



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD Y EFICACIA DEL
SERVICIO EDUCATIVO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE
LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, AREQUIPA-2021**

PRESENTADA POR:

**BACH. VILLANUEVA CHAVEZ VICTOR HERMENEGILDO
Código Orcid: 0000-0001-6144-3575**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

AREQUIPA – PERÚ

2023



VICERECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSTGRADO

TÍTULO DE LA TESIS

**CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD Y EFICACIA DEL
SERVICIO EDUCATIVO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE
LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, AREQUIPA-2021**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA FORMACIÓN
PROFESIONAL EN CONEXIÓN AL TRABAJO Y EL
CRECIMIENTO SOCIOECONÓMICO**

ASESOR

DR. MANUEL LINARES PACHECO
Código Orcid: 0000-0003-2698-6544

CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD Y EFICACIA DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, AREQUIPA-2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.monografias.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Agustín Mejías Acosta, Mauricio Valle Barra, Arturo Vega Robles. "La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir	<1%

del estudio de casos en el contexto latinoamericano", Industrial Data, 2016

Publicación

9	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
13	learningstyles.uvu.edu Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

“Con amor y cariño, dedico este trabajo a la memoria de mis padres, Pedro Villanueva Salas y Beatriz Chávez de Villanueva; a mi esposa Susana Flores de Villanueva, por su apoyo y animo; a mi hijito Gabrielito Villanueva Flores por darme la alegría de seguir viviendo”

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, el que en todo momento está con nosotros, quien ha forjado nuestro camino y me ha dirigido por el sendero correcto.

Tú eres quien me dio la fuerza y salud necesaria para culminar con éxito mi trabajo de investigación. Muchas gracias a todos, bendiciones por siempre.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas.

A la Escuela de Posgrado Filial Arequipa.

A todos los profesores de la maestría que contribuyeron en mi formación académica.

A mi asesor Dr. Manuel Linares Pacheco por su apoyo desinteresado y ayuda durante el desarrollo y culminación de este trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RECONOCIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
INDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	17
1.2 Delimitación de la Investigación.....	19
1.3 Problema de la Investigación.	20
1.3.1 Problema Principal.....	20
1.3.2 Problemas Secundarios	20
1.4 Objetivos de la Investigación	20
1.4.1 Objetivos Generales	20
1.4.2 Objetivos Específicos.....	21
1.5 Justificación e Importancia de la Investigación	21
1.5.1 Justificación.....	21
1.5.2 Importancia	22
1.6 Factibilidad del estudio	23
1.7 Limitaciones del estudio	23
CAPÍTULO II	25
MARCO TEÓRICO.....	25
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	25
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	26
2.1.3 Antecedentes locales.....	28
2.2 BASES TEÓRICAS.....	29
2.2.1 Condiciones básicas de calidad.....	29

2.2.2. Eficacia del servicio educativo.....	31
Conocimientos de superioridad en la educación superior:.....	32
2.2.3 Calidad:	32
2.2.4 Calidad en la Educación Superior:	33
2.2.5 Elementos para una política de calidad en la Educación Superior:	33
2.2.6 Factores para una educación de calidad:	33
2.2.7 La prioridad de la educación universitaria exige:	34
2.2.8 Eficiencia en la superioridad de los trabajos educativos en la educación superior	34
2.3 Definición de Términos Básicos	37
CAPÍTULO III.....	40
HIPÓTESIS Y VARIABLES	40
3.1 Hipótesis General	40
3.2 Hipótesis Específicas	40
3.3 Definición conceptual y operacional de variables.....	41
3.3.1 Variable Independiente.....	41
3.3.2 Variable Dependiente	41
3.4. Cuadro de operacionalización de las variables	42
CAPÍTULO IV.....	45
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	45
4.1.1 Enfoque de investigación	45
4.1.2 Tipo de Investigación	45
4.1.3 Nivel de Investigación.....	45
4.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	46
4.2.1 Método de investigación	46
4.2.2 Diseño de la investigación	46
4.3 Población y Muestra de la Investigación	47
4.3.1 Población.....	47
4.3.2 Muestra.....	47
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	47
4.4.1 Técnicas.....	47
4.4.2 Instrumentos.....	47
4.4.3 Validez y confiabilidad.....	48
4.4.4 Procesamientos y análisis de datos	48
4.4.5 Ética de la investigación.....	48

CAPÍTULO V	50
RESULTADOS	50
5.1Análisis Descriptivo	50
5.2Análisis inferencial.....	89
CAPÍTULO VI.....	98
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	98
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES	104
BIBLIOGRAFÍA.....	106
ANEXOS.....	108
ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	109
ANEXO N°02: INSTRUMENTOS	112
ANEXO N°03: FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO	121
ANEXO N°04: COPIA DE LA DATA PROCESADA	122
ANEXO N° 05: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	124
ANEXO N° 06: AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZÓ EL TRABAJO DE CAMPO	125
ANEXO N°07: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE TESIS.....	126

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Existe en la E. de Posgrado de la UAP las líneas de investigación	50
Tabla 2. Conocimiento sobre los docentes que dispone la Escuela Profesional de posgrado	52
Tabla 3. Calidad de los Servicios educacionales complementarios básicos: Servicio de salud	53
Tabla 4. Calidad de los Servicios educacionales complementarios básicos: Servicio sicopedagógico	54
Tabla 5. Calidad de los Servicios educacionales complementarios básicos: Disciplinas deportivas	55
Tabla 6. Calidad de los Servicios educacionales complementarios básicos: Servicio social	56
Tabla 7. Calidad de los Servicios educacionales complementarios básicos: Material bibliográfico	57
Tabla 8. Calidad de los Mecanismos de inserción laboral: Demanda laboral actualizada.....	58
Tabla 9. Calidad de los Mecanismos de inserción laboral: Convenios y alianzas estratégicas	59
Tabla 10. Calidad de los Mecanismos de inserción laboral: Oficina y plan de seguimiento al graduado	60
Tabla 11. Calidad de los Mecanismos de inserción laboral: Bolsa de trabajo virtual.....	61
Tabla 12. Calidad Oferta educativa proceso enseñanza – aprendizaje	62
Tabla 13. Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje: calidad académica de los docentes.....	63
Tabla 14. Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje: Calidad en los Recursos de Enseñanza – Aprendizaje	64
Tabla 15. Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje: Conocimiento y Aplicación de Estrategias de Enseñanza	65
Tabla 16. Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje: Conocimiento de los docentes de Instrumentos de Evaluación	66
Tabla 17. Calidad Objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudio: Malla curricular que estudias en posgrado	67

Tabla 18. Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - estudiante.....	68
Tabla 19. Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - docente	69
Tabla 20. Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - Autoridades	70
Tabla 21. Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - Secretarias	71
Tabla 22. Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - Bibliotecario	72
Tabla 23. Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - portero	73
Tabla 24. Calidad en la Infraestructura y equipamiento: Buena distribución de los ambientes.....	74
Tabla 25. Calidad en la Infraestructura: Orden y comodidad	75
Tabla 26. Calidad en la Infraestructura: Estética e higiene.....	76
Tabla 27. Calidad en la Infraestructura: Corredores amplios y seguros	77
Tabla 28. Calidad en la Infraestructura: áreas verdes y jardines.....	78
Tabla 29. Calidad en la Infraestructura: servicios higiénicos	79
Tabla 30. Calidad en la Infraestructura: respecto a la seguridad y señalización del edificio y las aulas	80
Tabla 31. Calidad del servicio: Confiabilidad: Cuando el personal docente o administrativo te promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	81
Tabla 32. Calidad del servicio: Confiabilidad: Cuando tienes un problema se muestra interés en solucionártelo	82
Tabla 33. Calidad del servicio: Capacidad de respuesta: El personal te comunica cuando concluirá el servicio prestado	83
Tabla 34. Calidad del servicio: Capacidad de respuesta: En esta EAP se te ofrece un servicio puntual.....	84
Tabla 35. Calidad del servicio: Credibilidad y confianza: Te sientes seguro en tus trámites realizados en la escuela de Posgrado	85
Tabla 36. Calidad del servicio: Credibilidad y confianza: El personal de esta EAP te da una atención individualizada	86

Tabla 37. Calidad del servicio: Credibilidad y confianza: Esta EAP tiene horarios de trabajo convenientes para sus estudiantes	87
Tabla 38. Calidad del servicio: Credibilidad y confianza: El personal se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes.....	88
Tabla 39. Prueba de Normalidad.....	89
Tabla 40 Contrastación de Hipótesis General.....	90
Tabla 41 Contrastación de Hipótesis Específica 1	91
Tabla 42 Contrastación de Hipótesis Específica 2	92
Tabla 43 Contrastación de Hipótesis Específica 3.....	93
Tabla 44 Contrastación de Hipótesis Específica 4.....	94
Tabla 45 Contrastación de Hipótesis Específica 5.....	95
Tabla 44 Contrastación de Hipótesis Específica 6.....	96
Tabla 45 Contrastación de Hipótesis Específica 7.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	51
Figura N° 2	52
Figura N° 3	53
Figura N° 4	54
Figura N° 5	55
Figura N° 6	56
Figura N° 7	57
Figura N° 8	58
Figura N° 9	59
Figura N° 10	60
Figura N° 11	61
Figura N° 12	62
Figura N° 13	63
Figura N° 14	64
Figura N° 15	65
Figura N° 16	66
Figura N° 17	67
Figura N° 18	68
Figura N° 19	69
Figura N° 20	70
Figura N° 21	71
Figura N° 22	72
Figura N° 23	73
Figura N° 24	74
Figura N° 25	75
Figura N° 26	76
Figura N° 27	77
Figura N° 28	78
Figura N° 29	79
Figura N° 30	80
Figura N° 31	81
Figura N° 32	82
Figura N° 33	83
Figura N° 34	84
Figura N° 35	85

Figura N° 36	86
Figura N° 37	87
Figura N° 38	88

RESUMEN

La vigente investigación titulada condiciones básicas de calidad en la eficacia de los servicios educativos de los educandos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Alas Peruanas, Arequipa, 2021 se tuvo como objetivo principal determinar cómo influyen las condiciones básicas de calidad en la eficacia del servicio educativo de los alumnos de las Escuelas de Posgrado de la UAP-Arequipa, 2021.

El estudio fue de tipo básico, de nivel de descriptivo explicativo, de diseño no experimental transversal, de método hipotético deductivo; con una muestra no probabilística de 50 estudiantes, debido al tamaño de la población.

Para recoger la información se aplicaron dos instrumentos, una de cada variable, las mismas que fueron estudiados y procesadas. Como conclusión de este procesamiento se vio que las condiciones básicas de calidad, si tienen influencias significativas en la eficiencia de la calidad del servicio educativo, alcanzado los siguientes resultados en lo que se refiere a los servicios educacionales complementarios básicos el 40% considera que es regular, el 30% que es deficiente, el 20% bueno y el 10% que es muy bueno, en lo que a líneas de investigación se refiere el 96% considera que si existen en la escuela de posgrado y el 4% que no, en lo que corresponde a la Calidad de los Mecanismos de inserción laboral el 40% considera que es regular, el 30% que es buena, el 20% que es deficiente y el 10 % que es muy buena, en lo que a disponibilidad de los docentes se refiere el 100% son docentes a tiempo completo, en la calidad en la infraestructura y equipamiento el 46% es buena, el 26% es regular, el 24% muy buena y el 4% deficiente, la oferta educativa en lo que se refiere al proceso enseñanza aprendizaje, el 52% considera que es buena, el 36% muy buena y el 12% regular, en lo que a objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudio, el 48% la considera buena, el 32% muy buena y el 20% regular. Según la prueba de Chi Cuadrado a un nivel de significancia de 0.00 indica que existe influencia de las condiciones básicas de calidad en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de graduados de la UAP-Arequipa, 2021.

Palabras clave: Calidad, condiciones básicas de calidad, calidad de servicio educativo.

ABSTRACT

The present research entitled of basic quality conditions on the effectiveness of the educational service of master's students in university teaching and educational management of the Graduate School of the Alas Peruanas University, Arequipa, 2019, was aimed at determining how influence of the basic conditions of quality in the effectiveness of the educational service of the master's students in University Teaching and Educational Management of the Graduate School of the Alas Peruanas University, Arequipa, 2019.

The research was of an applied type, of a descriptive correlational level, of a non-experimental cross-sectional design, of a hypothetical deductive method; with a non-probabilistic sample due to the size of the population.

To collect the data, two surveys were applied, one for each variable, which were analyzed and processed. As a result of this process, it was evidenced that the basic conditions of quality, if they have a significant influence on the efficiency of the quality of the educational service, achieved the following results in regard to basic complementary educational services, 40% consider it to be regular, 30% that it is deficient, 20% good and 10% that it is very good, as far as Research Lines are concerned, 96% consider that if they exist in graduate school and 4% that they do not, Regarding the Quality of the Mechanisms of labor insertion, 40% consider it is regular, 30% that it is good, 20% that it is deficient and 10% that it is very good, regarding the availability of teachers 100% are full-time teachers, 46% of the quality of infrastructure and equipment is good, 26% is regular, 24% very good and 4% deficient, the educational offer in this regard to the teaching-learning process, 52% consider that It is good, 36% very good and 12% regular, in terms of academic objectives, degrees and study plans, 48% consider it good, 32% very good and 20% regular. About the Chi cuadrado is proves at a level of significace of 0.00 indicates that exist influence of the basic quality conditions in the efficacy of study servicies of the students from the Gradute School of UAP – Arequipa 2021

Keywords: Quality, basic quality conditions, quality of educational service

INTRODUCCIÓN

Este estudio tiene el objeto de establecer la influencia de la condición básica de calidad en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de graduados de la UAP, Arequipa, 2021

Para realizar este estudio hemos partido de la importancia que tienen que todas las universidades y sus estudiantes de posgrado asuman nuevos roles y enfrenten las disposiciones del estado con satisfacciones, tomando conciencias sociales sobre las necesidades de aumentar y superar la calidad de sus egresados, que los favorecidos directos e indirectos sientan seguridad y garantía.

Por los progresos acelerados de las industrias y las tecnologías modernas, las ideas de calidad en las industrias han influido muchos en el origen de la calidad del entendimiento, a veces generalizando, maquinas, estudiantes, clientes, currículo e ideas de consumo.

Lo que se exige de las universidades es encarar la formación de los nuevos cuadros profesionales con rigor, eficiencia y responsabilidad, obligándolas a contar con personal académico capacitado y mejor seleccionado y en permanente actualización a disponer de mayor tiempo para dedicarse a su tarea de formación y lo que es más importante a obligarla a redefinir lo que se entiende por formación profesional sin confundirla con instrucción o capacitación. También notamos que esta cuestión no ha sido adecuadamente abordado en nuestra región a pesar de la disponibilidad de los elementos necesarios que lo hacen posible y de gran utilidad.

La presente investigación se estructura 06 capítulos: el 1ro se refiere a los planteamientos de las dificultades, el 2do capítulo está referenciado al marco teórico, el 3er capítulo contienen las hipótesis y variables, el 4to capítulo es la metodología de la investigación y el quinto capítulo corresponde a los resultados y el 6to capítulo está conformado por la discusión de resultados.

Finalmente, la investigación está conformada por las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La calidad de la educación es un asunto que preocupa a todos, ya que, en principio, los servicios y productos que se expenden en el mercado laboral no son aceptados por aquellos para quienes el tema de la calidad es una preocupación primordial. Si uno o más de los partícipes en el proceso de educación no cumple con los requisitos de calidad, el producto final ciertamente será deficiente. Por otro lado, si todos (personas, características y procesos) son de calidad la supervisión o control y los productos finales serán cada vez mejores.

El sumario de metamorfosis del sistema de educación superior chileno fue seguro de contestar a las insuficiencias de afirmar la superioridad de las ofertas educativas de las Universidades particulares de estudios superiores. A los finales de los 90, se alcanzó a las convicciones “de que las escasas regulaciones de las instituciones de formación superior no han sido suficientes para responder al crecimiento exponencial de universidades, y estudiantes. El mercado no cumplió con su tarea de regular el sistema de educación superior, lo que derivó en la creación y publicación de estándares de calidad universitaria para su regulación.

La Argentina se sumó a las costumbres chilenas, definidas por la agregación de renovadas permutaciones en las universidades, idénticamente liberadas de las

peculiaridades de los espacios sociales y políticos nacionales. Los ajustes siguieron un patrón similar de cambios en una variedad de propiedades, como las expansiones del sector privado en las escuelas de posgrado, la recaudación de tarifas para los estudiantes en las universidades de administración estatal, las reducciones en las contribuciones del gobierno y la búsqueda de varias fuentes. Para el financiamiento, diferenciales salariales entre instituciones educativas y concursos entre instituciones a través de fondos y alumnos, asociaciones entre universidades y organizaciones, y el debilitamiento de las fronteras público-privadas por cambios en el financiamiento dirigidos hacia un enfoque híbrido (Shugurenski, 1998; Araujo, 2003, 2007; Leyte y Hers Genru, 2012; Krotch, 2002). En el marco de las transformaciones mencionadas, se estableció una nueva correlación entre el Estado y las universidades en la que las evaluaciones tuvieron un papel central como órganos reguladores y donde aparecieron los primeros estándares de excelencia universitaria.

Las emergencias ocurridas en el llamado Estado Evaluador Neave (1994) en los casos de los países latinoamericanos significaron la identificación de nuevos contratos entre gobierno y organizaciones encaminados a "atribuir un incentivo para elevar su superioridad, mejorar su desempeño e introducir innovaciones en puestos de trabajo para satisfacer las demandas y las necesidades de crecimiento de los países " (Brunner, 1994 pág. 25).

Tomando como referencia el estudio divulgado en la Revista de la Unidad de Posgrado de Educación de la UNMSM, realizada por el Dr. Luís Piscoya Hermoza, genera la inquietud de investigar respecto a la superioridad de servicios educativos que ofrecen las Escuelas de Posgrado de la Universidad Alas Peruanas de la ciudad de Arequipa, desde la percepción de alumnos y la evaluación de ciertos criterios de calidad que le dan importancia a esta labor de estudio, la superioridad de servicios que brindan la Escuela de Graduados de la UAP-Arequipa debe enfocarse en el producto final, es decir, el estudiante, pero como responsabilidad de los administradores educativos, lo cual añade mejorías a las instituciones y comunidades de su grupo. La concentración de recursos en

la educación para el desarrollo genera muchas ganancias pues no hay material comparable en producción como la mente del alumno.

El factor más importante de la humanidad es la educación es por eso, que para el presente estudio se detectaron dificultades en lo que a la calidad del servicio educativo prestado por la Escuela de graduados de la UAP tales como modernización de plan curricular, contar con una plana docente cada vez de mejor calidad, modernizar software y hardware, acondicionar infraestructura y laboratorios a la vanguardia de los tiempos contemporáneos, incrementar y adquirir libros de últimas ediciones para la biblioteca en forma física y virtual, actualizar los repositorios, desarrollar la investigación formativa y científica en forma más dinámica, actualizar líneas de investigación, entre otros, por lo que se deben superar para elevar aún más la calidad de servicio educativo en base a los estándares de acreditación universitaria.

1.2 Delimitación de la Investigación

a) Delimitación Espacial

El estudio se realizó en la Escuela Académico Profesional de Posgrado de la UAP-Arequipa, que se encuentra situada en la Urb. Daniel Alcides Carrión G-14, distrito de José Luis Bustamante y Rivero, provincia y región de Arequipa.

b) Delimitación Temporal.

El estudio se realizó entre el mes de enero del año 2020 a enero del 2021.

c) Delimitación Social.

La población de estudio estuvo conformada por los alumnos de Posgrado de la UAP de la ciudad de Arequipa.

d) Delimitación Conceptual.

Esta investigación abarcó dos puntos muy importantes, como son las condiciones básicas de calidad y la eficacia de los servicios educativos, los cuales serán desarrollados minuciosamente en el marco teórico del estudio.

1.3 Problema de la Investigación.

1.3.1 Problema Principal

- ¿Cómo influyen las condiciones básicas de calidad en la eficacia del servicio educativo de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?

1.3.2 Problemas Secundarios

- ¿Cómo influye la existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de educación en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?
- ¿Cómo influye la oferta educativa en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?
- ¿Cómo influye la infraestructura y equipamiento en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?
- ¿Cómo influyen las líneas de investigación en la eficacia de los servicios educativos de alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?
- ¿Cómo influyen la disponibilidad de docentes calificados en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?
- ¿Cómo influyen los servicios educacionales complementarios básicos en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?
- ¿Cómo influye el mecanismo de inserción laboral en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivos Generales

Determinar la influencia de las condiciones básicas de calidad en la eficacia del servicio educativo de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar la influencia de la existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de educación en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Establecer la influencia de la oferta educativa en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Especificar la influencia de la infraestructura y equipamiento en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Analizar la influencia de las líneas de investigación en la eficacia de los servicios educativos de alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Determinar la influencia de la disponibilidad de docentes calificados en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Definir la influencia de los servicios educacionales complementarios básicos en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Determinar la influencia del mecanismo de inserción laboral en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

1.5 Justificación e Importancia de la Investigación

1.5.1 Justificación

Justificación práctica

Los motivos por los cuales se ha predestinado esta investigación, es porque el título de la eficacia del servicio educativo en las escuelas de posgrado de las universidades cobra cada día más trascendencia por la pesantez insondable que esta tiene en la sociedad, primariamente hoy en día, tras los estados iniciales de superioridad adoptadas por el Estado.

Justificación social

Esta investigación es pertinente, pues vivimos en unos tiempos donde la exigencia de los profesionales es mayor, para competir en un mundo globalizado, donde los instrumentos y recursos didácticos, se encuentran en Internet y están al alcance de todos, por estas circunstancias tratar sobre la eficiencia de la calidad de los servicios educativos que presta la escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, es un tema de actualidad.

Justificación teórica

Es necesario el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad en las escuelas de posgrado de acuerdo a lo normado por la SUNEDU, lo cual permite formar a los profesionales de posgrado emergentes con calidad, entregando a los profesionales con posgrado altamente competentes y capacitados para disputar en igual condiciones en otros contextos.

Justificación metodológica

Se obtendrán datos mediante instrumentos debidamente validados para posteriormente ser procesados y determinar las contrastaciones de las hipótesis planteadas, siguiendo la metodología científica, a fin de establecer la vigencia de las teorías analizadas en la presente investigación.

1.5.2 Importancia

La jerarquía de esta tesis se fundamenta en la oportunidad que significa, para el estudiante de posgrado reconocer el cumplimiento de los estados iniciales de superioridad en la eficiencia de los servicios educativos ofrecidos por la Escuela de graduados de la UAP el mismo que permitirá superar los servicios educativos por consiguiente beneficio y superación profesional del estudiante y/o profesional.

Este trabajo de investigación es trascendente en la medida que el estudiante de posgrado asuma un nuevo cargo y enfrente las ordenes del estado con satisfacción, tomando conciencia social sobre las necesidades de incrementar y superar los entendimientos, los que

deben ser de tal superioridad que los que provecha directamente e indirectos sientan seguridad y garantías.

Lo que se exige de las escuelas de posgrado de las universidades es encarar la formación de los nuevos cuadros profesionales con rigor, eficiencia y responsabilidad, obligándolas a contar con personal académico capacitado y mejor seleccionado y en permanente actualización a disponer de mayor tiempo para dedicarse a su tarea de formación y lo que es más importante a obligarla a redefinir lo que se entiende por formación profesional sin confundirla con instrucción o capacitación.

De la misma forma miramos que estos temas no han sido profundamente estudiados en nuestra región a pesar tener los elementos requeridos que lo hacen fácil y de mucha utilidad.

Principalmente, el uso de la investigación radica en el que el propio estudiante nos informa como recibe la eficiencia de la calidad del servicio ofrecido por la Escuela de Posgrado de la UAP-Arequipa, al igual que los parámetros de los estados iniciales de superioridad analizados en este estudio, de tal forma que lo que de eso se termina servirán para orientar y dirigir de mejor manera cada uno de los indicadores investigados.

1.6 Factibilidad del estudio

Para Hernández (2014), son todas las herramientas que tiene el intelectual y que le admitirán aproximarse a su realidad para estudiarla.

Es favorable hacer la presentación del estudio, ya que se tiene todas las herramientas materiales, individuos y dinero que nos ayudan a lograr las metas propuestas.

Del mismo modo se cuenta con una metodología del estudio que nos ayudan acercarnos a la realidad y obtener los datos que sea el reflejo de los que ocurren con las variables estudiadas.

1.7 Limitaciones del estudio

Según Hernández (2014), son las dificultades con los que se puedan hallar el estudio y le puedan entorpecer en realizar su estudio.

Los impedimentos están determinados por que no se tuvo el acceso en su totalidad a las unidades de estudio y solo se pudo realizar en los espacios que los profesores quisieron que se aplicaran las herramientas.

Otras limitaciones están establecidas por la realización de que las conclusiones en el presente estudio solo servirán para la población estudiada. Consideramos que esta investigación, permitirá tener información valedera y científica acerca de la del servicio educativo, sin embargo, existen algunas limitaciones como por ejemplo la falta de colaboración del estudiante en el llenado de las encuestas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Moreno, (2013) Colombia La Enseñanza en la Educación Superior un Análisis Social de calidad, llegando a las siguientes conclusiones: Que para medir la calidad de la enseñanza al nivel superior es mingitorio una construcción de lo que ha de concebirse por eficacia y adentro de este tipo la calidad de la enseñanza lo logrará si se efectúa con las expectativas del titulado y del aún estudiante, se debe posibilitar que el docente sea capaz de hacer efectivo las condiciones sociales durante el proceso enseñanza aprendizaje.

Alarcón y Méndez (2010) Chile. Desarrollaron en su tesis “La satisfacción del comprador como indicador de la calidad de los servicios privados contratados por la Unidad Clínica Central del IGSS, Guatemala 2010”. Las conclusiones alcanzadas muestran la importancia de la asociación con el médico paciente, en este caso el trato del trabajador de la salud hacia los usuarios el cual fue un factor primordial para emitir juicios de satisfacción, por lo que la percepción del placer del cuidado se relacionó con la percepción de calidad de servicio.

Boza & Solano (2016) desarrollaron en su tesis una “percepción de la calidad que tienen los estudiantes sobre el servicio brindado por la Unidad de Posgrado de la USMP, durante el

período abril-mayo de 2016” tuvieron como resultado de que se cumplieron grandemente las expectativas de los papas en relación con el trabajo de la USMP, sin embargo, es esencial reexaminar lo que se está dando desde el punto de vista pedagógico, en donde el aprendizaje, no cumple en su totalidad con las metas.

Orellana & Tafur (2016) en su Tesis *Gestión pedagógica y superioridad del trabajo académico en la Universidad de Concepción, Chile*, De forma global podemos terminar que las herramientas usadas para recoger datos, permite obtener información valiosa para identificar oportunidades y debilidades, para mejorar las operaciones. El modelo de calidad de servicio en este importante proceso nos ayuda a mejorar continuamente.

Lavado y Vásquez (2018) visualización de los aportes de la acreditación institucional a la superioridad académica educacional de la universidad nacional de Quito, concluyeron con los siguientes resultados: La visualización globalizada es el impacto positivo y la mejora producidos por el procedimiento de Acreditaciones Institucionales a la superioridad académica educacional del Instituto, en aspectos vinculados a los estándares oficiales exigidos por el Estado a través de las instituciones a cargo de otorgar la Acreditaciones, las percepciones estuvieron orientadas principalmente a los aspectos que corresponden a las dimensiones de gestión institucional, procedimientos académicos, trabajos de ayuda y conclusiones y consecuencias.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Vega (2002), presentó la tesis: *La superioridad de la educación universitaria y los desafíos del siglo XXI*; los resultados logrados en este estudio fueron que el nivel de cumplimiento de los factores de éxito de la gestión de la calidad total en las universidades del Perú, las razones de la alta dirección y la planificación de la excelencia encontraron calificaciones altas y el resto encontraron calificaciones bajas, que afectaron la producción de estudio en las universidades, y no encontraron las etapas de productividad o excelencia, haciendo que el país crezca. De lo anterior, se espera que las conclusiones de esta investigación lleven a la fabricación de la etapa de competencias de los Departamentos de Excelencia Total (TQM)

para el sector universitario en el Perú, para concretar el alcance de los Departamentos de Excelencia Total (TQM) en el sector mencionado.

Carrazas (2017) presentó la tesis sobre Gestión de Recursos Humanos y Excelencia Académica Empresarial en la Escuela Militar de Suboficiales del Ejército del Perú, para constatar la prueba de que para obtener la excelencia empresarial en la labor educativa es necesario tener en cuenta lo humano y la Administración de recursos.

Cáceres (2018) presentó la tesis Management Excellence System ISO 9001: 2015 y la excelencia del trabajo universitario en las escuelas académicas profesionales de ingeniería industrial y gestión empresarial de la Universidad Norbert Wiener 2018, y los resultados fueron los siguientes: La Gestión de excelencia ISO El sistema 9001: 2015 está asociado con la realización de la excelencia empresarial universitaria En las Escuelas Académicas Profesionales de Ingeniería y Gestión Industrial, con un coeficiente de correlación de 0,667; La ejecución de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Excelencia ISO 9001: 2015 mejora la percepción de la excelencia empresarial universitaria. La otra conclusión a la que se llegó fue que el contexto corporativo se correlaciona débilmente con las percepciones de superioridad laboral universitaria con un coeficiente de correlación de 0,483, finalmente el liderazgo está asociado a la percepción de la calidad del servicio universitario con un coeficiente de correlación de 0.548.

Chávez, Quezada y Tello (2018) concluyeron en su tesis Calidad de Servicio en el Sector Educativo de las Universidades Nacionales del Perú que existe una correlación positiva entre las dimensiones de la escala de calidad de servicio y la superioridad del sector. Existen brechas negativas en cada una de los indicadores estudiados, lo que significa que, en términos macro, las expectativas de alumnos del sector universitario no se satisfacen. Se puede decir que existen razones claras para mejorar el nivel superior, las brechas deben corregirse ofreciendo un trabajo que supere las metas.

Cotrina (2017) en su disertación Empoderamiento y Excelencia en el Trabajo del Profesor de la Escuela Militar de Chorrillos, 2017. Las conclusiones del estudio muestran que existe una asociación significativa ($p = 0.000$) y un el nivel de correspondencia positiva intensa ($r = 0,916$) entre el empoderamiento y la excelencia en el trabajo.

2.1.3 Antecedentes Locales

Aguirre (2017) presentó su tesis *exploración de la superioridad de trabajos universitarios desde las percepciones de alumnos y profesores en la universidad Católica Santa María, Arequipa 2017* Llegando a resultados, la discrepancia distinguida entre las clarividencias de alumnos de unidad académica que previnieron en el estudio, irradian que las energías y herramientas transpuestos por las jurisdicciones, tanto en los adiestramientos pedagógicos como en el equipamiento brindado en las experiencias de enseñanza, son visiblemente estimados por los estudiantes. El grupo educativo de mujeres atribuyó un menor grado a la dimensión de comunicación y clima organizacional en comparación con los hombres, lo que resultó en que este contexto se cubriera con una personalidad psicosocial favorable que estaba siendo evaluada en las investigaciones. Se puede decir que uno de los principales aportes del trabajo actual mora en brindar una visión más extensa y variada sobre las causas que acceden la clarividencia de la calidad de los servicios en las universidades, constructo complicado y vital para soportar la preeminencia de una institución educativa.

Alama (2017) presentó su tesis *conexión entre la superioridad de trabajo y el placer del comprador en la universidad Nacional de San Agustín 2017* hallando las constantes resultados: que la superioridad del trabajo se consiguen con el adeudo de todos quienes construyeron parte de las estructuras educativas, el trabajo al ser impalpable, se hacen más complejos medirlos y conocerlos si son verdaderamente envolvió las perspectivas del consumidor y se lograrán medirlo si el comprador retorna o recomienda el trabajo obtenido, el sistema de atención al consumidor en materia de negocios de pago en las universidades debe transformarse, modernizarse y acomodarse a las trasformaciones tecnológicas, si quieren concretar ventajas competitivas en el mercado, a causa a la demanda de estudiantes y profesores que se benefician de puestos de trabajo Los académicos de la universidad deben aprobar trámites administrativos para ir más allá del tiempo y las herramientas..

Mitma (2017) *Superioridad académica y acreditaciones en los Institutos de Educación Superior Tecnológico TECSUP, Arequipa*, obtuvieron los siguientes resultados: Existen una conexión entre la percepción de la superioridad académica y las acreditaciones desde la percepción docente del Instituto de Educación Superior Tecnológico Tecsup. Rho: 0,517,

$p < 0.05$. Hay una conexión entre las herramientas de los alumnos y la Acreditación desde la percepción docente del Instituto de Educación Superior Tecnológico Tecsup. Rho: 0,249, $p < 0.05$. hay una conexión entre la dimensión De espacio y la Acreditación desde la percepción profesor del Instituto de Educación Superior Tecnológico Tecsup; Rho: 0,456, $p < 0.05$.

Herrera (2016) visualizados su tesis procedimiento de autoevaluaciones en la carrera profesional de educación de la UNSA, Arequipa, llegando a los siguientes resultados: La percepción de eficacia es muy limitada ya que los docentes no cumplen con los objetivos del plan institucional, con lo académico, con investigación, con la extensión universitaria. Las percepciones de cumplimientos de los docentes no conocen los objetivos del plan estratégico de la facultad, no están comprometidos como consecuencia no existe una cultura de calidad. Percepción de cumplimiento referente al mejoramiento a la calidad profesional y académica del docente.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Condiciones básicas de calidad

Según la SUNEDU, los resultados iniciales de Superioridad son comunes que sirven de indicaciones constantes para la exploración de la superioridad de la universidad para las prestaciones de trabajos académicos superior universitario y autorización de su funcionamiento. Los ocho estados iniciales de superioridad son:

- 1- Existencia de objetivos educativos, grado, título y planes de estudio correspondientes.

La acción educativa requiere de objetivos claros por parte de los diversos actores de la comunidad universitaria. Estos deben formar parte de los planes de estudio. Asimismo, los programas académicos deben hacer explícito el procedimiento administrativo y las condiciones necesarias que todo estudiante debe cumplir desde su admisión hasta su graduación. Por lo tanto, la universidad debe prever que sus programas tengan objetivos, exista una jerarquía respecto a los objetivos institucionales y guarden coherencia entre ellos.

- 2- Ofertas académicas compatibles con las herramientas de planeamiento.

El servicio educativo requiere recursos para financiar sus actividades. Las universidades deben tener un presupuesto financiado y sustentado, coherente con los planes de operación de los siguientes años.

- 3- Infraestructuras y equipamientos adecuados para cumplir sus acciones (aula, biblioteca, laboratorio, entre otros).

El servicio educativo debe prestarse en ambientes que cumplan requisitos mínimos de seguridad, capacidad y equipamiento necesario. La infraestructura de la universidad debe cumplir con la normativa existente. Si bien la educación viene sufriendo una transformación importante gracias al avance tecnológico, parte del servicio educativo se lleva y se seguirá llevando de manera presencial. La universidad debe tener la capacidad de gestionar que todas sus instalaciones cumplan con facilitar la consecución de sus propios fines en relación con el servicio educativo que brindan y su antropometría, que definirá el tipo de ambientes el mobiliario y equipamiento. Los estudiantes de educación superior universitaria deben contar con locales de uso exclusivo, pues los locales destinados a educación básica están diseñados para alumnos de otro grupo etario; en consecuencia, tienen otras características en la dimensión de sus ambientes, equipamiento y mobiliario. De igual manera, los locales destinados al uso de otras modalidades de educación superior comprenden la realización de actividades de acuerdo con sus propias características pedagógicas; por lo tanto, el tipo de ambientes, su dimensión, el mobiliario y el equipamiento que utilizan es diferente.

- 4- Líneas de investigación a ser realizados

La universidad debe desarrollar actividades de investigación bajo la dirección de sus docentes y estudiantes, de modo que se genere un ambiente propicio para la creación de conocimiento.

- 5- Disponibilidad de profesores preparados no con menores del 25% de profesores a periodo entero.

El rol que tienen los docentes en la mejora del aprendizaje es fundamental. Esta interacción, si bien se da en el aula, es muy importante que también ocurra fuera de ella, de manera que el estudiante pueda absolver sus dudas o participar en la

investigación. Para ello, la universidad debe contar como mínimo con el 25% de docentes a tiempo completo, en proporción suficiente con respecto al total de las horas de los programas educativos.

- 6- Servicios educacionales complementarios básicos (trabajos médicos, sociales, psicopedagógicos, deportivos, entre otros).

La educación es un servicio permanente y diverso. Forma parte de este servicio toda aquella gestión que complemente o facilite el aspecto formativo. En esa línea, la universidad debe estar en condición de proveer servicios educacionales complementarios para la satisfacción de sus estudiantes.

- 7- Formas de inserciones laborales (Bolsas de labores y varios).

Uno de los fines de la universidad moderna es formar profesionales aptos para insertarse en el mercado laboral. En ese esquema, los estudiantes deben tener la oportunidad de contar con prácticas preprofesionales que faciliten su progresiva inserción al mercado laboral.

- 8- CBC complementarias: transparencias de universidades.

Toda universidad debe hacer pública la información de su oferta académica, así como de la calidad del servicio que prestan. El propósito de ello es facilitar la toma de decisiones por parte de los estudiantes y sus familias.

2.2.2. Eficacia del servicio educativo

Para Méndez (2002) la palabra calidad representa "cualidad, manera de ser", o grupo de características a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie".

En los contextos académico, la superioridad es compleja y opuesta ya que se refiere al desarrollo de personas en disímiles horizontes, lo cual puede hacer caer en subjetividades, teniendo en cuenta que como los individuos, poseen desiguales conceptos, evaluaciones y enfoques del término calidad educativa.

Conocimientos de superioridad en la educación superior:

Se indica superioridad de vida, superioridad de las instituciones y superioridad en la labor sin precisar qué se entiende por superioridad. Las variedades de principios y conceptos que se definen sobre este entendimiento dependen lógicamente de los intereses y las perspectivas que se ocupan en cada uno de los casos los que causan indiscutibles faltas de beneplácitos. De ahí que tengamos que decir que el término superioridad es una definición relacionada que pueden ser específicos de una representación multidimensional.

Hasta hace poco, el término superioridad académica no era una primacía en los proyectos de crecimiento académico de los estados y organizaciones, era fundamental la masificación, la cobertura, los financiamientos, las descentralizaciones, etc., que la superioridad de la educación como plan de mejoramientos personales y sociales y de crecimiento nacional. Actualmente se intenta que se edifiquen culturas en una manera indestructible de vida, porque en la medida que poseamos mejor superioridad académica, la sociedad mundial poseerá superiores circunstancias de progreso y avance.

2.2.3 Calidad:

Según Alarcón (2003) concebimos este sentido para aplicar la valorización, bueno o malo, que tienen las cosas; también admitimos esta otra con más extensión “superioridad es el grupo de características de un ser, objetos o procesos” La tecnología moderna la conceptualiza como “Es el grupo de características y propiedades de un producto o trabajo que le otorgan la aptitud de satisfacer requerimientos explícitos o implícitos”.

Para mí, superioridad en cláusulas de trabajo es más problemas su discernimiento que se trata de idilios, comunicaciones y técnicas y éstas tienen parte de la prioridad de las mutaciones sociales, por lo tanto afines a virtudes, menoscabos, estereotipos, actitudes, exaltaciones y proceder.

Ahora bien, si nos embutimos a la mejora de la prioridad académica, tenemos irreparablemente que reflexionar que en este estudio referimos con los alumnos, profesores y sociedad, compendios (metas, contenidos, técnicas, medios, material, Infraestructura,

periodo) y proceso (planeamientos, estudio, programaciones, implementaciones, ejecuciones y evaluaciones) de prioridad, a este grupo se le denomina prioridad.

2.2.4 Calidad en la Educación Superior:

Las aclaraciones sobre la calidad se han convertido en un resumen gradual que pasa de las externalidades únicamente cuantitativas relacionadas con la calidad técnica de un producto por medio de los procesos de desarrollo; hasta un ciclo de acuerdo con los requisitos del beneficiario que se integran con los requisitos de la autoridad en cuestión; Hoy existe un convenio internacional en el sentido de que es el interesado, no el creador, quien decide si una característica o servicio es de calidad. El comprador, que se beneficia del proceso, tiene un papel fundamental en el aumento de la calidad porque es el primero en determinar qué es la calidad.

2.2.5 Elementos para una política de calidad en la Educación Superior:

Para Gutiérrez (2018) inseparable política pública debe partir de una buena determinación que puntee no simplemente las contrariedades a solventar sino las procedencias de los propios y sus declaraciones más significativas. En el caso colombiano es indiscutible que la depreciación calidad de la enseñanza está congruente con exiguos peculios bancarios, individuos, materiales, mecánicos e informáticos para brindar una instrucción de dilatada protección y piadosa aptitud.

Adicionalmente hay elemento socio-cultural que repercuten negativamente la superioridad de nuestra preparación académica, tales como, las tradiciones orales, escritas, los rechazos al crecimiento tecnológico, las ausencias de unas prácticas sólidas en estudios y estancamiento de nuestros sistemas educativos de las corrientes internacionales.

En basto de sumario la destreza se irrumpe tanto de las tecnologías eruditas como la instrucción, la indagación, la dilatación y la suerte como de los métodos administrativos como la recepción y registro, la planeación, el control académico intransigente y la persecución a graduados.

2.2.6 Factores para una educación de calidad:

- La educación es fundamental causa de desarrollo económico.
- La educación es un medio esencial y justo de promociones individuales.

- La Educación contiene una fuerza de moviidades sociales.

2.2.7 La prioridad de la educación universitaria exige:

Según Morales (2012) que tenga por objetivo poner al alumno universitario a la altura de su periodo, de modo que debe ser como del mismo puede ser y no como los demás ya fueron.

Que sus planteamientos y hechos están de acuerdo con los objetivos, propiedades y requerimientos de nuestro país.

Que los alumnos, del nivel superior, crezcan contentos en la tierra que viven y vivan de acuerdo a ellas. Se sientan importantes de sus identidades nacionales.

Que pongan en cada estudiante toda la obra de los humanos que le han antecedido para que sean el contenido del mundo viviente, puesto a nivel de su periodo.

Que hagan a los profesionales emergentes para su labor.

En conclusión, la prioridad de la preparación superior depende de cambios de comportamientos, se soportan en las capacidades de innovaciones que estemos dispuestos a colocar en nuestras organizaciones académicas. El dinamismo y la permeabilidad para el cambio aseguran el triunfo.

2.2.8 Eficiencia en la superioridad de los trabajos educativos en la educación superior

Según Villegas (2012), competencia es una palabra poco utilizada en la gestión de las universidades de nuestro país, la cual, hasta la década de 1970, se desarrolló en un espacio libre de problemas donde se garantizaba el financiamiento estatal y las competencias eran limitadas. Hoy, este marco de referencia ha cambiado drásticamente y los escenarios que enfrentan las universidades, especialmente las públicas, son diferentes. Hace dos años, la propia UNESCO llegó a la conclusión de que "casi ningún país es capaz de costear un sistema integral de educación superior sólo con instrumentos estatales". Aún más, señaló, "dado el estado de las economías en diferentes regiones del mundo y los persistentes déficits

presupuestarios tanto a nivel local como gubernamental, parece poco probable que estas tendencias se revierta en los próximos años".

a. Definición de Trabajos Educativos:

Grupo de trabajos, que se disponen para el alcanzar las metas académicas.

b. Calidad en los Productos Académicos:

Contiguo de peculiaridades de los trabajos educativos que le conceden capacidad para hacer con el provecho de las metas académicas a completar complacencias de receptores finito.

c. Calidad Docente:

La calidad del instructivo es el pedrusco anguloso en la edificación de una instrucción con calidad, ya que, esta es, la que le consiente, intercomunicarse con el discípulo en una manera inteligente, efectiva y disciplinada, enalteciendo el rendimiento de las capacidades reales y potenciales de cada alumno.

Esquemmatizando una conceptualización de universidad, podríamos indicar las características que están incambiables a través del periodo y que los diferencian de otros otra organización académica superior. Que es un grupo de “magíster” y “acholares”. que se juntan para sembrar el intelecto; comprometidas con el estudio, con el uso del entendimiento y con las enseñanzas de habilidades para explorar y ejercer una carrera de trabajo como consecuencias de ellos. El docente de la universidad es un magíster o un erudito en su espacio y un doctor por su eficiencia, se puede decir el docente que pone a discusiones las verdades construidas a través de exploraciones hecha por él o por sus congéneres y permiten al alumno una forma de entender de todos los que leen o escuchan; practicando permanentemente una mentalidad crítica y analítica que le faciliten las exploraciones y laceraciones de nuevos entendimientos.

Phillips y Pugh (1987) han caracterizado al profesor de la universidad completo, de las siguientes formas:

“explora, como contribuciones al acervo de entendimientos de su espacio, conocen y evalúan lo que se este estudio en las comunidades internacionales de su espacio, analizan y usan métodos de estudio de su espacio y permanecen y están activos en sociedades educativas, congreso, curso, publicación, etc.

De acuerdo con la información revisada para identificar las razones que afectan la calidad de la educación superior, es necesario analizar la percepción de la actividad docente desde diferentes puntos de vista. Cada enfoque o método representa las dimensiones o razones que conforman el proceso del docente y las conexiones directas o indirectas que pueden darse entre estas dimensiones.

a. Superioridad en la Interacción Humana:

- **Interacción Profesor - Estudiante:**

El papel del profesor que enseña a sus alumnos sus nociones, relativamente pasivas, de un método centrado en el alumno. Está en un portafolio serio, con herramientas a su alrededor que le permitan desarrollarse y con los docentes como asesores y facilitadores de estos procesos, con espacio individual en el desarrollo de habilidades, virtudes y características.

El procedimiento de aprendizaje-enseñanza es importante si se da a través de las correspondencias entre los cognitivos y los afectivos. Los alumnos que se involucran en el procedimiento tienen dificultades, utilidades y exaltaciones que intervienen en la conexión alumno - profesor.

- **Docente – Docente:**

Correspondencia entre pares aptos con intenciones de servicio y superación.

- **Profesor – Autoridad:**

Correspondencia de obediencia, contención y coloquio con el propósito de orden y superación.

- **Docente, alumnos autoridades, administrativos:**

Correspondencia, con intención de vigor y vigencia.

- **Guías y apreciación de la superioridad y fertilidad en la instrucción de la preparación superior:**

Las necesidades de superioridad y productividad aplicados a un procedimiento de profesor implican no sólo reconocer y entender la actitud de las variables que afectan en este procedimiento sino que también establecer la etapa pequeña de superioridad y productividades necesarias para garantizar una preparación superior eficaces y eficientes, y por otros la continuidad y crecimiento de la Institución.

La etapa de la superioridad es una definición que pueden ser medidos y evaluados "per. se" (normativos) o en términos relativos: comparaciones con pares, percepción de los beneficiarios e interesados, etc.

Estas definiciones relativas, intangibles y subjetivas son muchas veces inútiles en una exploración completa y / o absoluta, lo que obliga al diseño de diferentes mecanismos de control. El resultado es la creación de "indicadores" y/o condiciones que ayuden conectar funcionamientos, herramientas y conclusiones respecto a las actividades, evento, proceso, unidad organizacional y otros elementos de la organización.

Las universidades deben tener mayores superioridades, pero, precisan tener seguridad de ello para visualizar ante quienes les dan herramientas, que sus ayudas están siendo bien usados. La exploración del profesorado en organizaciones de educación superior debe constituir un importante instrumento que proporcione elementos de juicio.

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Condiciones Básicas de Calidad:** Son estándares mínimos que sirven de pautas generales para la evaluación de la capacidad de la universidad para la prestación

del servicio educativo superior universitario y autorización de su funcionamiento. SUNEDU (2015).

- **Calidad del servicio:** Es la complacencia que se brinda al cliente a través del servicio (Juran 1995).
- **Certificado de factibilidad del servicio:** Es el documento oficial que una entidad prestadora de servicios elabora y emite, a partir de lo cual da constancia de que existen condiciones o no para brindar el servicio a contratar. SUNEDU (2015).
- **Aprendizaje:** es el proceso de adquisición de información, habilidades, valores y actitudes que se pueden lograr mediante el estudio, la docencia o la experiencia. Este proceso se puede entender desde diferentes situaciones, lo que significa que existen diferentes teorías sobre el hecho de aprender. (Mantones 2008)
- **Inversión:** Es el empleo de recursos que realizan las universidades en infraestructura, equipamiento para fines educativos, investigación e innovación en ciencia y tecnología, capacitación y actualización de docentes, proyección social, concesión de becas, apoyo al deporte de alta calificación y programas deportivos. SUNEDU (2015).
- **Educación.** Transferencia de conocimientos, habilidades, ideas o experiencias a una persona que no las posee con la intención de comprenderlas y beneficiarse de ellas. (nuez .1968)
- **Didáctica:** Proviene del griego Didaskin que significa enseñar. También se define como el arte de enseñar, es la Presentación adecuada de los contenidos didácticos. La docencia atiende únicamente al proceso más sistemático, organizado y eficiente que lleva a cabo sobre bases teóricas y por personal especializado. El objeto de estudio es el proceso de enseñanza y aprendizaje. Pérez (1988)
- **Gestión:** Trámite administrativo o trámite que se lleva a cabo con otros para lograr o solucionar algo. Pérez (1988)

- **Paradigma:** Patrón o ejemplo que se debe seguir en una situación particular. La palabra, como tal, proviene del griego (paradigma). Pérez (1988)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

Existe influencia de las condiciones básicas de calidad en la eficacia del servicio educativo de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

3.2 Hipótesis Específicas

- Existe influencia de la existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de educación en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Existe influencia de la oferta educativa en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Existe influencia de la infraestructura y equipamiento en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Existe influencia de las líneas de investigación en la eficacia de los servicios educativos de alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Existe influencia de la disponibilidad de docentes calificados en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

- Existe influencia de los servicios educacionales complementarios básicos en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Existe influencia del mecanismo de inserción laboral en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

3.3 Definición conceptual y operacional de variables

3.3.1 Variable Independiente

Condiciones básicas de calidad

- Son estándares mínimos que sirven de pautas generales para la evaluación de la capacidad de la universidad para la prestación del servicio educativo superior universitario y autorización de su funcionamiento. SUNEDU (2015).

3.3.2 Variable Dependiente

Eficacia del servicio educativo

Para Méndez (2002) la palabra calidad representa "cualidad, manera de ser", o grupo de características a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie".

	<ul style="list-style-type: none"> • Líneas de Investigación • Disponibilidad de docentes • Servicios educativos complementarios básicos • Mecanismos de inserción laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Disciplinas deportivas • Servicio social • Material bibliográfico • Demanda laboral actualizada • Acuerdos y coaliciones con estrategia • Oficinas y planes de seguimiento a los graduados • Bolsa de trabajo virtual 	<p>9</p> <p>8</p> <p>24,25,</p> <p>21,22,23</p> <p>4</p>	
<p>Variable Dependiente Eficacia del servicio educativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad en el Proceso enseñanza – Aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad en los Recursos de Enseñanza – Aprendizaje • Conocimiento y Aplicación de Estrategias de Enseñanza. • Conocimiento de los docentes de Instrumentos de Evaluación • Carga Docente • Calidad en la Interacción Alumno – Profesor 	<p>5, 6,7</p>	

	<p>Calidad en el Ambiente Académico- Profesional</p> <p>Calidad de Infraestructura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad en el servicio de Soportes a los Procesos Académicos • Calidad en el Desarrollo Personal y Profesional • Edificio: infraestructura y construcción • Aulas: contenido de herramientas audiovisuales: • Cañón multimedia, Internet, pizarra acrílica, ventilación • Seguridad: vías de acceso, de escape, señalización • Calidad la Biblioteca, • Calidad de los Laboratorios 	<p>12,14</p> <p>13,15, 16,17,18,19,20</p>	
--	--	--	--	--

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.1.1 Enfoque de investigación

Para Hernández, Fernández y Samperi (2014, p. 32), es cuantitativo porque “utiliza la recopilación de datos para comprobar hipótesis, basadas en las mediciones numéricas y los análisis estadísticos, para establecer patrones de conducta y comprobar suposiciones”.

4.1.2 Tipo de Investigación

Es básica fundamental. Hernández, Fernández y Sampieri (2014) ya que se acopiará información mediante un cotejo en un instante específico, además no se trastornará la población.

4.1.3 Nivel de Investigación

Es descriptivo - explicativo porque permite medir las variables en cada tema y luego analizar el efecto de una de esas variables sobre la otra para determinar si están relacionadas; Es decir, una de las variables varía en función de la otra, (Alarcón, 1991, pág. 45).

4.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

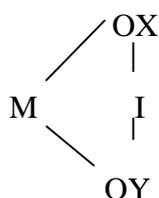
4.2.1 Método de investigación

Según Ñaupas, H., Mejía, E., & Villagómez, A. (2014), Para nuestro estudio el método de investigación fue el hipotético – deductivo, ya que para la construcción de una teoría se tendrá en cuenta de que los resultados obtenidos provendrán de la observación directa, de la inferencia, para predecir efectos que luego pueden ser verificados o refutados.

4.2.2 Diseño de la investigación

Es no experimental de corte transversal, es la disertación en el que solo se observan los hechos en su estado natural, sin ningún tipo de manejo en un lapso explícito. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para nuestro estudio el diseño fue el transversal correlacional: en donde se encarga de describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado y se puede diagramar de la siguiente manera:



Dónde:

M : Muestra de estudio

OX VI: Condiciones básicas de calidad

OY VD: Eficacia del servicio educativo

R : Influencia de la variable Independiente sobre la variable dependiente

4.3 Población y Muestra de la Investigación

4.3.1 Población

Según Hernández, Fernández y Sampieri (2014), La población está dada por el grupo de todos los casos que coinciden con una especificación dada, para nuestro estudio, la población está definida por todos los estudiantes de posgrado de la UAP, lo que hace el total de 50.

4.3.2 Muestra

La muestra es un subconjunto de la población relevante sobre la que se recolectarán datos y debe ser representativa de la población, para nuestro estudio, dado el tamaño de la población, nuestra muestra será del tipo Censal no probabilístico porque se consideró con toda la población de 50 estudiantes en el estudio.

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.4.1 Técnicas

Según Hernández (2014), una encuesta es el método por el cual se contacta con el individuo a indagar y se emplea un cuestionario que consta de un grupo de preguntas relacionadas con una o más variables para su medición.

Para la variable X:

En la presente investigación para la variable X se aplicó la técnica de la encuesta.

Para la variable Y:

En la presente investigación para la variable Y se aplicó la técnica de la encuesta.

4.4.2 Instrumentos

Hernández (2014) señala que un instrumento de medida es un recurso que utiliza un investigador para registrar datos acerca de las variables que tiene en mente.

En nuestro caso, para la variable X: utilizaremos un cuestionario de preguntas desarrollado por Chambi (2019) en la UNSA, para medir las condiciones básicas de calidad de dicha institución educativa.

Para la variable sobre la eficiencia de la calidad de servicio se utilizó un cuestionario con 22 interrogaciones, las mismas que fueron contestadas por los estudiantes.

4.4.3 Validez y confiabilidad

El cuestionario fue validado por juicio de cinco expertos, y luego de analizar sus ítems, procedieron a aprobarlo previamente habiendo corregido algunas observaciones.

La confiabilidad del instrumento se encontró aplicando el estadístico alfa de Cronbach para eso se tomó una muestra de estudiantes, la cual mostró que la confiabilidad fue de 0.826, considerándose muy buena.

4.4.4 Procesamientos y análisis de datos

Los datos fueron recolectados utilizando herramientas relacionadas con la participación del investigador.

El período de tiempo para la recopilación de datos fue factible. Se solicitó el permiso pertinente de la Escuela de Graduados de la UAP-Arequipa, para recopilar datos relevantes. La encuesta se aplicó a los estudiantes y se aplicaron dos herramientas. El diseño de la herramienta se basó en variables, subvariables e indicadores bien establecidos.

El procesamiento y análisis de datos se ejecutó de la siguiente manera: el primer nivel de procesamiento se basa en la información proporcionada por cada instrumento. En esta etapa, determinamos cómo analizar los datos y las herramientas de análisis estadístico adecuadas para tal fin.

Se utilizó la codificación y tabulación de la información mediante gráficos para explicar las posibles relaciones expresadas por las variables estudiadas.

4.4.5 Ética de la investigación

Según Ñaupas, H., Mejía, E., & Villagómez, A. (2014), El investigador debe adherirse a un código ético científico basado en principios básicos, como el respeto a la dignidad humana, responsabilidad, objetividad, confidencialidad, benevolencia, no abuso, no fraude

y otros, respetando el anonimato al responder las encuestas y la revisión de las notas de los alumnos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis Descriptivo

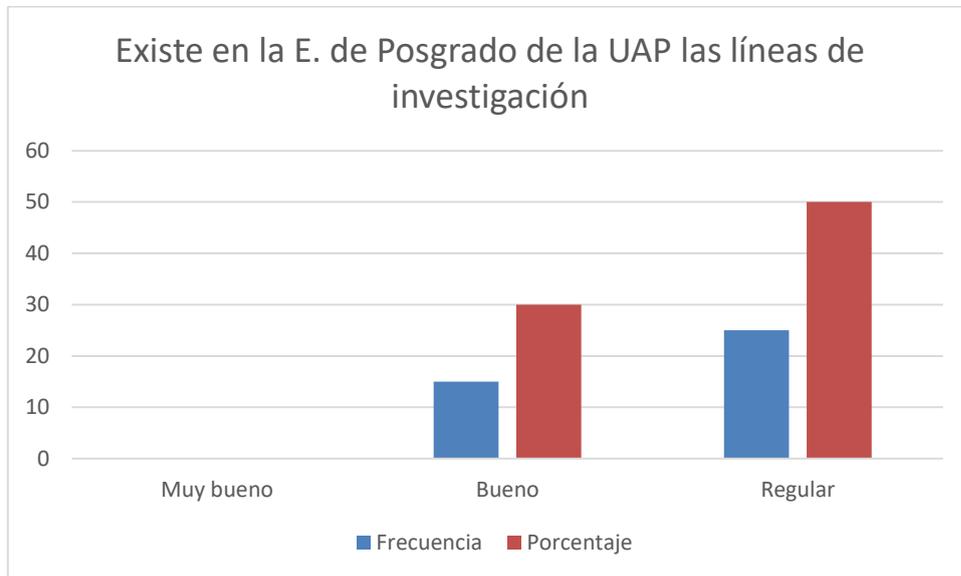
En seguida, se presentarán tablas de distribución y números de resultados para cada pregunta planteada en los instrumentos de recolecciones de datos, los cuales serán analizados e interpretados.

Tabla N° 1. Existe en la E. de Posgrado de la UAP las líneas de investigación

	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	96
No	2	4
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 1



INTERPRETACIÓN

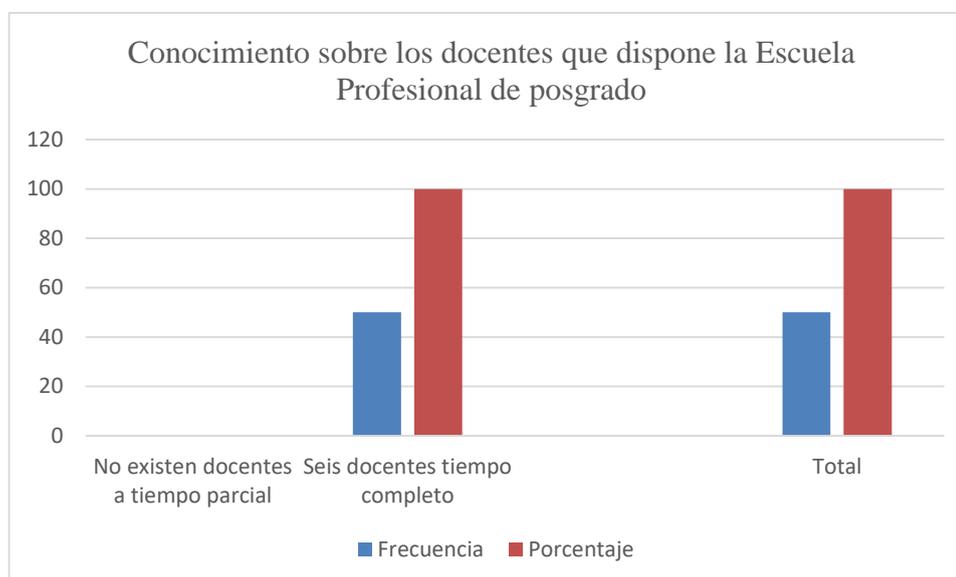
En la figura observamos los datos de la primera pregunta de la variable independiente existe en la Escuela de Posgrado de la UAP las líneas de investigación, los cuales muestran que el 96% de alumnos si saben que existen las líneas de estudio en la Escuela de graduados de la UAP y el 4% respondieron que no saben no lo conocen por lo tanto no saben si existen las líneas de estudio en la Escuela de graduados de la UAP.

Tabla 2. Conocimiento sobre los docentes que dispone la Escuela Profesional de posgrado

	Frecuencia	Porcentaje
No existen docentes a tiempo parcial	0	0
Seis docentes tiempo completo	50	100
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 2



INTERPRETACIÓN

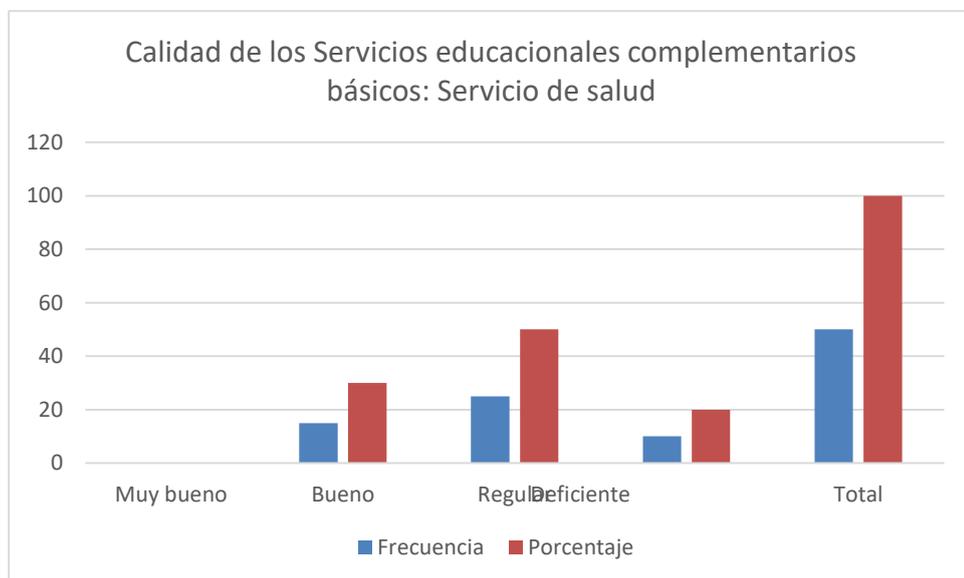
En la figura observamos los datos disponibilidad de docentes de la Escuela Profesional de posgrado, los cuales muestran que el 100% de los profesores de la Escuela Profesional de posgrado son docentes a tiempo completo.

Tabla 3. Calidad de los trabajos académicos complementarios básicos: Servicio de salud

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	5	10
Bueno	10	20
Regular	20	40
Deficiente	15	30
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 3



INTERPRETACIÓN

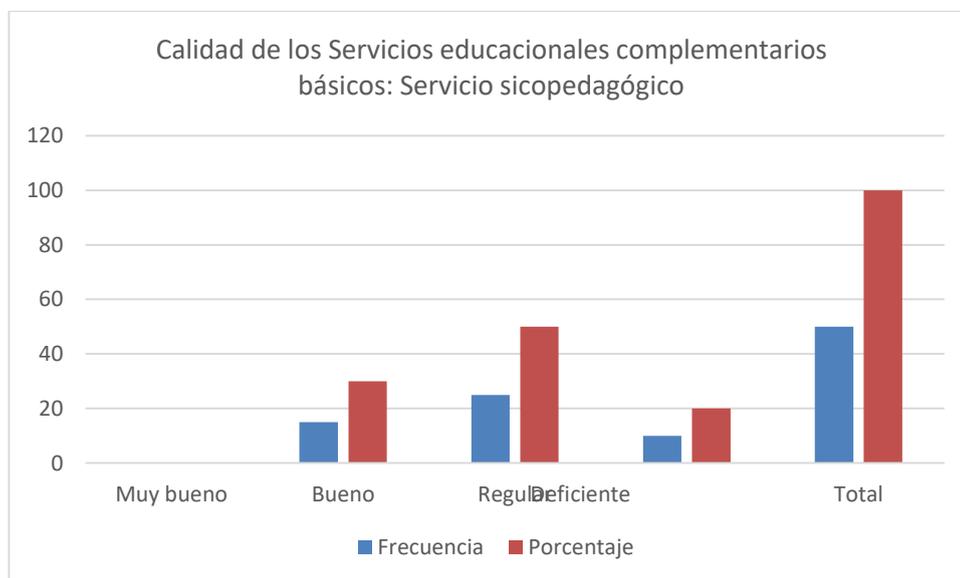
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad de los Servicios educacionales complementarios básicos: Servicio de salud, los cuales indican que el 40% de encuetados indican que es regular, el 30% contestaron que es deficiente, el 20% mencionó que es bueno y el 10% respondió que es muy bueno.

Tabla 4 Calidad de los Servicios educacionales complementarios básicos: Servicio sicopedagógico

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	2	6
Bueno	10	20
Regular	23	43
Deficiente	15	30
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 4



INTERPRETACIÓN

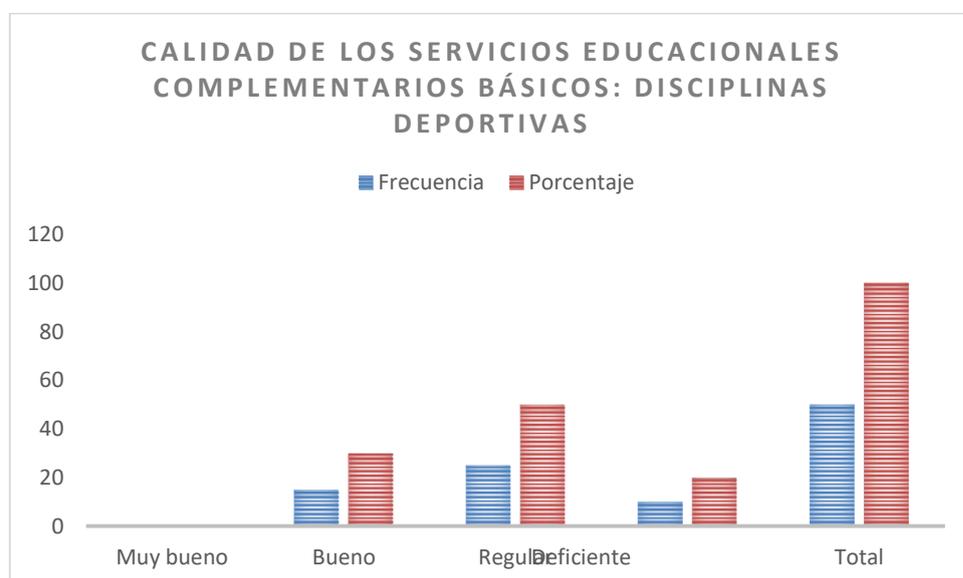
En la figura observamos los datos sobre la pregunta Calidad de los Servicios educacionales complementarios básicos: Servicio sicopedagógico, los cuales indican que el 43% de los encuestados indican que es regular, el 30% contestaron que es deficiente, el 20% que es bueno y el 6% que es muy bueno.

Tabla 5. Calidad de los Servicios educacionales complementarios básicos: Disciplinas deportivas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	0	0
Bueno	15	30
Regular	25	50
Deficiente	10	20
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 5



INTERPRETACIÓN

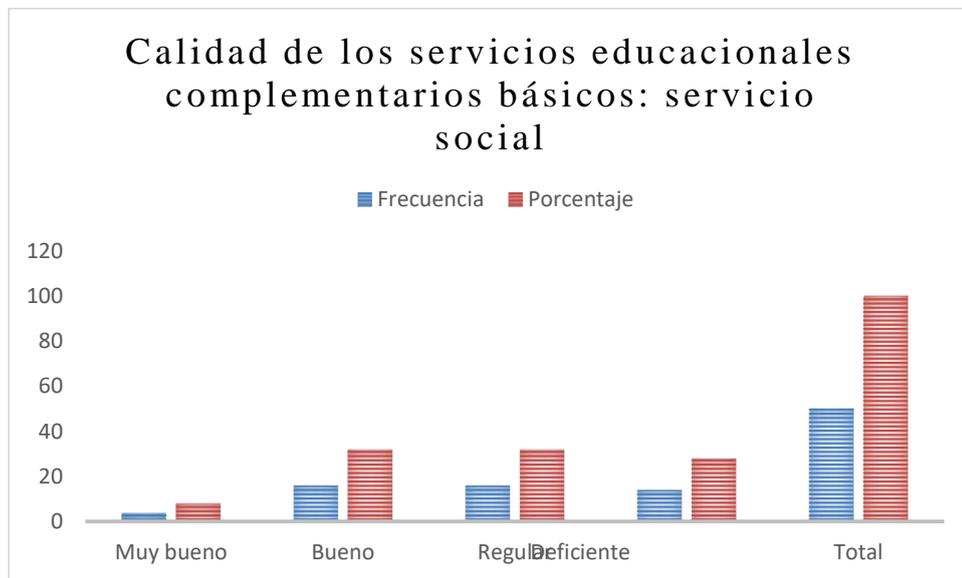
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad de los Servicios educacionales complementarios básicos: Disciplinas deportivas, los cuales indican que el 50% de los encuestados indicaron que es regular y el 30% contestaron que es bueno y el 20% que es deficiente.

Tabla 6. Calidad de los Servicios educacionales complementarios básicos: Servicio social

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	0	0
Bueno	15	30
Regular	30	60
Deficiente	5	10
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 6



INTERPRETACIÓN

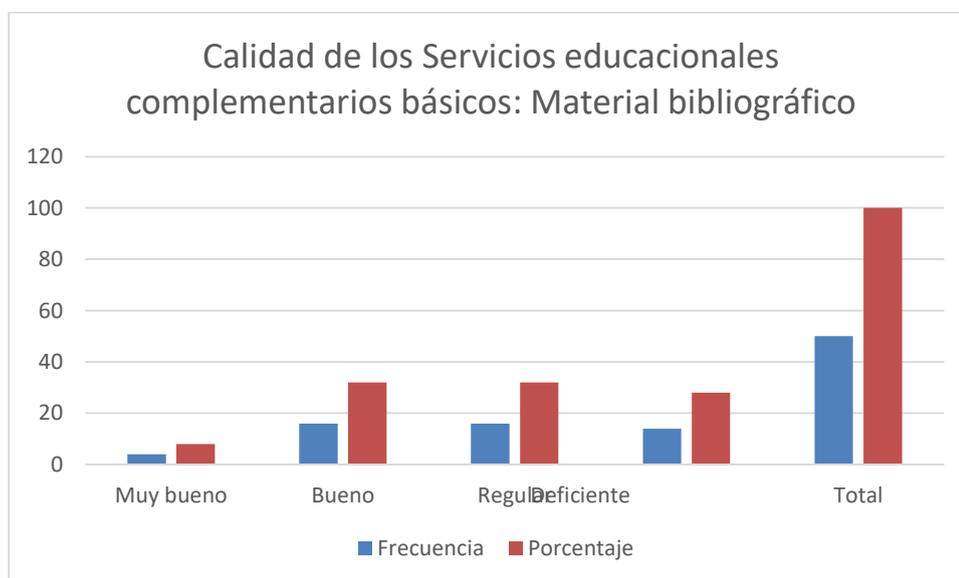
En la figura observamos que a tabla anterior se observan los datos de la pregunta Calidad de los Trabajos académicos complementarios básicos: Servicio social, los cuales indican que el 60% de los encuestados indican que es regular, el 30% contestaron que es bueno y el 10 que es deficiente.

Tabla 7. Calidad de los Servicios educacionales complementarios básicos: Material bibliográfico

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	4	8
Bueno	16	32
Regular	16	32
Deficiente	14	28
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 7



INTERPRETACIÓN

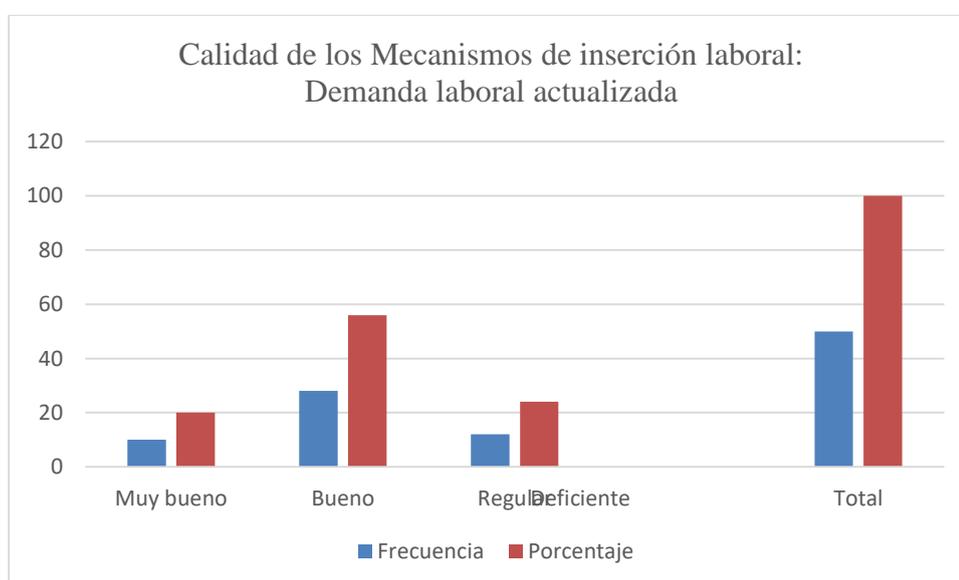
En la presente figura observamos que los datos de la pregunta Calidad de los Servicios educacionales complementarios básicos: Material bibliográfico, los cuales indican que el 32% de los encuestados indican que es bueno y a la vez regular, mientras que el 28% contestaron que es deficiente y un 8% mencionaron que es muy bueno.

Tabla 8. Calidad de los Mecanismos de inserción laboral: Demanda laboral actualizada

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	5	10
Bueno	15	30
Regular	20	40
Deficiente	10	20
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 8



INTERPRETACIÓN

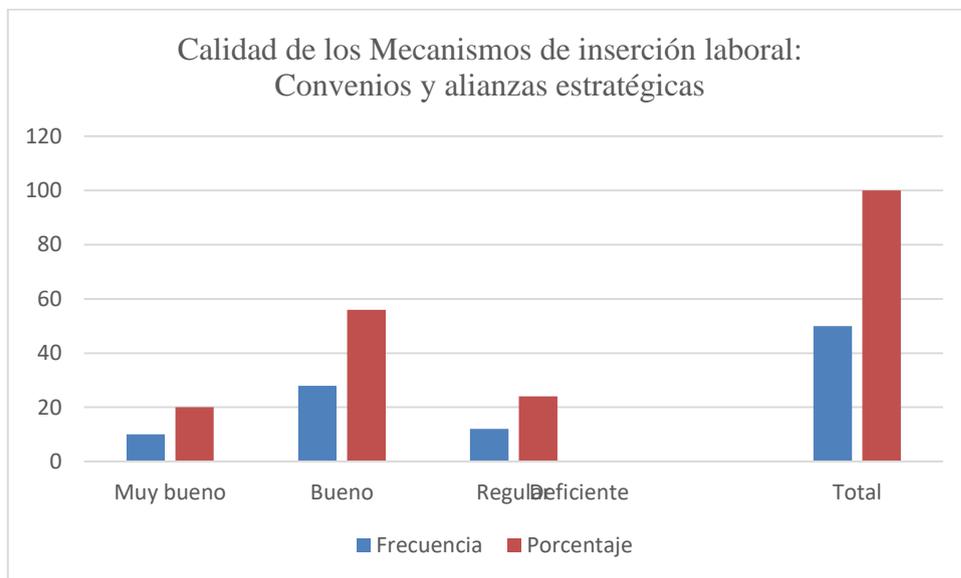
En la presente figura observamos los datos de Calidad de los Mecanismos de inserción laboral: Demanda laboral actualizada, los cuales indican que el 40% de los entrevistados indican que es regular, mientras que un 30% contestaron que es bueno, el 20% señaló que es deficiente y un 10% respondió que es muy bueno,

Tabla 9. Calidad de los Mecanismos de inserción laboral: Convenios y alianzas estratégicas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	2	4
Bueno	16	36
Regular	22	44
Deficiente	10	24
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 9



INTERPRETACIÓN

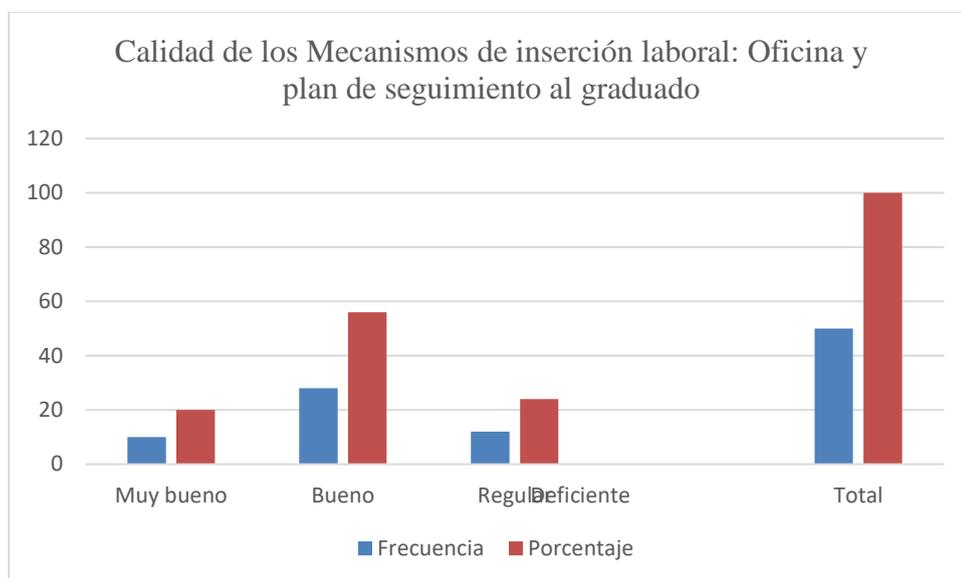
En la figura observamos que los datos en cuanto a Calidad de los Mecanismos de inserción laboral: Convenios y alianzas estratégicas, los cuales indican que el 44% de los encuestados contestaron que es regular, el 36% contestaron que es buena, el 24% contestaron que es deficiente y el 4% que es muy buena.

Tabla 10. Calidad de los Mecanismos de inserción laboral: Oficina y plan de seguimiento al graduado

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	32	64
Bueno	12	24
Regular	6	12
Deficiente	0	0
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 10



INTERPRETACIÓN

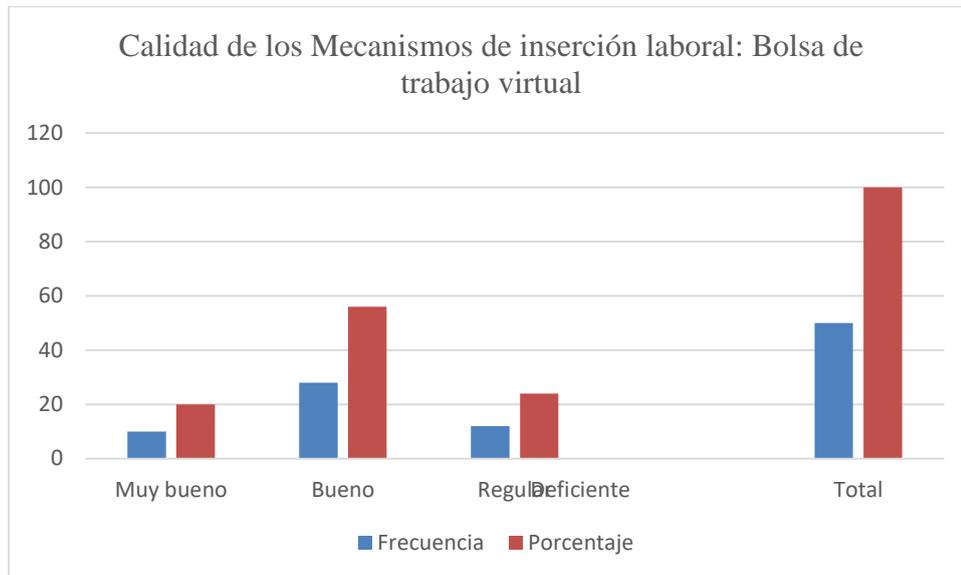
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad de los Mecanismos de inserción laboral: Oficina y plan de seguimiento al graduado, los cuales indican al 64% que indican que es muy bueno, el 24% indican que es bueno, y el 12% refieren que es regular.

Tabla 11. Calidad de los Mecanismos de inserción laboral: Bolsa de trabajo virtual

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	0	0
Bueno	2	4
Regular	6	12
Deficiente	42	88
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 11



INTERPRETACIÓN

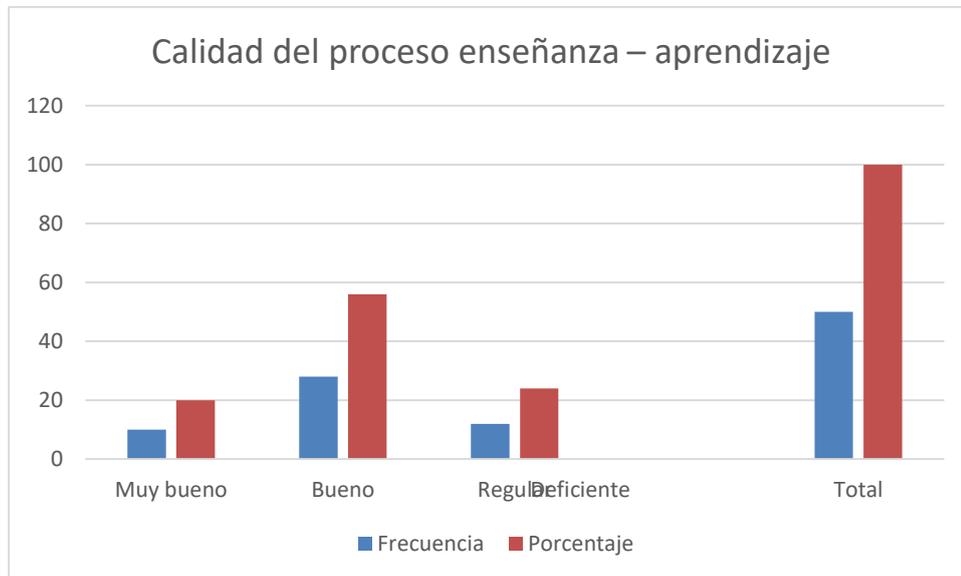
En la figura observamos los datos de la pregunta, los cuales muestran al 88% que mencionan que es deficiente, el 12% mencionan que es regular, y el 4% refieren que es bueno.

Tabla 12. Calidad Oferta educativa proceso enseñanza – aprendizaje

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	18	36
Bueno	26	52
Regular	6	12
Deficiente	0	0
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 12



INTERPRETACIÓN

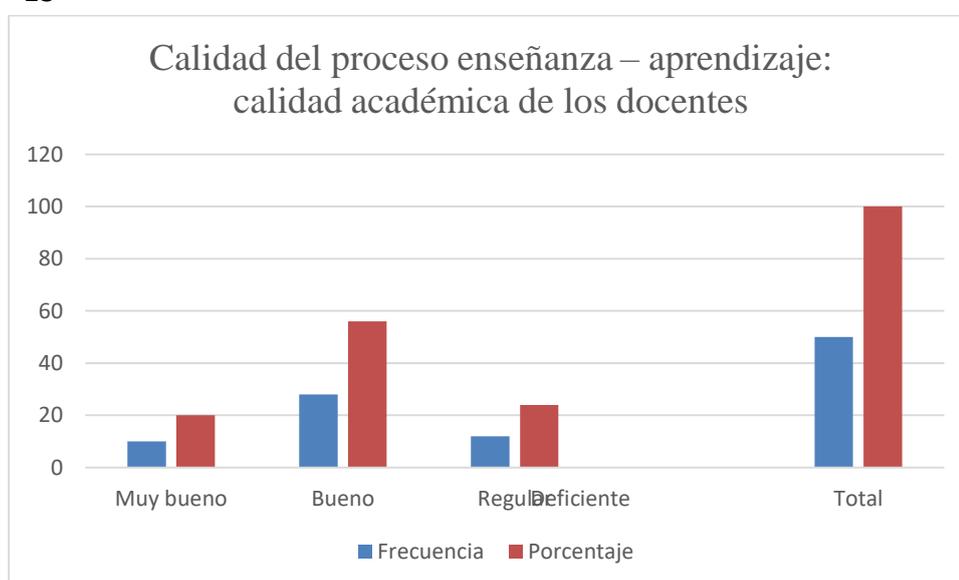
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje, los cuales muestran que el 52% de los encuestados respondieron que es bueno, el 36% menciona que es muy bueno, y el 12% refieren que es regular.

Tabla 13. Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje: calidad académica de los docentes

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	20	40
Bueno	25	50
Regular	5	10
Deficiente	0	0
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 13



INTERPRETACIÓN

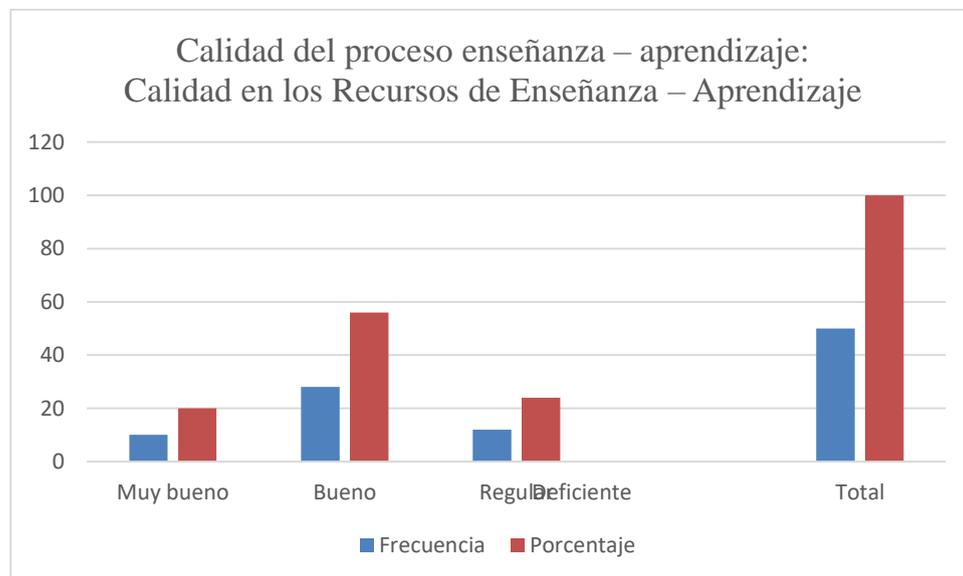
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje: calidad académica de los docentes un 50% respondió que es bueno, el 10% menciona que es regular y el 4% refieren que es muy bueno.

Tabla 14. Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje: Calidad en los Recursos de Enseñanza – Aprendizaje

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	10	20
Bueno	25	50
Regular	10	20
Deficiente	5	10
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 14



INTERPRETACIÓN

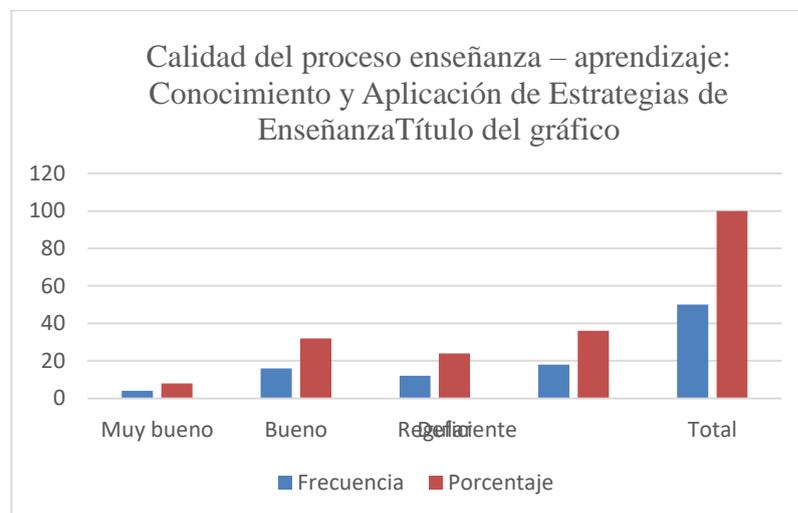
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje: Calidad en los Recursos de Enseñanza – Aprendizaje, los cuales indican al 50% indican que es bueno, el 20% indican que es muy bueno y bueno, y el 10% refieren que es deficiente.

Tabla 15. Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje: Conocimiento y Aplicación de Estrategias de Enseñanza

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	10	20
Bueno	28	56
Regular	12	24
Deficiente	0	0
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 15



INTERPRETACIÓN

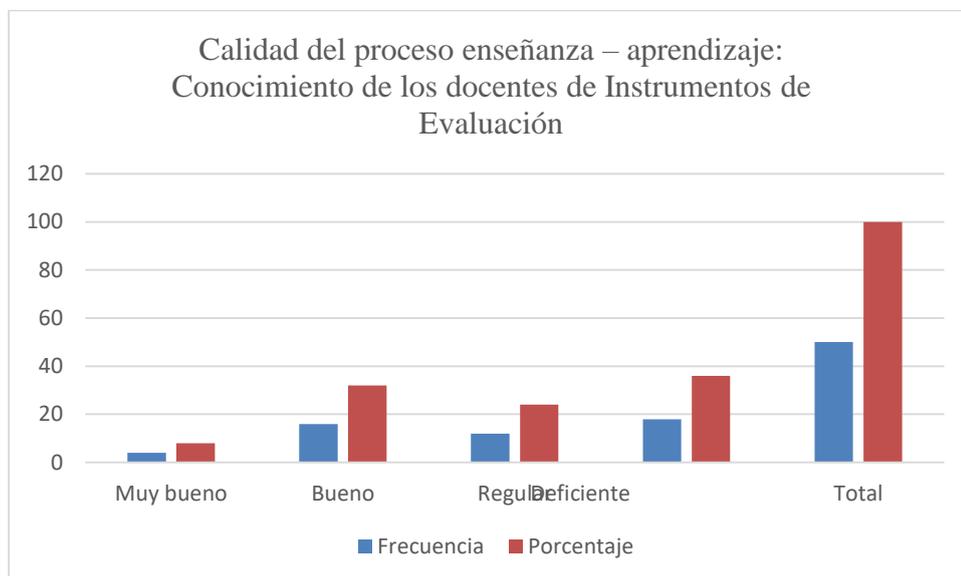
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje: Conocimiento y Aplicación de Estrategias de Enseñanza, los cuales indican al 56% que indican, que es buena, el 24% indican que es regular y el 20% refieren que es muy bueno.

Tabla 16. Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje: Conocimiento de los docentes de Instrumentos de Evaluación

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	20	40
Bueno	28	56
Regular	2	4
Deficiente	0	0
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 16



INTERPRETACIÓN

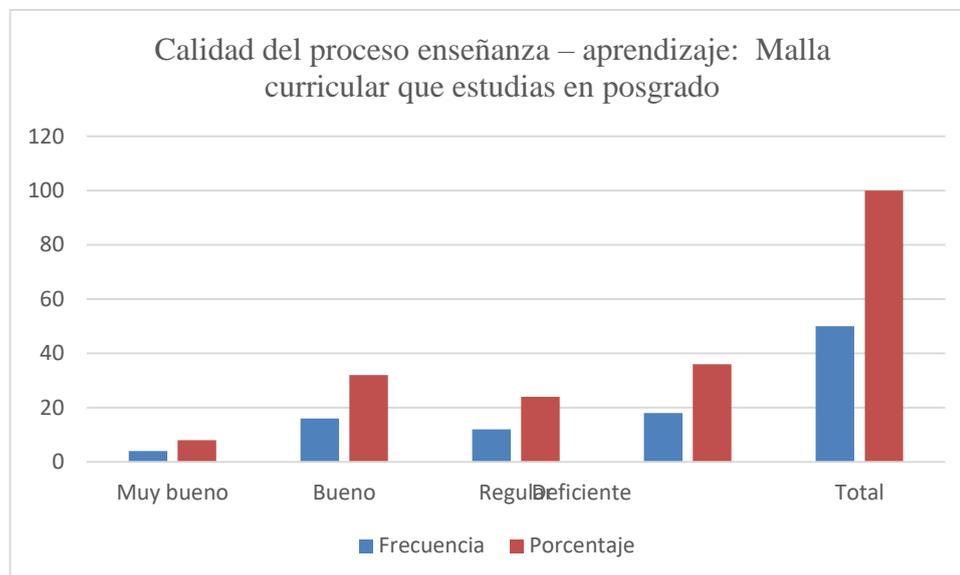
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje: Conocimiento de los docentes de Instrumentos de Evaluación, los cuales indican al 56% que indican, que es buena, el 40% indican que es muy buena y el 4% que es regular.

- Tabla 17 Calidad Objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudio: Malla curricular que estudias en posgrado

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	16	32
Bueno	24	48
Regular	10	20
Deficiente	0	0
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 17



INTERPRETACIÓN

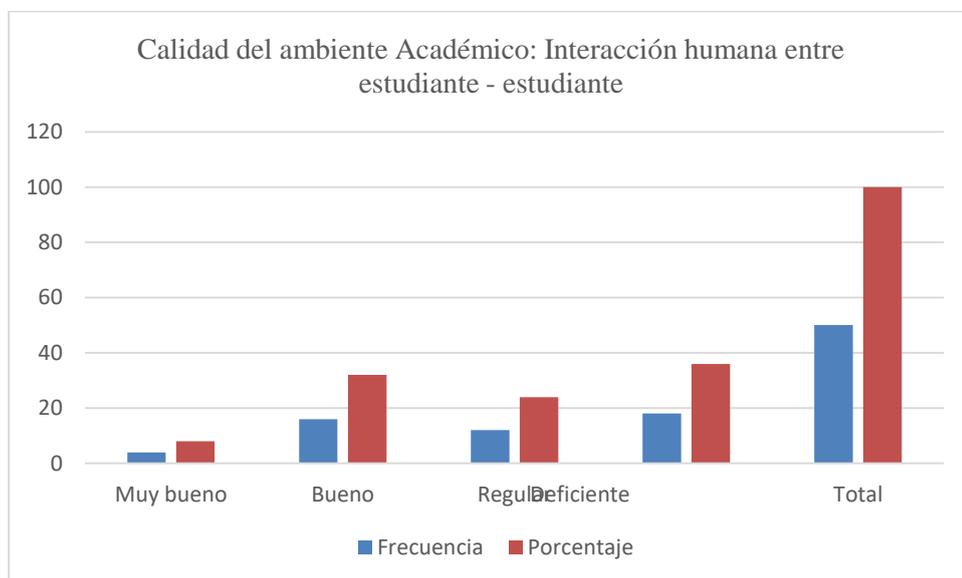
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje: Malla curricular que estudias en posgrado, los cuales muestran al 48% que mencionan, que es buena, el 32% mencionan que es muy buena y el 20% que es regular.

Tabla 18. Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - estudiante

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	34	68
Bueno	16	32
Regular	0	0
Deficiente	0	0
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 18



INTERPRETACIÓN

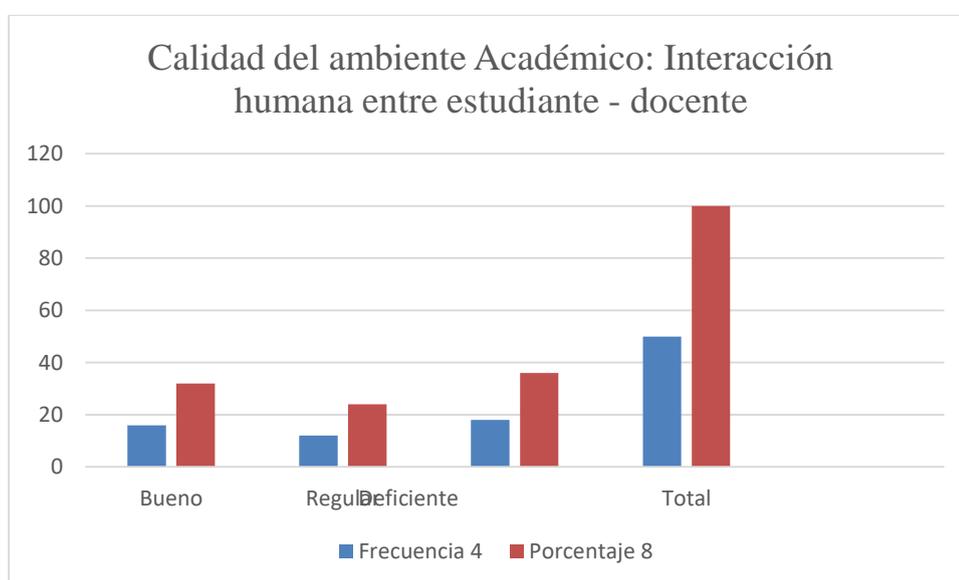
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - estudiante, los cuales muestran al 68% que indican, que es muy buena y el 32% indican que es buena.

Tabla 19. Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - docente

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	28	56
Bueno	16	32
Regular	6	12
Deficiente	0	0
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 19



INTERPRETACIÓN

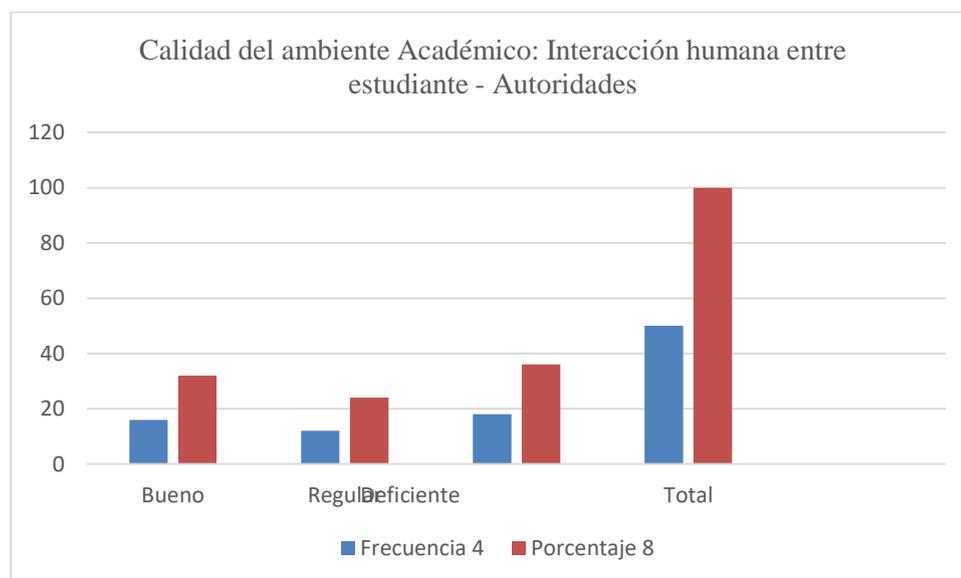
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - docente, los cuales muestran al 56% que indican, que es muy buena y el 32% indican que es muy buena y el 12% indican que es regular.

Tabla 20. Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - Autoridades

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	8	16
Bueno	12	24
Regular	24	48
Deficiente	6	12
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 20



INTERPRETACIÓN

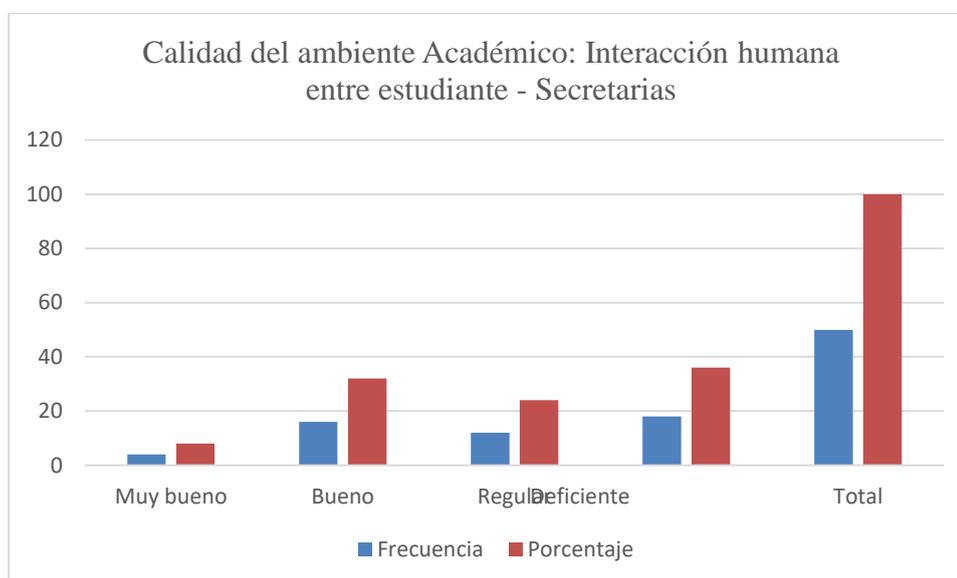
En la figura observamos que los datos de la pregunta Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - Autoridades, los cuales muestran al 48% indican, que es regular, el 24% indican que es buena, el 16% señalan que es muy buena y el 12% indican que es deficiente.

Tabla 21. Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - Secretarias

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	18	36
Bueno	22	44
Regular	10	20
Deficiente	0	0
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 21



INTERPRETACIÓN

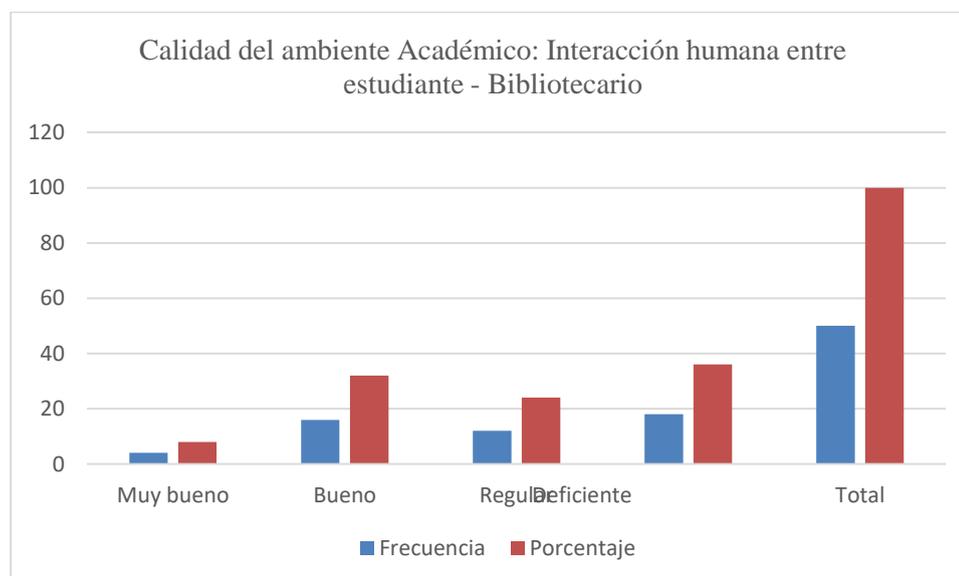
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - Secretarias, los cuales muestran al 44% indican, que es buena, el 36% indican que es muy buena y el 20% indican que es regular.

Tabla 22. Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - Bibliotecario

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	15	30
Bueno	25	50
Regular	15	30
Deficiente	5	10
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 22



INTERPRETACIÓN

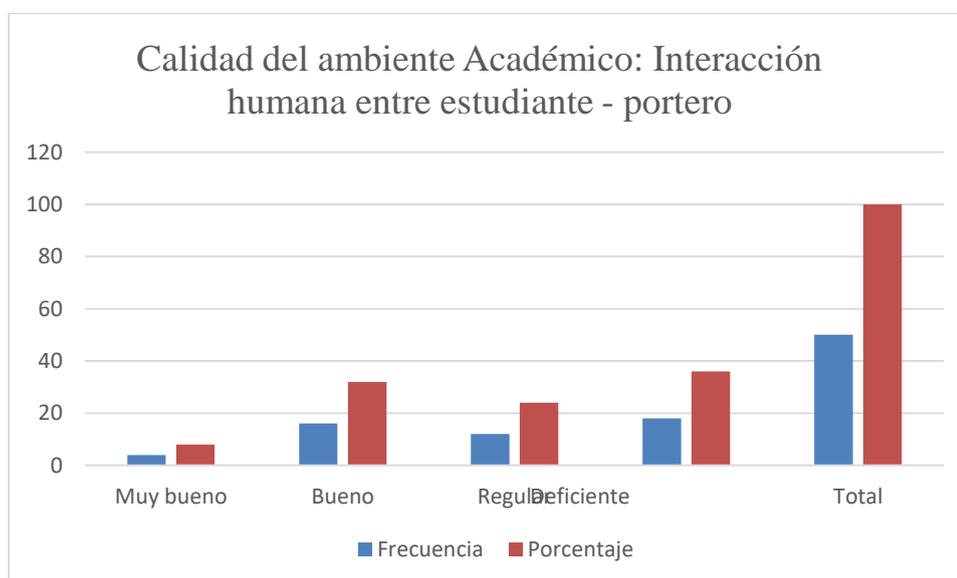
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - Bibliotecario, los cuales muestran al 50% indican, que es buena, el 30% indican que es muy buena y regular y el 10% indican que es deficiente.

Tabla 23. Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - portero

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	20	40
Bueno	25	50
Regular	5	10
Deficiente	0	0
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 23



INTERPRETACIÓN

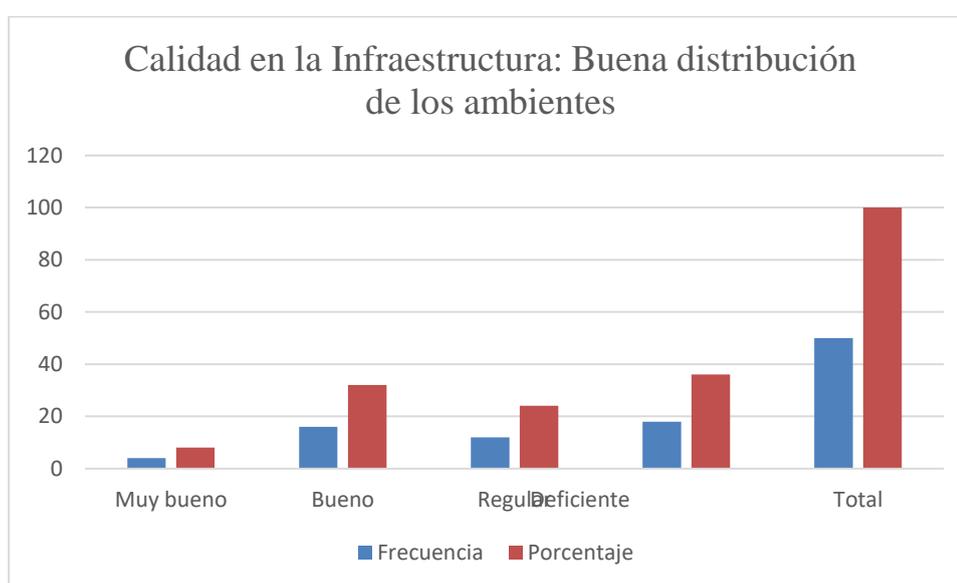
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - portero, los cuales muestran al 50% indican, que es buena, el 40% indican que es muy buena y el 10% indican que es regular.

Tabla 24. Calidad en la Infraestructura y equipamiento: Buena distribución de los ambientes

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	12	24
Bueno	23	46
Regular	13	26
Deficiente	2	4
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 24



INTERPRETACIÓN

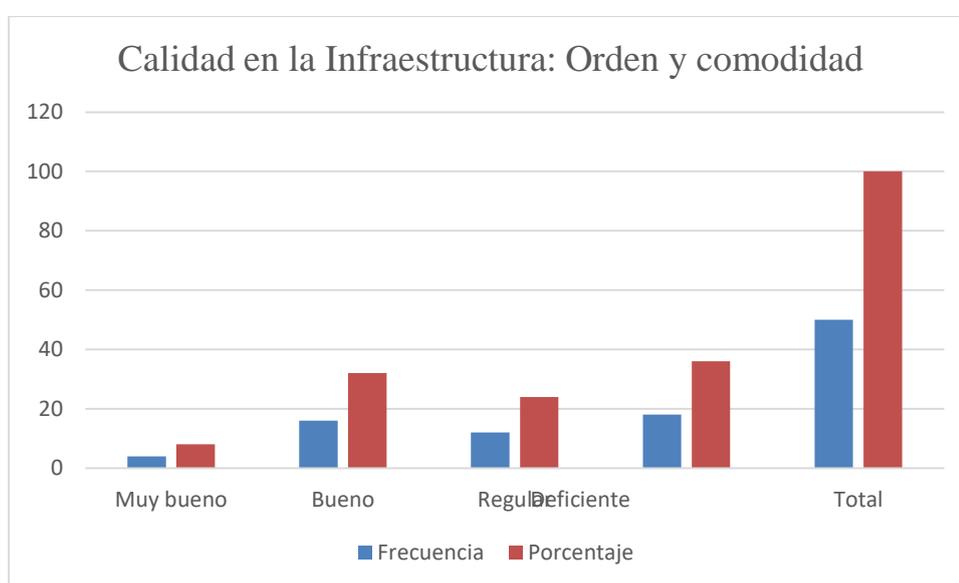
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad en la Infraestructura: Buena distribución de los ambientes, los cuales muestran al 46% indican, que es buena, el 26% indican que es regular, el 24% señalan que es muy buena y el 10% señalan que es deficiente.

Tabla 25. Calidad en la Infraestructura: Orden y comodidad

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	16	32
Bueno	24	48
Regular	10	20
Deficiente	0	0
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 25



INTERPRETACIÓN

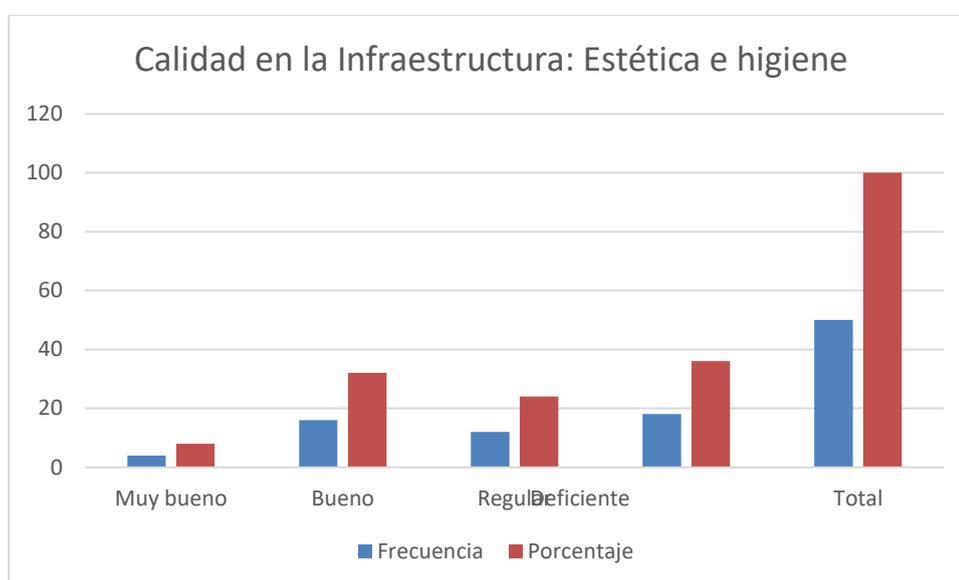
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad en la Infraestructura: Orden y comodidad, los cuales muestran al 48% indican, que es buena, el 32% mencionan que es muy buena y el 20% indican que es regular.

Tabla 26. Calidad en la Infraestructura: Estética e higiene

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	12	24
Bueno	22	44
Regular	18	36
Deficiente	0	0
Total	50	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 26



INTERPRETACIÓN

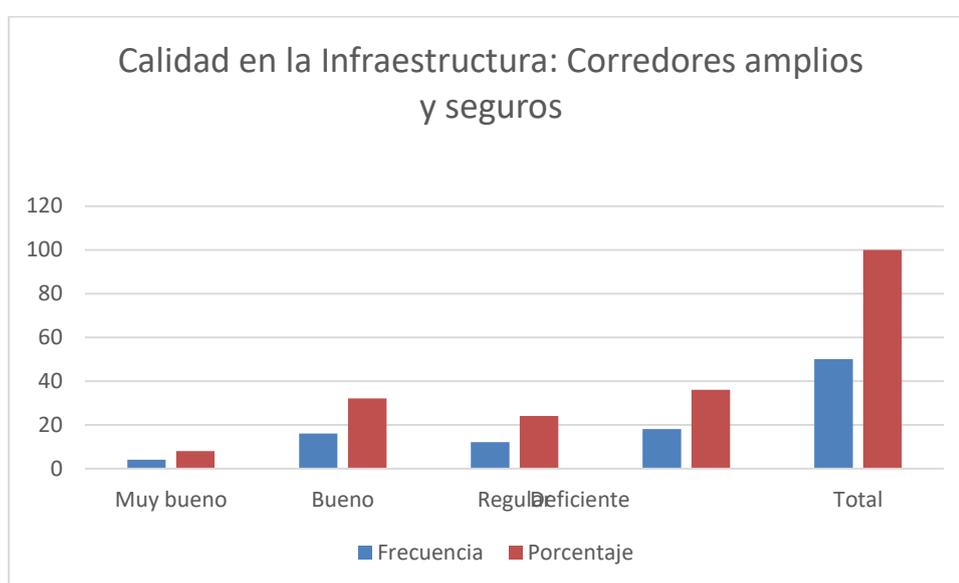
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad en la Infraestructura: Estética e higiene, los cuales muestran al 44% mencionan, que es buena, el 36% mencionan que es regular y el 24% que es muy buena.

Tabla 27. Calidad en la Infraestructura: Corredores amplios y seguros

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	10	20
Bueno	24	48
Regular	16	32
Deficiente	0	0
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 27



INTERPRETACIÓN

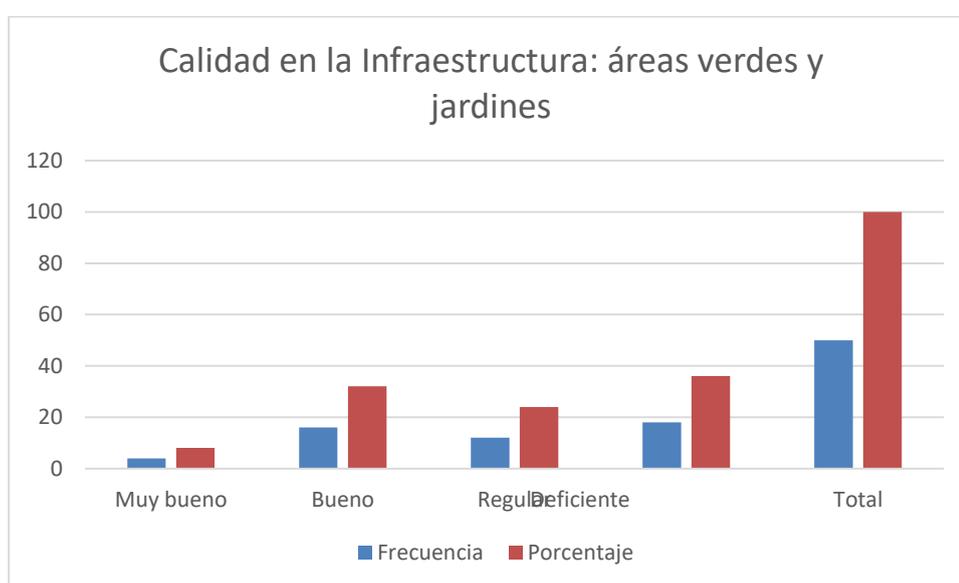
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad en la Infraestructura: Corredores amplios y seguros, los cuales indican al 44% indican, que es buena, el 36% indican que es regular y el 24 que es muy buena.

Tabla 28. Calidad en la Infraestructura: áreas verdes y jardines

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	28	56
Bueno	18	36
Regular	4	8
Deficiente	0	0
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 28



INTERPRETACIÓN

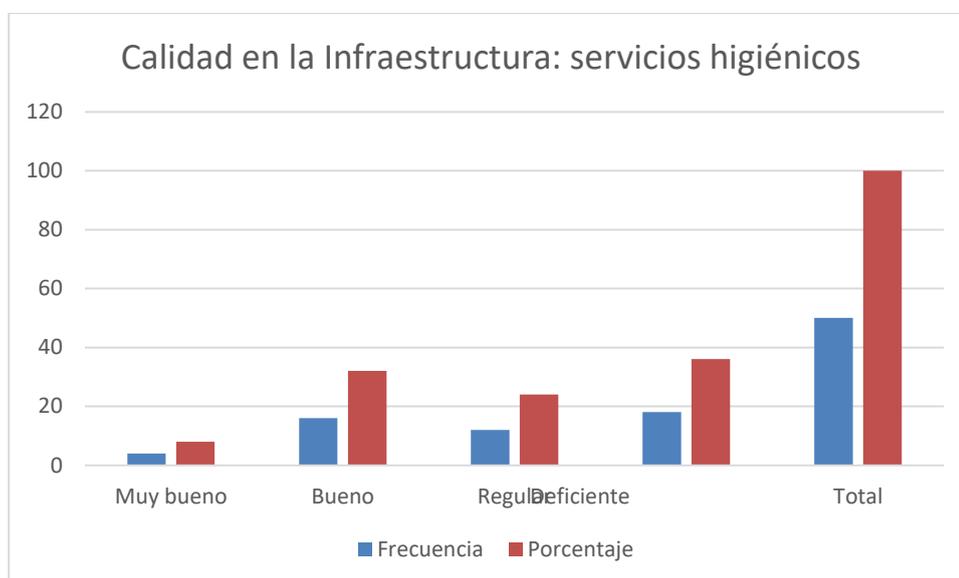
En la figura que antecede, se aprecia el resultado de la interrogante Calidad en la Infraestructura: áreas verdes y jardines, los cuales muestran al 56% mencionan, que es muy buena, el 36% mencionan que es buena y al 8% que es regular.

Tabla 29. Calidad en la Infraestructura: servicios higiénicos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	4	8
Bueno	16	32
Regular	12	42
Deficiente	18	36
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 29



INTERPRETACIÓN

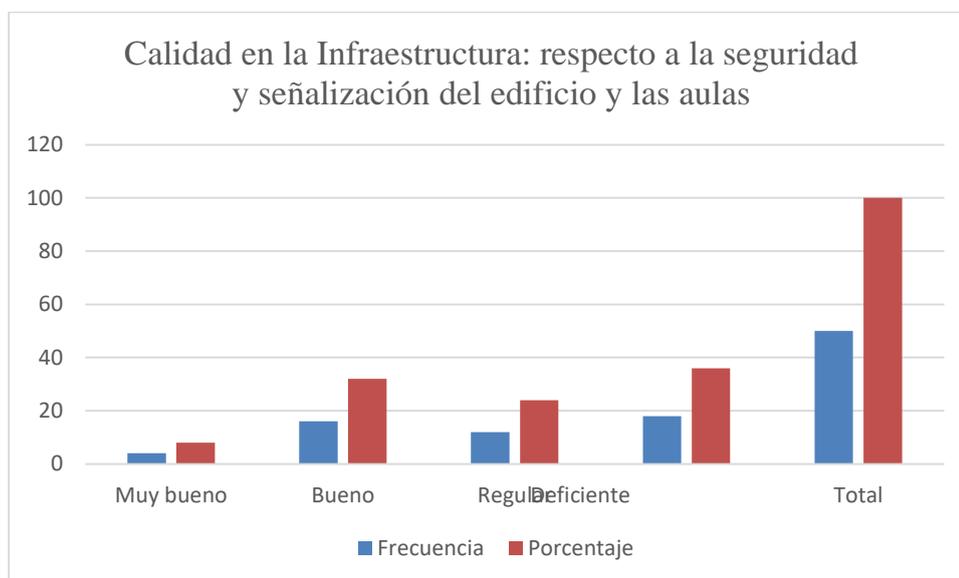
En la figura que antecede, se aprecia el resultado de la interrogante Calidad en la Infraestructura: servicios higiénicos, los cuales muestran al 42% mencionan, que es regular, el 36% mencionan que es deficiente, el 32% señalan que buena y al 8% que es muy buena.

Tabla 30. Calidad en la Infraestructura: respecto a la seguridad y señalización del edificio y las aulas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	4	8
Bueno	16	32
Regular	12	24
Deficiente	18	36
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 30



INTERPRETACIÓN

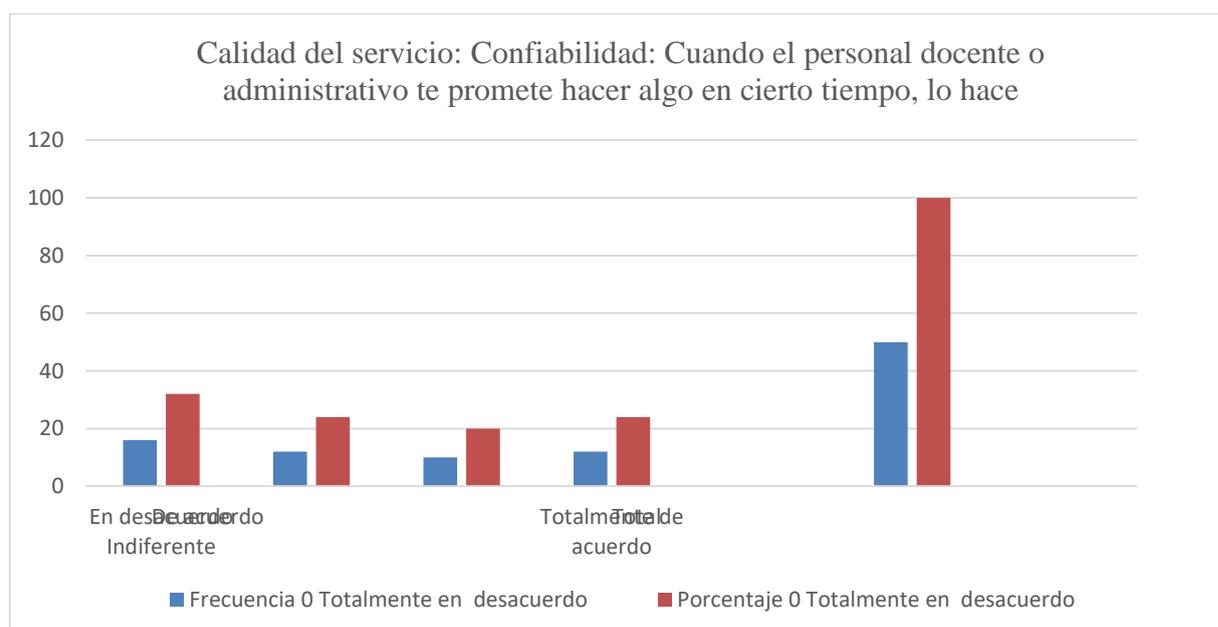
En la figura que antecede, se aprecia el resultado de la interrogante Calidad en la Infraestructura: respecto a la seguridad y señalización del edificio y las aulas, los cuales muestran al 42% mencionan, que es regular, el 36% mencionan que es deficiente, el 32% señalan que buena, el 24% señalan que es regular y al 8% que es muy buena.

Tabla 31. Calidad del servicio: Confiabilidad: Cuando el personal docente o administrativo te promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en discrepancia	0	0
En discrepancia	16	32
Impasible	12	24
De acuerdo	10	20
Enteramente de acuerdo	12	24
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 31



INTERPRETACIÓN

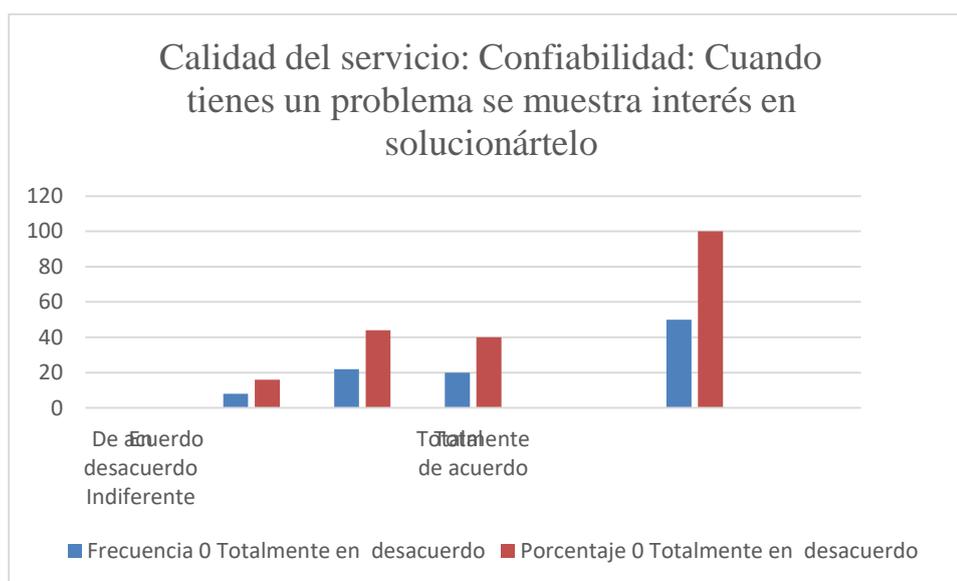
En la figura que antecede, se aprecia el resultado de la interrogante Calidad del servicio: Confiabilidad: Cuando el personal docente o administrativo te promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace, los cuales muestran al 32% mencionan, que está en desacuerdo, el 24% mencionan que es indiferente y a la vez totalmente de acuerdo y el 20% señalan que está de acuerdo.

Tabla 32. Calidad del servicio: Confiabilidad: Cuando tienes un problema se muestra interés en solucionártelo

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en discrepancia	0	0
En discrepancia	15	30
Impasible	5	10
De acuerdo	10	20
Enteramente de acuerdo	20	40
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 32



INTERPRETACIÓN

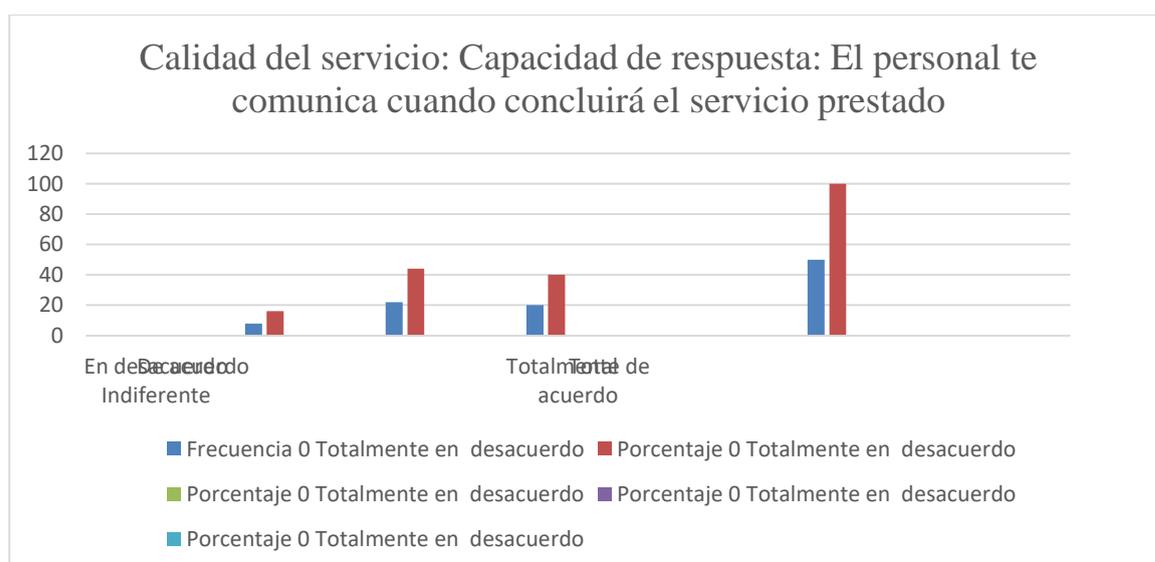
En la figura que antecede, se aprecia el resultado de la interrogante Calidad del servicio: Confiabilidad: Cuando tienes un problema se muestra interés en solucionártelo, los cuales muestran al 40% mencionan, que está en totalmente de acuerdo, el 30% mencionan que está en desacuerdo indiferente y a la vez totalmente de acuerdo, el 20% señalan que está de acuerdo y el 10% señala que es indiferente.

Tabla 33. Calidad del servicio: Capacidad de respuesta: El personal te comunica cuando concluirá el servicio prestado

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en discrepancia	0	0
En discrepancia	15	30
Impasible	5	10
De acuerdo	10	20
Enteramente de acuerdo	20	20
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 33



INTERPRETACIÓN

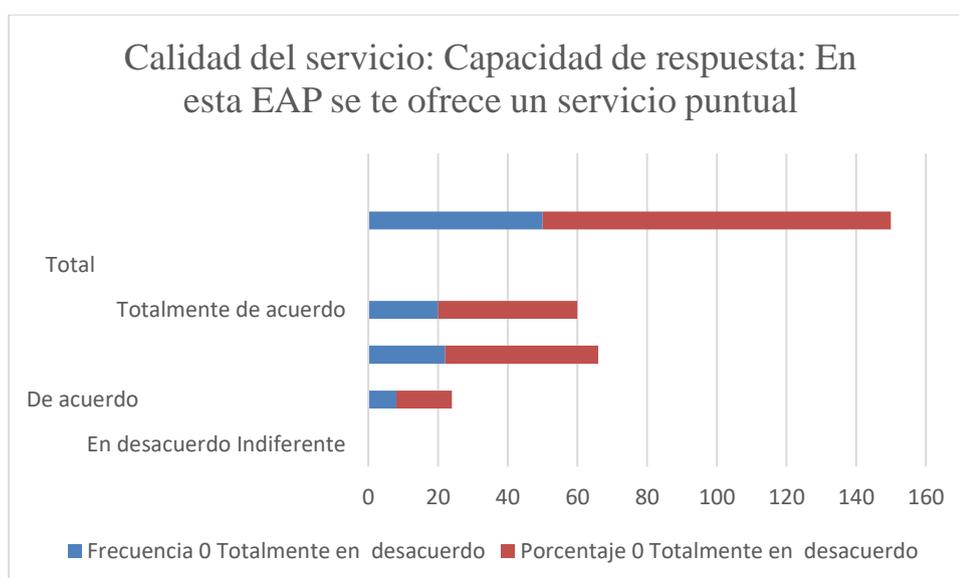
En la figura que antecede, se aprecia el resultado de la interrogante Calidad del servicio: Capacidad de respuesta: El personal te comunica cuando concluirá el servicio prestado, los cuales muestran al 30% mencionan, que está en desacuerdo, el 20% mencionan que está en de acuerdo y a la vez totalmente de acuerdo, el 10% señalan que son indiferentes.

Tabla 34. Calidad del servicio: Capacidad de respuesta: En esta EAP se te ofrece un servicio puntual

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en discrepancia	0	0
En discrepancia	8	16
Impasible	5	10
De acuerdo	20	40
Enteramente de acuerdo	7	14
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 34



INTERPRETACIÓN

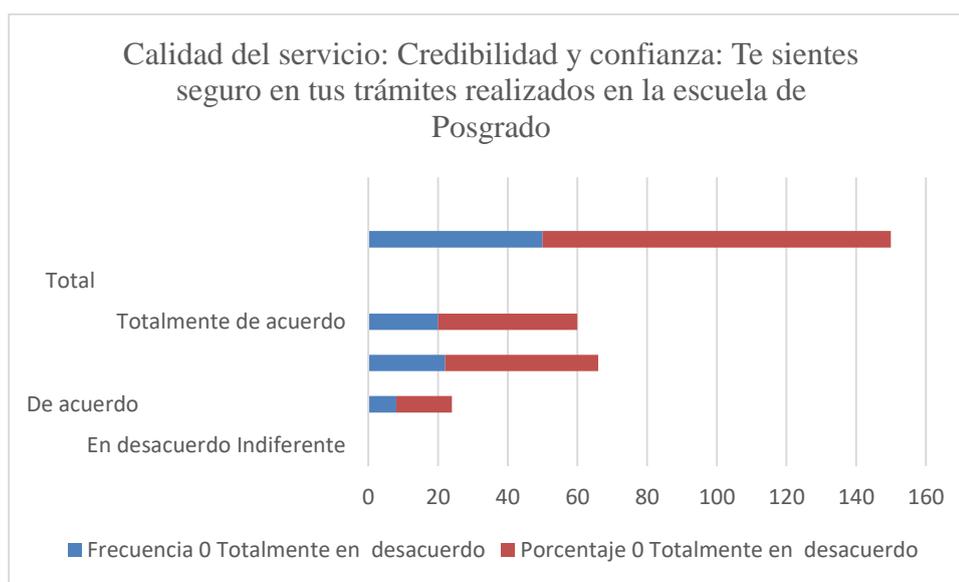
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad del servicio: Capacidad de respuesta: En esta EAP se te ofrece un servicio puntual, los cuales indican al 40% indican que está de acuerdo, el 16% indican que está en desacuerdo, el 14% menciona que está totalmente de acuerdo, el 10% indican que son indiferentes.

Tabla 35. Calidad del servicio: Credibilidad y confianza: Te sientes seguro en tus trámites realizados en la escuela de Posgrado

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en discrepancia	0	0
En discrepancia	2	4
Impasible	5	10
De acuerdo	20	40
Enteramente de acuerdo	23	46
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 35



INTERPRETACIÓN

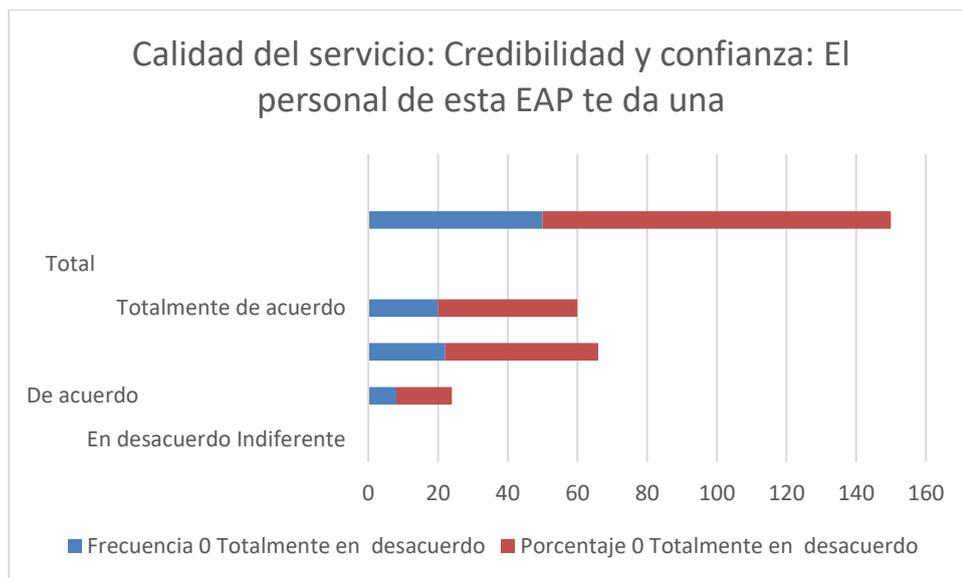
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad del servicio: Credibilidad y confianza: Te sientes seguro en tus trámites realizados en la escuela de Posgrado, los cuales muestran al 46% mencionan, que están totalmente de acuerdo, el 40% indican que están de acuerdo, el 10% indican que son indiferentes y el 4% indican que están en desacuerdo.

Tabla 36 Calidad del servicio: Credibilidad y confianza: El personal de esta EAP te da una atención individualizada

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en discrepancia	0	0
En discrepancia	2	4
Impasible	0	0
De acuerdo	24	48
Enteramente de acuerdo	24	48
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 36



INTERPRETACIÓN

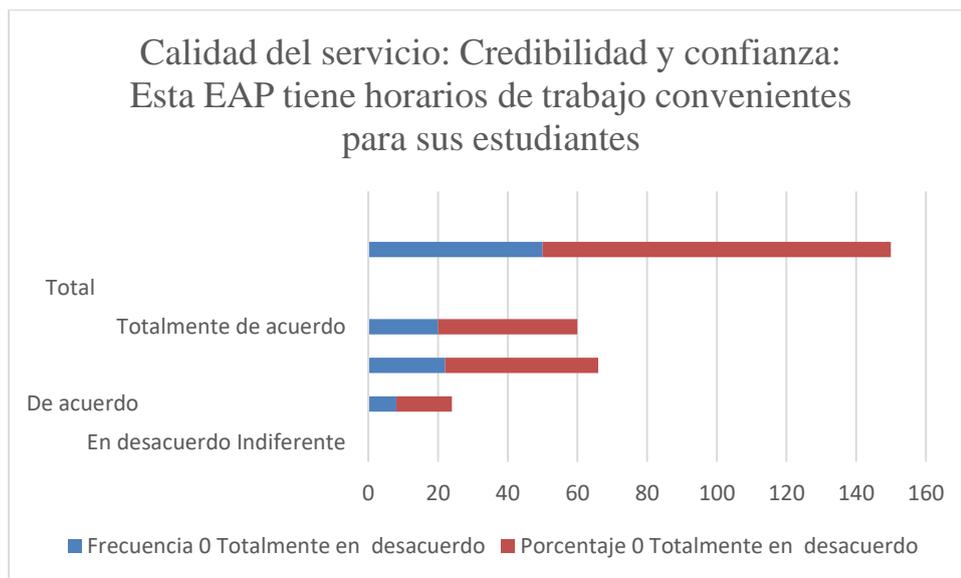
En la figura observamos los datos de la pregunta Calidad del servicio: Credibilidad y confianza: El personal de esta EAP te da una atención individualizada, los cuales indican al 48% indican, que están de acuerdo, el 48% mencionan que están de acuerdo y el 4% indican que están en desacuerdo.

Tabla 37. Calidad del servicio: Credibilidad y confianza: Esta EAP tiene horarios de trabajo convenientes para sus estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en discrepancia	0	0
En discrepancia	12	24
Impasible	4	8
De acuerdo	24	48
Enteramente de acuerdo	10	20
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 37



INTERPRETACIÓN

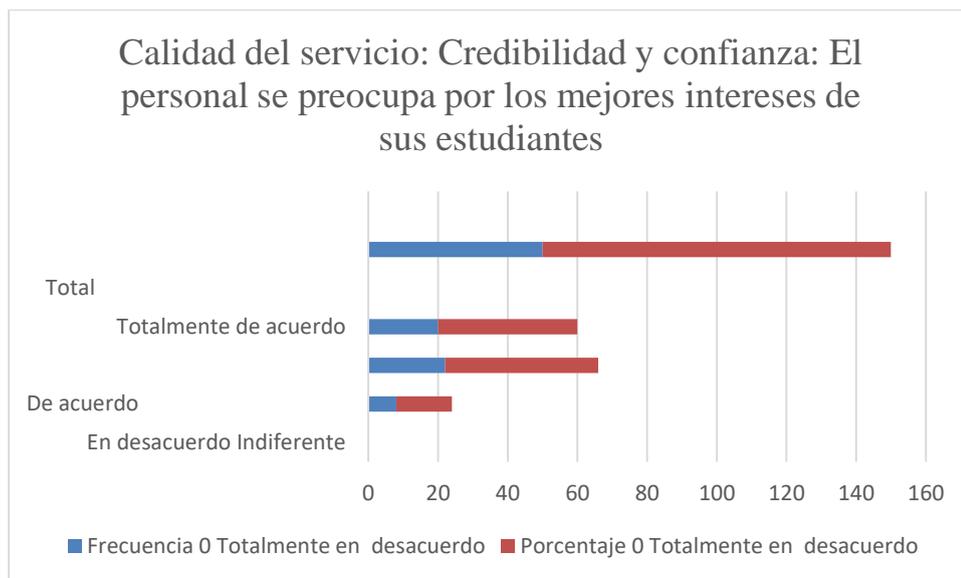
En la figura observamos los datos de la pregunta C Calidad del servicio: Credibilidad y confianza: Esta EAP tiene horarios de trabajo convenientes para sus estudiantes, los cuales muestran al 48% mencionan, que están de acuerdo, el 24% indican que están en desacuerdo, el 20% indican que están totalmente de acuerdo y el 8% indica que es indiferente.

Tabla 38. Calidad del servicio: Credibilidad y confianza: El personal se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en discrepancia	0	0
En discrepancia	0	0
Impasible	8	16
De acuerdo	22	44
Enteramente de acuerdo	20	40
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 38



INTERPRETACIÓN

En la figura observamos los datos de la pregunta C Calidad del servicio: Credibilidad y confianza: Esta EAP tiene horarios de trabajo convenientes para sus estudiantes, los cuales presentan al 44% mencionan, que están de acuerdo, el 40% indican que están totalmente de acuerdo y el 16% indican que es indiferente.

5.2 Análisis inferencial

Prueba de Normalidad

Tabla 39. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad de los estándares de calidad en la Eficacia del servicio de calidad						
		Baja		Promedio		Influencia
		Fi	%	fi	%	
Existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudio	Buena	8	53,3%	7	46,7%	,319 ,027
	Excelente	12	20,0%	12	80,0%	
	Promedio	5	61,1%	6	38,9%	
Oferta educativa	Buena	5	21,7%	18	78,3%	,190 ,196 ,604 ,000
	Excelente	7	87,5%	1	12,5%	
	Mala	10	87,5%	1	12,5%	
	Promedio	3	33,3%	5	66,7%	
Infraestructura y equipamiento	Mala	20	74,1%	7	25,9%	,020 ,186
	Promedio	5	9,5%	18	90,5%	
Líneas de Investigación	Buena	18	72%	18	72%	,020 ,186
	Excelente	5	20%	6	15%	
	Promedio	2	4%	1	4%	
Disponibilidad de docentes calificados	Buena	20	80%	20	80%	
	Excelente	4	16%	5	20%	
	Promedio	1	4%			
Servicios Educativos complementarios Básicos	Buena	8	32%	8	32%	
	Excelente	6	24%	7	28%	
	Promedio	11	44%	10	40%	
Mecanismo de inserción laboral	Buena	8	32%	7	28%	
	Excelente	7	28%	8	32%	
	Promedio	10	40%	10	40%	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos, se observa que p , el valor de la variable criterio de calidad, es mayor que 0.05, mientras que el valor dimensional de p es menor que 0.05; Por tanto, la variable de criterios de calidad tiene una distribución normal pero sus dimensiones no tienen una distribución normal. Por ser de nivel explicativa se empleó Chi cuadrado de Pearson

Contrastación de hipótesis general

Ha: Existe influencia de las condiciones básicas de calidad en la eficacia del servicio educativo de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Ho: No existe influencia de las condiciones básicas de calidad en la eficacia del servicio educativo de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Tabla 40: Contrastación de Hipótesis General

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,181 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	48,577	8	,000
Asociación lineal por lineal	33,238	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 11 casillas (73,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,12.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

Existe influencia de las condiciones básicas de calidad en la eficacia del servicio educativo de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021.

Contrastación de hipótesis específica 1

Ha: Existe influencia de la existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de educación en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Ho: No existe influencia de la existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de educación en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Tabla 41: Contrastación de Hipótesis Específica 1

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,521 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	34,407	6	,000
Asociación lineal por lineal	33,433	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,24.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

Existe influencia de la existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de educación en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Contrastación de hipótesis específica 2

- Ha: Existe influencia de la oferta educativa en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Ho: No existe influencia de la oferta educativa en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Tabla 42: Contrastación de Hipótesis Específica 2

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,499 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	38,271	8	,000
Asociación lineal por lineal	26,349	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 13 casillas (86,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,24.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

Existe influencia de la oferta educativa en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Contrastación de hipótesis específica 3

- Ha: Existe influencia de la infraestructura y equipamiento en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Ho: No existe influencia de la infraestructura y equipamiento en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Tabla 43: Contrastación de Hipótesis Específica 3

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,161 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	31,021	8	,000
Asociación lineal por lineal	28,942	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 11 casillas (73,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,24.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

Existe influencia de la infraestructura y equipamiento en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Contrastación de hipótesis específica 4

Ha: Existe influencia de las líneas de investigación en la eficacia de los servicios educativos de alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Ho: No existe influencia de las líneas de investigación en la eficacia de los servicios educativos de alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Tabla 44: Contrastación de Hipótesis específica 4

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,181 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	58,577	8	,000
Asociación lineal por lineal	27,238	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 11 casillas (73,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,12.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

Existe influencia de las líneas de investigación en la eficacia de los servicios educativos de alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Contrastación de hipótesis específica 5

Ha: Existe influencia de la disponibilidad de docentes calificados en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Ho: No existe influencia de la disponibilidad de docentes calificados en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Tabla 45: Contrastación de Hipótesis Específica 5

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,521 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	44,407	6	,000
Asociación lineal por lineal	33,433	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,24.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

Existe influencia de la disponibilidad de docentes calificados en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Contrastación de hipótesis específica 6

- Ha: Existe influencia de los servicios educacionales complementarios básicos en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Ho: No existe influencia de los servicios educacionales complementarios básicos en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Tabla 46: Contrastación de Hipótesis Específica 6

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,499 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	38,271	8	,000
Asociación lineal por lineal	27,149	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 13 casillas (86,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,24.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

Existe influencia de los servicios educacionales complementarios básicos en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Contrastación de hipótesis específica 7

- Ha: Existe influencia del mecanismo de inserción laboral en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021
- Ho: No existe influencia del mecanismo de inserción laboral en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

Tabla 47: Contrastación de Hipótesis Específica 7

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,161 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	41,031	8	,000
Asociación lineal por lineal	27,752	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 11 casillas (73,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,24.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

Existe influencia del mecanismo de inserción laboral en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al revisar las conclusiones de la influencia de los estados iniciales de superioridad en la calidad de la eficacia de los servicios en los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP, se evidenció una diferencia entre las causas de percepción de la eficiencia de los servicios educativos, siendo significativamente distintas de las que se tuvo por Boza & Solano (2016) en su tesis “Percepción de la calidad que tienen los estudiantes sobre el servicio que brinda la Unidad de Posgrado de la USMP, durante el periodo febrero y marzo del año 2016”, quienes llegaron a la conclusión, que se desempeñaron hondamente las perspectivas de los alumnos en correspondencia con el servicio educativo de la USMP, sin embargo, en nuestra investigación es ineludible reevaluar lo que si existe desde la apariencia de los estudiantes, en donde la calidad de la enseñanza, no cumple en totalidad sus expectativas, ya que en la Escuela de graduados de la UAP, Arequipa se han encontrado deficiencias en lo que a infraestructura, limpieza y bolsa de trabajo se refiere fundamentalmente.

En lo que a la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje se refiere, se hallaron los siguientes resultados, el 52% de los encuestados respondieron que es bueno, el 36% menciona que es muy bueno, y el 12% refieren que es regular; en lo que a la calidad académica de los docentes un 50% respondió que es bueno, el 10% menciona que es regular y el 40% refieren que es muy bueno; sobre la Calidad en los Recursos de Enseñanza – Aprendizaje, los resultados muestran que el 50% mencionan que es bueno, el 20% mencionan que es muy bueno y regular, y el 10% refieren que es deficiente; en lo que a conocimiento de los docentes sobre Instrumentos de Evaluación, se refiere que los resultados muestran que el 56% mencionan, que es buena, el 40% mencionan que es muy buena y el 4% que es regular; sobre la calidad de la Malla curricular que estudias en posgrado, los resultados muestran que el 48% menciona, que es buena, el 32% mencionan que es muy buena y el 20% que es regular, lo antes mencionado podemos contrastarlo con lo que señalan

Boza & Solano (2016) quienes en su tesis “Percepción de la calidad que tienen los estudiantes sobre el servicio que brinda la Unidad de Posgrado de la Universidad San Martín de Porras, durante el periodo mayo y junio del año 2016” mencionan que es imprescindible tomar otra evaluación lo que se está dando desde la perspectiva de los papas y estudiantes, en donde la enseñanza, no cumplen en su totalidad sus objetivos.

Los resultados demuestran que existe una influencia entre las estados iniciales de calidad y la superioridad del trabajo, lo cual podemos confrontar con lo que señala Cáceres (2018) quien en su tesis ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad y Recepción de Excelencia Laboral Académica en la Escuela de Ingeniería Industrial y Administración de Empresas Norbert Wiener 2018, se llega a la conclusión de que el nivel de la relación es medio con una correlación coeficiente de 0.548, es decir, al optimizar los procesos de condiciones Básicas, mejorará la percepción de la calidad del servicio universitario.

En lo que a Calidad del ambiente Académico: Interacción humana entre estudiante - estudiante, los cuales muestran al 68% que mencionan, que es muy buena y el 32% mencionan que es buena; Interacción humana entre estudiante - docente, los cuales muestran al 56% que mencionan, que es muy buena y el 32% mencionan que es buena y el 12% señalan que es regular, Interacción humana entre estudiante - Autoridades, los cuales muestran al 48% mencionan, que es regular, el 24% mencionan que es buena, el 16% señalan que es muy buena y el 12% señalan que es deficiente; Interacción humana entre estudiante - Secretarias, los cuales muestran al 44% mencionan, que es buena, el 36% mencionan que es muy buena y el 20% señalan que es regular e Interacción humana entre estudiante - Bibliotecario, los cuales muestran al 50% mencionan, que es buena, el 30% mencionan que es muy buena y regular y el 10% señalan que es deficiente. Lo cual podemos contrastar con lo que señala Aguirre (2017) que en su tesis *análisis de la superioridad de trabajo universitario desde la percepción de alumnos y de profesores en la universidad Católica Santa María, Arequipa 2017* llegó a las subsiguientes conclusiones, las discrepancias notables entre las clarividencias de los alumnos de las unidades educativas que previnieron en la investigación, fulguran que los atrevimientos y caudales cambiados por las jurisdicciones, los estudiantes son claramente valorados tanto en el ámbito judicial como en el material presentado en las experiencias de aprendizaje. Además, en las contradicciones de la clarividencia entre estudiantes y docentes, se señaló que los estudiantes son intérpretes que demandan la calidad de los servicios y la razón por la que son de cualquier institución educativa.

El grupo de docentes atribuyó un grado menor a la dimensión de comunicación y clima

organizacional en comparación con los hombres, y este contexto cubre una personalidad psicosocial favorable para ser juzgada en futuras investigaciones. Estos efectos pueden estar vinculados a una menor colaboración femenina observada en asuntos relacionados con el liderazgo y la comunicación en la vida de la empresa. Se puede argumentar que uno de los aportes trascendentales de la investigación es ofrecer un perfil más amplio y diverso a los miembros lo cual es perjudicial para la previsión de la calidad de los servicios universitarios, un constructo complejo e importante para mantener la supremacía de una institución educativa.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Los resultados de la dimensión objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudio, indican que el 48% la considera buena, el 32% muy buena y el 20% regular, por lo que se concluye que adecuados objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudio permiten eficacia del servicio educativo

SEGUNDA:

Los resultados de la dimensión oferta educativa en lo que se refiere al proceso enseñanza aprendizaje, el 52% considera que es buena, el 36% muy buena y el 12% regular; en lo que se refiere a la calidad académica de los docentes el 50% precisa que es bueno, el 40% que es muy bueno y el 10% que es regular; en lo que a la calidad en los recursos de enseñanza – Aprendizaje el 50% señala que es bueno, el 20% que es bueno y regular y el 10% que es deficiente; en lo que a conocimiento y aplicación de estrategias de enseñanza el 56% preciso que es bueno el 24% que es regular y el 20% que es muy bueno; en conocimiento de los docentes de Instrumentos de Evaluación el 56% indicó que es bueno, el 40% muy bueno y el 4% regular. Por lo que se concluye que una adecuada oferta educativa permite eficacia del servicio educativo.

TERCERA:

Los resultados de la dimensión infraestructura y equipamiento, en lo que a buena distribución de los ambientes se refiere el 46% señala que es bueno, el 26% que es regular, el 24% que es muy bueno y el 4% deficiente; en lo que a orden y comodidad se refiere el 48% señala que es bueno, el 32% que es muy bueno y el 20% que es regular; en lo que a estética e higiene el 44% señala que es bueno, el 36% que es regular y el 20% que es muy bueno; de Corredores amplios y seguros el 48% señala que es bueno, el 32% que es regular y el 20% que es muy bueno; en lo que a áreas verdes y jardines se refiere el 56% dice que es muy bueno, el 36% que es bueno y el 8% que es regular; de servicios higiénicos se señala que 32% precisa que es bueno, el 36% que es deficiente, el 24% que es regular y el 8% que es muy bueno, respecto a la seguridad y señalización del edificio y las aulas el 36% señala que es deficiente, el 32% que es bueno, el 24% que es regular y el 8% precisa que es muy bueno. Por lo que se concluye que adecuada infraestructura y equipamiento permiten eficacia del servicio educativo.

CUARTA:

Los resultados de la dimensión disponibilidad de los docentes refiere que el 100% son docentes a tiempo completo. Por lo que se concluye que contar una adecuada disponibilidad de docente permite eficacia del servicio educativo.

QUINTA:

Los resultados de la dimensión calidad de los mecanismos de inserción laboral, en lo que a demanda laboral actualizada se refiere el 40% señala que es regular, el 30% que es bueno, el 20% que es deficiente, 10% que es muy bueno; en Convenios y alianzas estratégicas el 44% dice que es regular, el 32% señala que es bueno, el 20% que es deficiente y el 4% que es muy bueno; a lo que se refiere con oficina y plan de seguimiento al graduado se señala que el 64% es muy bueno, el 24% que es bueno, el 12% que es regular; en lo que a Bolsa de trabajo virtual se refiere el 84% señala que es deficiente, el 12% que es regular y el 4% que es buena. Por lo que se concluye que adecuados mecanismos de inserción laboral permiten eficacia del servicio educativo.

SEXTA:

Los resultados de la dimensión líneas de investigación refieren que el 96% considera que si existen y el 4% que no. Por lo que se concluye que contar con adecuadas líneas de investigación permiten eficacia del servicio educativo.

SEPTIMA:

Los resultados de la dimensión a los servicios educacionales complementarios básicos, en lo que a Servicio de salud se refiere el 40% precisa que es regular, el 30% que es deficiente, el 20% que es bueno y el 10% que es muy bueno; al servicio sicopedagógico se refiere el 43% señala que es regular, el 30% que es deficiente, el 20% que es bueno y el 6% que es muy bueno; en disciplinas deportivas el 50% señala que es regular, el 30% que es bueno, el 20% que es deficiente; en lo que a Servicio social se refiere el 60% señala que es regular, el 30% que es bueno y el 10% es deficiente; en lo que a Material bibliográfico se refiere el 32% es regular y bueno, el 28% que es

deficiente y el 8% es muy bueno. Por lo que se concluye que brindar adecuados servicios educacionales complementarios permiten eficacia del servicio educativo.

OCTAVA:

Los resultados indican que existe influencia de las condiciones básicas de calidad en la eficacia del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de graduados de la UAP, Arequipa, por lo que se concluye que adecuadas condiciones básicas de calidad permiten la eficacia del servicio educativo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades de la Escuela de graduados de la UAP, Arequipa dar mayor difusión en su plataforma virtual sobre los objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudio de la Escuela de posgrado.
2. Que las autoridades brinden mejoras en la parte académica, practicas, investigaciones y propiedad intelectual a fin de mejorar la oferta educativa.
3. Que las autoridades de la Universidad Alas Peruanas realicen mejoras constantes de infraestructura y equipamiento, principalmente en lo que se refiere a servicios higiénicos, corredores, áreas verdes y jardines y seguridad y señalización del edificio y las aulas.
4. Que la parte académica, realice estudios para integrar las líneas de investigación acorde a lo dispuesto por el CONCYTEC y OCDE.
5. Que las autoridades fomenten la excelencia académica, retención de cuadros a fin de garantizar la disponibilidad docente, mediante incentivos laborales tales como cursos extrainstitucionales, pasantías, etc. estén en constante capacitación en lo que a recursos de aprendizaje e instrumentos de evaluación se refiere pues esto mantendrá siempre la calidad de los profesores de la Escuela de graduados de la UAP, Arequipa en lo que al proceso enseñanza aprendizaje se refiere.
6. Que las autoridades implementen y mejoren los servicios educaciones complementarios tales como área deportiva, asesorías, servicios de salud, material bibliográfico, entre otros, Así como realizar campañas, ferias o talleres que permitan mejorar el servicio educacional complementario básico, servicios de salud, servicio social y a la vez compra de Material bibliográfico actualizado
7. Que las autoridades implementen mejorar los mecanismos de inserción laboral, convenios y alianzas estratégicas y seguimiento al graduado y utilizando herramientas de gestión mediante el uso adecuado en su plataforma virtual en internet.

8. Que las autoridades deben realizar capacitaciones a los docentes sobre las condiciones básicas de calidad para mejorar la eficiencia de los servicios educativos de alumnos de la Escuela de graduados de la UAP, Arequipa.

BIBLIOGRAFÍA

- ALARCÓN MENDEZ, R.** (2003) Calidad en el profesorado universitaria. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- ALARCÓN NANCY Y RICARDO MÉNDEZ,** (2001) La Calidad y Productividad en el profesorado de la Preparación Universitaria Chile
- ANTEZANA ABARCA, NICOLÁS.** (2003) Técnica Europea de la Superioridad de la educación Arequipa –Perú
- CÉSPEDES GAMBOA, J.** (1992) Relación Humana en Educación. Editorial Aporte, Arequipa, Perú
- ESTRUCH ARGELAGA, J.** (1999) Praxis Pedagógicas. Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- FLORES BARBOZA, J.** (2003) La Satisfacción Educacional como Indicadores de la Superioridad de la Preparación Universitaria. Lima
- GALVIZ, G.** (2011). Superioridad en la gestión de trabajo. Recuperados de [http://www.uru.edu/fondoseditoriales/libro/pdf/superioridaddetrabajo/TEXTOS.%20Gerencias %20 del %20 Servicio. %20 1ra.Edic..pdf](http://www.uru.edu/fondoseditoriales/libro/pdf/superioridaddetrabajo/TEXTOS.%20Gerencias%20del%20Servicio.%201ra.Edic..pdf)
- GONZALES, T.** (2006). Gestiones de la calidades: Concepto, enfoque, modelo y sistema. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- LIZARRAGA FEBRES, JESÚS, CAMPOS TEJADA SAUL y BENEGAS ESQUICHE, MANUEL.** (1996) Herramientas de Aprendizajes Enseñanzas Universidad Católica de Santa María, Arequipa
- PLAZA, M.** (2002). Técnicas para la gestión de herramientas de la superioridad general: Aplicaciones a las empresas agroalimentarias. Recuperados de <https://www.eoi.es/es/savia/publicaciones/19209/modelos-para-las-gestiones-estrategicasde-la-superioridadgeneral-aplicaciones-alas-empresas-agroalimentarias>106

MORENO, MARÍA CAROLINA La Enseñanza en la Educación Superior un Análisis Social. Colombia.

NOWUINSKI JULIO, VILLAR HUGO. (1994) Educación en el concepto de calidad, Editorial Ateneo, BB.AA. Argentina

VEGA MIRANDA, A. (2003) Calidad de la Educación Superior. México

VILLEGAS, ALEXANDER (2012) Calidad de la Educación Universitaria y los Retos del Siglo XXI, Universidad Mayor de san Marcos. Lima, Perú

SUNEDU (2017) El Modelos de Licenciamientos y sus Implementaciones en Sistemas Universitarios Peruanos, recuperados de [http://www.untumbes.edu.pe/v2.0/superioridad/documento/CONDICION%20iniciales%20DE%20superioridad%20\(CBC\).pdf](http://www.untumbes.edu.pe/v2.0/superioridad/documento/CONDICION%20iniciales%20DE%20superioridad%20(CBC).pdf)

SUNEDU (2015) El Modelos de Licenciamientos y sus Implementaciones en el Sistema Universitario Peruano, recuperados de <https://www.sunedu.gob.pe/modelo-licenciamiento-institucional/>

ANEXOS

ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>Cómo influyen las condiciones básicas de calidad en la eficacia del servicio educativo de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP, Arequipa, 2021?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <p>¿Cómo influye la existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de educación en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?</p> <p>¿Cómo influye la oferta educativa en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?</p> <p>¿Cómo influye la infraestructura y equipamiento en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de las condiciones básicas de calidad en la eficacia del servicio educativo de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP, Arequipa, 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la influencia de la existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de educación en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021</p> <p>Establecer la influencia de la oferta educativa en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe influencia de las condiciones básicas de calidad en la eficacia del servicio educativo de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe influencia de la existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de educación en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021</p> <p>Existe influencia de la oferta educativa en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021</p>	<p>VI</p> <p>Condiciones básicas de calidad</p> <p>VD</p> <p>Eficacia del servicio educativo</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>La Investigación es de tipo básica fundamental; porque trabaja con la sociedad y la educación.</p> <p>Nivel Descriptivo Relacional</p> <p>Metodo:Hipotetico deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 50 estudiantes</p> <p>Muestra : Censal 50 estudiantes</p> <p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento:El cuestionario</p>

<p>¿Cómo influyen las líneas de investigación en la eficacia de los servicios educativos de alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?</p>	<p>posgrado de la UAP-Arequipa, 2021</p>	<p>Existe influencia de la infraestructura y equipamiento en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021</p>	
<p>¿Cómo influyen la disponibilidad de docentes calificados en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?</p>	<p>Especificar la influencia de la infraestructura y equipamiento en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021</p>	<p>Existe influencia de las líneas de investigación en la eficacia de los servicios educativos de alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021</p>	
<p>¿Cómo influyen los servicios educacionales complementarios básicos en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?</p>	<p>Analizar la influencia de las líneas de investigación en la eficacia de los servicios educativos de alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021</p>	<p>Existe influencia de la disponibilidad de docentes calificados en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021</p>	
<p>¿Cómo influye el mecanismo de inserción laboral en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021?</p>	<p>Determinar la influencia de la disponibilidad de docentes calificados en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021</p>	<p>Existe influencia de los servicios educacionales complementarios básicos en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021</p>	
	<p>Definir la influencia de los servicios educacionales complementarios básicos en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021</p>	<p>Existe influencia del mecanismo de inserción laboral en la eficacia de los</p>	

	Determinar la influencia del mecanismo de inserción laboral en la eficacia de los servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021	servicios educativos de los alumnos de la Escuela de posgrado de la UAP-Arequipa, 2021		
--	--	--	--	--

ANEXO N°02: INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO

La información que se recoja de este instrumento servirá para la validación de un trabajo de investigación, marque con una X la alternativa escogida. Gracias por sus colaboraciones.

1. - Calidad en las Líneas de Investigación

1.1.- ¿Cómo perciben las presencias de las características en los docentes?

<i>Características</i>	<i>Todos</i>	<i>En su gran parte</i>	<i>Mínimamente</i>	<i>Ninguno</i>
Los Docentes de la E. de Posgrado investigadores				
Existe en la E. de Posgrado un reg de Investigaciones presentadas				
Existe en la E. de Posgrado un reg de publicaciones				
Existe en la E. de Posgrado un cód de ética				

1.2.- ¿Cómo percibe la Disponibilidad de docentes?

<i>Conducción</i>	<i>Todos</i>	<i>Mayoría</i>	<i>Minoría</i>	<i>Ninguno</i>
Existe				
Docentes tiempo parcial				
Docentes tiempo completo				
Cantidad docentes con grado de maestro				
Cantidad de docentes con el grado de doctor				

1.3.- Calidad de los Servicios educacionales complementarios básicos

¿Cómo percibe el uso de los Servicios educacionales complementarios básicos?

<i>Herramientas Didácticas</i>	<i>Usa</i>	<i>No Usa</i>	<i>MB</i>	<i>B</i>	<i>R</i>	<i>D</i>
Servicio de salud						
Servicio sicopedagógico						
Disciplinas deportivas						
Servicio social						
Material bibliográfico						

Leyenda

MB = Muy Bueno **R** = Regular

B = Bueno **D** = Deficiente

1.4.- Calidad de los Mecanismos de inserción laboral

¿Cómo percibe los Mecanismos de inserción laboral?

<i>Instrumento</i>	<i>Muy Bueno</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Requiere mejora</i>
Demanda laboral actualizada				
Convenios y alianzas estratégicas				
Oficina y plan de seguimiento al graduado				
Bolsa de trabajo virtual				

1.5.- Calidad del proceso enseñanza – aprendizaje

¿Cómo calificaría de manera total el procedimiento enseñanzas – aprendizajes de la escuela de Posgrado?

a. Espectacular

b. Muy Eficiente

- c. Excelente
- d. Mas o menos
- e. Malo

1.6.- ¿Cómo calificaría la calidad académica de los docentes de la escuela de Posgrado?

- a. Espectacular
- b. Excelente
- c. Buena
- d. Más o menos
- e. Malo

1.7. Calidad en el Proceso enseñanza – Aprendizaje

<i>Instrumento</i>	<i>Muy Bueno</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Requiere mejora</i>
Calidad en los Recursos de Enseñanza – Aprendizaje				
Conocimiento y Aplicación de Herramienta de Enseñanza				
Conocimiento de los docentes de Instrumentos de Evaluación				
Carga Docente				

1.8.- ¿Cuál es el grado académico de sus profesores?

<i>Título / grado académico</i>	<i>Nº</i>	<i>Total</i>
Licenciados		
Maestría:		
Doctores:		

1.9.- Tipo de investigaciones y publicaciones realizadas por sus docentes:

<i>Investigaciones y publicaciones</i>	<i>Nº</i>	<i>Total</i>
<i>Investigaciones (Tesis)</i>		
<i>Investigaciones (Libros)</i>		
<i>Investigaciones (Ponencias)</i>		

1.10.- Cual es la experiencia profesional de tus docentes

<i>Experiencia Profesional</i>	<i>Institución</i>	<i>Tiempo</i>
Universidades		
<i>Institutos Superiores</i>		
<i>Colegios</i>		
<i>Tecnológicos</i>		

1.11.- Conoces la Malla curricular de la especialidad que estudias en posgrado :

- a. Si
- b. No

1.12 - Calidad del espacio educativo

¿Cómo percibe la calidad en la interacción humana entre los distintos estamentos

<i>Interacción humana entre</i>	<i>Excelente</i>	<i>Muy Buena</i>	<i>Buena</i>	<i>Regular</i>	<i>Mala</i>
Alumnos- alumnos					
Alumnos – profesor					
Alumnos – Autoridades					
Alumno- Secretaria					

Alumno – Bibliotecarios					
Alumno – huachiman					
Alumnos – profesor					

1.13.- ¿Cómo perciben las frecuencias de usos de los trabajos de soportes académicos?

<i>Trabajos / frecuencia</i>	<i>A</i>	<i>B</i>	<i>C</i>	<i>D</i>	<i>E</i>
- Bibliotecas					
- Hemerotecas					
- Redes					
- Doctor					
- Psicológicos					

A= Constantemente B= Con frecuencia C = Con regularidad D = A veces E = Nunca

1.14.- ¿Cómo percibe en su desarrollo personal y profesional la maestría y/o Doctorado?

- Piensa que su crecimiento como personas van de mínimos a máximos Sí No
- Siente que su crecimiento y como futuro magister o doctor va de menos a más Sí No
- Se siente realizado como estudiante de maestría o doctorado Sí No

1.15.- Calidad en la Infraestructura.-

¿En su acogida con respecto a la estructura del local de estudio, que propiedades tiene?

Característica	Global	Parcial	Nula
Distribución adecuada del espacio			
Organizado y cómodo			
Limpio y seguro			
Patios grandes y muy seguros			
Áreas de jardines y arboles			

1.16.- Cual es su apreciación sobre las propiedades de las clases

- a. Limpias
- b. Ordenadas
- c. Cómodas
- d. Ventiladas
- e. Espaciosas
- f. Iluminadas
- g. Espaciadas con Materiales Audiovisuales
- h. Todas las anteriores
- i. Otra: _____

1.17.- Cual es su percepción sobre los baños

- a. Adecuados
- b. Higiénicos
- c. Ventilación adecuada
- d. Su medida adecuada
- e. Con luz adecuado

1.18.- Respecto a la integridad y señalizaciones de la infraestructura y las clases enumere del 1 al 10 en secuencia de prioridad las propiedades principales que usted considere importantes a lograr la calidad de los trabajos académicos.

Característica	Puntaje
Herramientas de construcciones nobles y eficientes	
- Maquinas eléctricas con instalaciones adecuadas	
- Ubicación adecuada de extintores de fuego	
- Pasillos anchos, iluminados y espaciosos	
- Indicaciones en puertas y salidas	
- Servicio de vigilancia constante	

1.19.- Con respecto a las bibliotecas

Característica	Sí	No
-Construcción segura y eficiente		
- Maquinas eléctricas bien instalados		
- Presencia de extinguidores de fuego		
- Señalización en puertas y salidas		
- Cuenta con buscadores multimedia		
- Cuenta con servicios multimedia		
- Cuenta con los Libros suficientes de tu especialidad		
- La atención es adecuada		
- Cuenta con mesas y sillas suficientes		

1.20.- Como calificaría en forma global la infraestructura de la escuela

- a. Eficaz
- b. Excelente
- c. Buena
- d. Mas o menos
- e. Malo

INSTRUMENTO

EFICACIA DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado alumno: Responda este breve cuestionario (anónimo), con el fin de mejorar la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la UAP. Marque solo una opción de respuesta con una (X)

Nº	REQUISITO	TOTAL MENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La EAP cuenta con organizaciones de apariencias modernas y atractivas					
2	Las construcciones de la EAP a nuestras vistas son atractivas					
3	El trabajador de esta EAP tiene apariencia pulcra					
4	Los expedientes entregados (cartas, reportes) a simple vista son atractivas					
CONFIABILIDAD						
5	Cuando el individuo te prometen hacer algo en ciertos periodos, lo hace					
6	Cuando tienes un obstáculo se muestran intereses en solucionártelo					
7	El trabajador realiza bien el trabajo desde el inicio					
8	El trabajador termina el trabajo en el periodo prometido					
9	El trabajador se esfuerza por mantener tu expediente, registro sin equivocaciones					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	El personal te comunica cuando concluirá el servicio prestado					
11	En esta EAP se te ofrece un servicio puntual					
12	El trabajador de esta EAP siempre están dispuestos a apoyarle					
13	El trabajador de esta EAP siempre está listo para atenderte					
CREDIBILIDAD Y CONFIANZA						

14	La actitud del trabajador te muestra confianza					
15						
16	Te sientes seguro en tus trámites hechas en esta EAP					
17	El trabajador que da servicios en esta EAP son amables con usted El trabajador tiene entendimiento importantes para contestarte					
EMPATÍA						
18	El trabajador de esta EAP te atiende en forma personal					
19	Esta EAP tiene horarios de labor convenientes para sus alumnos					
20	En esta EAP se te ofrecen una atención en forma personal					
21	El personal se preocupa por los mejores intereses de sus alumnos.					
22	En esta EAP se entienden tus requerimientos específicos					

ANEXO N°03: FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto:
- 1.2 Grado académico:
- 1.3 Cargo e institución donde labora:
- 1.4 Título de la Investigación:
- 1.5 Autor del instrumento:
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención:
- 1.7 Nombre del instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :

VALORACION CUALITATIVA :

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

Firma y Posfirma del experto

DNI:

ANEXO N°04: COPIA DE LA DATA PROCESADA

3	U	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
4	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	
5	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	5	2	3	2	5	3	4	3	5	1	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	
6	3	5	3	2	2	3	2	3	2	1	3	4	4	2	3	5	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	
7	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	5	3	2	3	4	3	3	4	3	4	
8	5	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
9	6	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	3	2	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	5	5	4	5	5	4
10	7	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	5	4	3	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	
11	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2
12	9	1	3	5	5	4	2	3	1	4	2	4	5	2	3	1	5	2	3	1	4	5	4	2	2	1	3	1	4	2	3	5	1	4	3	3	2	1	5	3	4
13	10	5	1	4	3	5	3	2	5	5	5	3	2	1	5	3	1	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	4	5	5	3	4	3	5	3	1	1	2	3	3	3
14	11	5	1	4	1	3	5	3	5	5	4	3	3	1	4	3	1	2	2	2	2	5	1	4	1	3	5	3	5	5	4	4	2	1	4	1	1	4	1	1	1
15	12	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	1	5	3	1	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	2	
16	13	5	4	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	5	3	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1
17	14	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
18	15	3	2	3	1	1	3	3	4	3	2	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1
19	16	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
20	17	5	4	2	1	3	4	4	4	5	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	1	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	1	3	3	2	3	2
21	18	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	2	3	2	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
22	19	5	2	2	3	3	4	5	5	5	5	3	2	1	5	3	1	1	3	3	4	5	3	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	1	2	3	2	2
23	20	5	1	1	1	1	3	1	1	3	4	3	2	1	5	3	1	3	3	3	4	1	1	1	1	3	1	1	3	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
24	21	5	3	1	1	1	3	2	3	5	4	3	2	2	5	2	1	3	3	3	4	1	4	1	1	1	3	2	3	5	4	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1
25	22	4	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	2	1	1	2	1	1	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1
26	23	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4
27	24	2	2	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	1	3	5	2	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1

28	25	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2
29	26	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	5	3	1	5	5	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1
30	27	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	1	3	4	3	1	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2		
31	28	3	5	3	3	3	4	3	5	4	2	2	2	3	4	3	4	2	1	1	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	2	4	2	3	3	3	1	1	4	2	1	1					
32	29	4	3	3	3	3	4	3	5	4	2	3	3	3	4	5	3	3	1	4	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	2	4	2	3	3	3	1	1	4	2	1	1					
33	30	5	4	1	1	1	4	3	4	4	4	4	1	5	4	5	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	5	4	1	1					
34	31	5	3	1	1	1	4	3	4	4	4	5	1	3	3	4	1	4	4	1	3	1	4	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	5	4	1	1					
35	32	3	3	5	2	4	5	2	5	5	5	4	5	2	4	5	2	5	5	5	5	3	4	5	2	4	5	2	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	2	4	5	2					
36	33	3	4	5	5	3	3	5	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	3	4	2	3	5	5	5	3	5	5	3	4	2	5	5	2	5	5	5	5	3	3	5						
37	34	5	4	2	5	4	3	5	4	3	2	5	2	5	4	3	5	4	3	2	2	4	5	2	5	4	3	5	4	3	2	2	4	5	5	2	2	5	4	3	5						
38	35	5	5	5	5	5	2	2	5	3	4	4	5	5	5	2	2	5	3	4	4	2	4	5	5	5	2	2	5	3	4	4	4	3	5	3	5	5	5	2	2						
39	36	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5						
40	37	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3					
41	38	2	5	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	5	3	3	2	4	2	3	3						
42	39	3	3	4	3	5	2	3	3	5	3	2	4	3	5	2	3	3	5	3	4	4	2	4	3	5	2	3	3	5	3	4	5	4	3	2	4	3	5	2	3						
43	40	3	2	3	3	5	4	5	4	5	2	4	3	3	5	4	5	4	5	2	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	2	3	4	4	5	3	3	3	5	4	5						
44	41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2			
45	42	1	3	5	5	4	2	3	1	4	2	4	5	2	3	1	5	2	3	1	4	5	4	2	2	1	3	1	4	2	3	5	1	4	3	3	2	1	5	3	4						
46	43	5	1	4	3	5	3	2	5	5	5	3	2	1	5	3	1	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	4	5	5	3	4	3	5	3	1	1	2	3	3	3						
47	44	5	1	4	1	3	5	3	5	5	4	3	3	1	4	3	1	2	2	2	2	5	1	4	1	3	5	3	5	5	4	4	2	1	4	1	1	4	1	1	1						
48	45	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	1	5	3	1	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	2					
49	46	5	4	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	5	3	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1				
50	47	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2					
51	48	3	2	3	1	1	3	3	4	3	2	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1				
52	49	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2				
53	50	5	4	2	1	3	4	4	4	5	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	1	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	1	3	3	2	3	2						

ANEXO N° 05: CONSENTIMIENTO INFORMADO

(Debe ser redactado por el investigador de acuerdo a la estructura de su investigación y los principios éticos correspondiente)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

NO APLICABLE

PROPÓSITO DEL ESTUDIO

(Para que se va a realizar el estudio)

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN

(Metodología a seguir para la toma de información)

RIESGOS

(Riesgos que se podrían presentar para el que brinda información)

BENEFICIOS

(Beneficios que se podrían presentar para la institución del que brinda información). No representa ningún tipo de beneficio económico para el encuestado)

COSTOS

(Costos que se podrían presentar para el que brinda información). No representa ningún costo para el encuestado ni para su institución.

INCENTIVOS O COMPENSACIONES

(Incentivos o compensaciones que se le podrían dar a el que brinda información)

TIEMPO

(Duración de la toma de información)

CONFIDENCIABILIDAD

(Participación voluntaria y anónima, de ser el caso). Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando su estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen. En fe de lo cual firmo a continuación:

Apellidos y Nombres

DNI N° _____

ANEXO N° 06: AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZÓ EL TRABAJO DE CAMPO

Los cuestionarios fueron tomados vía whatsApp y google drive y contestados en forma voluntaria por los estudiantes, por lo que no se requirió autorización de alguna entidad para el trabajo de campo.

ANEXO N°07: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE TESIS



Yo Víctor Hermenegildo Villanueva Chávez con DNI 29479380 egresado del Programa de Maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, manifiesto lo siguiente:

Que el suscrito es autor de la tesis titulada Condiciones Básicas de Calidad y Eficacia del Servicio Educativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Alas Peruanas, Arequipa-2021

En muestra de lo cual firmo la presente declaratoria.

Víctor Hermenegildo Villanueva Chávez

DNI N° 29479380

