | 15 | 16 |
| 25 | | 14 | 15 | 14 | 14 | 14 |
| 26 | | 17 | 18 | 18 | 19 | 18 |
| 27 | | 17 | 17 | 16 | 17 | 17 |
| 28 | | 10 | 10 | 09 | 08 | 09 |
| 29 | | 16 | 17 | 16 | 16 | 16 |
| 30 | | 13 | 15 | 14 | 14 | 14 |
| 31 | | 18 | 17 | 18 | 18 | 18 |
| 32 | | 17 | 17 | 16 | 17 | 17 |
| 33 | | 16 | 17 | 16 | 18 | 17 |
| 34 | | 16 | 16 | 16 | 15 | 16 |
| 35 | | 13 | 13 | 14 | 13 | 13 |
| 36 | | 19 | 18 | 19 | 19 | 19 |
| 37 | | 17 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| 38 | | 16 | 17 | 16 | 16 | 16 |
| 39 | | 16 | 16 | 16 | 17 | 16 |
| 40 | | 15 | 16 | 15 | 15 | 15 |
| 41 | | 17 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| 42 | | 16 | 17 | 17 | 17 | 17 |
| 43 | | 12 | 12 | 11 | 12 | 12 |
| 44 | | 17 | 15 | 16 | 15 | 16 |
| 45 | | 13 | 14 | 15 | 13 | 14 |



| | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|
| 46 | | 18 | 17 | 18 | 18 | 18 |
| 47 | | 17 | 17 | 17 | 16 | 17 |
| 48 | | 16 | 16 | 15 | 16 | 16 |
| 49 | | 16 | 16 | 15 | 17 | 16 |
| 50 | | 14 | 15 | 14 | 16 | 15 |
| 51 | | 17 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| 52 | | 16 | 16 | 16 | 17 | 16 |
| 53 | | 15 | 16 | 17 | 15 | 16 |
| 54 | | 16 | 15 | 16 | 16 | 16 |
| 55 | | 13 | 12 | 13 | 13 | 13 |
| 56 | | 18 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| 57 | | 16 | 16 | 15 | 16 | 16 |
| 58 | | 12 | 12 | 13 | 12 | 12 |
| 59 | | 16 | 16 | 17 | 18 | 17 |
| 60 | | 14 | 14 | 12 | 13 | 13 |
| 61 | | 18 | 16 | 18 | 19 | 18 |
| 62 | | 15 | 16 | 16 | 17 | 16 |
| 63 | | 11 | 11 | 09 | 10 | 10 |
| 64 | | 16 | 16 | 17 | 16 | 16 |
| 65 | | 17 | 16 | 16 | 18 | 17 |
| 66 | | 17 | 17 | 18 | 19 | 18 |
| 67 | | 16 | 16 | 15 | 16 | 16 |
| 68 | | 15 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| 69 | | 17 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| 70 | | 15 | 14 | 13 | 14 | 14 |
| 71 | | 18 | 18 | 18 | 19 | 18 |
| 72 | | 17 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| 73 | | 17 | 16 | 17 | 17 | 17 |
| 74 | | 16 | 16 | 15 | 16 | 16 |
| 75 | | 13 | 14 | 15 | 13 | 14 |
| 76 | | 18 | 18 | 17 | 18 | 18 |
| 77 | | 16 | 17 | 17 | 17 | 17 |
| 78 | | 17 | 18 | 17 | 16 | 17 |
| 79 | | 16 | 17 | 15 | 17 | 16 |
| 80 | | 13 | 14 | 15 | 13 | 14 |
| 81 | | 18 | 19 | 18 | 17 | 18 |
| 82 | | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| 83 | | 12 | 13 | 12 | 12 | 12 |
| 84 | | 15 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| 85 | | 12 | 13 | 14 | 13 | 13 |
| 86 | | 19 | 18 | 19 | 19 | 19 |
| 87 | | 16 | 16 | 17 | 16 | 16 |
| 88 | | 16 | 15 | 17 | 15 | 16 |
| 89 | | 17 | 16 | 15 | 16 | 16 |
| 90 | | 14 | 13 | 12 | 12 | 13 |
| 91 | | 17 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| 92 | | 16 | 17 | 16 | 16 | 16 |