



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA**

**Factores determinantes de la calidad del servicio educativo en
una universidad de Andahuaylas, Región Apurímac, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Docencia Universitaria

AUTORA:

Leguia Reynaga, Rocio (orcid.org/0009-0008-2625-1138)

ASESORES:

Mg. Medina Gamero, Aldo Rafael (orcid.org/0000-0003-3352-8779)

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y Aprendizaje

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles.

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEDINA GAMERO ALDO RAFAEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Factores Determinantes de la Calidad del Servicio Educativo en una Universidad de Andahuaylas, Región Apurímac, 2024", cuyo autor es LEGUIA REYNAGA ROCIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 25 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDINA GAMERO ALDO RAFAEL DNI: 40882167 ORCID: 0000-0003-3352-8779	Firmado electrónicamente por: ARMEDINAGA02 el 07-08-2024 13:58:04

Código documento Trilce: TRI - 0834428



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LEGUIA REYNAGA ROCIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores Determinantes de la Calidad del Servicio Educativo en una Universidad de Andahuaylas, Región Apurímac, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
LEGUIA REYNAGA ROCIO DNI: 40476775 ORCID: 0009-0008-2625-1138	Firmado electrónicamente por: LLEGUIALE4 el 09-08- 2024 06:56:50

Código documento Trilce: INV - 1745769

DEDICATORIA

Dedico este trabajo al motor y motivo de mi vida, mi hija, Alondra Yusieng Aguilar Leguía. Quien me da fortaleza en cada paso que doy, por ella debo asentar el suelo para que pise seguro. Mi esfuerzo es por ti.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a mi madre, por apoyarme en los momentos indicados, a los amigos, que son la familia que uno elige, quienes han aportado con su granito de arena, mediante sus palabras y ánimos para seguir batallando en esta vida llena de obstáculo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad de los asesores.....	ii
Declaratoria de originalidad de la autora.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	17
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIA.....	49
ANEXO.....	56

Índice de figuras

Figura 1. Red semántica proceso educativo.....	29
Figura 2. Red semántica cultura de calidad.....	35
Figura 3. Red semántica función del Estado.....	41

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar los factores determinantes de la calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024. La metodología fue de tipo básica, enfoque cualitativo, nivel descriptivo y diseño fenomenológico hermenéutico. Para la recopilación de información se utilizó la técnica de entrevista y análisis documental; como instrumento, la guía de entrevista, el cual fue aplicado a una muestra de 10 personas (docentes, estudiantes y egresados). El resultado obtenido fue que algunos factores que determinan la calidad del servicio educativo son: el proceso educativo, cultura de calidad y la función de Estado, que coadyuvan en la obtención de calidad educativa. Se concluye que los factores internos, como el factor humano, facilita la construcción de los lineamientos de una universidad, quienes cumplen el papel fundamental de formar profesionales, con capacidades y competencias necesarias para asumir retos a futuro. Por otro lado, existen factores externos que brindan las condiciones de infraestructura, logística y normativa, como el Estado. Lo mencionado ha sido enmarcado dentro del ODS 4, que brinda lineamientos para la obtención de educación de calidad, equitativa e inclusiva para de esa manera acortar las brechas de pobreza en el país.

Palabras clave: Calidad educativa, proceso educativo, cultura de calidad, función del Estado.

ABSTRACT

The objective of this research work was to analyze the determining factors of the quality of the educational service in a university in Andahuaylas, Apurímac region, 2024. The methodology was of a basic type, qualitative approach, descriptive level and hermeneutical phenomenological design. For the collection of information, the technique of interview and documentary analysis was used; as an instrument, the interview guide, which was applied to a sample of 10 people (teachers, students and graduates). The result obtained was that some factors that determine the quality of the educational service are: the educational process, quality culture and the function of the State, which contribute to obtaining educational quality. It is concluded that internal factors, such as the human factor, facilitate the construction of the guidelines of a university, which fulfill the fundamental role of training professionals, with the necessary skills and competencies to assume future challenges. On the other hand, there are external factors that provide the conditions of infrastructure, logistics and regulations, such as the State. The aforementioned has been framed within SDG 4, which provides guidelines for obtaining quality, equitable and inclusive education in order to reduce poverty gaps in the country.

Keywords: Educational quality, educational process, quality culture, role of the State.

I. INTRODUCCIÓN

La temática calidad en el aspecto educativo es bastante amplio y muy tratado por muchos investigadores debido a la importancia que tiene la educación como generadora de profesionales con capacidades de solucionar problemáticas sociales y capaces de dirigir naciones hacia un desarrollo óptimo, tal como sucede en países europeos, asiáticos y muchos países latino americanos, donde pusieron a la educación como pilar fundamental de desarrollo, y esto se debe a la conjunción de diversos elementos, tal como docentes capacitados, infraestructura adecuada y los diversos programas en la educación (Alvarado *et al.* 2016).

Ese interés por la mejora educativa se sostiene en el Objetivo de Desarrollo Sostenible - ODS, que traza como consenso internacional dentro de los 17 objetivos una educación de calidad, sustentada en mejorar las condiciones adecuadas para el estudiante. Por otro lado, plantea acortar las brechas del poco acceso a la educación, las mismas que deben estar al alcance de todos los sectores estudiantiles. Asimismo, el ODS tiene un objetivo mayor que es acabar con la pobreza a nivel mundial, y la educación es un pilar fundamental para contribuir en ello (Naciones Unidas, 2018).

Yarlequé *et al.* (2022), mencionan que, en estos tiempos donde la globalización tiene como objetivo integrar y unificar acciones en torno a la economía, la política y la cultura, la calidad de los servicios educativos, son afectados, debido a los cambios en la tecnología, en el plano económico y por supuesto dentro de la ciencia. Es así que, al hablar de calidad del servicio educativo, se alude a las diversas estrategias que recurren las universidades a fin de posesionar a sus estudiantes y egresados para que tengan mayores ventajas competitivas.

Lampert (2003), refiere que, países asiáticos, sobre todo, han redefinido los destinos de la educación, implementando estrategias desde el Estado, quienes han destinado recursos para solucionar la crisis y pobreza. Ello significó atender las necesidades educativas aprovechando las fortalezas como el avance tecnológico y la innovación tecnológica que crece de manera acelerada. Para ello, se trabajó en la consolidación de la autonomía del docente, reforzar la gestión educativa, integrar actividades del desarrollo humano y compartir información científica con otras

universidades, que fue de gran ventaja para los estudiantes.

En ese sentido, muchos autores hablan sobre el tema, tal como Mejía *et al.* (2015), quienes plantean debatir en torno a la formación con calidad en el siglo XXI en un contexto internacional, rescatando los éxitos y posicionamiento de universidades de otros continentes, pero sin dejar de lado las realidades propias que tiene cada país y haciendo participativa a todos los actores sociales.

En el ámbito nacional, la educación universitaria peruana tiene grandes avances desde el proceso de Licenciamiento, que ha normado y regulado el quehacer académico y está trabajando en fortalecer la calidad educativa. En ese sentido, Gonzáles (2023), menciona que hay una sobrepoblación de profesionales que no han logrado obtener un empleo después de egresar de una universidad, esto se debe a la baja calidad educativa y la pobreza existente en el país. Por ello, precisa que es necesario trabajar por una educación pertinente que aporte en aminorar la pobreza y desigualdad. Para esto, se debe tener una mirada de cuán rentable son las carreras y la calidad que tienen estas en su aplicación profesional.

En 1996, se aprobó el Decreto Legislativo N° 882, con el cual se dio facilidades para la creación de nuevas universidades con fines lucrativos. Este hecho se tiene que analizar minuciosamente, ya que no necesariamente es correcto decir que, mientras más universidades existan en un país, mejorará la calidad educativa, por el contrario, hemos visto a lo largo de estos casi 28 años cómo la calidad educativa ha bajado considerablemente.

Sobre este postulado, Flores y Paredes (2020), refieren que las carreras creadas obedecen a las ganancias que genera el mercado, por el contrario, se ha dejado de lado a la ciencia, la tecnología y a las carreras de las ciencias humanas. Los autores ratifican que el afán de lucro es el principal motivo para la creación de muchas universidades, lo cual ha causado el bajo nivel académico y es esa la principal debilidad que tiene el país, a pesar de los esfuerzos que realiza la SUNEDU durante el proceso de Licenciamiento de universidades.

Bajo ese contexto, Huapaya (2019), plantea estudiar la gestión por etapas de la calidad educativa en el Perú, la misma que tiene como objetivo lograr la calidad de los servicios en todos los ámbitos estatales, principalmente en el sector educativo, donde debe coadyuvar toda la comunidad que interviene en la formación

estudiantil, a fin de lograr la complacencia del cliente o en este caso del usuario, que deviene de la sumatoria del esfuerzo de todos los intervinientes en la búsqueda y obtención de la calidad.

En el contexto local, se ha podido evidenciar que la calidad del servicio educativo en diversas casas de estudio, tienen falencias y debilidades, por ello, dicha calidad depende de la innovación que cada docente plantee en el aula. De acuerdo a Tinta (2019), menciona que, “los docentes no podemos seguir trabajando con los mismos enfoques, recursos, materiales y metodologías; es decir, con el mismo estilo previamente definido de hace tres décadas aproximadamente, que finalmente suele terminar en una cuestión memorista, repetitiva y libresca”.

Existen diversos factores que contribuyen para evidenciar un servicio educativo de calidad en una institución superior. A partir de la experiencia y observación, hemos identificado los siguientes elementos, que ayudan a mejorar la calidad educativa: manejo de enfoques integrales acorde a su realidad, infraestructura adecuada, implementación con tecnologías de la información, liderazgo de los representantes de las instituciones educativas, clima laboral, capacitación constante de los docentes, valoración y reconocimiento a la labor docente

Con las referencias señaladas líneas arriba, es necesario trabajar el tema propuesto en torno a la calidad, para ello, se ha planteado la siguiente pregunta general ¿Cuáles son los factores determinantes de la calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas región Apurímac, 2024? De igual manera, traemos a colación las siguientes preguntas específicas, ¿Cómo se gestiona el proceso educativo para obtener calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024?, ¿Cómo se presenta la cultura de calidad en la calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024? ¿Cuál es el papel del Estado para brindar calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024?

La investigación se enfoca en el término de calidad, en ese sentido, para la justificación teórica se recurre a los teóricos que trabajan dicho concepto, los mismos que son Edwards Deming, Joseph Juran, Kaoru Ishikawa y Philip Crosby. Sin embargo, recurriremos a Ishikawa como principal referente para que nuestra

investigación tenga un soporte teórico. Por ejemplo, Ishikawa menciona que hablar de calidad es hacer referencia al producto, y en el caso de nuestra investigación, es con la población educativa, donde intervienen todos los actores y nuestro principal producto es el capital humano que resulta gracias a una educación de calidad.

Asimismo, el autor habla de calidad del servicio. En esa lógica el servicio será brindado por una plana de docentes y dirigido por la parte administrativa, quienes deberán tener las condiciones y brindar esa educación de calidad. Del mismo modo, Ishikawa, considera que, para tener un producto de calidad, será preciso que todos los intervinientes en una empresa o institución logren brindar ese servicio de calidad.

Respecto a la justificación metodológica, está planteada con el enfoque cualitativo, en ese sentido, el artículo de Quecedo y Castaño (2003), refieren que este enfoque brinda datos descriptivos, quiere decir que el investigador describe a raíz de la versión dejada por las personas en las entrevistas realizadas, además analiza el contexto social. Los autores recurren a Taylor y Bogdan (1986), quienes sintetizan al enfoque cualitativo de la siguiente manera: en principio, la investigación cualitativa es inductiva, se investiga en un contexto. Así como las personas son entendidas en la perspectiva holística, el investigador no interviene ni influye en la información brindada por el entrevistado o por el objeto de estudio, en ese sentido, se aparta de sus creencias o sus posturas ideológicas, considerando que todas las perspectivas son importantes.

Para la justificación práctica de este trabajo, se busca identificar qué factores determinan y logran la calidad en el servicio educativo, para ello será importante investigar el conjunto de actores que ayudan en el desempeño de los alumnos, con el objetivo de contribuir e identificar las debilidades o falencias del sistema educativo universitario, sobre todo en esta parte de la región, donde se evidencia que el sector de egresados carece de herramientas suficientes para desempeñarse profesionalmente en los distintos estamentos estatales.

El objetivo general busca analizar los factores determinantes de la calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024. De igual manera, se ha planteado los siguientes objetivos específicos: explicar

cómo se gestiona el proceso educativo para la obtención de calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024. Identificar la cultura de calidad en la calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024. Describir la función del Estado en búsqueda de calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024.

Finalmente, se debe mencionar que, debido al enfoque metodológico cualitativo, se prescindirá de la formulación de hipótesis, tal como sustenta Amaiquema *et al.* (2019), en este tipo de investigación no se supone de manera previa, a diferencia de la investigación cuantitativa, donde por el contrario se indaga, analiza e interpreta una realidad social, la cual, no es medible. Sin embargo, otros autores, consideran que sí se podría considerar válido, ya que le da una orientación a la investigación, aun así, no es una obligación usarlo.

Para sustentar el presente trabajo de investigación, se tomará los siguientes artículos científicos que servirá como antecedente internacional. En ese sentido, Espino *et al.* (2023), realizan una revisión profunda de cómo se desarrolla la calidad educacional, que plantea como objetivo analizar la literatura existente sobre el desarrollo de la calidad educativa en el ámbito de la educación superior en Latinoamérica. Como metodología utilizó la técnica de revisión sistemática PRISMA. Dicho trabajo de investigación tuvo como resultado mostrar un panorama general de las prácticas para lograr la calidad educativa, tal como dar la importancia del planteamiento de habilidades de competitividad y desarrollo de programas de alineación humanística y responsabilidad social.

Respecto a la conclusión que el autor ha llegado, menciona que es necesario lograr la calidad educativa, la misma que implica una ardua tarea que requiere la implementación de políticas y estrategias que busquen la excelencia académica, mejoramiento constante y la innovación.

En esa misma búsqueda de la calidad en la educación, Santana y Santana (2021), analizan los nuevos enfoques de calidad en Ecuador, para ello, formula como objetivo responder a los siguientes cuestionamientos: ¿cómo se concibió en el Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas – 2019 el principio de calidad definido en la LOES del año 2018? La metodología que

utilizan los autores es netamente cualitativa y recurre al análisis de los documentos y entrevista como principal técnica de investigación.

Como resultado del trabajo, plantean que las diferentes instituciones que intervienen para otorgar una acreditación a las universidades ecuatorianas, como el Concejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior – CACES, plantea que el Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas – MEEUEP del año 2019, se cimienta sobre las bases de nuevos enfoques que hablan de calidad, la misma que está expresada en la Ley Orgánica de Educación Superior – LOES y tiene como principios fundamentales la comprensión del medio universitario, la valoración de la docencia universitaria con bases investigativas e innovadoras, dichos docentes deben estar vinculados con la sociedad.

En conclusión, lo autores refieren que, la apertura de calidad planteada en la LOES de Ecuador, que es un conjunto de principios concebido por las CACES, las mismas que son de estricto cumplimiento tal como el modelo de evaluación requiere. En ese sentido, la estricticidad para el cumplimiento de la calidad educativa es urgente y necesario dentro de la institución superior.

Orosco *et al.* (2009), Hortiguera *et al.* (2016) y Pérez (2023), presentaron los presupuestos teóricos más representativos y de mayor coincidencia en torno al concepto de calidad educativa, en ese sentido, el objeto de dicha investigación fue proponer que las políticas educativas estatales y la democracia participativa, inclusiva, coadyuvan en el resultado en calidad del servicio educativo. Sobre la metodología, trabajaron el enfoque cualitativo, con un diseño hermenéutico, donde se revisa todo el sustento teórico que refiere sobre calidad educativa.

Los resultados que los investigadores arriban en el trabajo fue, la conjunción de la interacción de todos los actores sociales permite lograr una calidad educativa, que estén sujetas a las necesidades de los diferentes contextos educativos que se acodician a la realidad, así como acoger las expectativas de toda la población que interactúa en una institución educativa. Como conclusión, construir una educación de calidad es iniciar con el reconocimiento de las distintas propuestas que trabajen con el objetivo de mejorar la calidad educativa, que debe ser participativa, inclusiva, democrática y donde los actores sociales plasmen sus expectativas con

compromiso y esfuerzo. Quiere decir, que es un trabajo en conjunto y articulado.

Por su parte, Pérez (2023), dentro del objetivo de su trabajo de investigación, busca que se reflexione sobre temas relevantes en el ámbito educativo moderno, específicamente plasmando la preponderancia de la pertinencia, la calidad educativa medida a través de indicadores y la innovación en la educación superior. El método investigativo es de tipo cualitativo, para ello, revisó gran cantidad de material de la literatura sobre el tema y puso su aporte personal mediante un análisis crítico de los tres componentes mencionado en el objetivo de su investigación.

El resultado del trabajo fue que el hecho de abordar estos tres puntos principales para la educación, ha permitido dimensionar como un todo y entender como un proceso que ha coadyuvado en el progreso humano de manera integral y su vinculación con la sociedad. Respecto a la conclusión del trabajo, las tres sub categorías presentadas; pertenencia, calidad e innovación son elementos que codependen en la educación actual, por tal motivo, se debe garantizar su valor, ser monitoreado y dinamizado durante todo el proceso educativo.

Escobar *et al.* (2021) y Vincenzi (2013), plantean que se debe trabajar la integralidad de las personas en torno a la educación como fuente generadora de conocimiento. Asimismo, mencionan que se debe reposicionar la función investigadora en las casas de estudio, por lo que consideran que es el eslabón principal que logra la calidad educativa. En ese sentido, la temática de estudio es provocar una resignificación de la investigación en el distrito 8 de Ecuador, contribuyendo a mejorar la calidad de la educación.

Respecto al método de investigación, es el cualitativo y hermenéutico, para lo cual, recurrieron a la técnica de entrevistas tanto a docentes y directores. Los resultados a los que arribaron refieren que la humanidad se encuentra en constante cambio, para lo cual, optan por formarse como profesional con fines y objetivos netamente de contribuir en la mejora de vida y la forma de lograr ello, es cómo lo demuestra en su labor profesional, teniendo como principal indicador la investigación.

Los autores llegan a la conclusión que, a partir de los resultados de las entrevistas, tienen una información general respecto al conocimiento científico, que

refleja la construcción inicial y que esa investigación debe estar vinculada y estrechamente relacionada con el resultado del aprendizaje.

En un artículo referente a la gestión educativa, que habla sobre la importancia para lograr calidad educativa, que es de Álvarez *et al.* (2013), que se complementa con el trabajo de Lule *et al.* (2023), este último trabajo se tomará como antecedente nacional, porque tiene mucha similitud en el análisis y la conclusión de Álvarez.

Entonces, el trabajo de Álvarez tiene por objetivo reflexionar sobre la gestión educativa en los niveles pedagógico, organizacional, comunitario y administrativo, con el que se busca articular todas ellas a fin de obtener el buen funcionamiento de las universidades. La metodología que utilizan tiene un enfoque descriptivo, la información la obtuvieron de la observación participativa, entrevistas a docentes y varias áreas sumativas y objetivas de la Universidad Autónoma Indígena de México.

El resultado del trabajo señaló que el 75% de las personas entrevistadas dijeron que la universidad ha sufrido cambios significativos en el proceso de gestión. Sin embargo, también se resalta que se debe mejorar el compromiso de los directivos con el proceso, fortalecer el trabajo en equipo y las políticas participativas, mejorar la comunicación interna, la misma que debe ser rápida y efectiva. Finalmente, se debe fortalecer la capacitación al docente.

La conclusión a la que llegan los investigadores ratifica la importancia de participar durante todos los procesos de gestión que las instituciones educativas plantean a fin de lograr la calidad, toda vez que, la educación aporta en el desarrollo del país y todos los miembros de la comunidad educativa son llamados a la solución de problemáticas sociales, ya sea mediante los trabajos de investigación que proyecten alternativas de cambio y mejora.

Tamayo (2020), por su parte refiere sobre la gestión del conocimiento en los procesos de calidad de la educación superior, a partir de ello, plantea como objetivo, promover la reflexión teórica entre los modelos de gestión del conocimiento y calidad educativa universitaria en el Ecuador. Para ello, recurre a la metodología cualitativa y no experimental basada en el análisis documental y también recurre a la observación.

El resultado a partir de la investigación arroja que, la calidad en las universidades será proporcional a la capacidad de respuesta de esta a los retos planteados en estos tiempos, donde el avance tecnológico prima y permite entrelazar la información en tiempo real. Y, esta gestión de conocimiento es indispensable para que las instituciones mejoren y se adapten al entorno y logren esa capacidad de respuesta ante cualquier problemática.

Respecto a la conclusión, la calidad educativa acorta las brechas de desigualdad que aún existe en la sociedad por ello, es preciso fortalecer la producción científica y promover la investigación a fin de lograr profesionales con capacidades y competencias, sobre todo con calidad humana.

Como antecedente nacional, tenemos el siguiente artículo; Lule *et al.* (2023), en el que trabajan la gestión educativa como factor clave en la calidad educacional. Plantean como objetivo de investigación aproximarse a la comprensión de la gestión educativa como eje principal que logra la calidad educacional. La metodología recurrida fue la revisión documental.

En los resultados se identificaron tres categorías de análisis. La primera, refiere sobre la gestión educativa, que es la principal clave para llevar servicio de calidad a la sociedad o comunidad. La segunda, la gestión educativa como elemento principal que debe llevar atención precisa ante las necesidades de la población. La tercera, la gestión educativa que debe ser la amalgama entre saber liderar institucionalmente con la práctica docente y el aprendizaje.

Respecto a las conclusiones, mencionan que las tres categorías estudiadas, tienen relación y características comunes. Su principal relación es que requieren transformar el contexto social y el contexto de los alumnos, que busca lograr la emancipación racional, principalmente de los estudiantes, generando de esta manera una educación de calidad, democrática con justicia social.

Vargas *et al.* (2022), en su trabajo de investigación sobre calidad de servicios educativos, plantea como objetivo, generar un análisis mediante una revisión sistemática sobre la calidad de los servicios en los centros de formación superior. Tiene una metodología cualitativa, de revisión sistemática PRISMA. En la revisión de la literatura para este tema, se halló 14 artículos sobre calidad educativa del aprendizaje, 12 artículos de liderazgo y calidad educativa, 9 artículos de innovación

y calidad educativa y 10 artículos del impacto de la calidad educativa.

El trabajo concluye mencionando que existen muchos factores que dañan la calidad educativa, estos podrían ser el financiamiento, la capacitación adecuada de los docentes, participación activa de estudiantes, un plan de estudio pertinente, entre otros.

Hablar de calidad en el tema educativo, implica hacer referencia de muchos aspectos. En este caso, con el siguiente artículo de Montenegro (2020), tiene una visión desde el estudiante sobre a calidad en la docencia universitaria, para lo cual, ha formulado como objetivo, construir una noción de calidad de la docencia universitaria a la demanda de los destinatarios de los servicios: los estudiantes, a partir de sus opiniones y percepciones. La metodología que utilizó fue explicativa y descriptiva, vale decir, mixta, de corte transversal, como de tipo fenomenológico hermenéutico.

Los resultados al cual ha llegado, es que un 90% de estudiantes encuestados dijeron que, para tener una casa de estudios de calidad, se debe tener profesores de calidad, asimismo, el resultado señala que estos docentes que muestren calidad, deben mostrar dominio en cuatro dimensiones. Por ejemplo, en la dimensión de dominio del tema, manejo de una metodología, la dimensión científica, y fortalecido con la dimensión de la ética. Estos resultados, han sido fortalecidos con la revisión de literatura del tema, la mismas que ha reforzado a las encuestas realizadas.

Entonces, la conclusión final de esta investigación arrojó que, una institución de formación universitaria de calidad debe tener docentes calificados. Por otro lado, se debe contar con una buena infraestructura, el equipamiento correcto y óptimo, sobre todo, una universidad debe producir conocimiento científico.

Con relación al marco referencial científico de esta investigación, se tomará en cuenta a los principales teóricos. Previamente, se debe mencionar que en este trabajo se presenta una sola categoría y se plantea tres sub categorías, sin embargo, en el desarrollo de la investigación se podría incorporar otras sub categoría que le den mayor peso y sustento al trabajo.

La categoría en esta investigación es la calidad educativa. Barrios (2023),

trae a colación los aportes de los principales teóricos que sentaron las bases en el estudio de la calidad, tal es el caso de Deming, Juran, Ishikawa, Crosby y Feigenbaum, conocidos como los padres o maestros de acuerdo a la visión de diversos investigadores en lo que se refiere en términos de calidad.

Deming en 1988, planteó la táctica de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, llamado el Ciclo de Deming; planificar, hacer, actuar y verificar. Asimismo, para lograr la calidad total, Deming propone cumplir 14 factores que tienen carácter universal; tener una visión de futuro, adoptar la filosofía de calidad, entender la necesidad de inspeccionar, detectar problemas y solucionar, capacitación en el trabajo, fomentar el liderazgo, fomentar la eficacia, y demás factores muy importantes para lograr la calidad (Gonzales *et al.* 2020).

Por su parte Juran en 1993, consideró que el éxito de la calidad es implicancia de todos los actores que intervienen en una empresa, para lo cual, plantea 10 puntos para la mejora de la calidad, entre ellas se resaltarán las principales como; generar conciencia en la oportunidad de mejora, tener metas trazadas, capacitaciones de manera constante, resolver problemas con proyectos, monitorear constantemente el proceso, entre otros que conjugan en el logro de la calidad.

Por otro lado, Ishikawa (1960), propuso la teoría denominada el diagrama causa – efecto o espina de pescado, que utilizó para identificar las probables causas de un problema latente. Con este diagrama o la espina de pescado se plantea dar solución en equipo, es una herramienta que coadyuva en la mejora continua, mediante el análisis en equipo.

Crosby (1996), crea el concepto de “relación del cliente con el proveedor”, así como también crea el concepto de “cero defectos”. Para tener calidad se debe trabajar en la prevención, mas no en la solución de los problemas. Difiere de las posturas de Deming y Juran, planteando que es prioritario trabajar en la motivación y planificación. En ese sentido, sostiene que la calidad es gratuita, siempre y cuando si se invierte en la prevención, la detección del problema y su corrección.

Feigenbaum (1991), trabajó el enfoque del control de calidad total, que buscó integrar todos los esfuerzos de los miembros de una empresa o agrupación a fin de orientar para lograr la meta, mantener y mejorar la calidad.

Como se observa, los planteamientos de los principales teóricos que han tratado el tema de calidad están enfocados en su totalidad en el campo empresarial o económico. Sin embargo, sentaron las bases para redefinir la calidad en la infinidad de campos que se podría requerir. Por ejemplo, lo que interesa en este trabajo de investigación es tratar la calidad en el sector educación, quiere decir, se requiere investigar los factores que intervienen o determinan para obtener calidad en el servicio que se brinda en la educación.

Bolaño y Gonzáles (2023), definen a la calidad educativa como un concepto que tiene muchas dimensiones, que es necesario articular y conjugar diversos factores que dependen uno del otro, los mismos que deben ser tratados de manera integral y estratégica para lograr dicha calidad educativa. Los autores, refieren que estos factores diversos son; económico, inclusión y diversidad, la organización, políticas públicas, gestión y competencia pedagógica, investigación, infraestructura, organización, respuesta oportuna, innovación, aseguramiento del aprendizaje y el currículo.

Martínez *et al.* (2020), realizan estudios sobre calidad desde una perspectiva socioformativa, donde plantean que dicho término, ha pasado del punto de vista organizacional hacia el sector educativo. Esto tiene un sustento a partir del análisis y revisión bibliográfica del proceso evolutivo de la calidad, sobre todo en lo que corresponde a la educación, donde antiguamente se brindaba a un sector de la clase social y con el transcurrir del tiempo, con la complejidad y necesidad de la sociedad, se ha masificado.

Entonces, desde la visión socioformativa como trabajan los autores, la calidad educativa es el nivel en que las naciones, instituciones o sistemas educan a los ciudadanos, con capacidades para identificar, analizar, interpretar y argumentar la problemática contextual, ya sea dentro de su comunidad o desde un enfoque político – económico, con sentido crítico, creativo, con pensamiento complejo capaz de articular a todos los actores tal como estudiantes, científicos, directivos, docentes, políticos y otros sectores quienes logran ser el conjunto de intervinientes para lograr la calidad educativa.

Para los autores, los conceptos de calidad están inmersos dentro del discurso de las políticas educativas, las mismas que son parte de las acciones y

decisiones que tienden a lograr cambios dentro del sistema educativo.

Ninahuamán (2023), trabaja la fundamentación epistemológica de la calidad educativa, para ello refiere que, según la Teoría Fundamentada, se expresa la teoría formal sustantiva en torno a la calidad educativa, y según la investigación, este término tiene una fundamentación epistemológica, que es el proceso teórico y práctico que pretende obtener resultados de satisfacción con objetivos claros a fin de buscar la solución de problemáticas sociales, se debe tener en cuenta la estructura de la currícula, los recursos con el que se cuenta y todos los procedimientos pedagógicos que se aplica.

Díaz *et al.* (2023), plantean que es necesario tener en cuenta las consideraciones filosóficas para entender la calidad educativa. En ese sentido, recurren a (Kanetkar, & Bhusari, 2021), (Sharma *et al.*, 2021) y (Flores, 2016), quienes tienen definiciones diversas, sin embargo, confluyen en que la calidad educativa debe tener todas las condiciones favorables que le permita al individuo desarrollarse y desempeñarse en su entorno de manera competente.

La base teórica o filosófica para entender la calidad educativa, debe estar sustentada en los postulados del paradigma conductista, cognitivista, ambientalista y constructivista, que tienen puntos semejantes, que es brindar calidad educativa. Sin embargo, los investigadores refieren que, en el contexto actual, el paradigma constructivista es lo más pertinente, debido al avance tecnológico. Dicha corriente filosófica expone al alumno como el centro de todo el proceso del aprendizaje y, el profesor es quien brinda todas las herramientas requeridas por el alumno para que construya su propio aprendizaje, quiere decir, el docente es un mediador de todo este proceso.

Rodríguez (2010), conceptualiza calidad educativa desde el punto de vista histórico cultural, que fue propuesta por Vygotski (1978), refiere que la conciencia se forma, pero también se transforma mediante un proceso continuo de actividades que las personas realizan, dichas actividades se realizan con herramientas y signos que fueron creados culturalmente y estas, a su vez, están ubicadas en un momento histórico. Para el autor, las herramientas son los conceptos científicos que tiene muchas utilidades como para comunicar, para ordenar y dar forma al pensamiento que posteriormente logrará solucionar problemas.

Respecto a la sub categoría proceso educativo, se entiende como una secuencia de actividades que se encuentran muy relacionados e interactúan unas con otras. En suma, son todas las actividades o tareas que las instituciones educativas realizan. En este proceso educativo se evalúa el proceso del aprendizaje, el método de enseñar, las estrategias que se tiene para la comunicación con los estudiantes, la gestión de personal docente, el funcionamiento del sistema administrativo y por supuesto, el presupuesto.

Veloz (2023), menciona que, para el desarrollo de los procesos educativos será preciso tener una mirada en retrospectiva hacia las practicas desarrolladas en el pasado, con el objetivo de centrarse en el presente, corregir y reflexionar en grupo a fin de tener mejores resultados y lograr los objetivos institucionales. Para el seguimiento de todos los procesos, se requerirá la participación de los intervinientes en el proceso educativo, quiere decir, los estudiantes, docentes, directivos y demás profesionales vinculados en la educación.

Por otro lado, Veloz (2023), sustenta que, para tener éxito en el proceso educativo, se debe revisar a detalle las actividades y medir el impacto que estas tienen durante el proceso del mismo, esto permitirá identificar las debilidades o fortalezas del funcionamiento de la institución. Asimismo, mediante la información recabada, se podrá plantear alternativas de solución en diferentes campos. Por otro lado, de acuerdo a Firias (2018), considera que es preciso trabajar en el pensamiento estratégico, debido a que es una habilidad sustancial que ayuda a toda la comunidad educativa a lograr los objetivos.

López (2013), recurre a Pring (2003), y menciona que el proceso educativo tiene ocho procesos. La primera, la importancia de la educación que es la base principal que permite realzar cambios o reformas tanto en las necesidades sociales, económicos y morales. El segundo, está dirigido al perfeccionamiento de las personas, quiere decir, que por medio de la educación se logra sus objetivos. El tercero, abarca todas las capacidades de las personas y con eso la educación aporta al mejoramiento del individuo.

Como cuarto proceso, está la transmisión del conocimiento, quiere decir que el alumno aprehende, absorbe la información. Quinto lugar, se requiere esfuerzo tanto del docente y estudiante para lograr resultados. Sexto lugar, el proceso

educativo ayuda para la socialización de las personas, quiere decir que es un ser social. Séptimo lugar, se asemeja al proceso de comunicación, ya que cuenta con un emisor, un receptor, mensaje y el contexto. Finalmente, el último rasgo refiere que la educación orienta al individuo en su mejora.

La segunda subcategoría es la cultura de la calidad, para ello se cuenta con el texto de Cantú (2011), que trabaja ampliamente esta temática, donde menciona que los grandes cambios son reflejos de muchos factores, en ese sentido las organizaciones o instituciones necesitan cambios de la cultura, pero hacia la calidad. Para fortalecer el trabajo, Cantú, recurre a las investigaciones y postulados de varios antropólogos para conceptualizar cultura, por ejemplo, recurre a Salzmán (1977), que dice, la cultura es todo el comportamiento de la humanidad durante todo el proceso de su desarrollo, pero también es la forma tradicional de hacer las cosas dentro de una comunidad.

Sin embargo, plantea que cada sociedad tiene una forma particular de desarrollar su cultura, a eso lo llama el estilo de vida, el comportamiento o la forma de trabajo. Asimismo, menciona que hay siete características que determinan la cultura dentro de una institución; Independencia individual, estructura, apoyo, identidad, forma de condecorar el desempeño, pasividad al conflicto y paciencia al riesgo.

En resumen, la cultura no es estática, sino cambiante. Es el conjunto de todas las percepciones que se comparte dentro de la organización, pero que es el reflejo del liderazgo, quien ha logrado obtener la cooperación y compromiso de los integrantes y finalmente se refleja en una cultura de calidad.

Botello (2008), menciona, para lograr cultura de calidad dentro de la cultura organizacional, se deben tomar en cuenta las dimensiones culturales y principios de calidad, como elementos articuladores, se debe fortalecer el cambio y la mejora continua. Entonces, si cada individuo llega a una institución con una cultura personal de calidad, logra transmitir dentro del establecimiento la cultura de calidad y los resultados serán mucho más eficaces y ágiles en la obtención de los objetivos.

La tercera subcategoría que se trabajará es la función del Estado, para ello, se recurrirá a la Ley N° 28044, Ley General de Educación, en su capítulo cinco, refiere sobre el papel del Estado y en el Artículo 21 establece la función del Estado,

que es la promoción, masificación, calidad y equidad de la educación, para lo cual, otorga diez funciones, entre las que resalta ejercer el papel normativo, articulador, planificador y financiador de la educación nacional. También se puede resaltar entre sus funciones, la de proveer y dirigir servicios educativos estatales y gratuitos y de calidad.

Núñez *et al.* (2019), ratifican que el Estado, como ente supremo de la educación proporciona los instrumentos legales para el desarrollo eficiente de todo el proceso educativo. Asimismo, De Puelles (1993), menciona que el Estado debe asumir directamente la gestión de la instrucción, la misma que es un servicio público abierto y democratizado para el acceso de todos. Este concepto se rescata desde finales del Siglo XVIII con el proceso de la Revolución francesa, donde se cambió la indiferencia que el Estado tuvo con la educación, que era un monopolio y selectivo para un grupo de personas de la clase alta.

En resumen, la mirada del Estado hacia la educación ha cambiado, se han sentado las bases como un derecho desde el planteamiento de los jacobinos que propuso una educación igualitaria para todos, es así que se entiende la necesidad de trabajar políticas educativas desde el Estado, las mismas que se han evidenciado con las diversas reformas educativas.

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación ha sido básica. Según CONCYTEC (2018), refiere que son trabajos de tipo experimental o teórico, que produce nuevos conocimientos sobre la base de la investigación que pueden ser fenómenos o casos observables, sin que el fin sea necesariamente aplicativo o de uso estricto como una regla establecida. Por otro lado, Ortega (2017), conceptualiza como teoría o dogma, que tiene su inicio en el marco teórico y su fin es formular teorías nuevas o en su defecto modificar las que ya existe, de esa manera incrementa el conocimiento científico, pero no contrasta de manera práctica.

Respecto al enfoque, es cualitativo. Sánchez (2019), recurre a Katayama (2014), que define a la investigación cualitativa como el procedimiento metodológico que usa palabras, discursos, texto, dibujos, gráficos, entre otros. Este tipo de investigación estudia objetos para entender la sociedad, a través de los significados que ha desarrollado mediante el análisis, la descripción, revisión documental del tema estudiado. Corona (2018), Delgado y Romero (2021), consideran que este enfoque deviene de una forma de pensamiento desde la experiencia o de la vivencia, la misma que ayuda a comprender de manera profunda los fenómenos sociales.

La investigación tuvo un nivel descriptivo, esto supone describir detalladamente las categorías del tema de investigación, quiere decir, que recoge información precisa a partir de la observación, sin establecer una relación causa efecto. Guevara et al. (2020), mencionan que con este nivel de investigación se busca describir las características principales de los acontecimientos sociales. Strauss y Corbin (2002), conceptualizan como el uso de frases que expresa imágenes mentales, de un hecho, una situación social, acontecimiento, un sentimiento o alguna experiencia vivida. Dicha descripción se realizará desde la visión de la persona.

El diseño utilizado fue el fenomenológico – hermenéutico. Lambert (2006), plantea que es una actitud intelectual precisamente filosófica, donde se realiza un análisis descriptivo de las vivencias intencionales. Entonces, la fenomenología permitir evidenciar dichas partes, las describe, descompone y logra una

interpretación adecuada. Por otro lado, fue necesario conceptualizar la hermenéutica, sobre ello, Aguilar (2004), analiza la filosofía de Gadamer, quien refiere que es el arte del entendimiento, vale decir, la interpretación y la comprensión

Finalmente, Ayala (2008) y Gilardi (2013), postulan que la fenomenología hermenéutica, es una metodología la investigación cualitativa, se fundamenta en la capacidad para lograr la comprensión desde lo más interior de la experiencia humana. Esta teoría también es trabajada por Van Manen (2003), quien menciona que el conjunto de conocimientos e ideas, se centra principalmente en el contenido de los fenómenos, el sentido y su importancia que tiene cada hecho.

2.2 Categoría y operacionalización

La categoría calidad educativa es trabajado por Bolaño (2023), plantea que es muy complejo y abarca muchas dimensiones que permiten construir y cualificar a la educación. Por ejemplo, tiene que ver con la confluencia de las capacidades que las instituciones puedan tener, las competencias del maestro, el equipamiento, la infraestructura, la cultura que se tiene en torno a la calidad, las estrategias para asegurar el aprendizaje, la curricular que debe estar acorde a las necesidades del momento, entre otros.

Como subcategoría se trabajó el proceso educativo, López (2013), define como el conjunto de labores ordenados que promueven el aprendizaje, para ello se necesita profesionales competentes, con ética y moral que esté guiada para llegar a la esencia humana. Por otro lado, se identificó a la segunda subcategoría, cultura de calidad, que de acuerdo a Navarro y Naranjo (2023), la cultura de calidad guarda relación con la teoría de relaciones humanas, del comportamiento, teoría institucional de los bienes y capacidades de la institución y la gestión del conocimiento.

Finalmente, en la tercera categoría, función del Estado, se ha tomado a la Ley N° 28044, Ley General de Educación, el Estado para asegurar la calidad educativa, entre ellas debe garantizar el acceso, proveer los servicios educativos, trabajar en el desarrollo científico, financiar la educación nacional, entre otras. Esto se fortalece con lo mencionado en la Ley Universitaria, en su Artículo 13, como parte de las finalidades, que es la SUNEDU la responsable de supervisar la calidad

del servicio educativo universitario.

2.3 Escenario de estudio y muestreo

Herrera *et al.* (2015), menciona que el escenario de estudio es el espacio social donde se desarrollará la divergencia de posturas de los colaboradores en la investigación. Entonces, el escenario fue la población de estudiantes, docentes y egresados de una universidad estatal en la ciudad de Andahuaylas, región, Apurímac.

Respecto al muestreo, fue no probabilístico por conveniencia y Hernández (2021), plantea que, la muestra es elegida de acuerdo a la conveniencia de quien investiga, quiere decir, que es arbitrario la elección de la cantidad de participantes a entrevistar. En suma, se puede decir que el investigador elige o toma la decisión de manera libre a sus entrevistados. Este método permitió analizar las desiguales opiniones sobre el tema investigado.

En ese sentido, considerando los criterios mencionados, para la obtención de la muestra, se eligió 10 personas a quienes se aplicó la entrevista. Cabe mencionar que se trató con una población de estudiantes, docentes, y egresados, a fin de tener una noción más amplia de la problemática, visto desde diversos sectores, la cual coadyuvó para un mejor análisis.

Respecto al criterio de inclusión, se tomó en cuenta a personal directivo, estudiantes del ciclo III al X y docentes de una universidad pública en la provincia de Andahuaylas. Asimismo, se ha considerado a la población de egresados, a fin de tener una información mucho más cabal del tema en estudio. En cuanto al criterio de exclusión, se desestima o exceptúa a los alumnos del I y II ciclo, docentes y directivos de las universidades privadas.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la entrevista y el análisis documental. Troncoso y Amaya (2017), mencionan que la entrevista es una herramienta que permite recoger datos en la investigación cualitativa, esto se realiza mediante la interacción oral del participante con el investigador. Se puede observar las percepciones y las distintas condiciones sociales y/o personales. Las entrevistas pueden ser estructuradas, semiestructuradas o abiertas.

Respecto al análisis documental, Dulzaides y Molina (2004), mencionan que es una forma de investigar técnicamente, recurre al trabajo intelectual, que describe y sistematiza los documentos, procesa analíticamente, describe la bibliografía, identifica la fuente, lo clasifica, toma nota, extrae, traduce. En suma, es la extracción de manera científica la información.

Como instrumento de investigación de la técnica para entrevistar, se utilizó la guía de entrevista. En ese sentido, Tejero (2021), conceptualiza como la lista de preguntas que realiza el investigador para preguntar a la población que será entrevistada. Respecto a la técnica del análisis documental, se usó ficha de registro documental como instrumento de investigación, para lo cual, López (2002), recurre a Berelson (1952), quien define como una manera particular de analizar documentos, las mismas que pueden ser escritos, filmados u otras formas de registro, tal como las transcripciones de entrevistas, documentos, entre otros.

En torno a la validez del instrumento, según Villasís *et al.* (2018), define como algo certero o que se acerca a la verdad. En una investigación, el resultado será válido cuando el trabajo no tenga errores. Menciona también que para saber si un trabajo es válido, se tiene que analizar los errores recurrentes, por ejemplo, dentro del diseño de investigación, el criterio de selección y la manera como se va medir, quiere decir, se debe tener en cuenta la forma de registrar y evaluar las categorías.

Asimismo, la investigación cualitativa, se caracteriza por tener rigor científico, de acuerdo a Salgado (2007), es la auditabilidad o la confirmabilidad, de parte de otro investigador, que tiene ciertas cualidades para seguir la ruta del trabajo que realizó el investigador original. Para esto, el investigador original, debe contar con el registro de notas, los documentos, los cuestionarios, ideas planteadas en cuadernos, entre otros, la misma que contribuirá para que otros investigadores tomen como base para futuros trabajos.

2.5 Método de análisis de datos

El procedimiento que se desarrolló en esta investigación, tuvo como inicio la formulación del cuestionario de preguntas, las mismas que fueron validados por expertos. Posterior a ello, se pasó a identificar a los posibles colaboradores que fueron 10, a quienes se les entrevistó de manera presencial de acuerdo a la guía de entrevistas. Dichas respuestas fueron transcritas en hoja Word.

Fuster (2019), explica las etapas y pasos para el análisis descriptivo. En ese sentido, refiere que son tres etapas; la primera hace alusión a la etapa previa. En esta parte, recomienda que el investigador debe actuar lo más objetivo posible, dejando de lado sus posturas individuales que afecten la realidad estudiada. La segunda etapa, menciona sobre el recojo de la práctica vivida, esta es la fase descriptiva, donde se recoge la experiencia vivida, referencias personales, experiencias, relatos, entre otros que brindan información al investigador.

La tercera fase es la estructural, en la que se analiza de manera objetiva todos los datos que se presenta, utilizando los instrumentos de manera adecuada y se logra o intenta aprehender el significado de algo. Finalmente, la cuarta fase refiere del escribir y reflexionar sobre la experiencia vivida, donde se integra en una sola descripción toda la información del objeto de estudio.

En el análisis de datos, se explicará la codificación y la triangulación de datos. Marín (2016), refiere que son todas las acciones y operaciones empíricas y conceptuales, con los cuales se procesaran los datos, a fin de ser interpretados. En esta fase, se utilizó el Atlas. ti 24, herramienta que admitió analizar las entrevistas y ficha de observación, el cual permitió obtener los códigos a priori y emergente, mediante la literatura y su análisis. Se logró vincular las categorías halladas con las teorías encontradas durante la investigación. Una vez obtenido el código a priori se determinó el vínculo entre ellas, dio paso al análisis de la investigación.

En cuanto a la triangulación de datos, Izcara (2014), menciona que es la utilización de distintas fuentes de pesquisa en la búsqueda de una misma información, debe tener objetividad y reducir la parte subjetiva de una investigación social. Siendo el papel fundamental del investigador, llegar a la verdad, debe estar predispuesto a revisar los datos las veces que fueren necesarias. En ese sentido, Mejía (2011), señala que, para construir una realidad objetiva, se debe pasar por tres etapas en la investigación.

La primera etapa es la reducción de datos cualitativos, que significa simplificar, resumir, ordenar y clasificar los datos para que sean más manejables para su análisis, todos estos datos deben ser transcritos. A su vez, esta etapa pasa por la fase edición, categorización y codificación, registro y tabulación, donde se deberá analizar la información matriz o primigenia.

La segunda etapa, es referida al análisis descriptivo, en esta etapa se procede a dar significado a la información que previamente fue reducida y procesada. De este tipo de análisis deriva enunciados empíricos y descriptivos, quiere decir, son conclusiones que identifican características del objeto de estudio. Se hace un examen minucioso de los datos, de donde salen enunciados generales.

La tercera etapa es la interpretación, la conceptualización y explicación datos cualitativos, que se obtiene luego de la revisión bibliográfica y fundamentada de las teorías más representativas y valiosas para la investigación. Con la interpretación se pasa de los casos analizados de manera detallada a la generalización, estas surgen de caso a caso de manera correlativa para que finalmente se hagan en todos los momentos del objeto de estudio.

2.6 Aspectos éticos

Teniendo en cuenta que la ética en la investigación según Gomes *et al.* (2023), son principios, reglas y normas de comportamiento que los investigadores usan como apropiado para obtener información confiable y válida. En ese sentido, todas las entrevistas realizadas fueron voluntarias, se brindó información clara y de fácil entendimiento. Por otro lado, se respetó las reglas éticas, prevaleciendo la imparcialidad de la investigación. Asimismo, se procuró guardar confidencialidad y mantener el anonimato de los datos del participante, de igual manera, se respetó la propiedad intelectual para lo cual, se mencionó adecuadamente a los autores, quienes estuvieron nombrados en las referencias.

Asimismo, se aplicó el Reglamento de Ética de Investigación de la casa de estudios que se ha llevado a cabo la presente Maestría, la misma invoca a mantener el respeto, beneficencia, justicia y el rigor científico, así como también en las prácticas éticas del anonimato, la confidencialidad y la originalidad. Finalmente, se debe precisar sobre la credibilidad del autor, que es imprescindible para todo investigador. En este caso, el trabajo de investigación que se ha presentado es totalmente transparente y en todo momento busca la objetividad, a fin de contar con información valiosa que coadyuve en optimizar la calidad del servicio en todo el ámbito educativo, que en un corto y mediano plazo se pueda contar con más profesionales competentes y con capacidades en el desarrollo del país.

III. RESULTADOS

3.1 Subcategoría Proceso Educativo

3.1.2 Análisis documental

Entendiendo el Proceso educativo como el conjunto de estrategias, acciones, decisiones, actividades que se realizan dentro de las universidades, con el objetivo de obtener calidad educativa, es necesario, hacer una revisión documental de los instrumentos de gestión - IG de una universidad. Por otro lado, es importante señalar que los IG, estructuran los lineamientos de una institución bajo los objetivos estratégicos que persiguen, con el fin de lograr resultados y excelencia en la calidad de los servicios, en un tiempo determinado. Es por ello, que se recurrirá al análisis del Plan Estratégico Institucional 2023 – 2028 - PEI de una universidad, la misma que está enmarcada en el Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Educación 2016 – 2026 – PESEM.

En ese sentido, se busca saber cómo se gestiona el proceso educativo, para ello, de acuerdo a los lineamientos del sector educativo, se identificará la visión, los objetivos estratégicos, los indicadores y las metas a lo que pretende llegar la universidad. Asimismo, será necesario identificar las acciones estratégicas para la resolución de las diversas dificultades presentadas en todo el proceso educativo. En consecuencia el PEI, con participación de toda la comunidad de la universidad, pretende establecer lineamientos para el logro de sus objetivos, quiere decir, que diseña los objetivos que quiere alcanzar.

En cuanto a la visión general de educación, plantea que cumple un doble rol dentro de la sociedad. En primer lugar, busca el desarrollo integral de la persona, con el objetivo de lograr su desarrollo individual en el campo que cada uno establezca. En segundo lugar, plantea la formación de habitantes comprometidos en el desarrollo integral, más aún en el desarrollo sostenible, de acuerdo a los lineamientos de la ODS. De acuerdo a la premisa planteada, la visión está centrada en los términos siguientes:

Los peruanos acceden a una educación que les permite desarrollar su potencial desde la primera infancia y convertirse en ciudadanos que valoran su cultura, conocen sus derechos y responsabilidades, desarrollan sus talentos y participan de manera innovadora, competitiva y comprometida en

las dinámicas sociales, contribuyendo al desarrollo de sus comunidades y del país en su conjunto (PEI 2023-2028 UNAJMA).

Bajo esa premisa, la educación garantiza la accesibilidad, asimismo, brinda las herramientas para la formación académicas y humanísticas en los estudiantes, lo que se traduce en personas con capacidades y competencias que le permiten afrontar situaciones problemáticas y con ello, cooperar en el desarrollo de su entorno social y con capacidades de incidir en la política nacional. Entonces, la visión que ha formulado el sector educativo, busca una educación óptima y de calidad, con un entorno propicio, con las herramientas necesarias que los estudiantes requieren para desarrollar todas sus habilidades innatas.

Ahora bien, los objetivos estratégicos - OES, como ya se ha mencionado, está enmarcado en los lineamientos del PESEM. El primer OES hace alusión a la equidad y calidad del aprendizaje. El segundo OES, plantea garantizar la oferta educativa ya sea técnica superior o universitaria, que cumpla con las CBC. El tercero, mejorar e incrementar la competencia docente, para que se logren los objetivos del proceso educativo. Como cuarto OES, refiere sobre la infraestructura educativa, la misma que debe tener calidad y debe ser funcional. Finalmente, el quinto OES, busca el fortalecimiento de la gestión sectorial, quiere decir, las gestiones que se debe realizar las universidades con las instancias gubernamentales para lograr los objetivos trazado.

Como se observa, los OES están trazados de manera adecuada y pertinente. En este caso, la universidad en estudio, si bien recoge los 5 OES, tiene mayor relación con el OES 2. En ese sentido, se precisará el indicador de medición y la meta al 2026. El primer indicador, refiere sobre el porcentaje de universidades que han cumplido con las CBC para lograr el Licenciamiento. Respecto a la meta trazada al 2026, se pide un 67%, el cual dicha universidad logró la meta solicitada.

Como segundo indicador, es el porcentaje de instituciones de nivel superior que registran de manera adecuada y oportuna la información que solicita el Ministerio de Educación, de acuerdo a las normas establecidas. En este caso, se ha solicitado el 100% de la meta para el 2026, el cual, la universidad ha cumplido de manera satisfactoria.

El indicador número 3, para garantizar la oferta educativa con las CBC,

plantea como indicador, una proporción de docentes de un total de 100, que realicen investigación y cuentan con publicaciones indexadas. Como meta se ha trazado un 15%, solicitada por la SUNEDU para garantizar que la educación mejore su calidad, partiendo desde docentes de nivel científico.

Para que estos objetivos estratégicos se concreten, es necesario plantear acciones estratégicas institucionales, esto quiere decir, qué hacer y cómo hacer para lograr los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo, en los diferentes rubros, tal como servicios, infraestructura, calidad docente, metodología, proyección social, entre otros. Por ejemplo, respecto al primer objetivo estratégico institucional, que plantea la Gestión Institucional de manera transparente de acuerdo a la demanda de las carreras académicas, se ha visionado las siguientes acciones estratégicas:

En el caso de los documentos de gestión, deben estar actualizados, acorde a la realidad de la zona. Por otro lado, si se habla del soporte técnico, se requiere laboratorios de cómputo debidamente equipados. Asimismo, se debe contar con un soporte de información moderno que ayude en los procesos administrativos internos. De igual manera, sobre la infraestructura que abarca el conjunto de las aulas, bibliotecas, los laboratorios especializados, las diversas oficinas, entre otros, deben ser adecuados para que toda la comunidad universitaria cuente con condiciones básicas para el desarrollo normal, durante todo el tiempo que dure la formación académica.

De igual manera, los programas de inversión para el equipamiento en cuanto a mobiliarios, los programas de cooperación interinstitucional, creación de nuevos programas académicos, simplificación de procesos académicos, los programas de autoevaluación, la necesidad de acreditarse y obtener la certificación de las diversas carreras profesionales, entre otros, requiere que los integrantes de la comunidad académica, sobre todo, los directivos, funcionarios y sector administrativo coadyuven para el logro de los objetivos formulados dentro del PEI.

Por otro lado, para el fortalecimiento de las competencias del docente, los administrativos deben estar alineados a un enfoque intercultural, toda vez que, el Perú es un país de cultura variada, debido a la zona geográfica que pertenece. Esto deriva a otro objetivo primordial, que es la innovación tecnológica y el fomento de

la investigación científica tanto en el docente como en los estudiantes.

Finalmente, podemos decir que los planteamientos dentro del PEI, corresponden a un análisis riguroso del tipo de universidad que se quiere dentro de la región, para lo cual, se desarrolla la gestión estratégica, que implica el consenso de ideas y planteamientos en cuanto a qué es lo que se quiere lograr como universidad. Asimismo, es la parte operativa, quiere decir, el hacer, fundamentado en el cambio y la mejora constante en los trabajadores para lograr posesionar la universidad.

En resumen, la gestión estrategia, es la forma de actuar de todos los miembros e integrantes de la universidad, orienta, organiza y logra los objetivos esperados dentro de la gestión pública.

3.1.3 Resultados de entrevistas de la subcategoría Proceso Educativo

Teniendo en cuenta la subcategoría de Proceso educativo, se ha mencionado que es todo el proceso que las universidades realizan para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, en se sentido, corresponde realizar la interpretación de las entrevistas formuladas respecto a esta subcategoría. En primer lugar, se debe hacer hincapié en que se ha considerado seis preguntas para el desarrollo de esta subcategoría, las mismas que deben dar respuesta al Objetivo Especifico 1, que es; explicar cómo se gestiona el proceso educativo para la obtención de calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas.

En ese sentido, se ha buscado conocer cómo es la planificación universitaria, tomando en cuenta que las universidades plantean en términos teóricos, lo mejor para los estudiantes. Sin embargo, en las entrevistas se ha dilucidado algunos puntos, como, por ejemplo, uno de ellos, mencionó *“en el aspecto de planificación, aun se cuentan con deficiencias en la programación sobre el personal académico, los espacios para el dictado de clases, el ordenamiento de territorio dentro del campus y la aplicación de aulas virtuales; todo esto perjudica gradualmente el desarrollo de las sesiones de enseñanza, repercutiendo en la satisfacción de los estudiantes” (E4).*

Respecto a lo mencionado por el entrevistado 4, se puede apreciar que los

diferentes servicios que brinda la universidad en cuando a docentes, laboratorios, TIC, infraestructura en general, es deficiente o no satisface las necesidades de los estudiantes, las mismas que repercuten en el buen desempeño académico y eso, finalmente se puede observar en su desempeño profesional, al no cumplir con los requerimientos que las instituciones públicas o privadas buscan dentro de sus objetivos y dentro de su personal.

Por otro lado, el (E5), menciona *“son herramientas necesarias que a la fecha se emplea de manera muy básica y enfocada a cumplir los contenidos durante el semestre, existe la planificación durante el semestre, más no la planificación de cómo se empleará finalmente este conocimiento, en qué escenarios, que los estudiantes cuenten no solo con lo aprendido, sino que sepan como trasladarlo a situaciones reales”*.

Lo mencionado por el E5, concuerda con el E4, que, en efecto, el egresado de alguna carrera universitaria, requiere las herramientas necesarias para aplicar de manera competente en su desempeño profesional. Entonces, se está observando que existe una insatisfacción de los procesos educativos o de la gestión educativa, tal como el E6 nos refiere en cuanto al desempeño docente *“muy pocos docentes imparten el enfoque por competencias y casi nula es la evaluación formativa”*. De igual forma, hacen un llamado de atención, *“en mi institución se ve poco la planificación, debido a que los docentes tienen intereses diferentes al común”* (E7).

Cuando se habla de los Objetivos Estratégicos de la institución, se refiere a un documento de gestión importante que traza de manera consensuada las metas u objetivos al cual pretende llegar una institución. Sin embargo, en palabras de uno de los entrevistados, menciona *“no se tiene un adecuado planeamiento, los objetivos estratégicos no están orientados a la demanda que presenta la realidad”* (E8). Se observa que se persiste en la deficiencia que tienen los egresados, el cual, será importante realizar una introspección para ver los puntos de quiebre y qué es lo que está fallando dentro del proceso educativo.

Respecto al tema académico, el E1, refiere que *“se concentran en la formación académica para dentro de la universidad, mas no para la universalidad de conocimientos científicos y tecnológicos”*. Se interpreta este enunciado como

una carencia en cuanto a la investigación y la implementación de tecnología, herramientas esenciales para la formación académica.

Finalmente, durante la revisión del análisis documental, se ha podido evidenciar que los documentos de gestión se encuentran formulados desde el año 2023, año que la universidad objeto de investigación, ha logrado su institucionalización y a la fecha se encuentra en un proceso de reordenamiento, tal como menciona el E9, *“hay una planificación iniciada por los directivos de la universidad, sin embargo, aún quedan vacíos que no ayudan a la mejora de la educación tal como quisiéramos”*.

De todo lo registrado, se presenta un grado de insatisfacción, que se podría plantear varios escenarios para interpretar de manera adecuada y no perder el horizonte. Por ejemplo, ya se ha mencionado que la universidad el cual se está trabajando en la investigación, es de reciente creación de manera institucional, que recién cumplirá un año. Como segundo panorama, se ha podido evidenciar, en el caso de los docentes, muchos de ellos han referido que no han prestado atención de los procesos educativos dentro de la universidad, a eso se debe, algunas respuestas que no han logrado satisfacer la pregunta formulada.

Por otro lado, fue importante, recoger el sentir del estudiante, quien es el receptor de los diversos servicios educativos. En esta población, se ha evidenciado divergencia en las respuestas, el cual obedece a varios factores, la calidad educativa previa los estudios universitarios, el papel que cumple dentro de la universidad, vale decir, si representa a algún espacio de participación estudiantil, que le permite estar en contacto con las autoridades y si es parte de la toma de decisiones. Estos factores coadyuvan para tener una mejor visión del panorama universitario.

En cuanto al egresado, se ha observado que las respuestas son mayoritariamente de insatisfacción, debido a que ha palpado en su desempeño profesional las carencias y bondades que ha recibido durante la formación académica, por ello, la insistencia de esta población en hacer un llamado a la comunidad universitaria, sobre todo a los directivos, para formular planes curriculares acorde a la realidad y que cubran sus expectativas como profesional.

3.2 Subcategoría Cultura de Calidad

3.2.1 Análisis documental

El término de calidad, es una exigencia en todos los ámbitos para lograr un producto que reúna las condiciones necesarias que fomentan el desarrollo. En ese sentido, hablando del sector educativo, es preciso contar con calidad educativa, calidad de los servicios, pero enmarcado en los lineamientos de SUNEDU y las ocho condiciones básicas de calidad. Sin embargo, cuando se hace alusión de cultura de calidad, se refiere a las relaciones humanas, en este caso de todos los integrantes de la comunidad universitaria, quiere decir, el comportamiento frente a cierta situación, como es el grado de compromiso en cuanto a la obtención de calidad.

Por otro lado, un tema importante es la gestión del conocimiento dentro del enfoque de cultura de calidad, que permite lograr los objetivos de la institución y el aporte que esta pueda tener para el desarrollo de la sociedad. En ese sentido, trabajar en la gestión del conocimiento es vital, ya que permitirá acercarse a la calidad en todos los aspectos dentro de la universidad. Por ello, es requisito principal, después del licenciamiento de las universidades, se incorpore o se cree las oficinas de Gestión de Calidad en las instituciones superiores. Es así, que, en este punto de análisis, se revisará las políticas del Sistema de Gestión de Calidad de una universidad.

Entonces, la Oficina de Gestión de Calidad, es un órgano de asesoría, que dependen del Rectorado. Tiene como función la conducción, organización, ejecución y evaluación de la implementación de la Gestión de Calidad. En esa línea, tiene como principal compromiso, fomentar una cultura de mejora continua, a fin de satisfacer las expectativas de los estudiantes y egresados, las mismas que deben estar vinculadas al mundo académico, sobre todo, a la responsabilidad social, donde se promueva de manera constante la practica ética, igualitaria de género y la inclusión. Asimismo, gestiona la practica intelectual y el fomento del conocimiento científico y tecnológico, siempre con un enfoque de interculturalidad (UNAJMA, Oficina de Gestión de Calidad).

Para el cumplimiento de este compromiso, cumple con los siguientes objetivos. En principio, vincula en todo momento el quehacer académico con la

investigación, fomentando la adquisición del conocimiento científico y tecnológico. Asimismo, garantiza el proceso de admisión de manera transparente, igualitario y objetivo, sobre todo, esto para seleccionar estudiantes de acuerdo al perfil de ingresantes. Por otro lado, promueve la mejora continua, para contar con un público objetivo estudiante y egresado satisfecho del servicio brindado, sobre todo, que cumpla con las expectativas que tienen en el mundo laboral.

Otro de los compromisos de la Oficina de Gestión de Calidad, es el aseguramiento de calidad, recurriendo a modelos integrales con alcance a toda la institución y a los programas de estudio, siempre centrado en los alumnos, para esto implementa la acreditación en el Perú y en el extranjero los programas de estudio.

El objetivo para el cumplimiento de este compromiso, es asegurar que el Licenciamiento y la Acreditación sean sostenibles. De igual manera, trabaja en la consolidación de del sistema de gestión de calidad integral, promoviendo el desarrollo del profesorado y dirigido a propiciar la experiencia del estudiante, para lograr su satisfacción en cuanto a formación académica, desarrollo profesional y representatividad en su campo profesional.

El Sistema de Gestión de Calidad, tiene su alcance en concordancia a las normativas de la ISO 9001 y 21001. Por ejemplo, la Norma ISO 9001 ha solicitado a la universidad la planificación del proceso de admisión, la inscripción del examen de admisión y la emisión de las constancias de ingreso. Se debe tener en cuenta la que la ISO 9001, es una norma que es reconocida a nivel internacional en cuanto a los sistemas de gestión de calidad, brinda las bases para desarrollar los procesos y personal eficaz que a la larga obtengan productos en beneficio de la universidad.

Por otro lado, la ISO 21001, es la norma que busca fortalecer la gestión en las instituciones educativas, la misma que debe cumplir de manera efectiva y sostenible los requerimientos de calidad. En este caso, este proceso se ha dado para la Escuela Profesional de las Facultades de Ingeniería y Ciencias de la Empresa, abarcando desde el proceso de Admisión hasta los trámites en Grados y Títulos.

Dentro de los documentos de las políticas del sistema de gestión de calidad, la universidad está orientada a la gestión de sus procesos, que asegura la

excelencia del servicio educativo esto en cumplimiento con el modelo educativo que tiene, que estipula la formación de estudiantes e investigadores con enfoque intercultural, que contribuya con el desarrollo sostenible en los espacios que te correspondan asumir responsabilidad laboral.

Para concluir con este punto, es necesario precisar que la cultura de calidad exige que toda la comunidad logre pensar en la obtención de calidad, asimismo, las intervenciones, participación y actuaciones deben estar siempre dirigidas al anhelo de lograr excelencia. El sector educación es la principal llamada a consolidar esta cultura, mediante estrategias, motivaciones, talleres y diversas actividades, que logren dentro del personal que labora en una institución. Para ello, será preciso contar con un ambiente adecuado, un clima laboral acorde, y sobre todo, profesionales comprometidos, con orientación a trabajar la mejora continua.

3.2.2 Resultado de entrevistas de subcategoría Cultura de Calidad

Los resultados de las entrevistas en esta segunda subcategoría, estuvo delimitado en seis preguntas, una de ellas es sobre los objetivos institucionales y los objetivos personales sí coinciden o no. Esta pregunta se realizó para determinar si el trabajador o el estudiante, encuentra un ambiente adecuado para desarrollarse como profesional o estudiante.

En ese sentido, uno de los entrevistados dijo *“los objetivos de la institución literalmente sí coinciden, pero en la práctica considero que no se reflejan. Ejemplo, desarrollar investigaciones para aportar en el desarrollo de la sociedad, investigaciones que quedan en el repositorio sin aporte alguno”* (E1). A su vez, el E2, refuerza mencionando *“uno de mis objetivos es trabajar e involucrarme más en el sector público, por lo que podría decir, que en temas teóricos si me dan la información necesaria pero no suficiente, y en el tema práctico no”*.

Hay una coincidencia, donde se rescata respecto a los objetivos de la institución que sí son válidos en términos documental. Sin embargo, se ha notado un sentido crítico en cuanto a los trabajos de investigación del nivel de titulación, donde muchas veces se realizan temas que no es de beneficio para el desarrollo de una comunidad. Por ejemplo, existe relación con el E2, en la práctica, no le es de mucha utilidad la teoría recibida, debido a la realidad laboral que exige a los niveles de metas para cumplir y normativas que se van actualizando diariamente.

Respecto a la pregunta del clima laboral, el E3 refiere *“muchos docentes piensan tener la razón y no escuchan a los estudiantes... generan un ambiente malo entre la relación de docentes y estudiantes”*. En esa misma lógica, el E8, menciona que hay *“insatisfacción laboral, con aspectos no resueltos que inciden en el logro de objetivos”*. En la interpretación de estas respuestas, podemos inferir que existe predominio de grupos de poder y esto es de un sector de docentes que incide sobre los estudiantes, el cual, genera una inestabilidad en las relaciones sociales.

Otro punto importante que se ha preguntado, es el compromiso del estudiante y del profesional en el desarrollo de la institución que estudia o labora. Esta pregunta, va dirigida principalmente para identificar el compromiso y el aporte para la mejora en los diversos estamentos que los integrantes de la comunidad universitaria desempeñan. En ese sentido, uno de los entrevistados mencionó que coadyuva *“aportando conocimientos y experiencia profesional con los estudiantes en formación y docentes en ejercicio”* (E1). Es importante este punto, ya que permite observar la labor docente comprometido.

De igual manera, el E4, fortalece lo mencionado por el anterior entrevistado, *“empleando nuevas estrategias de impartir conocimiento en las sesiones de clase, empleando las herramientas tecnológicas”*. Podemos inferir que es importante las capacitaciones y las especializaciones en los docentes, lo que le va permitir contar con mejores herramientas y estrategias de enseñanza, sobre todo, el uso de las TIC, que es vital para la aplicación en la educación.

Por su parte, en el caso de los estudiantes, tienen una visión distinta sobre su aporte, uno de ellos, menciona *“siendo buenos estudiantes, que desde nuestro espacio cosechar éxitos y de esa manera estaremos fortaleciendo la buena imagen”* (E9), asimismo, el E10, menciona *“mi compromiso se refleja en la participación activa en actividades académicas”*. Estas respuestas nos permiten pensar, que el estudiante tiene una idea global de universidad, donde no solo está pensando en su desarrollo académico, sino en la imagen de una universidad, al contar con estudiantes sobresalientes, le dará prestigio y mayor posicionamiento, ya que es el resultado de la formación académica que se imparte en dicha casa de estudios.

Respecto a la pregunta del principio organizacional, entendiéndose como espacios de toma de decisión, dialogo, participación, respecto al derecho de cons

con una adecuada educación, accesible inclusiva para todos y con los servicios de calidad, fue necesario tener información sobre las relaciones entre los diferentes espacios de participación, ya que esto es parte de la cultura de calidad, en tanto que aporta en las relaciones sociales y permite la participación de todos para la toma de decisiones.

En ese sentido, el E2, menciona, *“aporto en las decisiones de masa estudiantil, para la mejora de la institución”*, sin embargo, el E9 difiere, mencionado que *“no hay ninguna relación de entendimiento. Los directivos de la universidad son quienes planifican y deciden lo mejor para todos. Pero eso no es correcto, porque no toman en cuenta nuestras ideas ni propuestas”*.

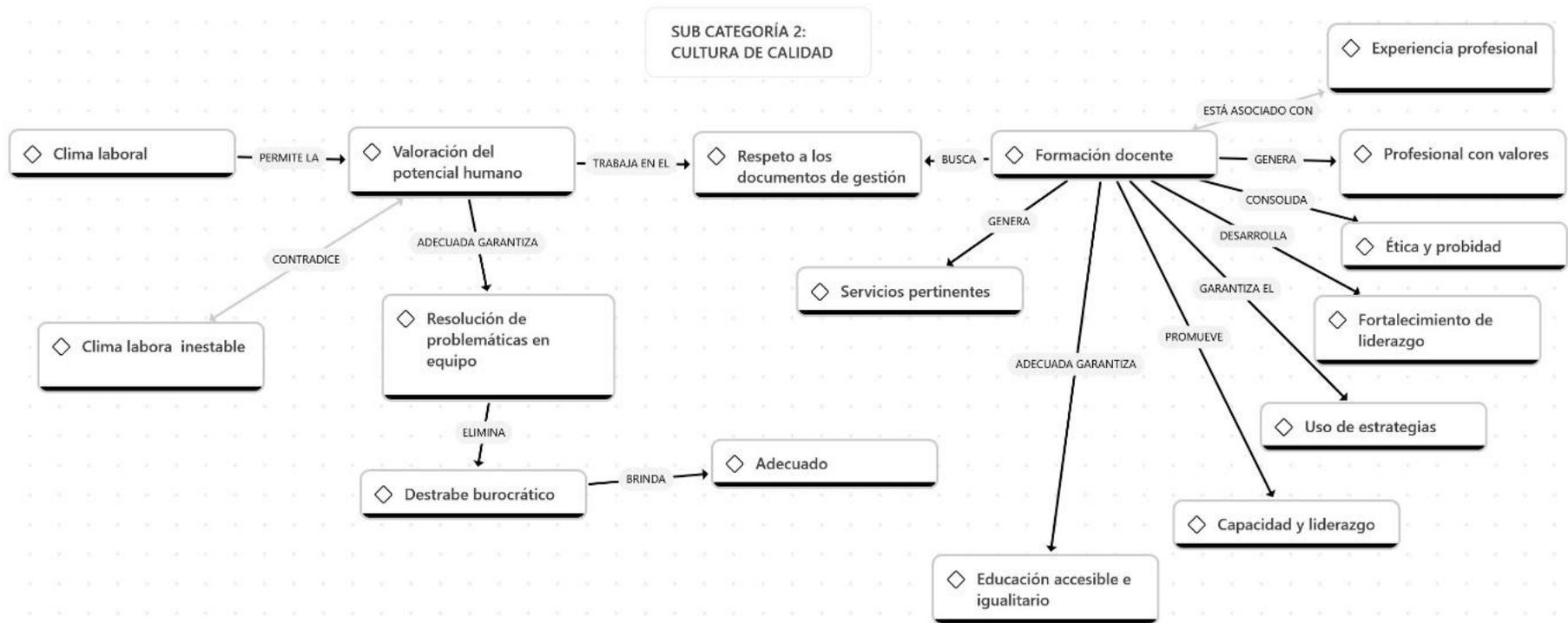
Lo anterior mencionado se puede analizar de la siguiente manera. Primero, existen roles dentro de la comunidad universitaria, donde un grupo de alumnos representan a los estudiantes, quienes participan en la Asamblea Universitaria, Concejo de Facultad y otros espacios de toma de decisiones, quienes canalizan las necesidades ante las autoridades. En segundo lugar, están los estudiantes que no están vinculados políticamente en el quehacer universitario, debido a sus propios intereses, no participan en ninguna organización y tienen un enfoque netamente académico, que es válido, sin embargo, se pierde la visión integral del universitario.

Finalmente, se ha preguntado sobre el termino de calidad, qué se entiende, ante lo cual, el E1 respondió que son *“valores, principio y convicción de una persona en formación, resultará un buen profesional”*, mientras que el E3, mencionó que es *“cambiar la cultura de una realidad social”*, y el E5, enfatizó que es *“la búsqueda de estrategias que permitan impartir educación de calidad”*. En ese sentido, se evidencia que hay una claridad en el término y, sobre todo la idea de actitudes correctas que conllevan a productos positivos.

Entonces, la cultura de calidad practicada en una universidad, está ligada a las distintas prácticas, compromisos, valores, comportamientos que contribuyen al fortalecimiento de la calidad educativa. Es así que el grupo de estudiantes, docentes y directivos trabajan de manera articulada en el cumplimiento de los objetivos estratégicos con la visión de lograr calidad y satisfacción en el producto.

Figura 2

Red semántica cultura de calidad



Nota. Elaborado con el software Atlas. ti 24.

3.3 Subcategoría Función del Estado

3.3.1 Análisis documental

El papel del Estado en el desarrollo educativo es fundamental, en los últimos años se ha puesto la mirada a los problemas de la educación, dando un marco normativo para el funcionamiento de todo el sistema en torno al logro de la calidad. En ese sentido, en esta parte de la investigación se revisará los puntos de la Ley General de Educación, Ley N° 28048 que refiere sobre el papel del Estado frente a la educación peruana en todos sus niveles, pero para el caso, nos enfocaremos en la educación universitaria.

Son muchas normativas que hacen referencia sobre la educación, pero la Ley madre en materia educativa, promueve el acceso a una educación de calidad, asimismo, busca que el estudiante permanezca estudiando ya que es un derecho fundamental que el Estado debe priorizar. Por otro lado, es de interés estatal que se logre el aprendizaje en cada alumno, lo que permitirá enfrentar las dificultades y retos que se presente durante el proceso educativo, como en la formación profesional, de esa manera, consolidar personas con capacidades resolutivas y competentes.

La educación es un servicio que el Estado brinda a los peruanos, tiene como objetivo la asequibilidad para todos y se puedan adaptar con facilidad. Por otro lado, es aceptable en el nivel de enseñanza e inclusivo para toda la población, sobre todo, quienes se encuentren en situación vulnerable, para ello, el Estado trabajará en formular planes y medidas dentro del sistema educativo que le permita atender a la población de manera oportuna.

La Ley General de Educación, en su artículo 21, refiere sobre la función del Estado, donde se precisa que promueve la universalización, la calidad y equidad educativa. Para ello, formula las siguientes funciones. En primer lugar, cumple con la formulación de normas y directivas en beneficio de la educación, de igual forma, tiene el rol planificador, reglador y financiador para toda la educación nacional. Por otro lado, es importante señalar que provee y administra todos los servicios educativos del sector público, que sea de calidad, la misma que le permite acceder de manea universal en condiciones igualitarias y equitativas.

Se observa que los lineamientos trazados en la Ley educativa, es recogida

por las universidades, donde se han incorporado en sus documentos de gestión las metas a corto, mediano y largo plazo, tal como el desarrollo científico, fomento del uso de las tecnologías de información y la innovación pedagógica en el marco del avance tecnológico, que promueve la constante actualización y renovación de las metodologías de enseñanza, las que deben estar a la vanguardia y a la par del avance de la tecnología.

Por otro lado, es una política estatal, el reconocimiento, motivación e incentivo al quehacer educativo, inmerso en la innovación y la investigación constante que se realiza dentro de las instituciones públicas como privadas. De esta manera, se genera condiciones favorables en el grupo de docentes, donde el resultado es favorable para los estudiantes, en el sentido que, se logra un aprendizaje oportuno, efectivo y pertinente.

Otra de las funciones fundamentales que tiene el Estado frente a la educación, es la supervisión constante y evaluación del proceso de calidad y equidad. De esa manera, articula con las instituciones para dar cumplimiento a la mejora educativa y fortalecimiento de la calidad del servicio, a favor de la población estudiantil, quienes deben ser los principales beneficiarios de una educación óptima que satisfaga las necesidades de los futuros profesionales.

Dentro del rol del Estado está realizar evaluación permanente del avance educativo, rindiendo cuentas a los usuarios y a la población, en tanto al cumplimiento de las metas y objetivos alineados en los objetivos del Desarrollo Sostenible y el Proyecto Educativo Nacional del Perú, que engloba el tipo de educación que se quiere con una visión humanista y de desarrollo científico.

El rol integrador con los gobiernos locales es fundamental, ya que, con las diversas entidades gubernamentales, se articula y se canaliza las necesidades del sector educativo, en cuanto a los requerimientos académicos, infraestructura, equipamiento de laboratorios, centros deportivos, centros médicos, espacios culturales, espacios de recreación, entre otros, que los estudiantes reciben como parte de su formación y como derecho a la educación.

Ahora bien, se ha planteado dentro de la sub categoría, la función del Estado como agente principal que impulsa, desarrolla, contribuye en el fomento de la calidad en la educación, debido a la importancia como ente rector que desarrolla

políticas educativas, que contribuye a formar ciudadanos con las herramientas necesarias para aportar en el progreso de país, poniendo de esa manera al nivel competitivo de otras realidades.

Finalmente, el papel del Estado estuvo presente desde siglos antes, donde se inició la creación de la educación pública y creación de áreas académicas vinculadas a las ciencias humanas, el arte, la música, los números, la oratoria, entre otros, de acuerdo a las necesidades que requería la sociedad. A la fecha, la educación ha pasado por todo un proceso de transformación y cambios fundamentales. Hoy en día, se vive en entornos virtuales, donde la tecnología ha formado parte de la educación y ahora, es una herramienta valiosa que contribuye en la formación y el Estado debe incorporar en las políticas educativa la nueva forma de enseñar.

3.3.2 Resultado de entrevistas de la subcategoría Función del Estado

Una de las funciones del Estado frente a la educación es emitir normas, leyes, decretos que permiten el funcionamiento del sistema educativo. Asimismo, dentro de estas normativas, se puede mencionar la construcción de planes curriculares o programas de estudio que se masifica a nivel nacional, las que se deben incorporar en cada institución educativa. Por otro lado, el rol financiador que cumple, permite contar con docentes, sobre todo, con infraestructura que espacialmente da existencia a las universidades.

En ese sentido, se ha recogido la visión de que la población estudiantil, docentes y egresados tienen respecto a la función del Estado y ante la pregunta si, ¿Su institución recibe ayuda del Estado para la mejora de las condiciones fundamentales de la educación universitaria?, tanto estudiantes, como docentes, tienen una visión semejante sobre el rol del Estado, por ejemplo, el E1, refirió sí se asigna presupuesto y *“son invertidos en infraestructura y equipamiento para la formación universitaria”*, por otro lado, el E2, mencionó que la Universidad *“recibe el beneficio del Canon Minero”*, debido a estar cercano a la influencia de la zona minera.

Respecto a este punto, del porcentaje de Canon Minero que recibe las universidades, el gasto presupuestal que se debe realizar con ese dinero, es básicamente para inversión en obras y equipamiento, quiere decir, que no es válido

para pago de honorarios y servicios. Sin embargo, es importante la inyección económica para la mejora e implementación con infraestructura con fines científicos.

En esa misma línea, se ha obtenido una información valiosa en cuanto al apoyo del Estado, por ejemplo, nos refiere el E6 que, *“la inversión en los últimos años ha sido significativa, por ello tenemos infraestructura moderna, cierre de brechas, docentes capacitados, financiamiento en investigación, intercambio universitario”*. Este termino de cierre de brechas, es la priorización de la inversión en servicios que requiere mayor atención. Por ejemplo, contar con infraestructura moderna, equipada con alta tecnología, es vital para la formación académica y el desarrollo científico en los estudiantes. Quiere decir, se está priorizando el gasto presupuestal y son políticas gubernamentales cerrar brechas en diferentes aspectos.

Se ha continuado la entrevista, y a la pregunta de la infraestructura si es acorde y contribuye a la formación integral del estudiante, las respuestas han coincidido que sí se tienen infraestructura pertinente y con las condiciones necesarias. Sin embargo, se presenta una realidad constante en cuando a los docentes y la alfabetización digital, donde muchas veces hay una resistencia al uso de las tecnologías. Esto, se evidencia con las respuestas que los entrevistados han brindado y es de la siguiente manera, *“Cada carrera está enfocado acorde a la exigencia del SUNEDU... pero los docentes no están a la altura de utilizar y manejar los equipos, (E3)*.

Siendo esta universidad, una casa de estudios nueva, en efecto cuenta con condiciones necesarias y de acuerdo a los lineamientos de la SUNEDU, cumple con las CBC, por ello, el E6, ha observado *“que hay buena infraestructura, moderna, equipada y con buenas condiciones. Aún no se saca provecho de sus bondades. Por ejemplo, se puede hacer clases sincronizadas y asincrónicas utilizando herramientas tecnológicas propuestas por nuestras investigaciones”*. Es claro entonces, la deficiencia que se ha evidenciado, respecto a los docentes que, a la fecha, se resisten en el uso del equipamiento, debido a la complejidad de las maquinas equipadas en cada programa académico.

Una vez obtenido la información de la presencia del Estado, las condiciones

que requiere el estudiante para su formación, se ha proseguido preguntar sobre cómo se canaliza los requerimientos de los distintos servicios educativos con las entidades gubernamentales. Esta pregunta, permitirá conocer el nivel de conocimiento de la gestión pública, en cuanto a los trámites para la adquisición de beneficios para la mejora educativa en sus diversos servicios.

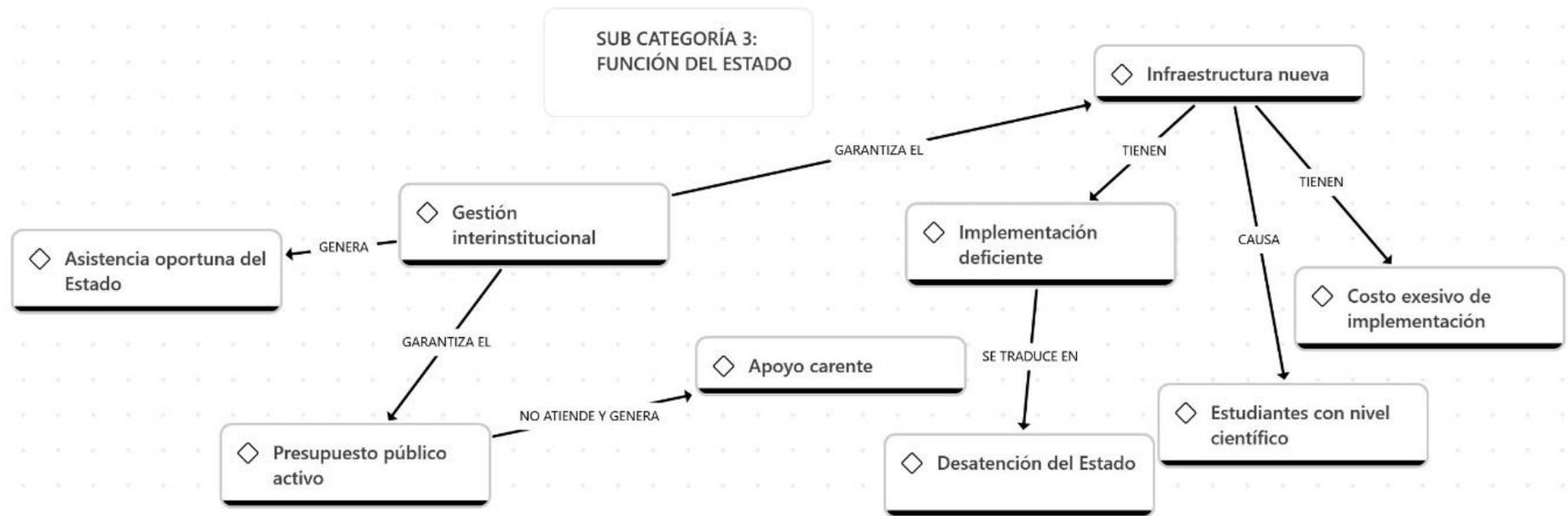
Por un lado, el E4, mencionó que se recurre a estrategias para el mayor aprovechamiento de los servicios, por ello, la universidad, *“celebra convenios, de modo que se pueda aperturar el mercado laboral para los egresados, del mismo modo también se plantea la realización de pasantías y espacios para el intercambio de conocimientos”*. Por ejemplo, se ha observado la firma de convenios para el uso de laboratorios, esto permite al estudiante contar con mejores opciones para investigar, por medio de los convenios pueden dar uso a las herramientas y laboratorios.

Si bien se reconoce que, el Estado tiene un papel fundamental en el desarrollo de las universidades, por otro lado, se ha recogido las visiones que tienen algunos estudiantes como docentes sobre el papel que cumple el Estado en las universidades y su atención oportuna. Al respecto, el E1, mencionó que, *“la atención del Estado ha sido oportuno cuando se requiere, sin embargo, la administración de las diferentes autoridades en gestión no es adecuados”*. De igual manera, el E3, mencionó *“la inversión es mínima de 4.5% y se está enfocando en la educación básica regular”*.

Por otro lado, se hace un llamado a mayor presencia del Estado, por ejemplo, el E4, menciona que existe *“deficiencia en la fiscalización respecto a las prácticas metodológicas de los docentes”*, *“incluso generando procesos engorrosos administrativos”* (E7). En ese sentido, se observa que el estado cumple su función, sin embargo, está fallando los procesos administrativos que se realiza dentro de la universidad, el cual debe pasar por medidas correctivas y promover la simplificación administrativa y agilidad en los tramites.

Figura 3

Red semántica función del Estado



Nota. Elaborado con el software Atlas. ti 24

IV. DISCUSIÓN

La categoría que se ha trabajado en la presente investigación es la calidad educativa, de ella se desprende la primera subcategoría denominada proceso educativo. Respecto a esta subcategoría se ha trabajado el primer objetivo específico, que busca explicar cómo se gestiona el proceso educativo para la obtención de calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024. En ese sentido, se ha analizado el Plan Estratégico Institucional, que es un instrumento de gestión que plantea los lineamientos estratégicos que debe seguir la universidad en el logro de los objetivos. Asimismo, es la herramienta que permite saber cómo se está gestionando los servicios dentro de la universidad y de qué manera los integrantes de la comunidad universitaria contribuyen para lograr una educación de calidad.

El resultado que se ha obtenido en las entrevistas de los colaboradores, plantea un panorama desalentador, en el sentido que, el producto, que en este caso es el estudiante y profesional, no ha logrado consolidar un aprendizaje para la vida, quiere decir, para el desempeño como profesional. Respecto a ello, se puede plantear varios factores que han contribuido a esa dificultad en los egresados de una universidad. Primero, de acuerdo a las respuestas de los entrevistados, se desprende que, durante la formación académica, ha sido deficiente los servicios que la universidad ha brindado. Por ejemplo, la calidad docente, los laboratorios, la infraestructura, el poco uso de las TIC, la misma currícula que muchas veces no está acorde a la realidad social.

Ante lo mencionado líneas arriba, se puede entender que el proceso educativo, se está desarrollando de manera pausada y probablemente con poca participación de toda la comunidad educativa. Por otro lado, el perfil del docente, no está siendo exigente, se puede pensar que dicha universidad para lograr el Licenciamiento por la SUNEDU, ha acondicionado las exigencias para lograr las CBC. Otra teoría que se plantea es, el poco tiempo que tiene dicha universidad con vida institucional, por el cual, se encuentra en un proceso de ordenamiento administrativo e implementación.

El resultado de la primera subcategoría, tiene coincidencia con la investigación de Espino *et al.* (2023), quienes plantean el enfoque activo, quiere

decir, se requiere la participación activa de los estudiantes, el desarrollo del pensamiento crítico, la colaboración constante, sobre todo, la aplicación del aprendizaje en contextos reales. Entonces, este método planteado pretende promover un aprendizaje significativo y contextualizado, así como la innovación pedagógica que desarrolle habilidades con el objetivo de resolver problemáticas. Finalmente, trabajar por la calidad educativa, radica en formular un diagnóstico situacional integral, donde se identifiquen las falencias a fin de contar con estudiantes capaces, competentes para asumir las demandas de la oferta laboral.

Por otro lado, se coincide sobre manera, respecto al planteamiento de Orosco et al. (2009), quienes trazan la línea para diseñar políticas educativas con democracia participativa, las mismas que coadyuvará en tener un resultado de calidad del servicio educativo. De acuerdo a los entrevistados para esta investigación, se ha evidenciado la poca participación de los sectores, sobre todo de los estudiantes. Al respecto, Orosco, manifiesta que la participación de todos los actores sociales de una universidad, permite el logro de calidad educativa. Menciona también que es preciso recoger las propuestas de toda la población integrante de la universitaria, que sea participativa, democrática e inclusiva para lograr en conjunto la excelencia en educación.

La teoría del diagrama causa – efecto de Ishikawa (1960), es adecuada y pertinente para conceptualizar la organización educativa y su proceso educativo, en el sentido que, se plantea dar solución en equipo a las deficiencias, buscando las causas del problema. Esta teoría es una herramienta importante que impulsa a trabajar en la mejora continua, mediante grupos de trabajo con capacidad analítica. Es en ese sentido, se concluye que guarda relación con los pasos y procedimientos que se recomienda tener en las universidades para lograr un proceso o gestión educativa con resultados de calidad.

Respecto a la segunda subcategoría, cultura de calidad y el objetivo específico número 2, que busca identificar la cultura de calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024, se hizo una serie de preguntas para los entrevistados, a fin de obtener información respecto a los comportamientos, compromisos, noción e idea que tiene la población de la comunidad universitaria respecto a calidad educativa. En ese sentido, se ha podido

identificar que para la visión de la población estudiantil hay muchas falencias que no cubren las expectativas como futuros profesionales, debido a ciertas debilidades que la universidad tiene, respecto a la relación docente - estudiante, docente-docente o directivos con estudiantes y docentes.

A pesar de las falencias, se ha evidenciado que existe una noción clara respecto a la cultura de calidad y los compromisos que las personas realizan en aras de contribuir con la mejora educativa, por ejemplo, de parte de los estudiantes refieren que, aportan siendo estudiantes destacados, participando en actividades de relevancia y en representación de la universidad. Por su parte, el grupo de docentes, incide en recibir capacitación de manera constante, aplicar innovación tecnológica en las sesiones de clases, aportar con sus conocimientos y buscar las mejoras en su procedes profesional.

Con lo mencionado, se puede inferir que, cada integrante cumple un papel fundamental y contribuye desde su perspectiva en la construcción u obtención de excelencia académica o calidad. Quiere decir que la suma de varios factores tiende a posesionar la institución denominada universidad, por su parte, el estudiante que cosecha éxitos, le dará una lectura positiva de la universidad ante la sociedad. De igual manera, el docente innovador, con calidad de investigador, representativo, destacado, suma al prestigio institucional.

A continuación, en el trabajo de Lule *et al.* (2020), se ha encontrado el sustento o coincidencia respecto al resultado de la sub categoría de cultura de calidad, en el sentido que, es importante transformar el contexto social y el contexto de la realidad universitaria para lograr el cambio en la cultura, pero principalmente de los alumnos, quienes serán los agentes de cambio y los principales actores que contribuyan a la calidad educativa.

De igual manera, Montenegro (2020), logra captar la esencia fundamental dentro de la concepción de cultura de calidad, en el caso de los docentes, es el manejo del tema que enseña, la metodología, con nivel científico, sobre todo con ética y valores, características que coadyuvaran en la mejora educativa, tal como se ha identificado que hace falta fortalecer y eso se ha determinado como parte del marco conceptual de calidad y cultura, por ello, se considera pertinente el trabajo de Montenegro, que afianza los resultados hallados en la segunda sub categoría

del presente trabajo de investigación.

La teoría histórico cultural planteada por Rodríguez (2020), que inicialmente fuera planteada por Vygostki, coincide plenamente con el producto a partir de las entrevistas respecto a la cultura de calidad, por ejemplo, cambiar la mentalidad, transformar la conciencia, ordenar el pensamiento, comunicar, permitirá solucionar problemas reales de un espacio social específico, como es la universidad. Por ello, tanto estudiantes, docentes y directivos deberán trabajar en un objetivo específico que es la mejora continua para el logro de la excelencia educativa.

La tercera subcategoría, denominada Función del Estado, pretende describir la función o rol que el Estado cumple para obtener calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas. Al respecto, el resultado de la población entrevistas, ha arrojado una visión aceptable de la participación del Estado en el sector educación, debido a que es tangible la infraestructura adecuada con el que cuenta la universidad, así como las CBC que ha solicitado SUNEDU para el funcionamiento de dicha casa de estudios.

Sin embargo, como resultado, un sector de los entrevistados tiene una mirada más acuciosa, que denota una postura crítica al Estado, ya que han planteado que, no solo es el tema de implementar con infraestructura, también es preciso contar con docentes que tengan el perfil adecuado para la formación de futuros profesionales, así como tener una malla curricular acorde a las necesidades que los estudiantes requieren para adquirir el conocimiento y sea aplicable a la realidad social. En ese sentido, se ha llegado a la conclusión de que los estudiantes, cuentan con materiales y herramientas durante su formación académica, pero como egresados tienen dificultades para adaptarse al espacio laboral, por ello, hacen un llamado de poner una mirada más realista a la educación superior por parte del Estado.

Respecto a lo mencionado líneas arriba, Vargas *et al.* (2022), en el contexto de búsqueda de calidad educativa, se ha determinado ciertas falencias o dificultades de parte de los entes competentes en la educación superior. Por ejemplo, el financiamiento es importante para el logro de los objetivos institucionales, por otro lado, los docentes con pocas oportunidades de capacitarse, es una limitante, el plan de estudio debe ser pertinente y acorde a la realidad. Son

algunas deficiencias que se tienen dentro de la universidad. Por ello, observamos que es coincidente lo que menciona el autor, respecto a los resultados obtenidos de las entrevistas y el llamado al Estado para seguir en su rol impulsando de la buena educación.

De igual manera, con Santana y Santana (2021), se ha evidenciado coincidencia, en el sentido que, desde las instituciones que trabajan por la educación, deben apuntalar en la comprensión del medio universitario, asimismo, se debe valorar la docencia universitaria, promover la ciencia e innovación. Sobre todo, los docentes deben estar vinculados con la realidad social, y todo ello parte desde las políticas educativas planteadas desde el ejecutivo. Por lo tanto, se requiere una reingeniería que el Estado debe realizar, con participación de la comunidad educativa y con políticas acordes a cada realidad.

Es pertinente referir sobre la teoría socioformativa, que sustenta el resultado de la tercera subcategoría, menciona que los Estados, las instituciones, todo el sistema educativo, debe educar formando estudiantes con capacidades analíticas, interpretativas de la problemática contextual, con enfoque político económico. En ese sentido, todo esto debe formar parte de los discursos de políticas educativas y derivar en acciones concretas que logren cambio en el sistema educativo.

V. CONCLUSIONES

Primera. En función al objetivo general, son diversos factores que determinan para la obtención de calidad del servicio educativo, vale decir, que son factores internos, como el factor humano, quienes contribuyen en la construcción de los lineamientos de una universidad y quienes cumplen el papel fundamental de formar profesionales de diversas carreras, con capacidades y competencias necesarias para asumir retos a futuro. Por otro lado, existen factores externos que brindan las condiciones de infraestructura, logística, normativa que vela por el derecho de toda la comunidad universitaria.

Segunda. De acuerdo a los resultados obtenidos durante todo el trabajo de investigación, la gestión del proceso educativo para lograr calidad educativa, es con participación de toda la comunidad universitaria, quienes, de acuerdo a sus funciones, desempeñan roles importantes, desde la condición de estudiantes, de docentes, sector administrativo, sobre todo, de parte de los directivos, quienes articulan esfuerzos con entidades externas para lograr que los servicios educativos sean los adecuados durante la formación académica del alumno.

Tercera. Se ha identificado como parte de la cultura de calidad, que, el papel docente es fundamental para generar una cultura en torno a la calidad, debido a su desempeño y la responsabilidad que conlleva formando profesionales. Por ello, la mayoría de los entrevistados han incidido en la importancia de contar con docentes capacitados, innovadores, que manejen las tecnologías, que cuente con experiencia profesional, con valores éticos y probidad, que recurra a estrategias de enseñanza – aprendizaje que favorezca a los estudiantes, así como su rol de formadores de líderes.

Cuarta. El Estado, cumple un rol fundamental en el desarrollo profesional de las personas. En principio, es el encargado de formular políticas públicas que asegura y garantiza el acceso a la educación, asimismo, promueve y regula el funcionamiento de las universidades, y en estos últimos años se viene trabajando en implementar las condiciones básicas de calidad, para ello, las exigencias a las universidades son cada vez más estrictos, la misma que promueve en los integrantes de la comunidad universitaria, mayor dedicación, capacitación y compromiso desde sus funciones.

VI. RECOMENDACIONES

1) Se recomienda a la universidad implementar todas las condiciones básicas de calidad, tal como la SUNEDU ha recomendado levantar las observaciones a fin de brindar educación de excelencia, con las herramientas necesarias que los estudiantes requieren para su formación y cumplir las metas y objetivos instituciones que es contar con profesionales competentes y estén a la altura de la demanda que el mundo globalizado requiere, para ello, será preciso trabajar en la calidad docente, brindar mayor participación a los estudiantes. Sobre todo, se recomienda trazar metas alcanzables y acordes a la realidad social y posesionar al estudiante de todos los programas académicos para que loguen ser profesionales de éxito.

2) Se recomienda a la universidad fortalecer el área administrativa, con profesionales capacitados y con conocimiento de gestión pública, toda vez que son ellos, quienes desde las diferentes áreas formulan proyectos, requerimientos, necesidades y compromisos interinstitucionales de acuerdo a las necesidades que se requiere. En tal sentido, la gestión educativa logrará mayores resultados con la articulación de esfuerzos, tanto de la parte directiva y el área administrativa y por supuesto con la participación del sector estudiantil que se encuentran representados por el Consejo Estudiantil.

3) Se recomienda a los directivos de la universidad, fortalecer la identidad institucional en todos los integrantes de la comunidad académica, debido a los resultados que se ha obtenido en las entrevistas, respecto a la falta de identificación y compromiso con la institución, lo que significa un quiebre y desestabilidad para lograr los objetivos estratégicos. En ese sentido, es preciso que la universidad cree programas o estrategias que fomente pertenencia y lealtad hacia la institución. Esto generará una cultura de identidad.

4) Se recomienda a la universidad tender puentes con las diversas instituciones estatales, a fin de lograr mayores beneficios para la implementación pedagógica, capacitación docente, implementar con laboratorios acorde a las carreras profesionales. Por otro lado, darle una mirada a los Convenios Interinstitucionales que firman, las mismas que deben ser efectivos y cumplir con los compromisos planteados en sus cláusulas.

REFERENCIAS

- Aguilar, L. (2004). La hermenéutica filosofía de Gadamer. *Revista electrónica Sinéctica*, 24, 61-64. <https://n9.cl/og07i5>
- Álvarez, I., Ibarra, M. y Miranda, E. (2013). La gestión educativa como factor de calidad en una universidad intercultural. *Revista Ra Ximhai*, 9(4), 149-156. <https://n9.cl/60wi>
- Alvarado, E., Morales, D., y Aguayo, E. (2016). Perception of the quality of education: An applied case to students of the Universidad Autónoma de Nuevo León and Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*, 45, 55-74. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300620>
- Amaiquena, F., Vera, J., Zumba, I. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Conrado* 15 (70). <https://n9.cl/vssu6>
- Barrios, A. (2023). Principales aportes de los pioneros de la calidad. *Brazilian Journal of Business*, 5(2), 1126-1140. <https://n9.cl/j7kww6>
- Bolaño, M., y Gonzáles, K. (2023). Hacia la construcción de la calidad educativa un concepto determinante para el desarrollo social: un análisis bibliográfico. *Didáctica, Innovación y Multimedia*, 41. <https://n9.cl/dkfvz>
- Botello, M. (2008). Modelo de cultura de calidad para a dirección de la formación del bachiller. *Ciencia UANL*, 11(3). <https://n9.cl/83qv8>
- CONCYTEC. (2018). Glosario de términos. *Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica*. <https://n9.cl/93ryq>
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. Cuarta edición. Mc Graw Hill. <https://n9.cl/im4ke>
- Congreso de la República (2014, 9 de julio). *Ley N° 30220 Ley Universitaria*. Diario Oficial el Peruano. <https://n9.cl/2vzh>
- Corona, J. (2018), Qualitative research: epistemological, theoretical and methodological foundations. *Vivat Academia*, 144, 69-76. <https://n9.cl/isv>
- De Puelles, M. (1993). Estado y educación en las sociedades europeas. *Revista*

Iberoamericana de Educación, 1. <https://goo.su/L8hA>

Delgado, P., y Romero, M. (2021). Elaboration of a research project using qualitative methodology. *Revista Enfermería Intensiva*, 33.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130239921000298>

Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., y Díaz, L. (2022). Calidad educativa y consideraciones filosóficas en un contexto de pandemia COVID-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 328-346. <https://goo.su/NLA7tG>

Dulzaides, M., y Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2). <https://goo.su/Oi8c>

Escobar, G., Pesantez Z., Cedeño, M., y Chiribog, M. (2021). University Educational Quality in the Eight Planning Zone of Ecuador: Resignification from Research. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19), 647-656. <https://n9.cl/anm6e>

Espino, J., Morón, J., Huamán, L., Soto, B. y Morón, L. (2023). The development of educational quality in university higher education: Systemic review 2019-2023. *Comunicación*, 14(4). <https://n9.cl/f7q91p>

Firias, I. (2018). Reflection of Strategic Thinking on the Organizational Change. *Revista de ciencias Humanas y Sociales*, 34 (15),1537-1563. <https://n9.cl/mmxtn>

Flores J. y, Paredes, F. (2020). Surgimiento y ocaso de la universidad lucrativa en el Perú. *Tradiciones, segunda época*, 20. <https://n9.cl/ww8m04>

Fuster, D. (2019). Qualitative Research: Hermeneutical Phenomenological Method. *Revista Propósitos y Representaciones*, 7(1). <https://n9.cl/j7xm>

Gilardi, P. (2013). The problem of historical truth: a reading from hermeneutic phenomenology. *Estudios de Historia Moderna y Contemporánea de México*, 46, 121-140.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185262013714178>

Gomes, A., Lucena, F., y Nascimento, P. (2023). Update on ethical aspects in clinical research: Addressing concerns in the development of new AI tools in

radiology. *SERAM*. <https://n9.cl/rcztp>

González, F. (2023). Hablemos sobre economía. Instituto Peruano de Economía.

<https://n9.cl/usriq>

González, S., Vásquez, C, Maya, I., y Gracida, E. (2020). Continuous improvement in a company in Mexico: study from the Deming cycle. RG. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1863-1883. <https://n9.cl/e9hu8>

Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Educational research methodologies (descriptive, experimental, participatory, and action research). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3).

<https://n9.cl/8msuw>

Hernández, O. (2021). An Approach to the Different Types of Nonprobabilistic Sampling. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3).

<https://n9.cl/9f5pi>

Herrera, J., Guevara, G., y De la Rosa, H. (2015). Strategies and designing for quality studies. A methodological-theoretical approach. *Gaceta Médica Espirituana*, 17(2). <https://n9.cl/ebecoj>

Hortiguela, D., Ausín, V., Delgado, V., y Abella, V. (2016). Analysis of the importance of assessment criteria and the academic recognition of university professors as indicators of education quality in Spain. *Revista de la Educación Superior*, 46, 75-87.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276017300031>

Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *KOINONIA. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y aplicadas*, 7(8), 243-261. <https://n9.cl/liuo>

Izcara, S. (2014). *Manual de Investigación Cualitativa*. Editorial Fontamara.

<https://n9.cl/c1uiq>

Lambert, C. (2006). Edmund Husserl: la idea de la fenomenología. *Teología y Vida*, 47(4), 517-529. <https://n9.cl/og07i5>

- López, L. (2013). The implications of hermeneutics in the educational process. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, 15, 85-101. <https://n9.cl/7uah1y>
- López, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *Revista de Educación*, 4, 167-179. <https://n9.cl/e7y7sg>
- Lule, M., Serrano, M. y Montenegro, N. (2023). Educational management: a key factor in educational quality. *Revista científica UISRAEL*, 10(3). <https://n9.cl/zpa42>
- Marín, A., Hernández, E., y Flores, J. (2016). Metodología para el análisis de datos cualitativos en investigación orientadas al aprovechamiento de fuentes renovables de energía. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y Aplicadas*. 1(1). <https://n9.cl/gn2x7>
- Martínez-Iñiguez, J.E., Tobón, S., López-Ramírez, E. y Manzanilla-Granados, H.M. (2020). Educational Quality: Documentary Research From A Socioformative Perspective. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 16(1), 233-258. <https://n9.cl/liahb>
- Mejía, J., Osorio, J., Silva, C., Lacayo, F., Muñoz, M., Arteaga, T., Fernández, B., Arana, I., Riveros, E., y Boni, A. (2015). Debate sobre calidad educativa. *CEAAL*. <https://n9.cl/o4fzm>
- Mejía, J. (2011). Problemas centrales del análisis de datos cualitativos. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 1(1), 47-60. <https://n9.cl/53e11>
- MINEDU (2003, 17 de julio). *Ley N° 28044, Ley General de Educación*. <https://n9.cl/kivhz>
- Montenegro, J. (2020). La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. *Educación*, 29(56), 116-145. <https://n9.cl/2wew9>
- Naciones Unidas (2018), *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*:

- una oportunidad para América Latina y el Caribe. <https://n9.cl/pq7mt>
- Navarro, G., y Naranjo, G. (2023). Cultura de calidad: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(10), 1351-1366.
<https://n9.cl/v4lpg>
- Ninahumán, H.J.J. (2023). Epistemological Foundations of Quality in Education. *Revista de investigación científica de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación. UNCP*. <https://n9.cl/y477z>
- Núñez, L., Lescano, G., Ibarguen, F., y Huamaní, L. (2019). Consideraciones teóricas en torno a la responsabilidad social de la educación. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 725-735. <https://n9.cl/t7gix>
- Orosco, J., Olaya, A., y Villate, V. (2009). ¿Calidad de la educación o educación de calidad? una preocupación más allá del mercado. *Revista Iberoamericana de Educación*, 5, 166 – 181. <https://n9.cl/pup9u>
- Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2).
<https://n9.cl/3y2e>
- Pérez, E. (2023). Relevance, Quality and Innovation in Higher Education. *Revista electrónica de las sedes regionales de la Universidad de Costa Rica, Volumen XXIV* (49). <https://n9.cl/edbvz>
- Quecedo, R., y Castaño, C. (2003). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 14, 5-40. <https://n9.cl/mkifc>
- Rodríguez, W. (2010). The Concept Of Quality Education: A Critical Look Form The Cultural Historical Perspective. *Revista electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 10(1), 1-28. <https://n9.cl/1q70>
- Salgado, A. (2007). Quality investigation, designs, evaluation of the methodological strictness and challenges. *Revista Lliberabit*, 13.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y

cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1). <https://n9.cl/zg2l3>

Santana, C. y Santana, J.E. (2021). Nuevo enfoque de calidad en el modelo de evaluación externa de universidades ecuatorianas – 2019. *Areté. Revista del Doctorado en Educación de la Universidad Central de Venezuela*, 8(15), 11-34. <https://n9.cl/3caeyd>

Strauss, A., y Corbin, J. (2020). *Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y Procedimientos para Desarrollar la Teoría Fundamentada*. Primera edición. Editorial Universidad de Antioquia. <https://n9.cl/31qef>

Tamayo, A. (2020), Knowledge management in quality processes of higher education. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales – REHUSO*, 5 (3), 1-15. <https://n9.cl/s3qpt>

Tejero, J. (2021), *Técnicas de Investigación Cualitativa en los Ámbitos Sanitarios y Sociosanitarios*. Ediciones de la Universidad de Castilla – La Mancha. <https://n9.cl/6glN6>

Tintaya, S. (2019). *Cómo Innovar en la Escuela. Ideas Claves para Lograr el Éxito*.

Troncoso, C., y Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2). <https://n9.cl/8joxT>

Universidad Nacional José María Arguedas. (26 de abril de 2023). *Plan Estratégica Institucional 2023 – 2028*.

http://www.unajma.edu.pe/transparencia/planeamiento_y_organizacion/PEI-2023-2028.pdf

Universidad Nacional José María Arguedas. (Oficina de Gestión de la Calidad).

<http://www.unajma.edu.pe/sites/default/files/gestion-calidad/Alcance-politica-integrada-calidad-2024.pdf>

Vargas, D., Tello, A. y Lozano, M. (2023). Calidad de servicios educativos en los centros de formación de educación superior. *Horizontes. Revista de Investigación de Educación*, 7(30). <https://n9.cl/4tzo5>

- Veloz, M. (2023). Enhancing Pedagogic Practice: A Review of Educational Processes. *Seminars in Medical Writing and Education*, 2-29. <https://n9.cl/qw2dt>
- Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G., y Escamilla, A. (2018). Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. *Revista Alergia México*, 65(4). <https://n9.cl/villasis1keever>
- Vincenzi, A. (2013). Institutional evaluation and improvement of educational quality at three private universities in Argentina. *Revista Iberoamericana de Educación Superiro*, 4(9), 76-94. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007287213719188>
- Yarlequé, W., Peña, C. y, Bernuy, A. (2022). Calidad de servicio educativo durante la pandemia de COVID – 19. Una revisión sistemática. *Horizontes. Revista de Investigación de Ciencias de la Educación*, 6(26). <https://n9.cl/wrcde>

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Factores Determinantes de la Calidad del Servicio Educativo en una Universidad de Andahuaylas, Región Apurímac, 2024				
Problema	Objetivos	Sub Categoría	Código a priori	Ítems
Problema general	Objetivo general			
¿Cuáles son los factores determinantes de la calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas región Apurímac, 2024?	Analizar los factores determinantes de la calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024.	Proceso educativo	Planificación	ítem del 1 al 6
			Organización	
			Toma de decisiones	
Problemas específicos	Objetivos específicos			
¿Cómo se gestiona el proceso educativo para obtener calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024?	Explicar cómo se gestiona el proceso educativo para la obtención de calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024.	Cultura de calidad	Compromiso	Ítem del 7 al 12
			Clima laboral	
			Principio organizacional	
¿Cómo se presenta la cultura de calidad en la calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024?	Identificar la cultura de calidad en la calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024.			
¿Cuál es el papel del Estado para brindar calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024?	Describir la función del Estado en búsqueda de calidad del servicio educativo en una universidad de Andahuaylas, región Apurímac, 2024.	Función del Estado	Servicios educativos	ítem del 13 al 19
			Infraestructura	
			Desarrollo científico	

Matriz de categorización

Categoría	Definición conceptual	Subcategorías apriorísticas	Código a priori	Ítems
Calidad educativa	Bolaño (2023), tiene que ver con la confluencia de las capacidades que las instituciones puedan tener, las competencias del maestro, el equipamiento, la infraestructura, la cultura que se tiene en torno a la calidad, las estrategias para asegurar el aprendizaje, la curricular que debe estar acorde a las necesidades del momento, entre otros. Son algunas de los criterios que se deben trabajar para garantizar calidad educativa.	Proceso educativo	Planificación	ítem del 1 al 6
			Organización	
			Toma de decisiones	
		Cultura de calidad	Compromiso	Ítem del 7 al 12
			Clima laboral	
			Principio organizacional	
		Función del Estado	Servicios educativos	ítem del 13 al 19
			Infraestructura	
			Desarrollo científico	

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

Entrevista: Calidad educativa

Estimado participante la presente corresponde a un trabajo científico, que tiene el propósito de recoger datos valiosos sobre la calidad educativa en una universidad pública en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac. Asimismo, se debe mencionar que la presente entrevista es netamente anónima cuyos resultados tendrán un carácter confidencial.

No existe respuesta correcta o incorrecta, se solicita la sinceridad de acuerdo a su apreciación, para lo cual se requiere responder todas las preguntas.

CATEGORÍA: CALIDAD EDUCATIVA	
SUBCATEGORÍA: PROCESO EDUCATIVO	
1	¿Cuál es su perspectiva en cuanto a calidad educativa? Fundamente.
2	¿De qué manera coadyuva en el proceso educativo para lograr calidad educativa?
3	¿Cómo usted observa la planificación universitaria en su institución en cuanto al proceso educativo? Ampliar su respuesta.
4	¿Cuál es su visión respecto a la planificación curricular en su institución, es pertinente, está de acuerdo a la realidad social y necesidades que la oferta laboral requiere? Explique.
5	¿Considera que la organización administrativa de su institución satisface sus expectativas? Explique.
6	¿Para la toma de decisiones dentro de su institución se hace participe a toda la comunidad universitaria? ¿De qué manera?
SUBCATEGORÍA: CULTURA DE CALIDAD	
7	¿Los objetivos de su institución reflejan los objetivos que usted persigue? Ponga ejemplos y explique.
8	¿El clima laboral dentro de su institución contribuye en el logro de los objetivos institucionales? ¿De qué manera?
9	¿De qué manera se refleja su compromiso como profesional en el desarrollo de su institución?
10	¿De qué manera se practica el principio organizacional para lograr una educación aceptable y accesible?
11	¿Cómo se entiende la cultura de calidad educativa y cómo contribuye en benéfico de la sociedad?
SUBCATEGORÍA: FUNCIÓN DEL ESTADO	

12	¿Su institución recibe ayuda del Estado para la mejora de las condiciones fundamentales de la educación universitaria? Fundamente su respuesta.
13	¿La infraestructura de su institución es acorde a las necesidades que requiere para una formación integral? ¿Qué bondades tiene y qué le falta?
14	¿Cómo se articula o se canaliza los requerimientos de los distintos servicios educativos con las entidades gubernamentales?
15	¿Cómo se aprovecha el desarrollo científico y quienes se benefician dentro de su institución?
16	¿En general, la función del Estado es oportuna para el cumplimiento y satisfacción de las necesidades educativas que se requiere? Explique.

Gracias por su colaboración.

Anexo 3

Ficha de validación del Instrumento para la recolección de datos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EDUCATIVA

N°	SUBCATEGORIA / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
SUB CATEGORIA 1: PROCESO EDUCATIVO								
1	¿Cuál es su perspectiva en cuanto a calidad educativa? Fundamente su respuesta.	x		x		x		
2	¿De qué manera coadyuva usted en el proceso educativo para lograr calidad educativa?	x		x		x		
3	¿Cómo observa la planificación universitaria en su institución en cuanto al proceso educativo? Amplíe su respuesta.	x		x		x		
4	¿Cuál es su visión respecto a la planificación curricular en su institución, es pertinente, está de acuerdo a la realidad social y necesidades que la oferta laboral requiere? Explique su respuesta.	x		x		x		
5	¿Considera que la organización administrativa de su institución satisface sus expectativas? Explique de qué manera se da esto.	x		x		x		
6	¿Para la toma de decisiones dentro de su institución se hace participe a toda la comunidad universitaria? ¿De qué manera?	x		x		x		
SUBCATEGORIA 2: CULTURA DE CALIDAD								
7	¿Los objetivos de su institución reflejan los objetivos que usted persigue? Mencione ejemplos y explique su respuesta.	x		x		x		
8	¿El clima laboral dentro de su institución contribuye en el logro de los objetivos institucionales? ¿De qué manera?	x		x		x		
9	¿De qué manera se refleja su compromiso como profesional en el desarrollo de su institución?	x		x		x		



11	¿Cómo entiende usted la cultura de calidad educativa y cómo contribuye en beneficio de la sociedad?	x		x		x		
SUB CATEGORIA 3: FUNCIÓN DEL ESTADO								
12	¿Cómo se beneficia con los servicios educativos que el Estado brinda? Fundamente su respuesta.	x		x		x		
13	¿La infraestructura de su institución es acorde a las necesidades que requiere para una formación integral? ¿Qué bondades tiene y qué le falta?	x		x		x		
14	¿Cómo se articula o se canaliza los requerimientos de los distintos servicios educativos con las entidades gubernamentales?	x		x		x		
15	¿Cómo se aprovecha el desarrollo científico y quienes se benefician dentro de su institución?	x		x		x		
16	¿En general, la función del Estado es oportuna para el cumplimiento y satisfacción de las necesidades educativas que se requiere? Explique y fundamente su respuesta.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de Aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y Nombres del Juez Validador Mg: Juan Tito Tenorio Romero DNI: 20115436

Especialidad del Validador: Magister en Enseñanza Estratégica

9 de Mayo del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 Firma del Experto Informante.

Ficha de validación del Instrumento para la recolección de datos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EDUCATIVA

N°	SUBCATEGORÍA / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
SUBCATEGORÍA 1: PROCESO EDUCATIVO								
1	¿Cuál es su perspectiva en cuanto a calidad educativa? Fundamente su respuesta.	x		x		x		
2	¿De qué manera coadyuva usted en el proceso educativo para lograr calidad educativa?	x		x		x		
3	¿Cómo observa la planificación universitaria en su institución en cuanto al proceso educativo? Amplíe su respuesta.	x		x		x		
4	¿Cuál es su visión respecto a la planificación curricular en su institución, es pertinente, está de acuerdo a la realidad social y necesidades que la oferta laboral requiere? Explique su respuesta.	x		x		x		
5	¿Considera que la organización administrativa de su institución satisface sus expectativas? Explique de qué manera se da esto.	x		x		x		
6	¿Para la toma de decisiones dentro de su institución se hace partícipe a toda la comunidad universitaria? ¿De qué manera?	x		x		x		
SUBCATEGORÍA 2: CULTURA DE CALIDAD								
7	¿Los objetivos de su institución reflejan los objetivos que usted persigue? Mencione ejemplos y explique su respuesta.	x		x		x		
8	¿El clima laboral dentro de su institución contribuye en el logro de los objetivos institucionales? ¿De qué manera?	x		x		x		
9	¿De qué manera se refleja su compromiso como profesional en el desarrollo de su institución?	x		x		x		
10	¿De qué manera se practica el principio organizacional para lograr una educación aceptable y accesible?	x		x		x		
11	¿Cómo entiende usted la cultura de calidad educativa y cómo contribuye en beneficio de la sociedad?	x		x		x		



N°	SUBCATEGORÍA / ítems	Si		No		Si		No		Sugerencias
SUBCATEGORÍA 3: FUNCIÓN DEL ESTADO										
12	¿Su institución recibe ayuda del Estado para la mejora de las condiciones fundamentales de la educación universitaria? Fundamente su respuesta.	x		x		x				Sugerencia: recibe ayuda del estado
13	¿La infraestructura de su institución es acorde a las necesidades que requiere para una formación integral? ¿Qué bondades tiene y qué le falta?	x		x		x				
14	¿Cómo se articula o se canaliza los requerimientos de los distintos servicios educativos con las entidades gubernamentales?	x		x		x				
15	¿Cómo se aprovecha el desarrollo científico y quienes se benefician dentro de su institución?	x		x		x				
16	¿En general, la función del Estado es oportuna para el cumplimiento y satisfacción de las necesidades educativas que se requiere? Explique y fundamente su respuesta.	x		x		x				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ___ Aplica instrumento _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Mónica Regalado DNI:.....

Especialidad del validador: ...Doctora.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...11.....de mayo del 2024

Firma del Experto Informante.

Ficha de validación del Instrumento para la recolección de datos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EDUCATIVA

N°	SUBCATEGORÍA / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
SUBCATEGORÍA 1: PROCESO EDUCATIVO								
1	¿Cuál es su perspectiva en cuanto a calidad educativa? Fundamente su respuesta.	x		x		x		
2	¿De qué manera coadyuva usted en el proceso educativo para lograr calidad educativa?	x		x		x		
3	¿Cómo observa la planificación universitaria en su institución en cuanto al proceso educativo? Amplíe su respuesta.	x		x		x		
4	¿Cuál es su visión respecto a la planificación curricular en su institución, es pertinente, está de acuerdo a la realidad social y necesidades que la oferta laboral requiere? Explique su respuesta.	x		x		x		
5	¿Considera que la organización administrativa de su institución satisface sus expectativas? Explique de qué manera se da esto.	x		x		x		
6	¿Para la toma de decisiones dentro de su institución se hace partícipe a toda la comunidad universitaria? ¿De qué manera?	x		x		x		
SUBCATEGORÍA 2: CULTURA DE CALIDAD								
7	¿Los objetivos de su institución reflejan los objetivos que usted persigue? Mencione ejemplos y explique su respuesta.	x		x		x		
8	¿El clima laboral dentro de su institución contribuye en el logro de los objetivos institucionales? ¿De qué manera?	x		x		x		
9	¿De qué manera se refleja su compromiso como profesional en el desarrollo de su institución?	x		x		x		
10	¿De qué manera se practica el principio organizacional para lograr una educación aceptable y accesible?	x		x		x		
11	¿Cómo entiende usted la cultura de calidad educativa y cómo contribuye en beneficio de la sociedad?	x		x		x		



SUB CATEGORÍA 3: FUNCIÓN DEL ESTADO								
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cómo se beneficia con los servicios educativos que el Estado brinda? Fundamente su respuesta.	x		x		x		
13	¿La infraestructura de su institución es acorde a las necesidades que requiere para una formación integral? ¿Qué bondades tiene y qué le falta?	x		x		x		
14	¿Cómo se articula o se canaliza los requerimientos de los distintos servicios educativos con las entidades gubernamentales?	x		x		x		
15	¿Cómo se aprovecha el desarrollo científico y quienes se benefician dentro de su institución?	x		x		x		
16	¿En general, la función del Estado es oportuna para el cumplimiento y satisfacción de las necesidades educativas que se requiere? Explique y fundamente su respuesta.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Validado _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Barbara Isabel Ponce Ponce DNI:07508488

Especialidad del validador: Administrador

10 de mayo del 2024

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Ficha de validación del Instrumento para la recolección de datos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EDUCATIVA

N°	SUB CATEGORÍA 1: PROCESO EDUCATIVO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Cuál es su perspectiva en cuanto a calidad educativa? Fundamente su respuesta.	X		X		X		
2	¿De qué manera coadyuva usted en el proceso educativo para lograr calidad educativa?	X		X		X		
3	¿Cómo observa la planificación universitaria en su institución en cuanto al proceso educativo? Amplie su respuesta.	X		X		X		Mejorar la redacción
4	¿Cuál es su visión respecto a la planificación curricular en su institución, es pertinente, está de acuerdo a la realidad social y necesidades que la oferta laboral requiere? Explique su respuesta.	X		X		X		
5	¿Considera que la organización administrativa de su institución satisface sus expectativas? Explique de qué manera se da esto.	X		X		X		
6	¿Para la toma de decisiones dentro de su institución se hace participe a toda la comunidad universitaria? ¿De qué manera?	X		X		X		
SUB CATEGORÍA 2: CULTURA DE CALIDAD		SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿Los objetivos de su institución refleja los objetivos que usted persigue? Mencione ejemplos y explique su respuesta.	X		X		X		
8	¿El clima laboral dentro de su institución contribuye en el logro de los objetivos institucionales? ¿De qué manera?	X		X		X		
9	¿De qué manera se refleja su compromiso como profesional en el desarrollo de su institución?	X		X		X		
10	¿De qué manera se practica el principio organizacional para lograr una educación aceptable y accesible?	X		X		X		Definir Mejor
11	¿Cómo entiende usted la cultura de calidad educativa y cómo contribuye en beneficio de la sociedad?	X		X		X		
SUB CATEGORÍA 3: FUNCIÓN DEL ESTADO		SI	No	SI	No	SI	No	

ESUELA DE POSGRADO

12	¿Cómo se beneficia con los servicios educativos que el Estado brinda? Fundamente su respuesta.	X	X	X		
13	¿La infraestructura de su institución es acorde a las necesidades que requiere para una formación integral?	X	X	X		
14	¿Qué bondades tiene y qué le falta?	X	X	X		
15	¿Cómo se articula o se canaliza los requerimientos de los distintos servicios educativos con las entidades gubernamentales?	X	X	X		
16	¿En general, la función del Estado es oportuno para el cumplimiento y satisfacción de las necesidades educativas que se requiere? Explique y fundamente su respuesta.	X	X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable para la Investigación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. M. Alexei Reynaga Medina DNI: 31176503

Especialidad del validador: Maestro en Administración

07 de mayo del 2024

Firma del Experto Informante: M. Bgo. Alexei Reynaga Medina

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Aplicativo Guía

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

REYNAGA MEDINA, ALEXEI DNI 31176503	BACHILLER EN CIENCIAS BIOLÓGICAS Fecha de diploma: 30/01/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
REYNAGA MEDINA, ALEXEI DNI 31176503	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN MENCION GESTION PUBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL Fecha de diploma: 16/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/03/2008 Fecha egreso: 23/10/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU

Anexo 5

Matriz de codificación

Matriz de Codificación						
Preguntas	Respuesta de los entrevistados				Reducción de datos	
	E1 (FAR)	E2 (MR)	E3 (MRG)	E4 (KRC)	Códigos emergentes	
<p>1. ¿Cuál es su perspectiva en cuanto a calidad educativa? Fundamente.</p>	<p>Bueno, la calidad educativa está relacionada a varios factores como: plan curricular, metodología del docente, institucional y personal. Entonces, para tener calidad educativa tendría que funcionar todos los factores y todos tendrían que trabajar de manera conjunta determinados por un solo objetivo que es que el estudiante tenga todas las herramientas para ser bastante competente como profesional</p>	<p>Me parece lo suficiente buena, sin embargo, falta equipamiento en tecnologías lo que haría más eficiente la calidad educativa.</p>	<p>Cuando hablamos de educación se refiere al proceso formativo de todas las etapas del estudiante con el propósito de prepararlo para que puedan desempeñarse apropiadamente en la sociedad. Partiendo de dicha premisa cuando se habla de la calidad educativa en la provincia de Andahuaylas se hace alusión al trabajo que se efectúa con el propósito de mejorar las condiciones del sistema educativo, procurando tener un mejor nivel formativo y poder aumentar las exigencias. En este sentido, se puede decir, que se encuentra en un proceso de mejoría, pues en los últimos años ha sido objeto de inversión y de interés de parte de las autoridades de turno.</p>	<p>Son requerimientos necesarios para que el servicio de educación se realice óptimamente. Por ende, es fundamental su aplicación en los procesos y etapas dentro del desarrollo educativo, de modo que los beneficiarios puedan explotar todas sus habilidades para una mejor formación.</p>	<p>Planeamiento curricular.</p> <p>Implementación con tecnologías.</p> <p>Voluntad Política</p> <p>Habilidades y capacidades de aprendizaje</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>2. ¿De qué manera coadyuva en el proceso educativo para lograr calidad educativa?</p>	<p>Como egresado considero que no coadyuvo, debido a que ya no somos parte de universidad</p>	<p>Estamos en el derecho de recibir la mejor calidad educativa de una institución pública, por lo que como estudiantes solo podemos exigir mejoras mediante, reuniones de consejos y asambleas universitarias.</p>	<p>Es la búsqueda constante de mejoramiento en los elementos educativos a través de procesos que permitan cumplir con los objetivos establecidos, los cuales permiten que se satisfagan las necesidades individuales, colectivas y sociales.</p>	<p>Proporcionando lineamientos a la institución para la generación de herramientas y estrategias que mejoren el proceso de educación. Así mismo, estandariza los procesos propios de la actividad bajo el marco de la gestión integral de calidad, optando por la mejora continua</p>	<p>Espacios de participación</p> <p>Instrumentos de gestión educativa</p>	<p>5</p> <p>6</p>

				para el sistema, de forma que el proceso de educación este en constante actualización para satisfacer las expectativas emergentes del público objetivo.		
3. ¿Cómo usted observa la planificación universitaria en su institución en cuanto al proceso educativo? Ampliar su respuesta.	Se concentran en la formación académica para dentro de la universidad, mas no para la universalidad de conocimientos científicos y tecnológicos	Por el momento buena, sin embargo, podría mejorar. A comparación de otras universidades, la UNAJMA tiene mucho que cambiar y mejorar.	La planificación universitaria se establece a partir del Currículo que establece el plan de estudios, a partir de allí el docente está en condiciones de preparar los sílabos de la asignatura, que debe consignar la estructura de las 16 semanas de clases, que debe contener las competencias, capacidades unidades temáticas, las estrategias metodológicas, la evaluación y actividades complementarias	Si bien existe un sistema de gestión de calidad educacional dentro de la institución, aún no se han pulido ciertos detalles, lo cual perjudica la estandarización del proceso. Dentro de los inconvenientes más recurrentes se tiene al factor humano, que en muchos casos se rehúsa o muestra desinterés en aplicar las herramientas del sistema. Enfocándonos en el aspecto de planificación, aun se cuentan con deficiencias en la programación sobre el personal académico, los espacios para el dictado de clases, el ordenamiento de territorio dentro del campus y la aplicación de aulas virtuales; todo esto perjudica gradualmente el desarrollo de las sesiones de enseñanza, repercutiendo en la satisfacción de los estudiantes.	Prima el academicismo Resistencia al uso de herramientas Deficiencia en la organización universitaria	7 8 9
4. ¿Cuál es su visión respecto a la planificación curricular en su institución, es pertinente, está de acuerdo a la realidad social y necesidades que la oferta laboral	El plan curricular está acorde a la experiencia o formación de los docentes nombrados, mas no a la necesidad de la oferta laboral o emprendimiento del contexto.	La veo muy deficiente, si bien los cursos nos apoyan en lo teórico para incluirnos al campo laboral; debe haber más capacitación a los docentes y que los silabus de los cursos vayan más acorde al contexto que vivimos.	La planificación curricular en la universidad nacional José María Arguedas a los requerimientos que plantea el proceso de enseñanza aprendizaje, tomando en cuenta las necesidades de los estudiantes como aprendizaje significativo, pero en el tema social falta la adecuación a la realidad del contexto en que	Actualmente el plan curricular que se maneja tiene ciertas limitaciones y duplicidades, por tanto, es necesario una reorganización de forma que la conexión entre las asignaturas resulte más funcional. En lo que respecta al tema del contexto social, se cuentan con ciertos inconvenientes que	Inequidad, no acorde a la realidad. Deficiencia en la organización universitaria	10 9

<p>requiere? Explique.</p>			<p>vivimos y por tanto en la inserción laboral buscar mecanismos de afianzar los conocimientos en las áreas que desea especializarse.</p>	<p>repercute en el desenvolvimiento profesional de los egresados, esto en su mayoría debido al poco desarrollo industrial de la región, y es por ello que lo enseñado en las asignaturas no es aplicado en su totalidad.</p>		
<p>5. ¿Considera que la organización administrativa de su institución satisface sus expectativas? Explique.</p>	<p>La organización administrativa de la universidad u otra institución pública está sujeto a los 11 sistemas administrativos del estado peruano, por lo tanto, considero más que expectativa es el cumplimiento como tal.</p>	<p>Aunque lo burocrático siempre es existente, logré notar que tramites estudiantiles son rápidos. A excepción de los tramites al momento de ingresar.</p>	<p>La Universidad es una Organización, en la medida en que necesita personas y recursos para su funcionamiento y para el logro de sus objetivos estratégicos. Por lo tanto, la aplicación de modelos de gestión adecuados a través de una interpretación correcta de las funciones es la oficina de registros académicos por la operatividad de los trabajadores.</p>	<p>No, como se mencionó anteriormente existe inconvenientes en la planificación, esto repercute en los diferentes niveles de la institución, generando que muchos estamentos administrativos no puedan desarrollar funciones en el tiempo y espacio programado. También, se debe tener en cuenta la existencia de personal con deficiencias en el conocimiento referente a su puesto de trabajo, agravando más la situación ya mencionada.</p>	<p>Deficiencia en la organización universitaria</p> <p>Resistencia al uso de herramientas</p> <p>Gestión administrativa funcional</p>	<p>9</p> <p>8</p> <p>11</p>
<p>6. ¿Para la toma de decisiones dentro de su institución se hace participe a toda la comunidad universitaria? ¿De qué manera?</p>	<p>La participación es mediante los representantes de cada estamento universitario, sin embargo, carece de críticos o visionarios que articule con la formación académica y el ejercicio profesional.</p>	<p>Con la existencia de la asamblea universitaria, el consejo universitario, consejo de facultad, centros federados y delegados estamos al tanto de las decisiones que se toma en la universidad, sin embargo, muchas veces toda la información no llega.</p>	<p>Si hay participación por parte del consejo estudiantil quien representa al estamento estudiantil para la toma de decisiones.</p>	<p>Existe una socialización parcial acerca de las decisiones, en muchos casos obedece a intereses particulares de los grupos de poder, y por ende no se lleva a cabalidad dichos procesos. En ciertos panoramas y bajo la presión de los grupos de interés, es donde se da la socialización parcial y el recojo de sugerencias, lo cual denota falta de interés en este aspecto por parte de la autoridad.</p>	<p>Espacios de participación estudiantil</p> <p>Predominio de grupos de poder</p>	<p>5</p> <p>12</p>

<p>7. ¿Los objetivos de su institución reflejan los objetivos que usted persigue? Ponga ejemplos y explique.</p>	<p>Los objetivos de la institución literalmente sí coinciden, pero en la práctica considero que no se reflejan. Ejemplo, desarrollar investigaciones para aportar en el desarrollo de la sociedad, investigaciones que quedan en el repositorio sin aporte alguno.</p>	<p>Uno de mis objetivos es trabajar e involucrarme más en el sector público, por lo que podría decir que en temas teóricos si me dan la información necesaria pero no suficiente, y en el tema práctico no.</p>	<p>Si refleja los objetivos que persigo. Por ejemplo, trabaja en el Aseguramiento de las condiciones básicas de calidad y vela por las competencias mínimas necesarias para la inserción laboral.</p>	<p>Si, uno de los objetivos es brindar un servicio de calidad en educación, el cual comparto en su totalidad, ya que es el motivo principal de ser de la institución. Así mismo, otro objetivo es de la formación de profesionales competentes, y esto repercute directamente en el desempeño docente, ya que es responsabilidad del maestro, que el estudiante obtenga los conocimientos necesarios para su etapa profesional.</p>	<p>Inequidad, no acorde a la realidad. Servicios pertinentes</p>	<p>10 13</p>
<p>8. ¿El clima laboral dentro de su institución contribuye en el logro de los objetivos institucionales? ¿De qué manera?</p>	<p>Si, la relación tolerante en las perspectivas entre estudiante y docente permite lograr los objetivos institucionales</p>	<p>La verdad desconozco, no trabajo en la universidad, solo estudio.</p>	<p>Clima laboral, bajo mi percepción y su forma de sentirse en el trabajo, muchos docentes piensan tener la razón y no escuchan a los estudiantes algo que está mal porque, todos deben ser escuchados, sobre todo en sus aportes. Y estas intransigencias generan un ambiente malo entre la relación de docentes y estudiantes.</p>	<p>Si, fundamentalmente en el nivel tranquilidad emocional, ya que, si es un ambiente hostigante, hostil y que no respete el espacio personal, repercute de forma directa en el desempeño, generando espacios de desanimo, estrés y ansiedad.</p>	<p>Clima laboral adecuado Clima inestable</p>	<p>14 15</p>
<p>9, ¿De qué manera se refleja su compromiso como profesional en el desarrollo de su institución?</p>	<p>Aportando conocimientos y experiencia profesional con los estudiantes en formación y docentes en ejercicio.</p>	<p>Soy estudiante.</p>	<p>Dando ideas a los trabajadores que laboran en la institución con las experiencias que uno va adquiriendo.</p>	<p>Mi compromiso está enfocado en el esfuerzo que dedico al desarrollo de las sesiones de clases, al material empleando y las estrategias de evaluación. Así mismo, como parte de la responsabilidad con la sociedad, buscamos participar y educar en las diferentes actividades con indole respecto a las asignaturas impartidas.</p>	<p>Experiencia profesional Formación docente</p>	<p>16 17</p>
<p>10. ¿De qué manera se practica el</p>	<p>A través del reconcomiendo de los estamentos universitario organizado,</p>	<p>Soy estudiante, pero apporto en las decisiones de</p>	<p>El principio organizacional es la optimización que permite establecer espacios de diálogo</p>	<p>Al tener claro el aspecto de la organización, resulta eficiente los procesos dentro de la</p>	<p>Espacios de participación</p>	<p>5</p>

<p>principio organizacional para lograr una educación aceptable y accesible?</p>	<p>espacio que permite una educación aceptable</p>	<p>masa estudiantil, para la mejora de a institución.</p>	<p>fundamentales para orientar la implementación del derecho a una educación Asequible, Accesible, Adaptable y Aceptable, desde una visión de calidad integral.</p>	<p>institución, ya que se eliminan los vacíos y duplicidades dentro de las responsabilidades que tiene cada eslabón. Esto agiliza los procesos administrativos, generando un mejor desempeño de todo el personal y cumpliendo con las metas y objetivos propuestos.</p>	<p>Gestión administrativa funcional</p>	<p>11</p>
<p>11. ¿Cómo se entiende la cultura de calidad educativa y cómo contribuye en benéfico de la sociedad?</p>	<p>Valores, principio y convicción de una persona en formación, resultara un buen profesional al servicio de la sociedad</p>	<p>Considero que es la forma como se trabaja para lograr ciertos objetivos.</p>	<p>La nueva Cultura Educativa, en su esencia está orientada a cambiar la cultura de una realidad social (actitudes, comportamientos y valores negativos actuales) en una nueva cultura orientada a renacer las mejores cualidades de los estudiantes, por consiguiente, la causa de fondo de nuestra problemática nacional, es lo educativo.</p>	<p>Es un aspecto necesario en todos los niveles y eslabones de la institución, ya que, a través de la generación de conciencia en todas las partes interesadas, los planteamientos, estrategias y herramientas empleadas, resultaran ser más sencillamente aplicadas sin tener obstrucciones Todo ello, repercutirá en el funcionamiento óptimo del sistema de calidad.</p>	<p>Profesional con valores Destrahe burocrático</p>	<p>18 19</p>
<p>12. ¿Su institución recibe ayuda del Estado para la mejora de las condiciones fundamentales de la educación universitaria? Fundamente su respuesta.</p>	<p>Si, recibe la ayuda con la asignación de recursos financieros de origen público. Son invertidos en infraestructura y equipamientos para la formación universitaria</p>	<p>Claro, mediante los impuestos, pero, sobre todo, como es una institución de Apurímac, recibe el beneficio del Canon Minero.</p>	<p>Si recibe ayuda por parte del Estado para mejorar la calidad educativa que necesita la sociedad.</p>	<p>Si, recibe una partida presupuestaria para cubrir los costos que demande el cumplimiento del servicio de educación. Dentro de este bloque se contempla aspecto como la infraestructura, los recursos humanos, recursos tecnológicos, entre otros. Algunos de estos recursos han sido eficientemente designados y utilizados, mientras que otro porcentaje ha tenido inconvenientes en su aprovechamiento.</p>	<p>Presupuesto público activo</p>	<p>20</p>
<p>13. ¿La infraestructura de su institución es</p>	<p>La infraestructura es acorde, de reciente construcción, le falta el uso adecuado y</p>	<p>Existe infraestructura buena para las enseñanzas, pero aún falta un auditorio</p>	<p>Cada carrera está enfocado acorde a la exigencia del SUNEDU, pero el problema que</p>	<p>No, aún falta varios espacios necesarios para el servicio, como es el caso de los laboratorios de</p>	<p>Infraestructura nueva</p>	<p>21</p>

<p>acorde a las necesidades que requiere para una formación integral? ¿Qué bondades tiene y qué le falta?</p>	<p>eficiente, los laboratorios a falta de fortalecimiento de capacidades de jefes de practica y propiamente de los docentes.</p>	<p>general, laboratorios equipados y entre otros.</p>	<p>la universidad cuenta con una implementación acorde a la exigencia de la Sunedu, y los docentes no están a la altura de utilizar y manejar los equipos.</p>	<p>especialidad, el mantenimiento oportuno de los equipos e instrumentación necesaria para las prácticas y talleres, aulas mejor diseñadas enfocadas a la eficiencia de los recursos (ventilación, iluminación, barreras de ruido, etc.). Sin embargo, dentro los aspectos rescatables, es que mucha de su infraestructura es nueva y en algunos casos está en proceso de construcción, y si se toman las medidas y decisiones oportunas se podrá ofrecer un espacio que pueda cumplir los requisitos mencionados.</p>	<p>Implementación deficiente Resistencia al uso de herramientas</p>	<p>22 8</p>
<p>14. ¿Cómo se articula o se canaliza los requerimientos de los distintos servicios educativos con las entidades gubernamentales ?</p>	<p>A través de las representantes, hacia autoridades y la autoridad con los diferentes niveles de gobierno según alcance y/o competencias</p>	<p>Mediante nuestros delegados de código, centros federados, consejos de facultad y asambleas universitarias.</p>	<p>Si articula con las diferentes entidades gubernamentales del Estado para brindar una educación de calidad.</p>	<p>Se ha optado por la elaboración y firma de convenios, de modo que se pueda aperturar el mercado laboral para los egresados, del mismo modo también se plantea la realización de pasantías y espacios para el intercambio de conocimientos (foros, talleres, simposios, etc.).</p>	<p>Gestión interinstitucional</p>	<p>23</p>
<p>15. ¿Cómo se aprovecha el desarrollo científico y quienes se benefician dentro de su institución?</p>	<p>El desarrollo científico realizado con fines de titulación, es de interés para los estudiantes en formación para otras investigaciones de enfoque y nivel distinto.</p>	<p>Mediante la enseñanza de los estudiantes y poniendo en práctica los mismos; así como también mediante la investigación en campo.</p>	<p>Mediante la oficina de investigación se benefician los docentes y estudiantes de la propia universidad.</p>	<p>Debido a ser una institución de formación es fundamental el eje de la investigación, por ello resulta indispensable contar con acceso a las fuentes de conocimiento que son de publicación reciente. De forma que permita al estudiante estar a la vanguardia de las nuevas tendencias en su campo profesional. En función a esto se ha venido desarrollando</p>	<p>Estudiantes con nivel científico</p>	<p>24</p>

				programas y grupos de investigación que incorporan a los estudiantes en este eje.		
16. ¿En general, la función del Estado es oportuna para el cumplimiento y satisfacción de las necesidades educativas que se requiere? Explique.	En la universidad la atención del Estado ha sido oportuna cuando se requiere, sin embargo, la administración de las diferentes autoridades en gestión no es adecuada.	No es oportuna, pero trata de cubrir las necesidades de los estudiantes en su medida.	Una mirada sistemática y global del sector educación es una prioridad del estado peruano, pero es lamentable que la inversión es mínima de 4.5% y se está enfocando en la educación básica regular. Asimismo, ofrece una mirada amplia de la situación nacional, es necesario remontar estas cifras de inversión.	No cumple ese rol en su totalidad, ya que faltan muchos aspectos a regularizar, y que el propio Estado debería ser el impulsor de dichos esquemas de mejora. Uno de los aspectos corresponde a la deficiencia en la fiscalización respecto a las prácticas metodológicas de los docentes, ya que se evidencia que a pesar de tener altos grados académicos presentan falencias en la impartición de los conocimientos, reflejando un desinterés por parte del alumno, es en marco de ello que el Estado debe exigir y regularizar dicho aspecto.	Asistencia oportuna del Estado	25
					Deficiencia en la organización universitaria	9
					Desatención del Estado	26

Matriz de Codificación						
Preguntas	Respuesta de los entrevistados				Reducción de datos	
	E5 (YAF)	E6 (KGG)	E7 (JGC)	E8 (LFP)	Códigos emergentes	
<p>1. ¿Cuál es su perspectiva en cuanto a calidad educativa? Fundamente.</p>	<p>La calidad educativa engloba factores como son la enseñanza, le metodología de enseñanza, la utilidad del conocimiento adquirido, la puesta en práctica del conocimiento, así como la capacidad de respuesta del receptor del conocimiento, e innegable las herramientas como la infraestructura, los materiales educativos que faciliten la adquisición de conocimientos.</p>	<p>La calidad educativa tiene que estar articulado con la gestión del cambio. A la vez con las condiciones básicas del buen servicio que se tiene que dar a los usuarios/clientes. En el marco de la gestión del cambio, la calidad educativa debe ser la finalidad de un servicio integral que se da a la población</p>	<p>Es parte del proceso y experimento sus efectos que se llevan de primera parte como estudiante universitario, que la calidad educativa es un concepto complejo y multifacético que va más allá de simples calificaciones o rankings, que debe de integrarse con la proyección de desempeño profesional no contemplados en las mallas curriculares.</p>	<p>Dentro de su complejidad se puede ponderar la falta de calidad por el nivel académico de la docencia, la limitada exigencia académica y la escasa investigación.</p>	<p>Planeamiento curricular</p> <p>Implementación con tecnología</p> <p>Gestión de Cambio</p> <p>Condiciones básicas</p> <p>Formación docente</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>27</p> <p>28</p> <p>17</p>
<p>2. ¿De qué manera coadyuva en el proceso educativo para lograr calidad educativa?</p>	<p>Posicionando el conocimiento adquirido en un escenario real en el que de deba definir su utilidad, desarrollando el pensamiento crítico y empleando las herramientas que se tienen a la mano (factor limitante en muchos casos) y demostrando que los conocimientos adquiridos se relacionan con diversas materias, por lo que es importante tener una visión holística</p>	<p>Es importante cumplir con requisitos basados en los estándares de calidad. Por ejemplo, las capacitaciones continuas, la permanente investigación y publicaciones, la gestión del conocimiento</p>	<p>En gran medida, ya que este permite la identificación de patrones inadecuados o fases donde no se aprovechan de manera adecuada los recursos para así poder redirigir a las fases que son más eficientes en mejorar la calidad educativa.</p>	<p>Este contexto; el estado de cosas no posibilita mejoras en la calidad educativa.</p>	<p>Profesional competente</p> <p>Formación docente</p>	<p>29</p> <p>17</p>

<p>3. ¿Cómo usted observa la planificación universitaria en su institución en cuanto al proceso educativo? Ampliar su respuesta.</p>	<p>Como una herramienta necesaria que a la fecha se emplea de manera muy básica y enfocada a cumplir los contenidos durante el semestre, existe la planificación durante el semestre, más no la planificación de cómo se empleará finalmente este conocimiento, en qué escenarios que los estudiantes cuenten no solo con lo aprendido, sino que sepan como trasladarlo a situaciones reales.</p>	<p>Aún falta articular la planificación, hay mucha resistencia de docentes y administrativos nombrados. Aún se discute los proyectos formativos basados en resultados. Por ejemplo, muy pocos docentes imparten el enfoque por competencias y casi nula es la evaluación formativa.</p>	<p>En mi institución se ve poco la planificación, debido a que los docentes tienen intereses diferentes al común y se llega muy poco a un acuerdo mayoritario que permita tener mejores procesos educativos, e incluso estos son influenciados por el tipo de enseñanza que ellos recibieron, el lugar donde recibieron y la eficiencia de absorción del conocimiento de la técnica que aplicaron ante ellos en su formación profesional.</p>	<p>No se tiene un adecuado planeamiento, los objetivos estratégicos no están orientados a la demanda que presenta la realidad más cercana y peor aún en prospectiva.</p>	<p>Deficiencia de la organización universitaria</p>	<p>9</p>
<p>4. ¿Cuál es su visión respecto a la planificación curricular en su institución, es pertinente, está de acuerdo a la realidad social y necesidades que la oferta laboral requiere? Explique.</p>	<p>Que aún está en organización, en proyección a escenarios reales y actuales, y falta eso, aterrizar lo que se aprende en las aulas y ponerlo en práctica en la realidad y más en los diferentes espacios labores, que no solo buscan un profesional que domine el conocimiento de su especialidad, sino, que sepa desenvolverse empleando herramientas que faciliten el empleo del conocimiento adquirido.</p>	<p>El diseño curricular está descontextualizado y no atiende las necesidades. Sin embargo, aún permanecemos en aulas cerradas donde la teoría es dominante a solucionar cosas prácticas de la demanda social. Por otro lado, después de 17 años, la oferta laboral se debe de reestructurar. Hay muchos egresados desempleados o no autogestionan sus proyectos de vida. Se está creando más escuelas profesionales, y esto debe ser replanteado cada cierto tiempo para su sostenibilidad.</p>	<p>No está de acuerdo a la realidad social, ya que la gran mayoría de los docentes solo llegaron por oportunidad laboral, desconociendo la realidad social, además la gran mayoría de los docentes solo son catedráticos y no experimentaron la aplicación de los conocimientos que ellos mismos imparten a los estudiantes.</p>	<p>De ninguna manera, las deficiencias en la planificación no permiten enfocar un contexto de la educación universitaria peruana es un enfoque que busca anticipar y planificar el futuro, considerando los desafíos y oportunidades que enfrenta este ámbito.</p>	<p>Deficiencia en la organización universitaria Documentos de gestión desactualizados Inequidad, no acorde a la realidad Docentes con poca experiencia Carencia de profesionales capacitados</p>	<p>9 30 10 31 32</p>
<p>5. ¿Considera que la organización administrativa de</p>	<p>No, porque es demasiado burocrática, demasiado tediosa, si es necesario</p>	<p>Hay buenos resultados en cuanto a la gestión. Pero aún hay procesos</p>	<p>La organización administrativa se ve reflejada en los tiempos de respuesta de las diferentes fases</p>	<p>La gestión universitaria debe asegurar la calidad en la enseñanza, la investigación y la</p>	<p>Gestión administrativa burocrática</p>	<p>33</p>

<p>su institución satisface sus expectativas? Explique.</p>	<p>cumplir un procedimiento, pero este tiene que ser práctico, y las barreras burocráticas que ahora se encuentran en la institución debilitan la capacidad de respuesta de la misma.</p>	<p>importantes del cambio que se deben de priorizar, como, por ejemplo. El personal administrativo y docente debe ser para del servicio civil y la meritocracia.</p>	<p>administrativas que estas ejecutan, no poniendo trabas y siendo eficientes en procesos automatizados, en caso de mi institución se ve el inicio de la implementación de nuevos procedimientos administrativos para mejorar el tiempo de respuesta de estos.</p>	<p>extensión. Esto incluye la formación docente, la actualización de planes de estudio y la evaluación constante. En ese sentido tenemos limitaciones que debemos enfocar. Fundamentalmente el aseguramiento de la calidad.</p>	<p>Destrahe burocrático Procedimiento administrativo en progreso Condiciones básicas</p>	<p>19 34 28</p>
<p>6. ¿Para la toma de decisiones dentro de su institución se hace participe a toda la comunidad universitaria? ¿De qué manera?</p>	<p>No, para eso se emplean los organismos y espacios necesarios que representan a los jóvenes estudiantes (como es su centro federado) y las decisiones se consensuan y tomada ya se socializa a la comunidad estudiantil. Para eso se emplea la representatividad de los estudiantes ante las autoridades de la Universidad.</p>	<p>Hay mecanismos de dialogo y decisión. La asamblea universitaria es la máxima autoridad y sus estamentos hace participe a su población a través de mecanismos de dialogo.</p>	<p>No se observó que en mi institución se tome en cuenta la participación en las decisiones de estas.</p>	<p>La norma lo permite, sin embargo, grupos de poder con énfasis político distorsionan una democratización de la toma de decisiones.</p>	<p>Espacios de participación Predominio de grupos de poder Fortalecer la representación estudiantil</p>	<p>5 12 35</p>
<p>7. ¿Los objetivos de su institución reflejan los objetivos que usted persigue? Ponga ejemplos y explique.</p>	<p>Si, porque la universidad persigue desarrollar nuevo conocimiento y desarrollar investigación, y eso busco, ampliar las líneas de investigación en las materias que considero pueden fortalecer los conocimientos de los estudiantes y generar conocimiento que pueda ser empleado en escenarios reales como las líneas de investigación en</p>	<p>Efectivamente, hay una motivación en tener capacitaciones continuas que potencien nuestras competencias pedagógicas. Estamos en proceso continua de mejora y nuestros esfuerzos en querer superarnos son objetivos que persigue nuestra institución.</p>	<p>No se observa que los objetivos de la universidad integren con los míos, ya que el objetivo de la universidad es solo la formación de los alumnos, no teniendo en cuenta la experiencia en el campo laboral que se requiere y estos no son enseñados en las aulas de la universidad.</p>	<p>En parte, lo expuesto hace que tengas deficiencias que incidirán como resultado en el ejercicio posterior.</p>	<p>Servicios pertinentes Inequidad, no acorde a la realidad</p>	<p>13 10</p>

	descontaminación de aire, agua y suelo empleando diversas técnicas que los estudiantes al investigar descubren que pueden ser beneficiosas.					
8. ¿El clima laboral dentro de su institución contribuye en el logro de los objetivos institucionales? ¿De qué manera?	Si por supuesto, en vista que la organización tiene una misión y una visión y en función a estas es que se trazan los objetivos institucionales los cuales deben alinearse con las carreras profesionales con las que se cuenta, y como estas contribuyen con la mirada de la Universidad.	En cierta medida, somos una reciente institución y el clima laboral es favorable porque hay condiciones básicas de servicio. Infraestructura nueva, remuneración estable, inversión para nuevos proyectos. Estos aspectos contribuyen a las buenas relaciones institucionales. Sin embargo, siempre hay personal que se resiste al cambio.	El clima laboral es uno de los factores que influyen en gran manera en el cumplimiento de los objetivos institucionales, ya que permite tener un mayor porcentaje de probabilidad de concertar las fases para cumplir y lograr los objetivos institucionales.	Es una realidad que el clima laboral está en un marco de insatisfacción laboral, con aspectos no resueltos que inciden en el logro de objetivos.	Clima laboral adecuado Resistencia al uso de herramientas Clima inestable	14 8 15
9, ¿De qué manera se refleja su compromiso como profesional en el desarrollo de su institución?	Empleando nuevas estrategias de impartir conocimiento en las sesiones de clase, empleando las herramientas tecnológicas que puedan ser usadas por los estudiantes, involucrando diversos actores de interés en los temas desarrollados y postulando problemáticas reales que permitan al estudiante aterrizar sobre una realidad	Compartiendo el conocimiento, articulando el conocimiento con la realidad, realizando investigaciones y publicaciones que ayuden a solucionar problema de nuestra provincia y región. También aspectos éticos que no generen controversia o problemas.	Aportando con la experiencia obtenida y siendo un profesional competente en las áreas que me desempeño.	Con un ejercicio profesional ético y en lo posible con una capacitación constante.	Formación docente Profesional competente Experiencia profesional	17 29 16
10. ¿De qué manera se practica el principio organizacional para lograr una	Respectando las normas, directrices lineamientos y directivas que están elaboradas para ser empleadas para la impartición de clases, las	Primero, instrumentos de gestión bien sólidas que orienten el desarrollo organizacional de la institución y por supuesto, el liderazgo de	Se practica principalmente en la accesibilidad de la educación a cualquier persona que esté interesado dando igualdad de oportunidades a cualquiera en igualdad de condiciones.	Aún tenemos limitaciones en este aspecto que es la base fundamental para una gestión eficiente.	Respeto a los documentos de gestión Fortalecimiento del liderazgo	36 37 9

<p>educación aceptable y accesible?</p>	<p>cuales son manejadas por estudiantes, docentes y personal administrativo y es preciso sea de fácil empleo y comprensión por los que realizan las consultas.</p>	<p>autoridades, docentes, administrativos y estudiantes que apunten a un objetivo institucional. Personalmente, siempre trabajo con el dialogo y el consenso para las decisiones mayores.</p>			<p>Deficiencia de la organización universitaria</p> <p>Educación accesible e igualitario</p>	<p>38</p>
<p>11. ¿Cómo se entiende la cultura de calidad educativa y cómo contribuye en benéfico de la sociedad?</p>	<p>Como la búsqueda de estrategias que permitan impartir educación de calidad a los estudiantes, que a su vez permitan a estos desarrollar estos conocimientos en espacios reales y con herramientas que tengan a la mano, para la consecución de objetivos como pueden ser la solución de problemas, conflictos, evaluar desempeños, corroborar procedimientos entre otros.</p>	<p>Es un proceso hasta casi complejo, porque dependerá no sólo de la infraestructura, sino de las condiciones básicas del buen servicio institucional. Y lo más fundamental, el recurso humano que es la vertebra de adaptar patrones culturales que permitan marchan de distinta manera. Por ello la gestión del cambio, tiene que ver con competencias y capacidades de personal que lideren la gestión del cambio.</p>	<p>La cultura de calidad educativa se define como un conjunto de valores, creencias, actitudes y prácticas compartidas por todos los miembros de la comunidad educativa (estudiantes, docentes, directivos, padres de familia y personal administrativo) que se orientan a la búsqueda constante de la mejora en los procesos y resultados educativos.</p>	<p>Es un concepto fundamental en el contexto educativo, no se limita a certificaciones o acreditaciones solamente, va más allá, se enfatiza en premisas y valores que implementar.</p>	<p>Uso de estrategias</p> <p>Resolución de problemáticas en equipo</p> <p>Valoración del potencial humano</p>	<p>39</p> <p>40</p> <p>41</p>
<p>12. ¿Su institución recibe ayuda del Estado para la mejora de las condiciones fundamentales de la educación universitaria? Fundamente su respuesta.</p>	<p>Si recibe presupuesto del estado para mejoras de infraestructura, adquisición de materiales, desarrollar investigación en las diversas áreas con las que cuenta la universidad.</p>	<p>Por supuesto, la inversión en los últimos años ha sido significativa, por ello tenemos infraestructura moderna, cierre de brechas de docentes, financiamiento en investigación, intercambio universitario, entre otras. Sin embargo, las investigaciones y publicaciones son irrisorio aún falta potenciar.</p>	<p>Si la recibe, ya que busca el licenciamiento de nuevas carreras que viene implementando y reciben apoyo para adecuarse para tener calidad educativa universitaria.</p>	<p>No puedo precisar.</p>	<p>Presupuesto público activo</p>	<p>20</p>

<p>13. ¿La infraestructura de su institución es acorde a las necesidades que requiere para una formación integral? ¿Qué bondades tiene y qué le falta?</p>	<p>Parcialmente si, aun es largo el trecho que se debe recorrer, la implementación en las universidades es costosa y el tiempo que demora es demasiado tardado, factor que debilita mucho la formación profesional de los estudiantes dando ventajas a los que estudien recientemente, en tanto que los que estudiaron primero tengo menor cantidad de herramientas que faciliten su comprensión de los conocimientos adquiridos, por lo que existe un trastoque entre la universidad y el mercado laboral actual.</p>	<p>Considero que hay buena infraestructura, moderna, equipada y con buenas condiciones. Aún no se saca provecho de sus bondades. Por ejemplo, se puede hacer clases sincronizadas y asincrónicas utilizando herramientas tecnológicas propuestas por nuestras investigaciones.</p>	<p>La infraestructura no es la adecuada, ya que hace falta ambientes que se requiere para seguir con la formación científica y experimental de los estudiantes universitarios.</p>	<p>No está de acorde con los actuales estándares de infraestructura educativa. Carece de aulas y laboratorios especializados, un sistema informático actualizado que permita un adecuado manejo del recurso de data.</p>	<p>Costo excesivo de implementación Infraestructura nueva Resistencia al uso de herramientas Infraestructura deficiente</p>	<p>42 21 8 22</p>
<p>14. ¿Cómo se articula o se canaliza los requerimientos de los distintos servicios educativos con las entidades gubernamentales ?</p>	<p>Siguiendo el mecanismo que se ha venido implementado en la mayor parte del sector gubernamental, creación de una necesidad en función a lo que se requiera, y de esta necesidad nace la necesidad de adquirir mejores infraestructuras, contar con laboratorios equipados, los cuales se traducen en proyectos de inversión y que de acuerdo a criterios de priorización se van ejecutando</p>	<p>Es mínimo con los gobiernos locales. Solo se trabaja ferias y eventos culturales. No hay tanta injerencia. Pero la inversión si es canalizada desde gobierno regional y nacional.</p>	<p>la articulación de los requerimientos de los distintos servicios educativos con las entidades gubernamentales es un proceso complejo que involucra a diversos actores y se desarrolla a través de diferentes mecanismos. En general, este proceso busca garantizar que las necesidades y demandas de la comunidad educativa sean escuchadas, analizadas y atendidas por las autoridades responsables de la educación.</p>	<p>Es casi inexistente.</p>	<p>Gestión interinstitucional</p>	<p>23</p>
<p>15. ¿Cómo se aprovecha el desarrollo</p>	<p>Para generar mayores líneas de investigación, esto potencia el desarrollo de la</p>	<p>Primero se benefician los estudiantes como parte de su formación profesional, y</p>	<p>Se aprovecha con la incorporación de nuevos conocimientos planteadas en</p>	<p>Existen limitaciones en el desarrollo científico, si bien es cierto se dan algunos recursos</p>	<p>Estudiantes con nivel científico</p>	<p>24</p>

<p>científico y quienes se benefician dentro de su institución?</p>	<p>universidad y de cómo genera nuevo conocimiento. Se beneficia la comunidad educativa, la universidad se torna más atractiva por nuevos postulantes, su posicionamiento en el ranking universitario mejora, se vuelve un reto con mayores ambiciones, permite interactuar con líneas de investigación similares en todo el Mundo.</p>	<p>luego el prestigio es para toda la institución. Cuanta más investigación hay mayor producción del conocimiento esto ayudará a resolver diferentes demandas de la población; pero también, será parte del proceso de la calidad educativa.</p>	<p>base a los resultados de las investigaciones científicas, y se benefician principalmente los docentes, ya que cualquiera de ellos aplica y publica en revistas.</p>	<p>estos no se orientan adecuadamente.</p>	<p>Docentes de nivel</p>	<p>43</p>
<p>16. ¿En general, la función del Estado es oportuna para el cumplimiento y satisfacción de las necesidades educativas que se requiere? Explique.</p>	<p>La función del estado si sería considerada oportuna de no ser por las constantes modificaciones al componente normativo de las universidad para crear ventajas a grupos de interés, en tanto que la comunidad educativa ve mermados su derechos de acceder a educación de calidad, por lo que la satisfacción es parcial limitante y hasta cierto punto se vuelve un factor que en lugar de sumar, pasa a restar no solo con el cumplimiento y satisfacción, sino de como la universidad muestra ante la sociedad los frutos de la inversión de los recursos de todos los peruanos.</p>	<p>En la actualidad, cumple la función mayor de asignar presupuesto para mejorar las condiciones básicas de infraestructura, equipamiento y desarrollo de capacidades. Además, tenemos autonomía administrativa, pedagógica y de investigación para decidir los objetivos institucionales articulados a las políticas nacionales educativas del nivel superior.</p>	<p>No es oportuna, ya que esta no se actualiza al paso que avanza la globalización y los nuevos conocimientos generados, esto no permite un adecuado avance en la investigación científica e incluso generando procesos engorrosos administrativos.</p>	<p>No es oportuna, es mas es limitada. No se tiene una política que fortalezca este tema</p>	<p>Deficiencia en la organización universitaria</p> <p>Asistencia oportuna del Estado</p> <p>Desatención del Estado</p>	<p>9</p> <p>25</p> <p>26</p>

Preguntas	Matriz de Codificación		
	Respuesta de los entrevistados		Resultado de datos
	E9 (GGDLC)	E 10 (ALA)	Códigos emergentes
1. ¿Cuál es su perspectiva en cuanto a calidad educativa? Fundamente.	Considero que son todas las herramientas que se debe brindar en una institución para lograr un resultado optimo.	Valoro la dedicación de los profesores y la diversidad de oportunidades de aprendizaje. Aunque enfrentamos desafíos, creo que nuestra institución está comprometida con la mejora continua y la formación integral de los estudiantes.	Condiciones básicas Formación docente 28 17
2. ¿De qué manera coadyuva en el proceso educativo para lograr calidad educativa?	Como estudiante trato de aprender al máximo y poner en práctica la teoría que nos brindan en las aulas.	Participar en proyectos de investigación y actividades extracurriculares ha enriquecido mi experiencia. La UNAJMA fomenta la autonomía y el pensamiento crítico, lo cual considero fundamental para la calidad educativa.	Estudiantes con nivel científico 24
3. ¿Cómo usted observa la planificación universitaria en su institución en cuanto al proceso educativo? Ampliar su respuesta.	Lo que pude observar es, que hay una planificación iniciada por los directivos de la universidad, sin embargo, aún quedan vacíos que no ayudan a la mejora de la educación tal como quisiéramos.	Observo que se realizan ajustes periódicos en los planes de estudio, pero me gustaría una mayor participación estudiantil en estas decisiones.	Planificación impositiva 44
4. ¿Cuál es su visión respecto a la planificación curricular en su institución, es pertinente, está de acuerdo a la realidad social y necesidades que la oferta laboral requiere? Explique.	Bueno, con la nueva Ley Universitaria se ha limitado muchos beneficios en cuanto a las materias académicas, tiene un enfoque sesgado, no cubre las expectativas que queremos para cuando seamos profesionales. Para poner un ejemplo, cuando estamos en los últimos años de la carrera, necesitamos hacer prácticas profesionales, pero no hay un seguimiento de lo que realmente estamos aprendiendo en el campo. Quiero decir que no hay acompañamiento a los estudiantes.	Los programas académicos están alineados con las necesidades del mercado laboral, pero podríamos fortalecer la conexión con la realidad social.	Inequidad, no acorde a la realidad 10
5. ¿Considera que la organización administrativa de su institución satisface sus expectativas? Explique.	Hacen lo que pueden. Sin embargo, mi universidad es de reciente categorización como universidad, hasta hace un año era Comisión de Organización. Entonces, creo que están en un proceso de aprendizaje aún.	En general, estoy satisfecho con la gestión, pero siempre hay espacio para mejorar la comunicación y la eficiencia.	Deficiencia en la organización administrativa 9 11

			Gestión administrativa funcional	
6. ¿Para la toma de decisiones dentro de su institución se hace participe a toda la comunidad universitaria? ¿De qué manera?	No. Sin embargo, están los estamentos universitarios que participan en la Asamblea Universitaria, donde hay representación estudiantil y de docentes y directivos. Para el caso de los estudiantes, son nuestros representantes que canalizan los acuerdos o demandas de acuerdo a las necesidades.	Sí, busca involucrar a todos, pero podríamos ampliar la consulta a la comunidad universitaria ya que no hay ningún foro o grupo oficial para la voz de cada uno de nosotros los universitarios,	Espacios de participación Fortalecer la representación estudiantil	5 35
7. ¿Los objetivos de su institución reflejan los objetivos que usted persigue? Ponga ejemplos y explique.	Bueno, en teoría sí, porque los documentos de gestión de la Universidad están plasmados para reflejar lo mejor para los estudiantes. Pero, en la práctica no se refleja eso.	Los objetivos de la UNAJMA están alineados con mi búsqueda de conocimiento y crecimiento personal. Por ejemplo, cuando participo en proyectos de investigación o actividades extracurriculares, contribuyo a los objetivos de promover la excelencia académica y la formación integral.	Inequidad, no acorde a la realidad Servicios pertinentes	10 13
8. ¿El clima laboral dentro de su institución contribuye en el logro de los objetivos institucionales? ¿De qué manera?	Hablando desde el punto de vista de los estudiantes, se puede decir que hay grupos que representan a uno u otro sector, que tienen intereses particulares. Y muchas veces eso, genera miramiento y desentendimiento que no ayuda luchar por nuestros objetivos.	Un clima laboral positivo es crucial para alcanzar los objetivos institucionales. En la UNAJMA, la colaboración entre docentes, estudiantes y personal administrativo crea un ambiente propicio para el aprendizaje y la innovación.	Predominio de grupos de poder Clima laboral adecuado	12 14
9. ¿De qué manera se refleja su compromiso como profesional en el desarrollo de su institución?	Siendo estudiante aun, considero que debemos ser buenos estudiantes, que desde nuestro espacio cosechar éxitos y de esa manera estaremos fortaleciendo la	Como estudiante, mi compromiso se refleja en la participación activa en actividades académicas y en el respeto a las normas y valores de la UNAJMA. Contribuyo al desarrollo institucional al ser responsable y ético en mi desempeño	Estudiantes con nivel científico Ética y probidad	24 45
10. ¿De qué manera se practica el principio organizacional para lograr una educación aceptable y accesible?	En cuanto a docentes y estudiantes o representantes de la universidad con estudiantes no hay ninguna relación de entendimiento. Los directivos de la universidad son quienes planifican y deciden lo mejor para todos. Pero eso no es correcto, porque no toman en cuenta nuestras ideas ni propuestas.	La UNAJMA promueve la accesibilidad mediante programas de becas, apoyo a estudiantes con discapacidades y horarios flexibles. Esto garantiza que la educación sea accesible para todos, independientemente de sus circunstancias.	Segmentación directivos – estudiantes Gestión administrativa funcional	46 11
11. ¿Cómo se entiende la cultura de calidad educativa y cómo contribuye en beneficio de la sociedad?	En primer lugar, como estudiantes debemos entender bien lo que es la cultura de calidad. Para mí es ese conocimiento que debemos tener en torno a la calidad. Quiere decir que todos debemos saber qué es lo que queremos para lograr nuestras metas y objetivos. Porque si no comprendemos que durante	La cultura de calidad educativa implica la búsqueda constante de la mejora. En la UNAJMA, esto se traduce en docentes comprometidos, investigación relevante y una formación integral que prepara a los estudiantes para contribuir positivamente a la	Capacidad y liderazgo Valoración del potencial humano	46 41

	los cinco años de formación que deberíamos tener una buena educación, llegaremos a ser profesionales que tendremos problemas a la hora de asumir alguna responsabilidad laboral.	sociedad.		
12. ¿Su institución recibe ayuda del Estado para la mejora de las condiciones fundamentales de la educación universitaria? Fundamente su respuesta.	Siendo una universidad pública, si recibe presupuesto para cubrir los gastos administrativos, para mejorar la infraestructura o implementar los laboratorios. Aunque no sea lo mejor, pero en estos últimos años se ha visto la mejora. Por otro lado, también está el presupuesto por Canon Minero, que se va prácticamente para invertir en investigación. El problema, son los que administran el presupuesto, muchas veces se ha visto que no se formula proyectos pertinentes o se revierte el presupuesto porque no han sabido visionar las necesidades para cada carrera universitaria.	Sí recibe apoyo del Estado peruano para mejorar las condiciones fundamentales de la educación universitaria. Esto se refleja en la inversión en infraestructura, programas académicos y recursos para el desarrollo estudiantil.	Presupuesto publico activo	20
13. ¿La infraestructura de su institución es acorde a las necesidades que requiere para una formación integral? ¿Qué bondades tiene y qué le falta?	Siendo una universidad nueva, está en proceso de construcción e implementación. Sin embargo, en estos últimos años se ha visto una gran mejora en cuanto a la infraestructura, hay temas como laboratorios que aún falta complementar, pero dentro de nuestra localidad, es una de las universidades con buena infraestructura.	La infraestructura de la UNAJMA es adecuada y cuenta con laboratorios equipados para la investigación. Sin embargo, como toda institución, hay áreas de mejora.	Infraestructura nueva	21
14. ¿Cómo se articula o se canaliza los requerimientos de los distintos servicios educativos con las entidades gubernamentales?	Desde los estudiantes, mediante nuestros representantes ante la Asamblea Universitaria. En ese espacio, se trata de fundamentar las necesidades para que las autoridades universitarias canalicen ante los diferentes ministerios, de acuerdo a la temática de requerimiento.	Se establece canales de comunicación con el Estado a través de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) y otras instituciones. Se realizan reuniones, seguimientos y evaluaciones para garantizar que los requerimientos educativos se alineen con las políticas gubernamentales.	Espacios de participación	5
15. ¿Cómo se aprovecha el desarrollo científico y quienes se benefician dentro de su institución?	Como ya hemos mencionado, la universidad recibe presupuesto por Canon Minero que está destinado para la investigación. Entonces, en principio se benefician los estudiantes, donde hacen uso de los laboratorios para investigar. También, muchos de ellos son financiados para hacer investigación. Por otro lado, están los docentes que gracias al financiamiento pueden investigar y publicar los resultados, que es uno de los requisitos del Licenciamiento, contar con docentes investigadores.	La UNAJMA promueve la investigación científica y tecnológica. Colaboramos con ONGs y cooperativas para generar conocimiento aplicado. Los beneficiarios incluyen estudiantes, docentes, agricultores locales y la comunidad en general.	Estudiantes con nivel científico Docentes de nivel	24 43
16. ¿En general, la función del Estado es oportuna para el	Hace falta de que el Estado, mediante sus especialistas realicen un diagnóstico situacional de las necesidades reales que tienen cada universidad, para que, de esa manera, la inversión sea	En general, la función del Estado es oportuna, pero siempre hay desafíos. La UNAJMA trabaja en estrecha colaboración con el Estado para mejorar la educación.	Asistencia oportuna del Estado	25

cumplimiento y satisfacción de las necesidades educativas que se requiere? Explique.	oportuna y adecuada para el beneficio de todos. Puedo decir que en parte si atiende, pero se podría hacer mucho más.	La participación activa de todas las partes interesadas es esencial para lograr una educación de calidad que beneficie a la sociedad en su conjunto.	Apoyo carente	47
---	--	--	---------------	----