

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE POSGRADO**



TESIS

PROCESOS ACADÉMICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN UNA
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE UNA UNIVERSIDAD DE
HUANCAYO, 2019

PRESENTADO POR

JOAN MANUEL CASTILLO BERNIA

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

ASESOR

Dr. WILLIAM EDUARDO MORY CHIPARRA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo

A mis hijos por su entusiasmo

A mi esposa por su constancia

A todos ellos por ser el motor de mi
crecimiento.

Agradecimiento

A Dios por estar siempre conmigo,

a la E. A. P. de Psicología de la Universidad
Peruana Los Andes que permitió hacer este
estudio.

Y mis asesores y colegas por sus sugerencias y
aportaciones.

Índice

Paginas Preliminares	Páginas
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x

Capítulo I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Definición del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Hipótesis de la investigación	16
1.4.1. Hipótesis general	16
1.4.2. Hipótesis específicas	16
1.5. Variables y dimensiones	17
1.6. Justificación de la investigación	19

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.2. Bases teóricas	32
2.3. Definición de términos básicos	45

Capítulo III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación	50
3.2. Diseño de investigación	50

3.3. Población y muestra de la investigación	52
3.4. Técnicas para la recolección de datos	53
3.4.1. Descripción de los instrumentos	53
3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos	53
3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	55

Capítulo IV

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras	57
4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones	57
4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones	61
4.1.3. Prueba de normalidad	61
4.1.4. Contrastación de las hipótesis de investigación	62

Capítulo V

5. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados obtenidos	69
5.2. Conclusiones	74
5.3. Recomendaciones	76

FUENTES DE INFORMACIÓN 77

ANEXOS 81

Anexo 1. Matriz de consistencia 82

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos 84

Anexo 3. Base de datos 90

Anexo 4. Evidencia digital de similitud 99

Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio 100

Lista de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable procesos académicos</i>	18
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable calidad de atención</i>	19
Tabla 3	<i>Modelo de Calidad del Servicio Educativo</i>	42
Tabla 4	<i>Cantidad de la muestra según ciclos</i>	52
Tabla 5	<i>Valides del cuestionario procesos académicos con R de Pearson</i>	54
Tabla 6	<i>Valides del cuestionario calidad de atención con R de Pearson</i>	54
Tabla 7	<i>Alfa de Cronbach</i>	55
Tabla 8	<i>Descripción de la variable Procesos académicos</i>	57
Tabla 9	<i>Descripción de la dimensión Interdisciplinariedad</i>	58
Tabla 10	<i>Descripción de la dimensión flexibilidad</i>	58
Tabla 11	<i>Descripción de la dimensión evaluación del currículo</i>	58
Tabla 12	<i>Descripción de la dimensión programas de pregrado, posgrado y educación continua</i>	59
Tabla 13	<i>Descripción de la variable calidad de atención.</i>	59
Tabla 14	<i>Descripción de la dimensión Satisfacción estudiantil.</i>	60
Tabla 15	<i>Descripción de la dimensión Servicio académico percibido.</i>	60
Tabla 16	<i>Descripción de la dimensión Infraestructura y equipamiento.</i>	60
Tabla 17	<i>Descripción de la dimensión Tasas de empleo.</i>	61
Tabla 18	<i>Correlación de la Variable Procesos académicos y atención de calidad</i>	62
Tabla 19	<i>Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis general</i>	63
Tabla 20	<i>Correlación entre la dimensión Interdisciplinariedad y la variable calidad de atención</i>	64
Tabla 21	<i>Correlación entre la dimensión flexibilidad y la variable calidad de atención</i>	65
Tabla 22	<i>Correlación entre la dimensión evaluación del currículo y la variable calidad de atención</i>	66
Tabla 23	<i>Correlación entre la dimensión programas de pregrado, posgrado y educación continua y la variable calidad de atención</i>	67

Lista de figuras

<i>Figura 1</i>	Pasos del proceso académico	35
<i>Figura 2</i>	Malla curricular de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes	40
<i>Figura 3</i>	Diseño de Investigación	51

Resumen

Este trabajo describe la existencia de la relación significativa, en entre las variables: Procesos académicos y calidad de atención, que a la vez son importantes en la educación superior, tema central del licenciamiento que viene dándose de forma rigurosa en el Perú, esto a través de la Superintendencia nacional de educación universitaria (SUNEDU).

VARIABLES estudiadas en un diseño descriptivo - correlacional, En la población de estudiantes de la Escuela Académica profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo.

Esta relación nos ayuda a poder plantear mejoras en la Escuela Profesional de Psicología y escuelas profesionales similares.

Cuyos resultados nos dicen que son altamente correlacionales, que ambas variables tienen ($r = .938$, $p < .001$). Del mismo modo, tiene una relación alta y significativa con la dimensión interdisciplinariedad ($r = .957$, $p < .001$), dimensión flexibilidad ($r = .950$, $p < .001$), dimensión evaluación de currículo ($r = .950$, $p < .001$) y con la dimensión programas de pregrado, posgrado y educación continua ($r = .820$, $p < .001$). Esto indica que a mayor puntuación en la variable programas académicos, y sus dimensiones, mayor será el puntaje en la calidad de atención.

Palabras claves: Procesos, calidad, procesos académicos, calidad de atención.

Abstract

This work describes the existence of the significant relationship, in the variables: Academic processes and quality of care, which are both important in higher education, the central issue of licensing that has been taking place rigorously in Peru, this through of the National Superintendence of University Education (SUNEDU).

Variables studied in a descriptive - correlational design, in the student population of the Professional Academic School of Psychology of the Peruvian University Los Andes de Huancayo.

This relationship helps us to propose improvements in the Professional School of Psychology and similar professional schools.

Whose results tell us that they are highly correlational, that both variables have ($r = .938, p < .001$). Similarly, it has a high and significant relationship with the interdisciplinarity dimension ($r = .957, p < .001$), flexibility dimension ($r = .950, p < .001$), curriculum evaluation dimension ($r = .950, p < .001$) and with the undergraduate, postgraduate and continuing education programs dimension ($r = .820, p < .001$). This indicates that a higher score in the variable academic programs, and their dimensions, the mayor will be the score in the quality of care.

Keywords: Processes, quality, academic processes, quality of care.

Introducción

La educación superior en la actualidad está pasando por una reforma para que cumpla los estándares internacionales con respeto a la educación y servicios que ofrece, cuando hablamos de procesos académicos hacemos referencia de las acciones que sirven y mejoran el aprendizaje. Mientras la calidad académica es el servicio bien efectuada para efectivizar las acciones en la enseñanza. En el Perú se viene dando esta mejora, a través de la superintendencia de educación superior (SUNEDU), para lograr profesionales competitivos, con una formación sólida y puedan resolver los problemas propios de cada carrera profesional en favor de la sociedad.

La calidad de atención, es una variable entendida desde muchos enfoques y visiones. Que engloba los siguientes conceptos: Gestión de calidad, calidad educativa, calidad académica, calidad de la gestión, calidad de servicio, y algunos términos más. Todos ellos hacen referencia a la obtención de estándares altos, mejora del producto o servicio, la optimización de recursos y satisfacción del cliente.

Mientras el proceso académico es entendido como el conjunto de acciones que mejoran las acciones, planes y políticas de una institución para generar estudiantes con aprendizaje, uso de tecnologías y capacidad moral para ejercer sus profesiones. Esta relación nos ayuda a poder plantear mejoras en la Escuela Profesional de Psicología.

El informe final de tesis está organizado en cinco capítulos:

En el capítulo I, se plantea el problema y se determina el objetivo de describir como se relaciona la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en Escuela académica profesional de Psicología, 2019.

En el capítulo II, se expone el marco teórico y conceptual, que sustenta nuestras variables, a través de antecedentes y definición de términos como sus dimensiones.

En el capítulo III, se sustenta que la investigación es de tipo básica, de diseño No experimental y de corte transversal. Así mismo las técnicas de recolección de datos e instrumentos utilizados.

En el capítulo IV, se presentan los resultados que los procesos académicos tiene una relación significativa con calidad de atención ($r = .938$, $p < .001$). Del mismo modo, tiene una relación alta y significativa con la dimensión interdisciplinariedad ($r = .957$, $p < .001$), dimensión flexibilidad ($r = .950$, $p < .001$), dimensión evaluación de currículo ($r = .950$, $p < .001$) y con la dimensión programas de pregrado, posgrado y educación continua ($r = .820$, $p < .001$).

Y finalmente en el capítulo V, se realiza las discusiones, conclusiones y recomendaciones en función a los resultados obtenidos y objetivos planteados.

El autor

Capítulo I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la presente investigación titulada “Procesos académicos y calidad de atención en una escuela académica profesional de una universidad de Huancayo – 2019”, la cual está basada en el libro “Procesos de Autoevaluación con fines de Acreditación en Instituciones Educativas” del 2014 del ministerio de educación de la Republica de Colombia, el Factor 4 – Procesos Académicos, cuyo material ha sido la base para la elaboración de los indicadores de los procesos para América Latina, así mismo el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) de Colombia y Chile, como Argentina y Brasil.

En tal sentido se han basado en dos ejes principales: C12 Interdisciplinariedad, flexibilidad y evaluación curricular y C13 Programas de pregrado, posgrado y educación continua.

Basándose en el artículo científico (Rodríguez, 2009) titulado “Problemas en el aula”, indica lo siguiente: Hoy en día, es difícil encontrar un solo centro superior donde no haya ningún problema de disciplina en el aula. Estos problemas dificultan el proceso de enseñanza-aprendizaje. A veces, estos son estudiantes específicos en un aula donde la mayoría de los estudiantes no tienen problemas de comportamiento. En estos casos, es un poco más fácil redirigir el comportamiento del estudiante, ya que el resto de sus compañeros de clase no tienen este problema y el grupo de compañeros no apoya ni refuerza al estudiante llamado conflicto. Otras veces, varios estudiantes en el mismo grupo tienen problemas de comportamiento. En estos casos, es más difícil redirigir ese comportamiento porque se apoyan mutuamente. Sin embargo, independientemente del número de estudiantes con problemas de comportamiento dentro de un grupo, el hecho es que el grupo en general sentirá el proceso de aprendizaje.

Considerando que se requiere cumplir las exigencias mínimas para el licenciamiento en su primera etapa y posteriormente la acreditación para obtener la doble certificación internacional, a pesar de que la institución está calificada como de excelencia, es requisito cumplir con los indicadores internacionales vigentes para cumplir el presente convenio, de la misma manera mostrar la calidad de atención.

La escuela académica profesional de Psicología tiene su malla curricular con resolución No 0130-2017-CU-CF, de fecha 17.01.2017. Es compromiso de la E.A.P. de Psicología de la Universidad Peruana los Andes, Educar a los profesionales que están preparados para responder a los requisitos actuales a través de la renovación continua de sus planes de estudio con fundamentos técnicos científicos y habilidades profesionales básicas para cumplir con los requisitos de eficiencia y ética. Todo esto está vinculado a la adquisición de capacidad para generar investigación que nos permita comprender y proponer soluciones alternativas al problema psicosocial y desarrollar proyectos de

desarrollo destinados a mejorar la calidad de vida para lograr el bienestar de las personas en nuestra región y país.

La psicología, es la ciencia que permite conocer, intervenir y evaluar al hombre como persona, su forma de relación consigo mismo, con los demás y con los objetos que lo rodean. Las teorías que giran en torno a él y su aplicación individual y grupal se estudian para la evaluación, diagnóstico, intervención y prevención de problemas relacionados con la salud mental y el comportamiento humano. La psicología se aplica en: salud (psicología clínica), social (psicología social), educativa (psicología del aprendizaje), fuerza laboral (psicología del trabajo), investigación en neurociencia y procesos mentales.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1: ¿Cómo se relaciona la dimensión Interdisciplinariedad de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019?

P.E.2: ¿Cómo se relaciona la dimensión flexibilidad de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019?

P.E.3: ¿Cómo se relaciona la dimensión evaluación del currículo de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019?

P.E.2: ¿Cómo se relaciona la dimensión Programas de pregrado, posgrado y educación continua de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Describir como se relaciona la dimensión interdisciplinariedad de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019

Describir como se relaciona la dimensión flexibilidad de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019

Describir como se relaciona la dimensión evaluación del currículo de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019

Describir como se relaciona la dimensión Programas de pregrado, posgrado y educación continua de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019.

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

La variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable la calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

1.4.2. Hipótesis específicas

H₁: La dimensión Interdisciplinariedad de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

H₂: La dimensión flexibilidad de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

H₃: La dimensión evaluación del currículo de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

H₄: La dimensión Programas de pregrado, posgrado y educación continua de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en

la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

1.5. Variables y dimensiones

Variable 1 (X): Procesos académicos

Se define como proceso académico a los planes que se rigen para el funcionamiento ejecutivo de las instituciones, estableciendo objetivos propuestos por la organización y transformarlo en acción organizacional través de la planeación, para el cumplimiento de los agentes activos en el proceso académico (Manual, 2019)

Dimensiones:

- Interdisciplinariedad,
- Flexibilidad
- Evaluación del currículo:
- Programas de pregrado, posgrado y educación continua.

Variable 2 (Y): Calidad de atención

La calidad, es un atributo integral de algo, resultado de una síntesis de los componentes y de los procesos que la producen y distinguen. Por medio del cual se busca desarrollar un proceso continuo de mejoramiento de la calidad, las políticas y prácticas orientadas a lograr dicho mejoramiento forman parte de este proceso (CNA, 2009).

Dimensiones:

- Satisfacción estudiantil
- Servicio académico percibido
- Infraestructura y equipamiento
- Tasas de empleo

1.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable procesos académicos

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos
Interdisciplinariedad	Orientaciones claras sobre enfoques y teorías que favorezcan la interdisciplinariedad.	01,02,03		
	Políticas y programas para facilitar el manejo de otro idioma.	04,05		
	Políticas y estrategias que orienten la mejora de métodos y evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje.	06,07		
Flexibilidad	Mecanismos de aseguramiento de la transformación de estructuras académicas y administrativas.	08,09	Escala Ordinal	
	Políticas y estrategias para motivar a los estudiantes en las participaciones académicas.	10	(4) Totalmente de acuerdo	
Evaluación del currículo	Políticas y estrategias para mayor interacción con los procesos sociales y competencias personales y profesionales	11,12	(3) De acuerdo (0) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	[82 - 110] Eficiente [52 - 81] Suficiente
	Políticas y estrategias para la gestión, evaluación y mejora de la malla curricular.	13,14	(2) En desacuerdo	[22 - 51] Insuficiente
	Políticas y estrategias que orienten el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación.	15,16	(1) Totalmente en desacuerdo	
Programas de pregrado, posgrado y educación continua	Políticas institucionales sobre el sentido, propósitos, organización y evaluación de los programas de educación continuada.	17,18		
	Mecanismos de aseguramiento de la continuidad en actualización y formación posgrado.	19,20		
	Políticas institucionales para la formación en convivencia democrática en la vida social.	21,22		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2*Operacionalización de la variable calidad de atención*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos
Satisfacción estudiantil	Existencia de satisfacción estudiantil para la capacidad de respuesta.	01,02,03	Escala Ordinal (4) Totalmente de acuerdo (3) De acuerdo (0) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	[52 - 70] Adecuada [33 - 51] Regular [14 - 32] Deficiente
Servicio académico percibido.	Existencia del servicio académico percibido.	04,05,06,07		
Infraestructura y equipamiento	Existencia de infraestructura y equipamiento.	08,09,10		
Tasas de empleo	Existencia de Tasas de empleo según el nivel de formación.	11,12,13,14		

Fuente: Elaboración propia.

1.6. Justificación de la investigación

Teórica

Todas las teorías revisadas, los fundamentos sobre los procesos académicos y la calidad de atención en una institución superior son importantes para viabilizar alternativas de solución a las diferencias problemas que se presentan en las instituciones que brindan servicios de educación. Esta investigación se justifica porque nos servirá para conocer un poco más sobre la problemática identificada, brindando la rigurosidad científica a la investigación bases teóricas y a su vez sirva de base a otras investigaciones.

Metodológica

La investigación se desarrollará acorde a un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo, en el que se usará métodos de análisis, documentación y la hermenéutica; se empleará la técnica

de la encuesta, observación y análisis documental, de acuerdo con (Alvarez-Gayou, s. f.). Los métodos y las técnicas utilizadas servirán para aquellos profesionales que deseen hacer investigaciones similares. Es preciso manifestar que este trabajo está desarrollado bajo un enfoque deductivo.

Social

La presente investigación tendrá un impacto positivo a nivel social en el área de educación para conocer acerca de los procesos académicos y la atención de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes.

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedente de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

A continuación, se presenta un resumen de las conclusiones de autores, sobre las variables: Procesos académicos y calidad de atención.

Muñoz, G. y Gómez, R, (2018), en la revista internacional indexada en su artículo titulado “*Articulación de los sistemas de calidad, consejo nacional de acreditación (CNA) y normas NTC – ISO 9001 para programas académicos de educación superior en instituciones públicas*” en el año 2018, cuyos autores describieron lo siguiente:

Los programas de educación superior pública colombiana se enfrentan a dos sistemas de gestión de calidad para evaluar la excelencia de la educación académica ofrecida y su impacto en la sociedad: Primero, están las pautas de acreditación para Bachelor y otros, los estándares de calidad técnica ISO 9001: 2015 y NTC GP 1000: 2009.

Asimismo, debe estar calificado frente a instituciones diferentes como el Ministerio de Educación Nacional y el Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC. Esta situación lleva a puntos de vista parcialmente fragmentados sobre el nivel de calidad de los programas de educación superior, lo que significa que un sistema tiene más importancia que otro. Este artículo tiene como objetivo resumir los dos sistemas de calidad en una matriz de congruencia para incorporar los requisitos de las normas ISO y NTC en los factores CNA. Este artículo es el resultado de un estudio y recopila los primeros resultados que revisaron sistemáticamente los estándares de calidad en educación, participaron activamente en los procesos de autoevaluación y acreditación, y consultaron a versados de ambos sistemas de calidad.

Se precisó Peralta P., Stefanell S., Cervantes V., y Salgado R, (2018), en la tesis titulada *“Calidad de Servicio en una Institución de Educación Superior en la Ciudad de Barranquilla”*, afirmaron lo siguiente:

Este artículo basado en la investigación tiene como objetivo medir la calidad del servicio de acuerdo con las necesidades y requisitos establecidos por clientes externos en una institución privada de educación superior en la ciudad de Barranquilla.

La investigación es descriptiva, de naturaleza intencional. La población objetivo eran estudiantes de los programas de Administración de Empresas y Contabilidad Pública de una institución educativa privada en la ciudad de Barranquilla. La muestra estratificada fue de 80 estudiantes. Los resultados muestran cómo las necesidades y expectativas de los clientes de los dos programas difieren en los tiempos reales provistos para el servicio, en el caso de horarios, tiempos de respuesta, procedimientos, entre otros. Aspectos que terminan convirtiéndose en una experiencia personal percibida positiva o negativamente por el cliente. Se concluye que la calidad del servicio depende de la experiencia generada en el proceso de

proporcionar la institución a sus clientes; por lo tanto, la tendencia es competir por estos requisitos para diferenciarse de sus competidores electivos.

De acuerdo con, Córdova, A. (2015) con la tesis titulada “*Políticas y Procesos de aseguramiento de la Calidad de la Educación Universitaria en Chile*” en el 2015, donde manifestó lo siguiente:

Los sistemas nacionales de Aseguramiento de la Calidad (AC) de la educación superior tienen como función regular y promover la calidad de las instituciones educativas. El Sistema Nacional de AC (SNAC) Chileno nace en 2006 con la creación de una Ley de AC y de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), y ha tenido positivos efectos sobre las universidades chilenas, las que acceden a mayores recursos y han mejorado su gestión. El objetivo del presente estudio ha sido conocer los avances que presenta Chile en la implementación de políticas y procesos de AC de la educación universitaria, y los desafíos que enfrenta para el futuro, según la perspectiva de sus principales protagonistas.

Para ello se ha entrevistado a un conjunto de actores relevantes de la educación superior, que incluye a rectores y vicerrectores de universidades, el presidente del Consejo Nacional de Educación, el presidente de la Comisión Nacional de Acreditación, directivos de agencias privadas de acreditación, expertos, y docentes y estudiantes universitarios. En términos metodológicos, el estudio se basa en un enfoque cualitativo fenomenológico y de teoría fundamentada (*grounded theory*).

Los resultados del estudio muestran una favorable situación del SNAC, el que pese a su breve existencia exhibe claros logros, principalmente la instalación en el país de una *cultura de la evaluación* de la educación superior y de la *rendición de cuentas*. El SNAC enfrenta también importantes desafíos. Existe un énfasis excesivo en la *fiscalización* de la calidad de la educación, antes que, en el apoyo a su fortalecimiento en las

universidades, lo que evidencia la necesidad de un nuevo diseño del SNAC que diferencie claramente las funciones de control y de promoción de la calidad. El SNAC debe contribuir a un desarrollo integral de las universidades, respetando su identidad y sus proyectos institucionales y promoviendo una cultura de la calidad y el mejoramiento continuo.

Por otro lado, el sistema universitario chileno ha alcanzado un nivel básico de calidad, lo que abre la posibilidad de avanzar hacia una etapa de *profundización del AC*, caracterizada por un énfasis en la evaluación de *resultados*, antes que en la de *insumos* o *procesos*. Los entrevistados destacan la necesidad de que un *cambio de enfoque de evaluación* para el SNAC, que transite desde el criterio de *ajuste a propósitos (fitnes for purpose)* a la evaluación según estándares.

Según el artículo científico de Valdez, A., Orozco, J. Alvarado, A. y Castillo, V. (2011) en la revista CALIDAD_EDU_CUCEA_UDG.pdf, s. f. Que fue titulado “*Gestión Universitaria y Procesos de Aprendizaje para la Calidad Educativa*” describieron lo siguiente:

Este trabajo es parte de un estudio más amplio, cuyo objetivo principal es examinar, por un lado, la relación entre los procesos de gestión de la gestión académica (o universitaria) y los procesos de aprendizaje que prevalecen en las instituciones educativas. La educación superior (IES) y la forma en que la naturaleza o el modelo de gestión de la universidad influyen en los procesos de evaluación y acreditación. La gestión de la universidad como función adjetiva y el proceso de aprendizaje como función relacionada con el contenido se han analizado tradicionalmente de forma independiente, como si fueran variables autónomas y no relacionadas dentro de la educación superior. Sin embargo, alguna evidencia empírica sugiere que el modelo de gestión predominante en universidades predeterminadas influye en el desarrollo del proceso de aprendizaje y que el proceso de aprendizaje a su vez afecta

la calidad de la educación. En otras palabras, las funciones adjetivo y sustantivo están interrelacionadas y son parte de un proceso integral. Por lo tanto, deben ser analizados y examinados en sus diferentes dimensiones.

Podemos indicar Vergara, S. y Quesada, I. (2011) que de acuerdo a la revista indexada titulado “*Análisis de la Calidad en el Servicio y Satisfacción de los Estudiantes de Ciencias Económicas Mediante un Modelo de Ecuaciones Estructurales*”, donde indico lo siguiente:

Los modelos de ecuaciones estructurales se han utilizado ampliamente para el análisis de la calidad del servicio en diversas entidades, lo que demuestra su adaptabilidad y efectividad para determinar las variables que afectan la satisfacción del cliente. Este artículo propone el uso de un modelo de ecuación estructural para determinar la calidad del servicio ofrecido por las diferentes unidades académicas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, combinando el modelo Oh (1999) con el instrumento original Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry se crió en 1985. El resultado es un diagnóstico general de las variables que tienen la mayor influencia en la satisfacción y motivación de los estudiantes para recomendar a otros a su institución.

Según lo precisa la tesis Duque, P., Vallejo, S., y Rodríguez, J. (2013) “*Prácticas pedagógicas y su relación con los procesos académico*”; En la Universidad de Manizales – CINDE Maestría en Educación y Desarrollo Humano Manizales:

En los procesos históricos del ser humano, siempre ha habido espacios de encuentro, reflexión, interacción, recreación y aprendizaje; estos espacios exhiben y exhibirán una característica específica, construcción y adquisición de conocimientos experienciales, que llevan al ser humano a trascender lo vivido, en una realidad de aprendizaje colaborativo, sistémico y real. Estos espacios en la actualidad tienen un nombre: Hogar o recinto, contextos experienciales y específicamente, para esta investigación, el aula; entendida no solo como el salón de clase, sino también como todos aquellos espacios, donde el

maestro comparte con sus estudiantes; un espacio transformador, entendido como un lugar de investigación, creación, producción y un compartir significativo de conocimientos y actitudes en favor del desarrollo humano. Es este escenario, el territorio de la presente investigación, la cual persigue reconocer el papel fundamental que ejercen dos actores sociales frente a los procesos de enseñanza y de aprendizaje: Maestro – estudiante. El maestro visto desde sus prácticas pedagógicas, entendidas estas como el pensamiento y la acción del mismo en el aula: Qué piensa de la evaluación y cómo la hace, cómo prepara la clase y cuál es su forma de desarrollarla, qué experiencias comparte, cuáles son sus mediaciones pedagógicas en el reconocimiento de sí mismo, del otro y de la otredad.

Del otro lado se encuentra el estudiante: visto desde su Desempeño Académico, este, entendido desde su quehacer investigativo y adaptativo en la vida universitaria, preguntándose desde el aula: ¿cuál es su verdadera motivación para enfrentarse a los retos que la universidad le presenta?, ¿Qué aprendizaje logra en el aula para poder enfrentarse a la realidad que la sociedad tiene para él?, ¿puede desarrollar pensamiento autónomo, crítico y creativo, hacia la identificación y solución de problemas analizados desde la realidad humana?

Desde los actores (estudiantes), son los que llevan a interrogar en esta investigación: ¿Cuáles son las prácticas pedagógicas implementadas por los docentes en el área de la salud y su relación con el desempeño académico visto desde dos universidades de la ciudad de Manizales? (Universidad Católica – Universidad de Manizales). De esta manera, se quiere permanecer con una línea directa sobre el discurso pedagógico, que, a partir de la preocupación por el cambio y la transformación de las Instituciones de educación superior, han considerado importante trabajar lo relacionado con las prácticas

pedagógicas y el desempeño académico, como dispositivos que pueden fortalecer la permanencia estudiantil y evitar la deserción universitaria.

Es así como el presente estudio, pretende identificar el sentido que los actores sociales universitarios (estudiante-maestro) otorgan a su quehacer disciplinar (ciencias de la salud) en el actuar con el reconocimiento del otro, donde el dialogo permanente entre paciente – persona – ser humano, genere conocimientos que ayudan a darle sentido al proceso formativo del estudiante, donde la labor profesional no sea permeado por la automatización e instrumentalización de la rutina que a diario se experimenta en las áreas de la salud, sino que pueda analizar la humanización de las ciencias de la salud en el diario vivir del estudiante que se enfrenta a estas realidades. Esta investigación, requiere el análisis de los proyectos Educativos Institucionales (P.E.I) frente a las prácticas pedagógicas y el desempeño académico, los cuales ayudaran a entender la flexibilidad, la pertenencia social, la pertinencia académica, la formación integral y la renovación pedagógica en el quehacer docente.

De esta manera podrán tener acciones problematizadoras que puedan dar un redireccionamiento y reorganización de sus discursos, en términos de prácticas pedagógicas, y las relaciones que forman parte de su naturaleza como docentes e investigadores, de tal forma que se reconozca los lineamientos de universidad, y se fortalezca su función formadora y de responsabilidad social, con el propósito de dar respuesta, a la educación superior según la ley 30 de 1992, y de esta forma reconquistar permanentemente, la dimensión universitaria, elevando cognitivamente, los potenciales creativos y habilidades de pensamiento en la estructura de las tendencia corporativas y su pleno desarrollo en los procesos de formación.

La educación es la mejor herramienta para construir el futuro de la sociedad, es indispensable para identificar, perfilar y construir colectivamente los procesos

formativos, que pretenden plantearse con carácter estratégico para el desarrollo de las comunidades; estableciendo de esta manera el progreso y los avances para el desarrollo de la población. Por consiguiente, se impone como protagonista de la transformación del contexto a nivel académico, social, cultural y político. Todo esto para confirmar que esta tiene un papel decisivo en el fortalecimiento de valores, conocimientos, competencias genéricas y específicas, las cuales garantizan la estabilidad y permanencia de los estudiantes del área de la salud en las instituciones de educación superior.

El abordaje educativo, convoca a trascender las prácticas pedagógicas en las instituciones de educación superior específicamente en los programas de salud en donde se busca que trasciendan la realidad humana y darle sentido al proceso de formación. Se observa en la actualidad como las practicas se han automatizado, e instrumentalizado, desarticulando la teoría de la practica en donde el estudiante no se posiciona de su rol como cuidador de la salud, sino que adopta una postura pasiva frente a su quehacer disciplinar, conformándose a recibir instrucciones mecánicas y tradicionales que no son reflexionadas desde el punto de vista de la vida humana.

A pesar de la existencia de una realidad instrumental en el contexto de las practicas pedagógicas, no se evidencia cambios radicales al proceso educativo desde los currículos, asociado a ello los docentes de las facultades de salud parece que han naturalizado la problemática, reflejándose en el estudiante desmotivación y limitaciones en su desempeño académico, evidenciándose en la deserción académica, que se manifiesta con, reincidencia en el rendimiento académico insuficiente, alto nivel de solicitud de inter semestrales para nivelación académica, ausentismo escolar, malas relaciones con docentes, ambientes de aprendizaje inadecuado, entre otras.

Por lo anterior el contexto educativo, requiere de nuevos paradigmas de comprensión frente a los sentidos de conocimiento de las prácticas pedagógicas de tal

forma que se tornen reflexivas, tanto para el docente como para el estudiante, justificando nuevas herramientas para crear e innovar los procesos de enseñanza-aprendizaje en el área de la salud.

Las prácticas pedagógicas deben ser planteadas desde la pedagogía, implicando la institucionalidad del que hacer educativo, su sistematización y organización alrededor de los procesos intencionales de enseñanza-aprendizaje. Es así que deben ser pensadas como la primera y fundamental responsabilidad del educador, fundamentada a partir de las intervenciones pedagógicas que emergen en el proceso de conocimientos y experiencias de formación de sujetos íntegros y autónomos, capaces de resolver las diferentes situaciones que se presentan en su adaptación al proyecto de vida académica.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Podemos indicar, Vásquez, L. (2016) de la Facultad de ciencias de la educación y humanidades. Maestría en educación con mención en gestión educativa. Tesis “*Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016*”, refiere:

El propósito de este estudio fue determinar la calidad de la gestión educativa como parte del proceso de acreditación en el nivel secundario de educación pública en el área urbana de Iquitos en 2016. La investigación es descriptiva y el diseño No es experimental. La población de estudio consistió en 17 instituciones educativas. La herramienta de recolección de información fue un cuestionario aplicado a líneas directas: estudiantes, docentes e instituciones educativas. Los resultados muestran que el 41.2% de las escuelas públicas secundarias y urbanas del distrito de Iquitos en 2016; El nivel de calidad de la gestión educativa es regular, en términos de indicadores El 76,5% de las instituciones educativas en términos de gestión institucional son regulares; 76,5% de los docentes son en

promedio; El 52.9% trabaja regularmente con las familias y la comunidad; El 47.1% de la información se usa regularmente. y 58.8% en términos de infraestructura y recursos de aprendizaje son regulares. Conclusiones: 76.5% de las escuelas públicas, secundarias y urbanas, distrito de Iquitos, 2016; en términos de gestión institucional, es regular; 76.5% de escuelas públicas secundarias, área urbana, distrito de Iquitos 2016; en términos de desempeño educativo, es regular; 52.9% de escuelas públicas secundarias, área urbana, distrito de Iquitos 2016; en términos de cooperación con las familias y la comunidad, es regular; 47.1% de escuelas públicas secundarias, área urbana, distrito de Iquitos 2016; El uso de la información es regular. 58.8% de escuelas públicas secundarias, área urbana, distrito de Iquitos 2016; En términos de infraestructura y recursos de aprendizaje, es regular.

Se precisó Barreda, B. (2011) en la tesis titulada "*La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica*", afirmo lo siguiente:

Para establecer el nivel de influencia de la gestión académica en la calidad académica de la facultad de educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, la población de estudiantes matriculados en las clases III, V, VII y IX, año académico 2006 - Estudié aplicando una encuesta para establecer percepciones de estudiantes y maestros, gestión académica, comunicación, misión, aulas, laboratorios y calidad. sílaba, provisión de sílabas, número de docentes, ambiente de estudio, biblioteca, trabajo social, actividades académicas. Se encontró que: 1) La percepción de los estudiantes sobre la gestión académica es pobre. 2) La percepción de los docentes sobre la gestión es baja. 3) Los estudiantes perciben la calidad académica en un nivel bajo, 4) Los maestros perciben la calidad académica en un nivel bajo, 5) Para el análisis de los resultados, se aplicó la prueba de regresión estadística, que permitió determinar el nivel de influencia. Gestión académica significativa en calidad académica, expresada por el resultado obtenido de la sig. = 0.000. Este modelo estadístico elegido es relevante para el estudio, como lo demuestra ANOVA (con una puntuación de

0,000); Cabe señalar que el R2 del modelo de regresión indica que la gestión académica influye en el 60% de la calidad académica. Del mismo modo, trabajamos con la correlación de Pearson, lo que nos permitió conocer el grado de relación entre las variables de estudio. Se encontró una proporción significativa de 0.748. Esta relación positiva nos permite señalar que cuanto mayor es la efectividad de la gestión académica, mayor es el nivel de calidad académica. Los resultados presentados muestran que se debe prestar más atención a la realización de una autoevaluación interna y al establecimiento de un comité constitutivo participativo para desarrollar el plan estratégico de la Facultad de Educación. Consistencia con la Universidad Nacional de Cajamarca.

De acuerdo Villaizán, S. (2007) Con la tesis “*La Satisfacción estudiantil con la calidad Educativa de la Universidad*”, fue manifestado lo siguiente:

Este documento es descriptivo y examina la cuestión de la satisfacción del estudiante en términos de la calidad de la educación universitaria, basada en el diseño de una escala para medir este constructo. Por lo tanto, propusimos la Escala de Satisfacción de Calidad de Ingeniería (SEICE), basada en cuatro niveles teóricos evaluados en nueve dominios. La muestra de estudio consistió en 156 estudiantes de las últimas cuatro especialidades de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada en Lima. En el análisis estadístico realizado, la escala SEICE demostró ser válida y confiable para la muestra estudiada.

Los resultados indican que la satisfacción de toda la muestra está en la categoría Satisfecho. Sin embargo, al analizar por especialidad, descubre que los estudiantes de electrónica, ingeniería industrial y civil están bastante satisfechos con el título en comparación con los estudiantes de ingeniería mecánica que lo están. Los estudiantes están más satisfechos con las habilidades desarrolladas durante la capacitación académica que con

la consideración de la universidad de su situación económica. Se encontró una diferencia significativa en el grado de satisfacción entre la edad y los años de escolaridad, donde, en la edad más joven y la duración del estudio, una mayor satisfacción de la calidad percibida. No se encontraron diferencias significativas para las otras variables de estudio, tales como ciclo de estudio, género, fuente de financiamiento y escala de pago.

2.2. Bases teóricas

De acuerdo con la resolución Vicerrectoral Académica del 2014, de la Universidad Central de Colombia es importante que las personas involucradas en la autoevaluación para la acreditación de un programa, y especialmente los graduados que dirigen, se familiaricen con el contenido de las pautas de acreditación del documento, *Procesos de Autoevaluación con fines de acreditación Institucional*, para el desarrollo de esta investigación nos enfocamos en el proceso metodológico para la consolidación de la batería de indicadores, en el cual tomamos al factor 4 (Procesos Académicos) donde se describe que sus principales características son la interdisciplinariedad, flexibilidad y evaluación del currículo, esta nos expone que la institución según su concepción del mundo, del hombre, la sociedad y la historia, se compromete con políticas académicas de:

Interdisciplinariedad y capacitación lingüística, fundamentos científicos y éticos del conocimiento, flexibilidad y actualización de los currículos, métodos, diseño, desarrollo y evaluación de los currículos, teniendo en cuenta aspectos como la existencia de políticas y estrategias que guían el uso de las nuevas tecnologías. La información y la comunicación, así como los programas de estudio, posgrado y educación continua, establecen criterios claros para el apoyo académico para crear, diferenciar y relacionar programas académicos en términos de nivel educativo, nivel, nivel de educación, actualización de conocimientos y capacitación en investigación

y creación artística. Cuestiones tales como la existencia de mecanismos de garantía de calidad para programas de capacitación, mecanismos para extender la posibilidad de extender programas académicos a otros lugares o por acuerdo con otras instituciones o autoridades locales, y la existencia de una política institucional sobre su importancia, propósito, organización y evaluación. de programas de entrenamiento. (CNA, 2009)

De manera similar para Cetpro Daniel Villar de Caraz en 2017, ha sido posible describir a Perú como sufriendo un alto déficit educativo, una de las consecuencias de la devaluación de la calidad educativa de las instituciones educativas. enseñanza, insatisfacción mutua con los grupos. El interés (estudiantes, empleadores, padres) por la calidad tradicional y limitada de los servicios educativos es la razón por la cual se ha desarrollado un estudio de la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en el contexto de la aplicación de buenas prácticas. del sistema de educación profesional del cual nos referimos a este estudio que se enfoca en la calidad del servicio descrita como la capacidad de reconocer ciertos indicadores, así como la calidad de los modelos objetivo del servicio como ServQual, GAPS o Gaps, Servperf, además, los aspectos cualitativos como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la eficiencia del servicio, los resultados del aprendizaje, los elementos concretos, entre otros, son buenas prácticas en educación. institucionalmente, se recomienda que el buen desempeño del personal en su forma de capacitación esté en línea con las normas establecidas y su competencia. para determinar la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante.

2.2.1. Procesos académicos

Debemos entender primero el termino Proceso, que se entiende por cualquier conjunto de actos coordinados para producir un fin. (Monroy, 2003). Así que el termino procesos

académicos es también entendido como gestión administrativa (Chiavenato, 1987), gestión académica (Arrechavaleta, 1994), gestión de dirección (Menguzzato, 1995), entre otros. Pero todos estos términos hacen hincapié del progreso continuo en el desarrollo académico, que muestra los problemas crecientes que enfrentan las instituciones de educación superior. (Pacheco, 2008).

Los procesos de gestión académica aseguran la calidad de las instituciones de educación superior, esto significa conocer las diferentes teorías de organización que existen para controlar la gravedad generada por la aplicación insuficiente de la gestión de procesos académicos, por lo que destacamos las siguientes teorías.

La teoría científica (Town y Taylor, 1900) esta les da enfoque a 4 principios fundamentales:

- 1) Desarrollo de una ciencia para medir el trabajo de las personas, que reemplazó las antiguas prácticas de métodos empíricos.
- 2) Selección científica, capacitación y desarrollo de los trabajadores, para reemplazar los sistemas antiguos donde los trabajadores fueron entrenados lo mejor que pudieron ellos mismos.
- 3) Los esfuerzos de colaboración de los empleados, para garantizar que todo el trabajo se realice de acuerdo con los principios de la gestión científica.
- 4) La idea de que el trabajo y la responsabilidad son compartidos tanto por la administración como por el empleado.

El resumen del postulado de esta teoría es: La mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo individual (Arturo y Tovar, 2007).

La Teoría funcional (Fayol, 1916); Transformaría el pensamiento administrativo con la idea de que cada organización se basa en cinco funciones básicas: Preveer, Organize,

Send, Coordinate and Control; Además de los 14 principios que deben observarse para que funcionen eficazmente.

La proposición de esta teoría es: La mejor forma de organización es aquella que se basa en una división de funciones que se divide en subsunciones y procedimientos, que a su vez se desenvuelven en una o más situaciones. (Arturo y Tovar, 2007).

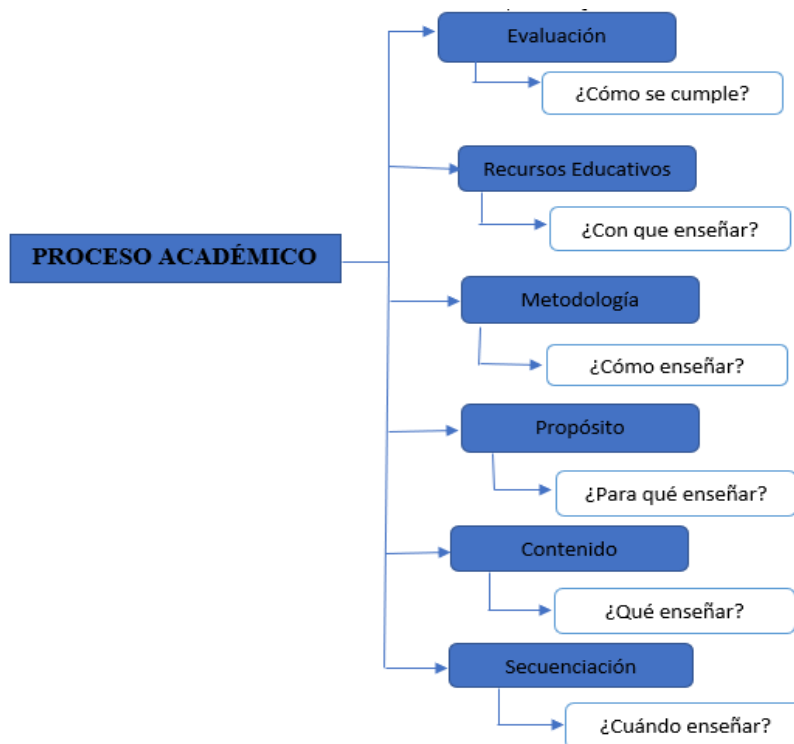


Figura 1. Pasos del proceso académico

Fuentes: Elaboración Propia

De acuerdo con estas teorías expresadas anteriormente, está claro que la implementación de un proceso de gestión integrada será de la mayor importancia y que es menos difícil en una cultura exclusiva avanzada como las que tienen las universidades.

Según (CNA, 2009) el proceso académico cuenta de dos características para el logro de su objetivo: Interdisciplinariedad, flexibilidad y evaluación del currículo (C12) y Programas de pregrado, posgrado y educación continua (C13).

Flexibilidad: Es un aspecto inherente al currículo; según Lemke (1978) la flexibilidad atiende a la organización del acto educativo con relación al sujeto que aprende. Para Magendzo (1991), la flexibilidad implica orientación metodológica de la enseñanza y la evaluación y determina la posibilidad del currículo para ser “modificado de acuerdo con las necesidades y las realidades de las escuelas, y adaptado a sus intereses, aspiraciones y condiciones”. La flexibilidad se manifiesta en las relaciones dinámicas que se establecen con el conocimiento, donde las experiencias y los conocimientos cotidianos de los estudiantes juegan un papel importante para la reflexión, la interpretación y su forma de sentir y pensar. El Consejo Nacional de Acreditación CNA señala la importancia de la flexibilidad en los currículos para que “además de contribuir con la formación integral de los estudiantes, se adapte a las necesidades y vocaciones individuales, facilite la actualización permanente de contenidos, de estrategias pedagógicas y provea una aproximación a nuevas orientaciones en los temas del programa”. Advierte Correa (2012) que “la flexibilidad debe darse en el sistema mismo, en la estructura de los saberes disciplinares y profesionales y en las formas de estudiarlos, así como, en el plan de formación, en su implementación y en las formas concebidas para evaluar tanto los aprendizajes como el currículo y el sistema como una totalidad.

La flexibilidad otorga al proceso formativo un nuevo sentido, en cuanto propende por la búsqueda y la adopción de nuevos modelos educativos, más sistémicos e integradores, con diferentes grados de y de especialización. En el marco de la visión UNESCO (1998) y en la Conferencia Mundial de la Educación Superior (2009), la flexibilidad en la educación superior implica para las instituciones educativas la diversificación del acceso, la renovación de los procesos de adquisición del conocimiento y la propuesta de nuevos métodos de enseñanza - aprendizaje - evaluación a la medida de las necesidades y expectativas de los estudiantes; la flexibilidad en el currículo demanda

de la transformación de las estructuras académicas y administrativas, de tal forma que, permitan el reconocimiento de las actividades académicas de los estudiantes, estimulen una mayor movilidad en el sistema, una mayor interacción con los procesos sociales y un desarrollo más profundo y significativo de las competencias personales y profesionales; al tiempo que provean mecanismos efectivos para la actualización permanente del currículo, su diversificación y desarrollo en correspondencia con las dinámicas sociales, garantizando una mayor pertinencia, relevancia y calidad de los currículos y los programas académicos.

Interdisciplinariedad: La interdisciplinariedad es una respuesta al problema de los programas de estudio tradicionales. El conocimiento se divide en compartimentos disciplinarios que, debido a su grado de especialización, no permiten la integración disciplinaria. Como resultado, existe una fragmentación excesiva de la ciencia, ya que promueve "la interacción entre dos o más disciplinas" (Jantsch, 1980) para abordar el estudio de un objeto específico con un nuevo enfoque, que se establece a partir de: diálogo interdisciplinario.

En este sentido, en los currículos de formación profesional se entrelazan saberes disciplinares e interdisciplinares, mediadores entre mundo de la escuela (el currículo) y la realidad y el mundo del trabajo (la profesión).

La interdisciplinariedad estructura el currículo debido a la integración y articulación del contenido disciplinario, promueve el diálogo, la interacción y la complementariedad entre los diferentes campos de la ciencia y moviliza el proceso de capacitación para Resolver problemas complejos de la profesión, a través de la aplicación disciplinaria e interdisciplinaria del método y la lógica de la ciencia. Ante este cambio epistemológico, es esencial tener en cuenta las diferencias reveladas entre la ciencia clásica y la ciencia del siglo

XX, donde el primero busca la apropiación de los objetos tal como son y opera con ideas de orden y conexión causalidad y la segunda, considerar la construcción de sus objetos y la elaboración de nociones de probabilidad, regularidad y frecuencia como esenciales (Tunerman y De Souza, 2003).

Evaluación curricular: La evaluación curricular es un pilar fundamental que respalda un programa adecuado y relevante en los diversos programas académicos ofrecidos por la Universidad, ya sea en posgrado o pregrado. Este proceso es dinámico y sistemático, además de seguir una metodología que garantiza la confiabilidad de sus resultados.

Es este proceso dinámico, sistemático y continuo que permite evaluar la relevancia del currículo en relación con el contexto de sus necesidades, problemas y tendencias, así como los diferentes componentes de la realidad institucional; Su punto de partida debe centrarse en la creencia de que al evaluar el programa, hay margen de mejora. Debe basarse en la objetividad y confiabilidad de aquellos que realizan la evaluación para mantener un alto grado de validez, relevancia, alcance y relevancia (CNA, 2009).

Programas de pregrado, posgrado y educación continua: Educación Continua: La Educación Continua (EC) es un entorno de capacitación que ha sido fuertemente instalado en los últimos años, tanto en el mundo público como en el privado. En el campo universitario, se observan diferentes enfoques, definiciones y áreas de aplicación, con CB entendida principalmente como la educación formal ofrecida por las universidades que van más allá de la educación, con fines de educación, especialización o actualización, vocacional y educación para la convivencia democrática. en la vida social (Sán 2012).

La CE, ya que tiene programas más cortos y una carga de enseñanza limitada, además de facilitar la suplementación con el mundo del trabajo, permite a las universidades desarrollar una educación más dinámica con un enfoque limitado y una mayor precisión que

la educación de pregrado o posgrado. y explore nuevos métodos de enseñanza, así como nuevas áreas de programa donde puede hacer postgrados, licenciaturas o nuevas áreas dentro de la misma CE y desarrollar actividades y investigaciones interdisciplinarias. Finalmente, estos programas permiten a las universidades proporcionar un servicio educativo a un tipo diferente y diferente de estudiante, que no está buscando o no necesariamente se beneficia de un programa de posgrado o que complementa o actualiza la educación de posgrado.

La malla curricular: Simplificado como un plan de estudios, es una herramienta que contiene el marco de diseño en el que los maestros, maestros, maestros abordan el conocimiento de un curso específico de manera articulada e integrada, lo que permite una visión general de la estructura general de una escuela. Esta área incluye: materias, contenido, centros de aprendizaje prioritarios, metodologías, procedimientos y criterios de evaluación con los que se abordarán en el aula. Se llama "malla" porque está tejida vertical y horizontalmente, incorporando idealmente la transversalidad.

PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	TERCER CICLO	CUARTO CICLO	QUINTO CICLO	SEXTO CICLO	SÉPTIMO CICLO	OCTAVO CICLO	NOVENO CICLO	DÉCIMO CICLO
BIOLOGÍA CELULAR Y MOLECULAR	BIOQUÍMICA	PSICOLOGÍA SOCIAL	PROCESOS COGNITIVOS I	PROCESOS COGNITIVOS II	PSICOFARMACOLOGÍA	DIAGNÓSTICO E INFORME PSICOLÓGICO	CONSEJO Y ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA	PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES I	PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES II
LENGUAJE Y COMUNICACIÓN	PSICOLOGÍA DEL DESARROLLO I	PSICOLOGÍA DEL DESARROLLO II	TÉCNICAS DE ENTREVISTA Y REGISTRO	PROCESOS AFECTIVOS Y MOTIVACIONALES	CONSTRUCCIÓN DE PRUEBAS PSICOLÓGICAS	PSICOLOGÍA EDUCATIVA I	PSICOLOGÍA EDUCATIVA II		
METODOLOGÍA DEL ESTUDIO UNIVERSITARIO	TEORÍAS Y SISTEMAS DE LA PSICOLOGÍA	TÉCNICAS DE OBSERVACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA CONDUCTA	PSICOLOGÍA DEL APRENDIZAJE	PSICOLOGÍA EXPERIMENTAL	MODIFICACIÓN DE LA CONDUCTA	PSICOLOGÍA CLÍNICA	PROGRAMAS DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL		
PSICOLOGÍA GENERAL	NEUROANATOMÍA	NEUROFISIOLOGÍA	NEUROPSICOLOGÍA	PSICOPATOLOGÍA	ADMINISTRACIÓN	PSICOLOGÍA COMUNITARIA	PSICOLOGÍA DE LA SALUD		
INGLES I	INGLES II	PSICOLOGÍA DE LA PERSONALIDAD	PRUEBAS PSICOLÓGICAS DE PERSONALIDAD	PRUEBAS PSICOLÓGICAS DE EFICIENCIA	ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONAL	PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL I	PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL II		
QUÍMICA GENERAL	ANTROPOLOGÍA	FILOSOFÍA	TEORÍA DE LA MEDICIÓN Y EVALUACIÓN PSICOLÓGICA	PSICOLOGÍA DINÁMICA	PRUEBAS PROYECTIVAS	ELECTIVO I	ELECTIVO II		
MATEMÁTICA BÁSICA	ECOLOGÍA Y ECOSISTEMAS	INGLES III	INGLES IV	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	PSICOLOGÍA DE LA SEXUALIDAD HUMANA	TALLER DE INVESTIGACIÓN II	TALLER DE INVESTIGACIÓN III		
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN I	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN II	ESTADÍSTICA	ACTIVIDAD IV: DESARROLLO PERSONAL	TALLER IX: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS I	TALLER DE INVESTIGACIÓN I				
ACTIVIDAD I: DEPORTE Y RECREACIÓN	ACTIVIDAD I: EXPRESIÓN ARTÍSTICA	ACTIVIDAD II: EXPRESIÓN CULTURAL	TALLER VII: CONTROL DE EMOCIONES I	TALLER X: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS II	TALLER XI: TRABAJO EN EQUIPO I				
TALLER I: AUTOESTIMA I	TALLER III: RESILIENCIA I	TALLER V: COMUNICACIÓN EFICAZ I	TALLER VIII: CONTROL DE EMOCIONES II		TALLER XII: TRABAJO EN EQUIPO II				
TALLER II: AUTOESTIMA II	TALLER IV: RESILIENCIA II	TALLER VI: COMUNICACIÓN EFICAZ II							
ÁREAS DE FORMACIÓN		Cultura General y Humanista	Científica Básica	Tecnológica Básica	Actividades Formativas	Investigación	Profesional Específica	Prácticas Pre Profesionales	Talleres Técnicos
ELECTIVO I ASIGNATURAS:	TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN HUMANISTAS	TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN COGNITIVAS							
ELECTIVO II ASIGNATURAS:	TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN SISTÉMICAS	TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN EN EMERGENCIAS Y CRISIS							

Resolución Nº 0130-2017-CU-CF
Huancayo, 17.01.2017

Figura 2. Malla curricular de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes

2.2.2 Calidad de atención

La mayoría de los autores que han escrito sobre el tema de calidad, coinciden en señalar la poca concreción del concepto y las dificultades que surgen al tratar de cuantificar sus implicaciones, las cuales por lo regular están relacionadas con las diferentes perspectivas filosóficas en que se sustentan.

Por lo que respecta al siglo XX, el origen del concepto de calidad aplicado a la educación lo podemos encontrar en el informe solicitado a W. S. Learend por la fundación Carnegie para el avance de la enseñanza y publicado en 1927 en New York bajo el título “The quality of the educational process in the United States and in Europe” Desde entonces es frecuente encontrar este concepto asociado a los costos y beneficios de los sistemas educativos.

Sin embargo, actualmente también se asocia el concepto a la mejora de los procedimientos para el cumplir con los objetivos que se plantean alcanzar y que son determinados por quienes influyen o toman las decisiones que repercuten en la educación. (Rodríguez H., 2012)

Según Droin (1993, p. 81), Calidad es el conjunto de principios y métodos organizados en estrategia global y tendentes a movilizar a toda la empresa para obtener una mejor satisfacción del cliente al menor costo.

Otra definición es la de Williams y Watson (1995, pp. 8-9 y 12), que estiman que La calidad total es un conjunto de estrategias y un método racional de gestión propia de las empresas basada en la idea del cliente; en el compromiso adquirido; en la necesidad de adoptar una línea de trabajo sistemático y de evaluar el progreso continuo y en la interconexión de las actividades de las personas, eliminando así el aislamiento departamental o individual.

La tercera corresponde a De Bono (1993, p. 47), que afirma que La calidad total es el mejoramiento progresivo, aun cuando no haya habido ningún fallo. Destaco algunas ideas positivas que, debidamente adaptadas, darían buenos resultados en educación: satisfacción, estrategias sistematizadas, racionalidad, compromiso, evaluación continua, trabajo colaborativo, mejora progresiva, entre otras.

El CNA entiende, la calidad, en un primer sentido, como un atributo integral de algo, resultado de una síntesis de los componentes y de los procesos que la producen y distinguen. Alude de una parte a las características universales y particulares de algo, y de otra, a los procesos a través de los cuales tales características se configuran (CNA, 2009). Es importante resaltar que la calidad no es un concepto estático si no dinámico, por medio del cual se busca desarrollar un proceso continuo de mejoramiento de la calidad. Las políticas y prácticas orientadas a lograr dicho mejoramiento forman parte de este proceso.

En segundo sentido, la calidad de algo es la medida en que ese algo se aproxima al prototipo ideal definido históricamente como realización óptima de lo que le es propio, según el género al que pertenece.

Tabla 3

Modelo de Calidad del Servicio Educativo

PRODUCTO EDUCATIVO		
satisfacción del personal institucional	Satisfacción de los estudiantes	Efecto de impacto
METODOLOGÍA EDUCATIVA (PROCESO)		
Disponibilidad de medios personales y materiales	Organización de la Planificación	Gestión de recursos
LIDERAZGO		

Fuente: Gento (2012)

Según el modelo desarrollado por Zeithman (2002), describe en su investigación sobre marketing de calidad y sus estrategias para la integración del cliente que él define como dar a los clientes una atención individualizada y cuidadosa .

Según el modelo desarrollado en 2012, Samuel Gento, presidente de la Asociación Europea para el Liderazgo y la Calidad de la Educación, confirma que el objetivo fundamental de los modelos de calidad para una institución educativa es alcanzar el nivel más alto de satisfacción del estudiante, educación atenta. necesita y se da cuenta de las expectativas que puedan surgir.

Esto se debe a que el alumno refuerza la presencia de instituciones educativas e instituciones iguales como en la empresa del cliente externo. Se le considera un cliente interno en la medida en que también es responsable de su educación si adopta la parte activa de su aprendizaje. Y eso se debe a que también se basa en su confianza, motivación, disciplina, confianza; conocimiento autodirigido, tomar decisiones sobre su situación educativa, administrar sus propios recursos, asumir la responsabilidad de lo que aprenden y, sobre todo, apoyar el valor ético con otros principios éticos sobre lo que esperan de su educación.

Gento (2012) citado por Nobario (2018). Mencione que el estudiante evalúa la calidad de la atención o el servicio en función de ciertos requisitos que la institución educativa coloca o satisface al estudiante (usuario) a través de la satisfacción del estudiante.

Satisfacción estudiantil

Se enfoca en todo aquello que el estudiante percibe y lo considera importante, por cada servicio educativo que la institución educativa brinda y el estudiante lo toma en cuenta en el momento preciso de valorar su nivel de complacencia en la institución educativa (Gento, 2012)

Servicio académico percibido

Esto está determinado por la calidad de los servicios educativos y administrativos de la institución educativa, está relacionado con ser eficiente, amable, cortés y cordial en todo momento y, en cualquier caso, con todos los estudiantes en las fases de recepción, escucha activa, información y asesoramiento, relacionados con la provisión de servicios en carreras profesionales. Durante los procesos de convocatoria, admisión, registro y reinscripción de inscripciones, también se transfieren a otros programas académicos.

Y con respecto al servicio educativo de los docentes, está relacionado con los procedimientos utilizados en los procesos de enseñanza y aprendizaje, desde la creación de un clima de confianza, con valores, con autoestima, respetando el conocimiento previo de los estudiantes y gradualmente logrando que adquieran habilidades educativas (Gento, 2012)

Infraestructura y equipamiento

La calidad educativa de los equipos de máquinas, equipos e infraestructura física de la institución educativa depende de las buenas condiciones de los equipos de máquinas, equipos, materiales y recursos necesarios que se traducen en lugares de trabajo para el alumno, por lo que se desarrolla eficientemente puede.

Del mismo modo; Se refiere a la seguridad, la salud y la comodidad de todos los espacios educativos relacionados con la limpieza, ventilación, sol, luz, aire de oficina, aulas, talleres, laboratorios, muebles, biblioteca, cafetería, comedor y consultorio médico. Del mismo modo, deben tener equipos que permitan a los estudiantes acceder a las tecnologías de información y comunicación para satisfacer las necesidades de la sociedad actual (Gento, 2012).

Tasas de empleo

Calidad del servicio educativo del monitor de la empresa; Está relacionado con el desarrollo oportuno de la capacitación práctica del estudiante en la empresa de pasantías, para lo cual tendrá infraestructura, maquinaria, equipos, materiales y un proceso de producción real. Del mismo modo, el reconocimiento de las empresas de estos futuros profesionales a través del vínculo de la comunidad estudiantil con el entorno social y la sociedad civil, a través de sus programas educativos, culturales y tecnológicos de extensión y estándares de ética profesional (Gento, 2012).

2.3. Definiciones de términos básicos

Procesos académicos

Se define como proceso académico a los planes que se rigen para el funcionamiento ejecutivo de las instituciones, estableciendo objetivos propuestos por la organización y transformarlo en acción organizacional través de la planeación, para el cumplimiento de los agentes activos en el proceso académico. (Manual, 2019)

El Factor Procesos académicos recibe una calificación de 4.65, equivalente a un cumplimiento pleno, reflejo de la existencia de políticas académicas claras, aplicadas de manera coherente a todos los programas de pregrado y de posgrado de las universidades.

Se define como el proceso orientado a mejorar los proyectos educativos institucionales y los procesos pedagógicos, con el fin de responder a las necesidades educativas locales y regionales.

Según (CNA, 2009) el proceso académico cuenta de 2 características para el logro de su objetivo: Interdisciplinariedad, flexibilidad y evaluación del currículo (C12) y Programas de pregrado, posgrado y educación continua (C13).

Dimensiones de procesos académicos

Interdisciplinariedad: Es la respuesta a la problemática en los currículos tradicionales, el conocimiento se divide en compartimentos disciplinares, que, por su grado de especialización, permiten la integración disciplinaria. En consecuencia, se presenta una excesiva fragmentación de la ciencia. Promueve la interacción entre dos o más disciplinas (Jantsch, 1980) para abordar el estudio de un objeto específico con un nuevo enfoque, que se establece a partir del dialogo interdisciplinar.

Flexibilidad: Es la diversificación del acceso, la renovación de los procesos de adquisición del conocimiento y la propuesta de nuevos métodos de enseñanza - aprendizaje - evaluación a la medida de las necesidades y expectativas de los estudiantes; la flexibilidad en el currículo demanda de la transformación de las estructuras académicas y administrativas, de tal forma que, permitan el reconocimiento de las actividades académicas de los estudiantes, estimulen una mayor movilidad en el sistema, una mayor interacción con los procesos sociales y un desarrollo más profundo y significativo de las competencias personales y profesionales; al tiempo que provean mecanismos efectivos para la actualización permanente del currículo, su diversificación y desarrollo en correspondencia con las dinámicas sociales, garantizando una mayor pertinencia, relevancia y calidad de los currículos y los programas académicos. (UNESCO, 1998)

Evaluación de currículo: Es el pilar fundamental que permite soportar un currículo adecuado y pertinente en los diferentes programas académicos que ofrece la Universidad, tanto de Posgrado como de Pregrado. Éste proceso es dinámico y sistemático, además que

debe obedecer a una metodología que garantice la confiabilidad de sus resultados. (CNA, 2009)

Programas de pregrado, posgrado y educación continua

Es entendida principalmente como la, formación formal que ofrecen las instituciones de educación superior que va más allá de la formación de grado, con fines de capacitación, especialización o actualización profesional y formación para la convivencia democrática en la vida social (Sánchez, 2012).

Calidad de atención

El (CNA, 2009). Entiende la calidad, en un primer sentido, como un atributo integral de algo, resultado de una síntesis de los componentes y de los procesos que la producen y distinguen. Alude de una parte a las características universales y particulares de algo, y de otra, a los procesos a través de los cuales tales características se configuran (CNA, 2009). Es importante resaltar que la calidad no es un concepto estático si no dinámico, por medio del cual se busca desarrollar un proceso continuo de mejoramiento de la calidad. Las políticas y prácticas orientadas a lograr dicho mejoramiento forman parte de este proceso.

En segundo sentido, la calidad de algo es la medida en que ese algo se aproxima al prototipo ideal definido históricamente como realización óptima de lo que le es propio, según el género al que pertenece.

Dimensiones de calidad de atención

Satisfacción estudiantil: Se enfoca en todo aquello que el estudiante percibe y lo considera importante, por cada servicio educativo que la institución educativa brinda y el estudiante lo toma en cuenta en el momento preciso de valorar su nivel de complacencia en la institución educativa. (Gento, 2012)

Servicio académico percibido: Esto se establece por la calidad del servicio educativo y administrativo de la institución educativa, tiene relación con ser eficientes, amables, corteses y cordiales en todo momento y bajo cualquier circunstancia con todos los estudiantes en las fases de acogida, escucha activa, informativa y asesoramiento, relacionado a la prestación de servicios en carreras profesionales.

Así también, durante los procesos de convocatoria, admisión, inscripción y reinscripción de matrículas, traslado a otros programas académicos. Y con respecto servicio educativo del docente, tiene relación con los procedimientos utilizados en los procesos de enseñanza y aprendizaje, a partir de crear un clima de confianza, con valores, con autoestima, respetando los conocimientos previos de los estudiantes e induciéndolos progresivamente al logro de las competencias educativas. (Gento, 2012)

Infraestructura y equipamiento: Calidad educativa del equipamiento de máquinas, equipos, infraestructura física de la institución educativa, tiene relación con las buenas condiciones del equipamiento de máquinas, equipos, materiales, recursos necesarios, traducidos en puestos de trabajo para el estudiante, que le permita desarrollar eficientemente. Así mismo; tiene relación con la seguridad, salud y el confort de todos los espacios educativos, relacionado a la limpieza, ventilación, sol, luz, aire de las oficinas, aulas, talleres, laboratorios, mobiliario, biblioteca, cafetería, comedor y consultorio médico. Igualmente, deben contar con equipos que permitan al estudiante el acceso a las tecnologías de información y comunicación en respuesta a las demandas de la sociedad actual. (Gento, 2012)

Tasas de empleo: Calidad del servicio educativo del monitor de empresa; tiene relación con el desarrollo oportuno de la formación práctica del estudiante en la empresa de prácticas, para lo cual contará con infraestructura, máquinas, equipos, materiales y un

proceso productivo real. Asimismo del reconocimiento de las empresas de estos futuros profesionales, a través de la vinculación de la comunidad estudiantil con el entorno social y la sociedad civil a través de sus programas de extensión educativa, cultural y tecnológica y estándares de ética profesional. (Gento, 2012)

Capítulo III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de Tipo Básica, porque su efecto no está interesado por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos. (Ñaupas, H. Mejia, E. Novoa, E. y Villagomez, A. 2014) “Por qué sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica y fundamentalmente porque es esencial para el desarrollo de la ciencia” (p. 91)

3.2. Diseño de investigación

Según Ñaupas, H. Mejia, E. y Villagomez, A., (2014) el Diseño de Investigación es No Experimental y de Corte Transversal de acuerdo a las siguientes consideraciones: Diseño No Experimental, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior en

su relación con los efectos. Sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables. (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2010), indicó que es diseño. No Experimental, ya que los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Diseño Transversal, porque los Objetivos Generales y Específicos, están dirigidos al análisis del nivel o estado de las variables, mediante el trabajo de campo y la recolección de datos en un punto en el tiempo.

El diseño es Correlacional es la que se utiliza cuando se quiere establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable (x) y otra variable (z) que no sean dependientes una de la otra (Ñaupas, H. Mejia, E. Novoa, E. y Villagomez, A. 2014)

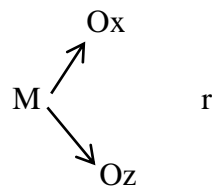


Figura 3. Diseño de investigación

Dónde:

M: es la muestra

Ox: Es la observación o medición de la variable x.

R: Es el coeficiente de correlación entre las dos variables.

Oz: Es la observación o medición de la variable z.

3.3. Población y muestra de la investigación

Población

Determinamos en el estudio que, de una población general de 2200 alumnos de la escuela académica profesional de Psicología, para evaluar los procesos académicos y la calidad de atención en de la Universidad Peruana Los Andes.

Muestra

Según Guillén, O. y Valderrama, S., (2015), La muestra es una parte representativa de la población, cuyas características son las de ser objetivo y reflejo fiel de ella, por ende, los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población.

Muestreo

Muestreo no probabilístico o dirigida, es aquella que se elige de forma deliberada, y por tanto no aleatoria, por el investigador, cada elemento se incluye adrede en la muestra según necesidad de la investigación (Ñaupas, H. Mejia, E. Novoa, E. y Villagomez, A. 2014)

Tabla 4
Cantidad de la muestra según ciclos

Ciclo	Cantidad
IV	45
V	41
VI	38
VII	40
VII	48
Total	213

3.4. Técnicas para la recolección de datos

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, será la encuesta. La encuesta es una entrevista con un número de personas, utilizando un cuestionario prediseñado. Que está diseñado para obtener información específica (Naresh, K. y Malhotra, P. 2004).

3.4.1. Descripción de los instrumentos

Técnicas

Cuestionario. – Conjunto de preguntas relacionadas con los objetivos del estudio, pueden ser de diferente tipo: de elección forzada, de respuestas abiertas, dicotómicos, de comparación por pares y de alternativa múltiple (Sánchez y Reyes, 2017)

Instrumentos

Se construyó la escala de **Procesos académicos**, basados en los criterios de la Bateria de indicadores, de los procesos de autoevaluación con fines de acreditación institucional, vicerrectorado académico del 2014.

Así mismo se creó la escala de **Calidad de atención**, basado en los criterios estándares de calidad educativa.

3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos

Validez

Según Hernández, R, Fernández,C., y Baptista, P., (2010), es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que se busca medir.

La validez de los instrumentos, se midieron con la R de Pearson, la tabla completa se encuentra en los anexos (Anexo N 03), obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 5*Valides del cuestionario procesos académicos con R de Pearson*

Item	VAR	Pearson	Item	VAR	Pearson	Item	VAR	Pearson
01	1.50	0.60	02	1.19	0.47	03	1.60	0.72
04	1.89	0.68	05	1.46	0.54	06	1.72	0.55
07	1.65	0.50	08	1.17	0.63	09	1.21	0.62
10	1.58	0.51	11	1.61	0.57	12	1.54	0.55
13	1.21	0.61	14	1.48	0.60	15	1.58	0.67
16	1.68	0.68	17	1.57	0.67	18	1.56	0.67
19	1.08	0.41	20	1.59	0.68	21	1.72	0.71
22	1.58	0.62						

Fuente: Elaboración propia

La R de Pearson en cada ítem es más de 0.40, que indica que las preguntas son válidas para el cuestionario de procesos académicos.

Tabla 6*Valides del cuestionario calidad de atención con R de Pearson*

Item	VAR	Pearson	Item	VAR	Pearson	Item	VAR	Pearson
01	1.51	0.50	02	1.16	0.41	03	1.57	0.58
04	1.82	0.59	05	1.08	0.41	06	1.62	0.58
07	1.26	0.58	08	1.20	0.59	09	1.75	0.55
10	1.54	0.59	11	1.33	0.40	12	1.58	0.59
13	1.69	0.56	14	1.58	0.62			

Fuente: Elaboración propia

La R de Pearson en cada ítem es más de 0.40, que indica que las preguntas son válidas para el cuestionario de calidad de atención.

Confiabilidad

Según Hernández, R, Fernández, C., y Baptista, P., (2010), es el grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

Tabla 7*Alfa de Cronbach*

Estadísticos de confiabilidad	
	Cronbach α
Procesos académicos	0.91
Calidad de atención	0.81

Se observa que el coeficiente de alfa de Cronbach para el cuestionario de procesos académicos es de 0.91, lo cual indica que es un cuestionario confiable. Del mismo modo, el cuestionario de calidad de atención presenta un coeficiente alfa de Cronbach de 0.81. Se puede concluir que ambos cuestionarios son confiables.

3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Luego de adquirir los datos, el siguiente paso es analizar los datos para saber si se acepta o rechaza la hipótesis de estudio. Ya que la investigación es cuantitativa, y la medición de las variables es la razón para proceder a realizar la base de datos para el estudio de los procesos académicos y la calidad de atención la Escuela académica profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes.

Los datos obtenidos de la aplicación de instrumentos elaborados, serán procesados como sigue.

Para el análisis descriptivo

Se elaboró una base o registro de todos los datos de ambas variables que se utiliza, con la finalidad de agilizar el análisis de resultados para su posterior interpretación, también se emplea el uso del programa SPSS y Excel.

Así mismo se utilizará tablas estadísticas para guardar datos de las frecuencias, que se obtienen de la tabulación de datos de los indicadores de ambas variables, finalmente se usarán gráficos para los datos cuantitativos continuos.

Para el análisis inferencial

Se utilizó el estadígrafo Tau de Kendall, debido a que los datos son ordinales, para contrastar las hipótesis, con la finalidad de estimar el efecto del estudio del trabajo de los Procesos académicos con la calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes.

Capítulo IV

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras

4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones

Tabla 8

Descripción de la variable Procesos académicos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insuficiente	41	19.25	19.25
Suficiente	140	65.73	84.98
Eficiente	32	15.02	100.00
Total	213	100.00	100.00

Fuente: elaboración propia

En la presente tabla tenemos, que 41 estudiantes consideran que en los procesos académicos la E.A.P. de Psicología es insuficiente, que equivale al 19.25%. 140 estudiantes en la categoría de suficiente, que equivale al 65.73% y 32 estudiantes en la categoría eficiente, que equivale al 15.02%. Siendo el porcentaje más alto la categoría suficiente.

Tabla 9*Descripción de la dimensión Interdisciplinariedad*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insuficiente	51	23.94	23.94
Suficiente	129	60.56	84.51
Eficiente	33	15.49	100.00
Total	213	100.00	100.00

Fuente: elaboración propia

En la presente tabla tenemos, que 51 estudiantes consideran que la interdisciplinariedad es insuficiente, que equivale al 23.94%. 129 estudiantes en la categoría de suficiente, que equivale al 60.56% y 33 estudiantes en la categoría eficiente, que equivale al 15.49%. Siendo el porcentaje más alto la categoría suficiente.

Tabla 10*Descripción de la dimensión flexibilidad*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insuficiente	36	16.90	16.90
Suficiente	154	72.30	89.20
Eficiente	23	10.80	100.00
Total	213	100.00	100.00

Fuente: elaboración propia

En la presente tabla tenemos, que 36 estudiantes consideran que la flexibilidad es insuficiente, que equivale al 16.90%. 154 estudiantes en la categoría de suficiente, que equivale al 72.30% y 23 estudiantes en la categoría eficiente, que equivale al 10.80%. Siendo el porcentaje más alto la categoría suficiente.

Tabla 11*Descripción de la dimensión evaluación del currículo*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insuficiente	44	20.66	20.66
Suficiente	141	66.20	86.85
Eficiente	28	13.15	100.00
Total	213	100.00	100.00

Fuente: elaboración propia

En la presente tabla tenemos, que 44 estudiantes consideran que la evaluación curricular es insuficiente, que equivale al 20.66%. 141 estudiantes en la categoría de suficiente, que equivale al 66.20% y 28 estudiantes en la categoría eficiente, que equivale al 13.15%. Siendo el porcentaje más alto la categoría suficiente.

Tabla 12

Descripción de la dimensión programas de pregrado, posgrado y educación continua

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insuficiente	44	20.66	20.66
Suficiente	141	66.20	86.85
Eficiente	28	13.15	100.00
Total	213	100.00	100.00

Fuente: elaboración propia

En la presente tabla tenemos, que 44 estudiantes consideran que los programas de pregrado, posgrado y educación continua es insuficiente, que equivale al 20.66%. 141 estudiantes en la categoría de suficiente, que equivale al 66.20% y 28 estudiantes en la categoría eficiente, que equivale al 13.15%. Siendo el porcentaje más alto la categoría suficiente.

Tabla 13

Descripción de la variable calidad de atención.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	42	19.72	19.72
Regular	149	69.95	89.67
Adecuada	22	10.33	100.00
Total	213	100.00	100.00

Fuente: elaboración propia

En la presente tabla tenemos, que 44 estudiantes consideran que la calidad de atención de la E.A.P. de Psicología es deficiente, que equivale al 19.72%. 149 estudiantes en la categoría de regular, que equivale al 66.95% y 22 estudiantes en la categoría adecuada, que equivale al 10.33%. Siendo el porcentaje más alto la categoría regular.

Tabla 14

Descripción de la dimensión Satisfacción estudiantil.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	65	30.52	30.52
Regular	137	64.32	94.84
Adecuada	11	5.16	100.00
Total	213	100.00	100.00

Fuente: elaboración propia

En la presente tabla tenemos, que 65 estudiantes en satisfacción estudiantil lo consideran deficiente, que equivale al 30.52%. 137 estudiantes en la categoría de regular, que equivale al 64.32% y 11 estudiantes en la categoría adecuada, que equivale al 5.16%. Siendo el porcentaje más alto la categoría regular.

Tabla 15

Descripción de la dimensión Servicio académico percibido.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	59	27.70	27.70
Regular	131	61.50	89.20
Adecuada	23	10.80	100.00
Total	213	100.00	100.00

Fuente: elaboración propia

En la presente tabla tenemos, que 59 estudiantes en servicio académico percibido lo consideran deficiente, que equivale al 27.70%. 131 estudiantes en la categoría de regular, que equivale al 61.50% y 23 estudiantes en la categoría adecuada, que equivale al 10.80%. Siendo el porcentaje más alto la categoría regular.

Tabla 16

Descripción de la dimensión Infraestructura y equipamiento.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	63	29.58	29.58
Regular	132	61.97	91.55
Adecuada	18	8.45	100.00
Total	213	100.00	100.00

Fuente: elaboración propia

En la presente tabla tenemos, que 63 estudiantes en infraestructura y equipamiento lo consideran deficiente, que equivale al 29.58%. 132 estudiantes en la categoría de regular, que equivale al 61.97% y 18 estudiantes en la categoría adecuada, que equivale al 8.45%. Siendo el porcentaje más alto la categoría regular.

Tabla 17

Descripción de la dimensión Tasas de empleo.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	63	29.58	29.58
Regular	132	61.97	91.55
Adecuada	18	8.45	100.00
Total	213	100.00	100.00

Fuente: elaboración propia

En la presente tabla tenemos, que 63 estudiantes en tasas de empleo lo consideran deficiente, que equivale al 29.58%. 132 estudiantes en la categoría de regular, que equivale al 61.97% y 18 estudiantes en la categoría adecuada, que equivale al 8.45%. Siendo el porcentaje más alto la categoría regular.

4.1.2. Tabla cruzadas por variables y dimensiones

Por el tipo de investigación se ha visto conveniente no desarrollar las tablas cruzadas.

4.1.3. Prueba de normalidad

En la presente tesis se trabaja con datos cualitativos, por lo cual no es necesario realizar el análisis de normalidad. Siendo datos No paramétricos se utilizará la Tau de Kendall.

4.1.4. Contrastación de hipótesis de la investigación

Tabla 18

Correlación de la Variable Procesos académicos y atención de calidad

		V1	V2
Tau_b de Kendall	V1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	213
	V2	Coeficiente de correlación	,938**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	213

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que los programas académicos tiene una relación alta y significativa con la calidad de atención ($r = .938$, $p < .001$). Esto indica que a mayor puntuación en la variable programa académico mayor será el puntaje en la calidad de atención.

Hipótesis General

H₀: La variable procesos académicos no se relaciona significativamente con la variable la calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

H₁: La variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable la calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

a) Interpretación de los coeficientes de correlación

Tabla 19

Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis general

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Fuente: Triola (2004, p.502)

Se observa que la variable programas académicos tiene una relación muy alta con la calidad de atención. Esto indica que a mayor puntuación en la variable programas académicos, mayor será el puntaje en la calidad de atención.

a) Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se acepta:

Ho. Si $R = 0$

Ha. Si $R \neq 0$

b) Conclusión estadística

Se rechaza la hipótesis nula, ya que $r = .938$ Concluye que existe relación significativa entre la variable procesos académicos con la variable la calidad de atención en la escuela académica profesional de Psicología.

Hipótesis Específicas 1

Tabla 20

Correlación entre la dimensión Interdisciplinariedad y la variable calidad de atención

		DX1	V2
Tau_b de Kendall	DX1	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	213
	V2	Coefficiente de correlación	,957**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	213

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que la dimensión interdisciplinariedad de la variable procesos académicos tiene una relación alta y significativa con la variable calidad de atención ($r = .957$, $p < .001$). Esto indica que a mayor puntuación en la dimensión interdisciplinariedad, mayor será el puntaje en la calidad de atención.

H.e.o= La dimensión Interdisciplinariedad de la variable procesos académicos No se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

H.e.1.= La dimensión Interdisciplinariedad de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

a) Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se acepta:

Ho. Si $R = 0$

Ha. Si $R \neq 0$

b) Conclusión estadística

Se rechaza la hipótesis nula, ya que $r = .957$ Se concluye que existe relación significativa entre la dimensión interdisciplinariedad de la variable procesos académicos con la variable calidad de atención en la escuela académica profesional de Psicología.

Hipótesis específica 2

Tabla 21

Correlación entre la dimensión flexibilidad y la variable calidad de atención

		DX2	V2
Tau_b de Kendall	DX2	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	213
	V2	Coefficiente de correlación	,950**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	213

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que la dimensión flexibilidad de la variable procesos académicos tiene una relación alta y significativa con la variable calidad de atención ($r = .950$, $p < .001$). Esto indica que a mayor puntuación en la dimensión flexibilidad de la variable procesos académicos, mayor será el puntaje en la calidad de atención.

H.e.o: La dimensión flexibilidad de la variable procesos académicos No se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

H.a.2: La dimensión flexibilidad de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

a) Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se acepta:

Ho. Si $R = 0$

Ha. Si $R \neq 0$

b) Conclusión estadística

Se rechaza la hipótesis nula, ya que $r = .950$ Concluye que existe relación significativa entre la dimensión flexibilidad de la variable procesos académicos con la variable la calidad de atención en la escuela académica profesional de Psicología.

Hipótesis específica 3

Tabla 22

Correlación entre la dimensión evaluación del currículo y la variable calidad de atención

			DX3	V2
Tau_b de Kendall	DX3	Coeficiente de correlación	1,000	,950**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	213	213
	V2	Coeficiente de correlación	,950**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	213	213

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que la dimensión evaluación del currículo de la variable procesos académicos tiene una relación alta y significativa con la variable calidad de atención ($r = .950$, $p < .001$). Esto indica que a mayor puntuación en la dimensión evaluación del currículo de la variable procesos académicos, mayor será el puntaje en la calidad de atención.

H.e.o: La dimensión evaluación del currículo de la variable procesos académicos No se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

H.a.3: La dimensión evaluación del currículo de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

a) Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se acepta:

Ho. Si $R = 0$

Ha. Si $R \neq 0$

b) Conclusión estadística

Se rechaza la hipótesis nula, ya que $r = .950$ Concluye que existe relación significativa entre la dimensión evaluación del currículo de la variable procesos académicos con la variable la calidad de atención en la escuela académica profesional de Psicología.

Hipótesis específica 4

Tabla 23

Correlación entre la dimensión programas de pregrado, posgrado y educación continua y la variable calidad de atención

			DX4	V2
Tau_b de Kendall	DX4	Coefficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	213	213
	V2	Coefficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	213	213

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que la dimensión programas de pregrado, posgrado y educación de la variable procesos académicos tiene una relación alta con la variable calidad de atención ($r = .820$, $p < .001$). Esto indica que a mayor puntuación en la dimensión programas de pregrado, posgrado y educación de la variable procesos académicos, mayor será el puntaje en la calidad de atención.

H.e.o: La dimensión programas de pregrado, posgrado y educación continua de la variable procesos académicos No se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

H.a.4: La dimensión programas de pregrado, posgrado y educación continua de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

a) Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se acepta:

Ho. Si $R = 0$

Ha. Si $R \neq 0$

b) Conclusión estadística

Se rechaza la hipótesis nula, ya que $r = .820$ Concluye que existe relación significativa entre la dimensión programas de pregrado, posgrado y educación de la variable procesos académicos con la variable la calidad de atención en la escuela académica profesional de Psicología.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados obtenidos

El objetivo general de esta investigación consistió en Determinar cómo se relaciona la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019. Después de efectuado la aplicación de los instrumentos de evaluación, se obtuvo los resultados ($r = .938$, $p < .001$) y contrastar la hipótesis principal: La variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable la calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

De acuerdo (Córdova, 2015) con la tesis titulada “*Políticas y Procesos de aseguramiento de la Calidad de la Educación Universitaria en Chile*” en el 2015, cuyos resultados remarcan que los sistemas nacionales de Aseguramiento de la Calidad (AC) de la educación superior tienen como función regular y promover la calidad de las instituciones educativas. El Sistema Nacional de AC (SNAC) chileno ha tenido positivos efectos sobre las universidades chilenas, las que acceden a mayores recursos y han mejorado su gestión. Que amplía lo obtenido en este trabajo.

También se tiene el artículo *Gestión Universitaria y Procesos de Aprendizaje para la Calidad Educativa*, en el año 2011, cuyo objetivo central es el examinar la relación que existe entre los procesos de gestión académica administrativa (o universitaria) y los procesos de aprendizaje que se llevan a cabo en las Instituciones de Educación Superior (IES) predetermina e incide en el desarrollo del proceso de aprendizaje, y que, a su vez, este último repercute en la calidad de la educación. Es decir que, tanto las funciones adjetivas como las sustantivas, están interrelacionadas y forman parte de un proceso integral. Resultados que se relacionan con lo obtenido en la presente tesis.

En la tesis de Vergara, S. y Quesada, I. (2011) *Análisis de la Calidad en el Servicio y Satisfacción de los Estudiantes de Ciencias Económicas Mediante un Modelo de Ecuaciones Estructurales*. Propone el uso de un modelo de ecuaciones estructurales para determinar la calidad en el servicio ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a la Facultad Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, combinando el modelo de Oh (1999), El resultado es un diagnóstico general de las variables que mayor influencia ejercen sobre la satisfacción del estudiante y la motivación a recomendar a su institución a otras personas. Dando a entender que las mejoras en los procesos ayudan a la calidad de servicio, que se asemeja a los resultados de nuestra tesis.

Finalmente, de acuerdo Villaizán, S. (2007) Con la tesis “*La Satisfacción estudiantil con la calidad Educativa de la Universidad*”, fue manifestado lo siguiente: Los hallazgos indican que la satisfacción para el total de la muestra se encuentra en el grado Satisfecho. No obstante, al analizar por especialidades de encuentra que los estudiantes de Ingeniería Electrónica, Industrial y Civil, se ubican en el grado Bastante Satisfecho en comparación con los de Ingeniería Mecánica que están en el grado Satisfecho. Los alumnos se hallan más satisfechos con relación a las habilidades desarrolladas durante la formación académica, que respecto a la consideración que tiene la universidad sobre su situación económica. Se encontró una diferencia significativa en el grado de satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad, en donde a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad percibida. No se encontraron diferencias significativas en cuanto a las otras variables de estudio, como ciclo de estudios, sexo, fuente de financiamiento y escala de pagos.

Con lo que respecta al primer objetivo específico: Describir como se relaciona la dimensión interdisciplinariedad de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019. Se obtuvo el resultado ($r = .957, p < .001$). Por lo cual se rechaza la hipótesis nula específica y se acepta la hipótesis específica 01: La dimensión Interdisciplinariedad de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

Con lo que respecta al segundo objetivo específico: Describir como se relaciona la dimensión flexibilidad de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019. Se obtuvo el resultado ($r = .950, p < .001$). Por lo cual se

rechaza la hipótesis nula específica y se acepta la hipótesis específica 02: La dimensión flexibilidad de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

Con lo que respecta al tercer objetivo específico: Describir como se relaciona la dimensión evaluación del currículo de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019. Se obtuvo el resultado ($r = .950$, $p < .001$). Por lo cual se rechaza la hipótesis nula específica y se acepta la hipótesis específica 03: La dimensión evaluación del currículo de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

Así mismo, Barreda, B. (2011) en la tesis titulada "*La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica*", afirmó lo siguiente: Se encontró que: 1) La percepción de los estudiantes en cuanto a la Gestión Académica es de nivel bajo. 2) La percepción de los Docentes en función de la gestión es ubicada en nivel bajo. 3) Los estudiantes perciben la Calidad Académica en un nivel bajo, 4) los Docentes perciben la Calidad Académica en un nivel bajo, 5) Para el análisis de resultados se aplicó la prueba estadística de regresión lineal, la cual permitió determinar el nivel de influencia significativa de la Gestión Académica en la Calidad Académica, tal como lo expresa el resultado obtenido del coeficiente de regresión $\text{sig.} = 0,000$. Este modelo estadístico elegido es pertinente para el estudio, así lo demuestra ANOVA (con un $\text{sig.} = 0,000$); cabe señalar que R^2 del modelo de regresión nos indica que existe un 60% de influencia de la Gestión Académica en la Calidad Académica.

Finalmente el cuarto objetivo específico: Describir como se relaciona la dimensión Programas de pregrado, posgrado y educación continua de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019. Cuyo resultado fue ($r = .820$, $p < .001$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 04: La dimensión Programas de pregrado, posgrado y educación continua de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

Según lo precisa la tesis Duque, P., Vallejo, S., y Rodriguez, J. (2013) "*Prácticas pedagógicas y su relación con los procesos académico*"; En la Universidad de Manizales – CINDE Maestría en Educación y Desarrollo Humano Manizales: reconocer el papel fundamental que ejercen dos actores sociales frente a los procesos de enseñanza y de aprendizaje: Maestro – estudiante. El maestro visto desde sus prácticas pedagógicas, entendidas estas como el pensamiento y la acción del mismo en el aula: Qué piensa de la evaluación y cómo la hace, cómo prepara la clase y cuál es su forma de desarrollarla, qué experiencias comparte, cuáles son sus mediaciones pedagógicas en el reconocimiento de sí mismo, del otro y de la otredad. Del otro lado se encuentra el estudiante: visto desde su Desempeño Académico, este, entendido desde su quehacer investigativo y adaptativo en la vida universitaria.

5.2. Conclusiones

Se concluye con respecto a la hipótesis general, con los estadísticos de los grupos de estudio, que la Tau de Kendall tiene una correlación es **0,938** la cual se interpreta ($p > .001$) como una correlación significativa en el nivel de 0,000. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, comprobándose de este modo que: “La variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable la calidad de atención en la E.A.P. de psicología.”

También se concluye en la hipótesis específica 1, con los estadísticos de los grupos de estudio, que el Tau de Kendall tiene una correlación es **0,957** la cual se interpreta ($p > .001$) como una correlación significativa en el nivel de 0,000. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, comprobándose de este modo que: “La dimensión Interdisciplinariedad de la variable procesos académicos se relacionan significativamente con la variable calidad de atención en E.A.P de Psicología.”

Asimismo se concluye en la hipótesis específica 2, con los estadísticos de los grupos de estudio, que el Tau de Kendall tiene una correlación es **0,950** la cual se interpreta ($p > .001$) como una correlación significativa en el nivel de 0,000. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, comprobándose de este modo que: “La dimensión flexibilidad de la variable procesos académicos se relacionan significativamente con la variable calidad de atención en E.A.P de Psicología.”

Igualmente se concluye en la hipótesis específica 3, con los estadísticos de los grupos de estudio, que el Tau de Kendall tiene una correlación es **0,950** la cual se interpreta ($p > .001$) como una correlación significativa en el nivel de 0,000. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, comprobándose de este modo que: “La dimensión evaluación del currículo de la variable procesos académicos se relacionan significativamente con la variable calidad de atención en E.A.P de Psicología.”

Finalmente se concluye en la hipótesis específica 4, con los estadísticos de los grupos de estudio, que el Tau de Kendall tiene una correlación es **0,820** la cual se interpreta ($p > .001$) como una correlación significativa en el nivel de 0,000. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, comprobándose de este modo que: “La dimensión Programas de pregrado, posgrado y educación de la variable procesos académicos se relacionan significativamente con la variable calidad de atención en la E.A.P de Psicología.”

5.3. Recomendaciones

Que la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes debe de continuar con la mejora de sus procesos académicos en bien de la satisfacción de los estudiantes, que se traduce como la mejora en la calidad de atención.

Recomendar a los encargados de licenciamiento que la Interdisciplinariedad, flexibilidad y evaluación del currículo de la variable procesos académicos, son fundamentales para la obtención de una calidad de atención. Que mejorara el aprendizaje y con ello la satisfacción del estudiante.

También que los programas de pregrado, posgrado y educación continua, son factores que mejoran el proceso de enseñanza-aprendizaje y deben de ser mejorados para que el estudiante de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, continúe su formación profesional y apoyo a la comunidad.

Finalmente se debe de ahondar en este tema, a través de más investigaciones, ya que nuestros resultados no pueden ser generalizados a otras universidades o institutos, por el alcance de la población y características típicas de cada institución educativa.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, C. A. M. (s. f.). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa Guía didáctica, 217.
- Alvarez-Gayou, J. L. (s. f.). Cómo hacer investigación cualitativa Fundamentos y metodología, 11.
- Arrechavaleta, N. La administración del personal académico, su formación y superación. Revista Cubana de Educación Superior (La Habana) 14 , (1):61-70,1994.
- Bernal, C. A. (s. f.). Metodologia de la Investigacion, 322.
- CNA, C. n. (2009). *Lineamientos para la acreditacion de alta calidad de programas de maestria y doctorado*. Colombia: CNA.
- Comte, A. (1984). *Discurso sobre el espíritu positivo*. Madrid: ALIANZA EDITORIAL.
- Calderón, Alzamora de los Godos y del Águila. (2013). *Metodología de la investigación científica en postgrado*.
- CALIDAD_EDU_CUCEA_UDG.pdf. (s. f.). Recuperado de http://adriandeleon.cucea.udg.mx/docs/calidad_edu_cucea_udg.pdf
- Carrasco, M. Á. L. (s. f.). Origen y desarrollo histórico de la Orientación Educativa, 6.
- Contreras, P., y Prada, D. (s. f.). Educación continua en el centro cultural fortalecimiento de procesos administrativos para la sostenibilidad económica, 46.
- Córdova, A. V. (2015). Experiencia y Percepciones de sus Principales Actores, 767.
- Chiavenato, I.(1987). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: MacGraw – Hill
- Dobles, C., Zúñiga, M, y García, J. . (1998). *Investigación en educación: procesos, interacciones y construcciones*. San José: EUNED.

- Duque , Paula; Vallejo, Sandra; Rodriguez y Juan Carlos. (2013). *Prácticas pedagógicas y su relación con el desempeño académico*. Manizales - Colombia: Universidad de Manizales.
- Educacion, R. d. (2009). *Lineamientos para la acreditacion de alta calidad y programas de maestria y doctorado*. Bogotá: Consejo nacional de acreditación.
- Gento, S. (2012). Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas. XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas. Granada-España. Recuperado de <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Liderazgo.pdf>
- González Muñoz, I. B., Ramírez Gómez, C. A., González Muñoz, I. B., y Ramírez Gómez, C. A. (2018). Articulation of the systems of quality, national council of accreditation (cna) and standards ntc - iso 9001 for academic programs of higher education in public institutions. *Tendencias*, 19(1), 187-203. <https://doi.org/10.22267/rtend.181901.93>
- Guillén, Oscar Rafael; Valderrama, Santiago Rufo. (2015). *Guía para elaborar la tesis universitaria*. Lima: Ando educando.
- Hernandez, Fernandez, Baptista. (2010). *Inicio del proceso cualitativo*.
- Hernández Sampieri, Roberto / Fernández Collado, Carlos / Baptista Lucio, Pilar. (2010). *Metodología de la investigación (5º)*. McGraw-Hill Interamericana.
- Kolakowski, L. (1966). *La filosofía positiva*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. (s. f.). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1705/Barreda_cb.pdf?sequence=1

- Libertad, S. (2016). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016*. Iquitos.
- Manual. (2019). *Sistema integrado de gestión de la calidad de los servicios y unidades administrativas de la Universidad de Jaen*. Trujillo: Universidadde Jaen.
- Martinez Garcia, Laura. (2010). *Curso de introducción a la Metodología de la investigación*.
- Menguzzato , M. (1995). *La dirección estratégica de la empresa, un enfoque innovador del management*. México.
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras tecnicas de baja y alta demanda*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Ñaupas, H. Mejia, E. y Villagomez, A. (2014). *Metodologia de la Investigacion (4°)*. BOGOTA.
- Peralta Miranda, P., Stefanell Santiago, Í. C., Cervantes Atia, V., y Salgado Herrera, R. P. (2018). Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, (11), 017.
<https://doi.org/10.24215/23143738e017>
- Rodriguez Cobos, E. M. (12 de 12 de 2009). *www.eumed.net/*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/ced/08/emrc.htm>:
- Rodriguez, H. (2012). *Calidad, equidad y diversidad en la educacion basica*. Mexico: www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/4999/hmr2de4.pdf?sequence=2&isAll owed=y.
- Rodriguez, M. (2014). *La atencion a a diversidad y la calidad educativa*. Madrid: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/280867.pdf>.

- Scaramutti, F. E. R. (2016). La educación superior peruana desde el enfoque de Strategic Enrollment Management (SEM), 49.
- Supo, Jose. (2012). *Seminarios de investigacion cientifica*.
- Vergara Schmalbach, J. C., y Quesada Ibargüen, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13(1), 108-122.
- Valderrama, S., y Guillen, O. (2015). *Guia para elaborar la tesis universitaria*. Lima: Ando Educando.
- Villaizán, S. R. B. (s. f.). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad, 189.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: “PROCESOS ACADÉMICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN UNA ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE UNA UNIVERSIDAD DE HUANCAYO, 2019”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo se relaciona la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de la Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo se relaciona la dimensión Interdisciplinariedad de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de la Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión flexibilidad de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de la Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión evaluación del currículo de la variable procesos académicos y la</p>	<p>Objetivo General Determinar cómo se relaciona la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de la Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019.</p> <p>Objetivos Específicos Describir como se relaciona la dimensión interdisciplinariedad de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de la Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019.</p> <p>Describir como se relaciona la dimensión flexibilidad de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de la Psicología de la Universidad Peruana Los</p>	<p>Hipótesis General La variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable la calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de la Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.</p> <p>Hipótesis Específicos H.1: La dimensión Interdisciplinariedad de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de la Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.</p> <p>H.2: La dimensión flexibilidad de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de</p>	<p>VARIABLE X Procesos Académicos.</p> <p>DIMENSIONES D1: Interdisciplinariedad D2: Flexibilidad. D3: Evaluación del currículo. D4: Programas de pregrado, posgrado y educación.</p> <p>VARIABLE Y Calidad de atención</p> <p>DIMENSIÓN D1: Satisfacción estudiantil. D2: Servicio académico percibido D3: Infraestructura y equipamiento. D4: Tasas de empleo</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental Transversal Correlacional</p> <p>POBLACIÓN: 2200</p> <p>MUESTRA: 213</p> <p>MUESTREO No probabilístico criterial</p> <p>INSTRUMENTOS Cuestionario de procesos académicos Cuestionario de calidad de atención</p>

<p>variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión Programas de pregrado, posgrado y educación continua de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019?</p>	<p>Andes, Huancayo-2019</p> <p>Describir como se relaciona la dimensión evaluación del currículo de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019</p> <p>Describir como se relaciona la dimensión Programas de pregrado, posgrado y educación continua de la variable procesos académicos y la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2019.</p>	<p>atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.</p> <p>H.3: La dimensión evaluación del currículo de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.</p> <p>H.4: La dimensión Programas de pregrado, posgrado y educación continua de la variable procesos académicos se relaciona significativamente con la variable calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.</p>		
--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos para la recolección de datos**CUESTIONARIO DE PROCESOS ACADÉMICOS**

Fecha: _____

Ciclo: _____

Marque con una “x” la respuesta que usted considere:		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Nº	PREGUNTAS					
01	Consideras que en tus asignaturas te enseñan temas de otras disciplinas					
02	Consideras que te perfilan para todas las áreas de la psicología (Clínica, educativa, comunitaria, organizacional, deportiva)					
03	Consideras que las asignaturas de formación te enseñan enfoques psicológicos actuales					
04	Consideras que tus asignaturas académicas te capacitan en lenguas extranjeras					
05	Consideras suficiente las horas de idioma extranjero para su aprendizaje					
06	Consideras que los docentes aplican nuevos métodos de enseñanza aprendizaje en sus asignaturas					
07	Consideras que la calificación del docente mide tu aprendizaje					
08	Consideras que existe innovación y preparación en el personal administrativo					
09	Consideras que son adecuados los números de talleres y laboratorios para tu formación profesional					
10	Consideras que tu Escuela profesional mantiene tu motivación para participar de todos los eventos académicos					
11	Consideras que la Escuela profesional te forma para realizar proyectos sociales en tu región					
12	Considera que la universidad te apoyo en tu formación personal					
13	Consideras que son suficientes las asignaturas de la malla curricular de tu escuela profesional					
14	Considera que la escuela profesional evalúa su malla curricular constantemente					
15	Considera usted que es apropiado la cantidad de asignaturas para la enseñanza de uso de tecnología					
16	Considera usted que existe el uso de TICs en las asignaturas de su plan curricular					
17	¿Consideras que hasta aquí tu formación te preparo para poder solucionar los problemas de salud mental de tu región					
18	Consideras que son adecuados los programas de especialización, maestrías y doctorados que ofrece la escuela profesional					

19	Consideras que la Escuela profesional lo motiva para seguir estudios de especialización					
20	Consideras que la Escuela profesional le garantiza seguir estudios de especialización y posgrado en cursos de su profesión					
21	Consideras que existe una interacción del alumno con los asuntos sociales					
22	Consideras que tu escuela profesional te forma para la convivencia democrática en la vida social					

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Fecha: _____

Ciclo: _____

Marque con una “x” la respuesta que usted considere.		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
N°	PREGUNTAS					
01	Consideras que el personal administrativo le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención					
02	Consideras que el personal institucional le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre sus problemas académicos?					
03	Consideras que existe comunicación efectiva entre la dirección de su escuela profesional y los estudiantes					
04	Consideras que la biblioteca de la facultad te permite que tengas todas las herramientas que optimicen sus trabajos intelectuales y académicos					
05	Consideras que los laboratorios de la facultad te permiten que tengas todas las herramientas que optimicen sus trabajos intelectuales y académicos					
06	Consideras que la universidad permite el procesamiento inmediato de resultados de admisión, matrículas y notas					
07	Consideras que los docentes brindan una cálida información con respecto a tus dudas académicas					
08	Consideras que la Escuela profesional cuenta con acceso a Internet para el desarrollo de trabajos de investigación a través de modernos equipos conectados a la red y acondicionados en laboratorios para una adecuada actividad científica y tecnológica					
09	Consideras que la Escuela profesional dispone de una amplia documentación e información bibliográfica conformada por textos y diversas disciplinas científicas, tecnológicas, económicas y sociales; tesis elaboradas por su egresados y graduados; también documentación hemerográfica actualizada.					
10	Consideras que existe un desarrollo adecuado de talleres y manejo de pruebas e instrumentos psicológicos					
11	Considera usted que la Escuela profesional permite al estudiante estar acorde con los cambios que vive nuestra sociedad					

12	Considera usted que la Escuela profesional le abrirá las puertas de nuevos espacios en sus respectivos campos profesionales					
13	Considera usted que la universidad vincula a la comunidad estudiantil con el entorno social y la sociedad civil a través de sus programas de extensión educativa, cultural y tecnológica					
14	Consideras que las empresas de la región buscan contratar profesionales de la escuela profesional de Psicología					

TABLA DE CALIFICACIÓN DE PROCESOS ACADÉMICOS

Calificación global

Rango	Interpretación
[82, 110]	Eficiente
[52, 81]	Suficiente
[22, 51]	Insuficiente

Calificación Dimensión interdisciplinaria

Rango	Interpretación
[19 - 25]	Eficiente
[12 - 18]	Suficiente
[05 - 11]	Insuficiente

Calificación Dimensión flexibilidad

Rango	Interpretación
[27 - 35]	Eficiente
[17 - 26]	Suficiente
[07 - 16]	Insuficiente

Calificación Dimensión evaluación curricular

Rango	Interpretación
[16 - 20]	Eficiente
[10 - 15]	Suficiente
[04 - 09]	Insuficiente

Calificación Dimensión Pregrado y posgrado

Rango	Interpretación
[23 - 30]	Adecuada
[15 - 22]	Regular
[06 - 14]	Deficiente

TABLA DE CALIFICACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN**Calificación global**

Rango	Interpretación
[52 - 70]	Adecuada
[33 - 51]	Regular
[14 - 32]	Deficiente

Calificación Dimensión Satisfacción estudiantil

Rango	Interpretación
[13 - 15]	Adecuada
[08 - 12]	Regular
[03 - 07]	Deficiente

Calificación Dimensión Servicio académico percibido

Rango	Interpretación
[16 - 20]	Adecuada
[10 - 15]	Regular
[04 - 09]	Deficiente

Calificación Dimensión Servicio Infraestructura y equipamiento

Rango	Interpretación
[13 - 15]	Adecuada
[08 - 12]	Regular
[03 - 07]	Deficiente

Calificación Dimensión Tasa de empleo

Rango	Interpretación
[16 - 20]	Adecuada
[10 - 15]	Regular
[04 - 09]	Deficiente

Anexo 3: Base de datos

	Procesos académicos																						TOT AL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	5	2	2	3	5	5	2	2	2	2	5	4	5	2	3	5	3	3	2	4	3	73
2	4	4	4	2	4	4	5	3	3	4	3	3	5	5	2	3	3	4	3	5	2	5	80
3	2	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	5	3	4	2	5	3	4	4	3	81
4	3	3	3	5	3	2	5	3	2	5	3	4	4	5	2	3	3	4	3	2	3	4	74
5	2	2	3	3	2	5	2	1	3	2	3	2	4	3	1	2	3	2	3	2	3	3	56
6	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	44
7	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	1	2	3	4	4	4	3	5	3	5	5	3	84
8	3	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	5	74
9	1	1	1	4	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	50
10	4	1	4	5	1	4	3	1	4	1	5	3	2	4	5	2	2	2	3	5	5	3	69
11	3	3	3	5	4	2	2	3	5	5	3	5	2	4	4	5	4	4	3	1	4	5	79
12	2	3	5	5	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	5	3	4	5	1	75
13	5	2	5	5	3	4	3	5	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	91
14	3	1	3	3	2	1	1	3	3	4	3	2	3	1	2	4	1	3	2	2	3	2	52
15	5	2	3	4	5	5	5	3	5	3	3	2	5	5	2	3	2	2	3	5	5	4	81
16	2	1	1	1	5	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	3	46
17	1	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	3	4	3	4	2	2	2	2	53
18	2	5	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	1	3	4	2	2	3	2	3	3	2	54
19	5	3	3	5	3	5	3	4	4	4	4	2	4	3	5	3	4	4	2	5	5	3	83
20	2	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	3	85
21	2	1	2	4	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	53
22	3	3	4	2	3	3	2	2	3	5	2	4	3	4	1	5	3	4	3	3	5	2	69
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	26
24	3	3	3	5	2	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	71
25	2	2	5	2	2	4	2	2	3	3	2	3	4	4	2	1	2	2	1	4	4	1	57
26	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	100
27	3	3	3	5	1	2	3	5	3	3	2	4	1	3	5	4	5	3	3	2	2	2	67
28	2	3	5	5	4	3	2	5	5	4	5	2	3	5	3	5	5	4	4	2	5	5	86
29	3	1	1	1	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	1	1	40
30	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	4	2	3	2	4	3	3	1	2	5	61
31	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	5	5	70
32	5	2	2	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	3	4	5	4	5	5	2	86
33	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	4	1	1	2	35
34	1	2	2	1	3	1	3	2	3	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	41
35	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	47
36	2	1	2	2	3	2	4	2	2	1	3	2	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	47
37	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	1	1	4	47
38	2	3	2	2	4	3	5	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	4	5	1	58
39	3	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	5	4	4	4	2	4	3	3	4	2	4	73
40	3	3	4	5	1	3	3	5	3	5	1	2	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	68
41	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	54
42	4	2	4	3	1	2	3	2	3	2	3	4	2	4	2	3	3	2	1	3	3	5	61
43	2	1	4	3	4	3	2	3	1	4	4	3	3	3	4	2	4	1	3	2	4	2	62
44	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	2	4	2	4	66
45	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	1	4	5	2	2	4	3	5	5	2	2	70
46	2	2	3	4	4	4	4	2	4	2	2	3	4	3	4	2	2	3	5	3	5	1	68
47	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	4	2	2	1	5	4	3	1	2	3	3	56
48	2	2	2	2	5	2	3	2	2	4	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	4	59
49	2	5	2	2	3	3	5	2	3	3	3	1	5	1	2	4	3	2	2	4	4	2	63
50	3	3	2	2	5	2	4	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	5	3	69

51	2	3	2	5	3	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	67
52	2	2	4	5	3	5	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	5	4	4	73
53	3	3	3	4	3	5	3	2	3	5	2	2	3	3	4	3	5	4	2	3	2	3	70
54	3	2	2	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	1	3	5	2	3	4	2	70
55	1	4	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	35
56	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	36
57	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	1	3	5	3	2	1	5	1	2	2	5	3	61
58	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	5	4	2	5	4	3	1	5	4	77
59	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	4	2	1	3	1	2	2	2	43
60	3	2	2	3	2	1	4	2	2	4	4	1	3	4	2	1	2	2	2	2	2	3	53
61	3	2	2	3	2	1	1	3	3	4	5	1	4	3	3	1	3	2	2	3	2	3	56
62	4	3	3	1	2	4	3	2	4	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	4	2	59
63	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	5	4	2	5	3	2	3	4	2	72
64	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	5	4	2	4	3	2	3	5	74
65	4	2	4	4	5	5	3	4	3	4	3	5	3	5	4	4	3	4	3	5	4	4	85
66	4	5	5	2	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	2	3	5	5	4	92
67	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	4	2	1	2	36
68	1	3	3	2	1	3	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	4	2	2	1	45
69	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	1	4	1	2	2	3	2	2	2	2	46
70	1	1	4	4	1	1	1	2	4	5	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	4	51
71	4	2	5	3	3	5	4	3	5	4	1	2	4	4	4	2	2	5	2	4	4	3	75
72	3	3	5	5	3	3	4	2	4	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	3	5	3	86
73	5	2	5	5	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	5	89
74	5	3	4	5	5	5	2	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	3	2	5	3	5	92
75	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	29
76	2	2	1	2	1	3	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	37
77	1	4	3	1	1	3	4	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	3	1	1	3	42
78	1	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	4	4	2	2	3	3	2	4	5	2	3	62
79	1	5	2	4	1	2	4	2	4	2	3	2	4	4	2	1	3	2	4	4	3	4	63
80	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	2	2	4	2	3	2	4	3	63
81	5	5	2	1	2	1	4	4	3	1	4	4	4	4	2	3	4	2	4	2	5	5	71
82	4	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4	5	2	5	5	4	93
83	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	104
84	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	38
85	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	3	1	3	3	5	2	2	2	56
86	5	1	2	1	3	1	2	4	3	3	3	2	4	4	1	1	2	2	1	2	4	2	53
87	4	4	2	2	3	3	1	3	5	2	4	3	4	1	4	4	3	2	2	3	4	3	66
88	2	2	5	5	4	3	5	2	3	3	5	5	4	4	2	5	3	5	4	2	5	2	80
89	2	5	4	5	5	5	5	5	4	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	97
90	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	103
91	1	3	1	2	2	2	2	1	1	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	40
92	1	2	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	48
93	1	3	3	4	4	2	4	2	4	4	3	2	3	4	3	3	5	1	3	3	3	2	66
94	4	2	4	3	2	2	2	3	3	5	5	2	4	2	5	2	5	3	3	4	2	3	70
95	3	2	3	4	5	5	4	3	3	3	2	4	4	2	4	4	5	5	2	4	3	2	76
96	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	3	2	3	4	5	2	3	5	2	4	4	2	75
97	5	2	5	3	5	3	5	3	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	92
98	4	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	98
99	1	2	2	2	2	3	5	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	2	1	2	39
100	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	2	3	2	4	5	2	2	3	61
101	2	2	4	3	2	1	1	2	5	5	4	1	3	1	2	5	3	2	1	2	2	4	57
102	3	3	2	4	2	1	5	4	5	1	1	2	3	4	2	3	4	2	2	2	3	3	61
103	2	3	2	4	3	1	1	3	3	3	5	3	4	5	2	1	2	2	2	3	4	4	62
104	4	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	4	2	3	2	5	1	63

105	3	3	2	3	3	5	2	3	2	2	3	3	3	5	2	2	5	1	2	3	1	3	61
106	1	4	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	48
107	4	2	3	1	3	4	4	2	1	3	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	4	61
108	1	4	4	2	3	5	4	2	2	2	1	3	3	4	4	1	2	4	4	5	2	2	64
109	3	3	4	4	3	2	2	5	4	5	4	3	2	3	4	5	3	4	2	4	3	2	74
110	2	2	3	2	1	5	3	2	1	1	1	3	3	1	3	2	2	3	1	2	1	3	47
111	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	1	2	2	4	1	2	3	2	2	2	2	50
112	2	1	4	3	2	3	3	3	4	2	1	1	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	54
113	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	5	1	3	3	3	2	58
114	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	5	2	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	64
115	3	3	4	2	4	5	2	2	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	70
116	4	3	4	3	2	4	5	2	2	2	3	5	5	5	2	2	4	2	3	4	4	3	73
117	2	3	5	5	2	3	2	3	3	4	5	4	3	3	3	5	2	5	3	2	2	5	74
118	2	3	1	1	4	4	2	2	2	2	3	2	2	5	1	1	3	2	5	2	2	3	54
119	3	2	1	2	5	3	3	1	1	4	2	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	58
120	2	5	4	1	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	59
121	4	4	3	1	3	3	3	3	3	4	5	1	4	4	3	2	4	3	4	2	2	4	69
122	3	2	5	3	4	5	5	3	3	2	4	2	2	4	5	3	5	2	3	4	4	3	76
123	4	3	4	3	3	2	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	2	5	3	5	4	5	81
124	5	3	4	5	1	3	5	4	4	3	3	4	5	3	5	2	3	4	3	3	5	5	82
125	3	3	3	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	2	85
126	2	2	2	2	3	2	5	3	2	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	52
127	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	4	5	1	2	3	1	3	2	5	5	60
128	3	5	2	1	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	2	2	4	3	1	5	2	2	62
129	2	2	4	3	3	2	1	3	2	4	4	4	3	5	2	2	3	2	3	4	2	3	63
130	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	93
131	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	2	38
132	1	3	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	50
133	2	4	2	3	2	3	5	1	3	2	4	1	3	2	3	3	4	2	4	2	2	3	60
134	3	2	2	5	2	2	1	2	3	5	5	2	3	4	3	2	2	5	2	5	2	2	64
135	3	4	3	3	3	5	2	3	3	5	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	70
136	4	3	5	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	2	2	5	4	3	77
137	5	4	4	5	2	2	4	1	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	3	4	4	4	87
138	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	96
139	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	1	2	4	3	2	2	2	3	2	4	3	59
140	3	2	3	4	2	3	3	3	3	1	4	3	3	1	5	3	3	3	5	3	1	3	64
141	1	3	4	4	4	5	4	4	4	1	1	3	3	4	3	3	4	5	3	2	4	3	72
142	5	3	5	5	2	3	5	3	5	5	2	5	4	3	5	5	5	5	3	5	2	4	89
143	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	4	2	1	2	3	2	1	3	2	4	1	43
144	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	3	3	1	1	3	2	3	2	2	1	43
145	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	52
146	5	5	2	5	3	5	1	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	2	3	5	3	5	87
147	5	5	5	2	5	5	5	2	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	100
148	3	2	3	1	1	2	2	2	1	4	3	2	4	1	2	2	3	2	3	2	2	3	50
149	1	5	2	1	2	4	4	1	1	1	1	5	2	3	2	2	2	2	2	4	2	1	50
150	2	5	5	2	3	4	5	3	3	2	3	4	2	4	3	5	4	4	5	5	2	5	80
151	2	3	5	5	2	5	4	3	3	4	4	2	5	3	3	3	4	4	2	5	2	5	78
152	3	5	5	4	3	5	2	2	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	90
153	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	31
154	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	52
155	1	3	3	5	4	3	3	3	2	4	3	5	5	4	2	3	4	3	3	4	4	2	73
156	2	3	5	5	2	5	4	3	3	3	3	3	4	5	4	1	5	3	5	4	2	3	77
157	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	5	3	2	4	4	3	77
158	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	2	2	4	2	4	5	4	79

159	3	2	2	2	2	5	1	2	1	2	2	4	3	4	1	2	2	2	5	3	2	4	56
160	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	53
161	1	5	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	5	2	1	3	2	3	2	3	4	57
162	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	1	2	2	3	3	3	2	57
163	3	2	3	2	3	1	3	3	2	4	4	2	4	1	3	3	3	2	5	3	4	2	62
164	2	2	4	3	5	3	5	2	4	2	2	5	3	3	4	3	4	3	1	4	3	2	69
165	1	5	3	4	3	3	5	2	3	2	3	5	4	3	3	3	4	2	3	5	2	5	73
166	3	4	5	4	1	5	2	3	4	2	5	3	3	5	3	3	5	1	3	5	5	3	77
167	2	3	5	5	2	1	5	5	3	5	4	2	3	4	3	5	4	2	2	5	5	4	79
168	3	2	5	5	3	3	1	5	4	3	4	5	3	5	5	2	4	5	2	3	5	1	78
169	2	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	2	5	5	5	4	3	4	3	85
170	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	98
171	2	2	2	2	3	2	5	2	2	1	4	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	53
172	2	2	4	2	3	4	2	2	2	5	1	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	59
173	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	3	1	3	3	2	62
174	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	5	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	64
175	1	3	4	5	2	5	4	3	1	2	2	4	4	2	4	3	2	1	2	5	5	3	67
176	1	2	2	2	4	4	4	3	1	1	1	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	52
177	4	2	3	5	1	2	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	67
178	3	3	1	1	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1	2	3	1	2	2	2	44
179	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	1	3	3	1	1	43
180	1	5	5	2	1	1	2	2	3	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	64
181	4	3	5	5	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	2	4	4	4	83
182	5	3	5	3	3	4	4	4	4	1	4	5	4	4	3	5	4	5	2	5	5	3	85
183	2	4	4	2	2	3	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	5	1	64
184	3	2	3	4	3	2	4	2	2	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	64
185	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	5	3	5	3	2	66
186	2	3	4	5	2	2	3	5	4	4	3	2	3	4	5	2	2	5	3	5	4	3	75
187	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	28
188	3	2	3	5	2	2	5	3	3	2	3	4	2	4	2	5	3	2	2	3	4	2	66
189	5	3	3	4	3	2	4	5	3	3	4	5	4	5	4	2	5	2	2	4	4	4	80
190	3	5	2	3	4	2	4	3	5	5	4	1	4	4	5	1	4	3	5	2	4	3	76
191	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	33
192	2	3	2	1	2	2	2	2	2	4	1	3	1	3	4	1	3	1	2	2	2	2	47
193	1	3	4	5	2	3	3	3	3	2	4	3	5	1	5	2	3	4	3	3	3	3	68
194	2	5	5	1	5	4	5	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	79
195	2	3	3	3	3	2	1	5	5	3	2	1	3	3	4	1	4	2	2	2	4	3	61
196	5	4	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	102
197	3	2	5	5	2	3	3	3	3	5	2	5	5	4	3	2	4	3	3	2	4	4	75
198	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	4	2	1	1	5	2	2	1	2	2	2	3	47
199	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	4	3	4	5	2	1	1	4	3	2	3	2	60
200	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	5	1	2	2	3	3	4	2	64
201	2	2	3	2	2	2	3	2	5	1	1	3	4	2	2	2	2	1	3	4	2	2	52
202	2	2	2	3	2	4	2	1	2	2	1	5	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	51
203	3	2	4	2	3	2	3	2	1	4	4	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	63
204	3	1	5	2	3	2	5	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	5	3	1	2	5	64
205	2	4	3	4	2	5	2	1	4	1	4	5	2	5	3	3	2	1	3	5	5	3	69
206	1	3	5	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	68
207	2	3	5	3	1	3	2	1	2	3	4	5	2	2	3	5	3	4	3	3	3	2	64
208	5	2	5	1	1	1	4	3	3	2	3	4	5	1	5	1	4	3	3	2	2	5	65
209	2	2	2	4	5	2	2	2	3	2	5	5	2	3	4	3	5	1	3	3	3	4	67
210	3	3	2	5	5	3	3	2	5	2	5	5	4	5	4	2	3	5	3	4	3	3	79
211	3	3	4	3	3	3	3	4	1	5	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	68
212	3	4	3	1	1	4	1	5	4	1	5	3	2	2	4	3	3	3	3	2	4	4	65

213	2	2	4	4	2	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4	2	4	3	3	4	5	2	76
VAR	1.5	1.1	1.6	1.8	1.4	1.7	1.6	1.1	1.2	1.5	1.6	1.5	1.2	1.4	1.5	1.6	1.5	1.5	1.0	1.5	1.7	1.5	261.6
Pearson	0.6	0.4	0.7	0.6	0.5	0.5	0.5	0.6	0.6	0.5	0.5	0.5	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.4	0.6	0.7	0.6	1.00

Alpha de Cronbach	0.91
-------------------	-------------

	Calidad de atención														TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	2	3	2	2	2	3	2	2	5	5	3	5	5	4	45
2	3	3	5	5	3	2	3	3	4	4	3	3	2	5	48
3	5	3	5	5	3	4	2	2	2	3	5	3	3	4	49
4	2	3	5	5	2	3	2	2	2	2	3	5	5	5	46
5	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	4	2	36
6	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	1	3	30
7	5	4	3	4	3	5	5	3	3	2	3	3	4	4	51
8	3	2	2	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	45
9	1	3	1	1	1	1	3	4	4	3	4	1	1	4	32
10	3	4	3	4	3	3	2	3	2	5	3	2	1	5	43
11	3	3	3	5	2	4	4	4	1	4	5	4	4	4	50
12	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	46
13	2	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	5	54
14	5	2	5	1	1	4	3	1	1	1	3	1	5	2	35
15	3	4	3	5	2	2	3	4	5	4	5	4	2	5	51
16	1	3	3	2	3	2	3	2	1	3	1	3	1	2	30
17	1	2	1	3	3	3	1	3	3	4	3	2	3	2	34
18	3	4	2	2	2	3	2	2	1	4	3	5	2	2	37
19	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	52
20	3	5	2	5	3	5	3	4	5	1	3	5	2	5	51
21	3	2	2	5	2	2	2	2	1	3	3	4	2	2	35
22	3	3	3	1	1	2	4	4	4	3	3	5	3	4	43
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	16
24	3	3	3	5	1	5	2	2	2	1	3	5	5	4	44
25	1	1	1	4	3	5	3	3	3	2	3	4	1	3	37
26	5	3	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	60
27	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	5	43
28	5	4	4	3	3	5	5	2	2	4	4	1	4	4	50
29	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	25
30	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	38
31	3	2	3	4	5	2	3	1	4	3	3	4	3	3	43
32	5	4	4	5	2	3	1	3	1	5	3	5	5	5	51
33	1	4	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	21
34	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	3	26
35	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	3	30
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	1	30
37	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	30
38	2	1	2	4	3	3	3	2	5	3	2	2	2	2	36
39	3	3	4	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	5	45
40	2	2	2	2	3	5	5	4	2	3	1	4	4	5	44
41	2	2	3	2	2	2	1	1	4	1	3	5	4	3	35
42	2	1	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	2	2	38

43	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	5	3	3	2	40
44	4	2	4	5	4	2	3	2	2	2	1	4	4	3	42
45	2	5	5	4	1	2	3	1	1	2	3	3	5	5	42
46	1	5	5	2	1	5	3	3	2	3	3	2	5	2	42
47	1	1	3	3	2	5	2	4	2	2	2	2	2	4	35
48	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	2	36
49	4	2	2	4	5	3	4	1	2	5	1	2	3	3	41
50	2	4	2	3	2	5	3	3	3	3	3	3	2	4	42
51	3	2	5	5	2	3	3	1	4	4	3	2	2	3	42
52	2	4	4	2	2	5	3	3	3	3	5	3	2	3	44
53	2	2	4	3	2	5	4	4	3	3	3	4	2	3	44
54	2	2	4	4	2	4	3	4	5	3	1	4	2	4	44
55	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	5	1	1	1	22
56	1	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	23
57	3	2	2	1	1	4	1	4	1	5	3	4	3	4	38
58	1	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	2	47
59	3	1	1	1	3	5	2	3	1	1	2	1	1	3	28
60	2	2	5	2	2	3	3	3	1	4	3	4	1	1	36
61	3	2	4	2	2	2	2	2	4	1	3	2	5	2	36
62	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	38
63	3	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	5	5	3	45
64	4	3	5	3	3	2	1	3	4	3	3	4	2	5	45
65	2	3	5	5	2	3	3	5	5	4	5	2	2	5	51
66	2	3	5	5	4	4	3	3	5	5	3	5	4	4	55
67	1	4	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	21
68	2	4	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	29
69	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	30
70	1	3	3	2	2	5	3	2	2	3	1	2	1	2	32
71	4	2	5	3	2	3	5	3	2	5	5	3	3	1	46
72	3	5	5	4	3	2	5	5	4	1	1	5	5	2	50
73	5	2	3	4	5	5	2	4	4	3	5	5	2	5	54
74	4	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	61
75	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	19
76	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	4	1	1	23
77	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	2	3	29
78	1	4	4	2	3	2	2	2	2	3	4	2	3	3	37
79	4	4	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	37
80	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	2	39
81	1	4	3	1	3	5	5	4	1	4	3	2	3	3	42
82	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	56
83	5	5	2	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	62
84	4	1	1	1	1	1	4	5	1	1	3	1	1	2	27
85	1	5	2	1	2	4	1	2	3	4	3	2	3	2	35
86	5	1	2	1	3	1	4	3	1	4	4	1	1	5	36
87	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	42
88	5	4	3	3	3	5	3	3	4	2	3	3	4	4	49
89	2	5	5	4	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	55
90	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	63
91	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	1	2	2	2	27
92	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	2	2	32
93	4	3	3	1	2	2	2	4	2	4	5	4	5	1	42
94	2	3	5	5	2	2	3	2	3	4	3	4	2	3	43
95	3	2	5	3	4	2	3	5	2	4	3	3	3	4	46
96	3	2	5	3	3	3	3	3	2	4	5	4	3	4	47

97	4	3	5	5	2	3	5	3	5	4	2	5	4	4	54
98	5	3	4	4	3	5	2	4	5	5	4	4	5	5	58
99	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	27
100	1	5	2	2	2	5	3	3	5	2	1	2	1	3	37
101	3	1	3	3	2	4	3	2	3	2	2	5	2	2	37
102	3	2	2	2	3	4	2	2	5	1	3	4	4	2	39
103	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	39
104	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	1	3	3	2	41
105	2	2	4	3	3	2	3	3	4	5	1	3	2	4	41
106	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	1	2	31
107	2	3	2	4	3	3	2	5	1	1	3	2	2	4	37
108	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	39
109	2	2	3	4	4	3	2	4	4	5	4	3	3	4	47
110	2	1	1	1	5	1	2	1	4	3	1	3	1	4	30
111	1	2	2	2	4	1	3	3	3	5	2	1	1	2	32
112	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	35
113	1	3	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	36
114	3	3	2	2	4	3	1	1	4	5	2	3	3	3	39
115	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	44
116	2	3	5	5	2	3	2	3	5	2	4	2	2	5	45
117	3	3	2	5	5	2	2	2	4	4	3	4	3	3	45
118	1	5	2	4	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	32
119	3	2	3	1	1	3	3	2	1	2	5	4	3	4	37
120	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	39
121	4	4	3	1	3	4	4	3	4	4	2	3	1	3	43
122	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	2	5	2	2	45
123	5	3	5	5	2	3	2	3	5	2	3	3	3	3	47
124	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	4	3	5	2	49
125	2	2	5	5	4	4	3	3	2	5	3	3	5	5	51
126	2	3	5	3	1	1	1	1	2	1	5	3	2	3	33
127	3	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	37
128	3	1	5	2	3	3	2	2	3	3	3	5	1	3	39
129	5	3	5	3	3	5	2	1	2	2	1	2	2	4	40
130	2	5	5	5	2	2	3	5	5	3	5	5	2	4	53
131	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	24
132	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	5	1	2	2	32
133	1	4	3	1	1	5	4	4	1	1	5	5	1	2	38
134	2	2	2	4	5	2	1	3	3	3	3	4	2	3	39
135	2	3	2	5	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	44
136	4	2	4	4	3	3	3	4	2	3	5	3	4	4	48
137	5	3	4	5	1	5	4	3	2	4	5	3	4	4	52
138	4	5	5	5	2	2	3	5	5	3	5	5	4	2	55
139	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	37
140	3	5	2	1	3	3	2	1	4	4	2	5	2	3	40
141	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	45
142	4	3	4	4	3	5	5	5	2	5	2	5	4	5	56
143	2	3	1	1	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	27
144	1	3	3	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	27
145	1	3	3	2	1	4	1	3	2	3	2	2	3	2	32
146	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	5	53
147	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	58
148	2	3	3	1	3	1	2	3	2	1	5	1	1	2	30
149	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	32
150	4	5	2	2	3	3	2	5	2	5	5	5	1	2	46

151	5	2	5	3	5	5	2	4	2	4	3	1	2	4	47
152	4	5	4	3	4	2	1	5	5	5	2	4	4	4	52
153	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	19
154	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	33
155	2	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	4	2	5	45
156	3	5	2	3	3	5	3	2	3	4	2	5	2	4	46
157	4	2	3	1	3	5	5	4	3	4	5	3	3	2	47
158	5	2	2	5	5	4	4	3	5	2	3	1	2	5	48
159	2	5	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	34
160	1	1	1	1	2	2	5	5	3	2	5	3	1	2	34
161	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	36
162	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	38
163	2	5	2	2	3	5	2	2	2	2	5	2	2	2	38
164	4	1	3	1	2	4	4	4	5	4	4	3	3	2	44
165	2	3	5	3	2	5	2	3	3	3	5	3	3	3	45
166	3	3	4	5	1	3	3	3	2	4	4	3	3	5	46
167	4	2	3	2	3	5	5	5	2	5	4	5	2	1	48
168	3	2	4	2	3	5	3	4	2	5	5	5	4	1	48
169	3	4	5	4	1	3	4	3	5	5	3	5	3	2	50
170	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	59
171	3	3	3	5	2	2	2	1	1	1	4	2	2	2	33
172	1	3	3	5	4	3	2	2	2	2	3	2	1	4	37
173	2	1	2	3	3	4	2	2	4	2	5	5	2	4	41
174	1	3	4	5	2	2	3	2	4	4	2	2	5	2	41
175	4	2	3	5	1	3	3	3	4	4	3	3	2	2	42
176	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3	2	2	34
177	4	4	2	2	3	2	2	3	5	2	3	3	4	2	41
178	1	1	4	4	1	1	3	2	1	1	3	2	2	1	27
179	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	4	1	1	2	29
180	3	3	2	4	2	3	2	2	4	2	2	5	3	3	40
181	2	2	4	3	5	5	2	5	4	4	5	2	3	4	50
182	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	54
183	5	3	4	1	2	1	2	3	2	2	4	4	5	3	41
184	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	5	2	41
185	1	3	5	3	3	4	3	4	2	3	5	1	1	3	41
186	3	5	4	3	3	3	4	1	5	4	4	3	2	3	47
187	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	19
188	5	2	5	5	3	4	2	4	2	2	1	2	2	4	43
189	2	2	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	49
190	1	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	1	5	46
191	3	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	21
192	5	2	5	1	1	2	1	1	1	1	1	2	5	2	30
193	4	3	4	3	1	5	3	3	2	3	2	3	2	5	43
194	3	3	4	4	2	3	3	3	5	2	5	4	3	4	48
195	4	2	3	4	2	2	3	2	3	3	1	2	4	3	38
196	3	5	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	61
197	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	46
198	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	30
199	2	3	5	5	2	2	2	2	2	5	1	2	2	4	39
200	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	42
201	2	3	1	1	4	4	3	2	2	3	1	2	3	2	33
202	1	2	3	2	3	2	1	3	2	4	2	2	3	3	33
203	3	2	4	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	39
204	2	4	5	5	2	3	2	3	3	3	3	4	1	1	41

205	3	4	3	3	2	4	2	3	5	5	1	5	2	2	44
206	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	43
207	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	41
208	3	3	3	1	1	4	5	4	1	5	1	4	3	2	40
209	3	3	3	5	5	5	3	1	2	2	2	2	2	4	42
210	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	1	5	48
211	5	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	37
212	2	4	3	3	3	3	2	3	3	5	2	2	5	2	42
213	2	3	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	2	2	36
VAR	1.5	1.1	1.5	1.8	1.0	1.6	1.2	1.2	1.7	1.5	1.3	1.5	1.6	1.5	83.65
Pearson	0.5	0.4	0.5	0.5	0.4	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.4	0.5	0.5	0.6	1.00
	1	6	7	2	8	2	6	0	5	4	3	8	9	8	
	0	1	8	9	1	8	8	9	5	9	0	9	6	2	

Alpha de Crombach	0.8
	1

Anexo 4. Evidencia digital de similitud


A

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1196474235&s=3&u=1073096145

feedback studio

TESIS

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
 ESCUELA DE POSGRADO



TESIS
PROCESOS ACADÉMICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN UNA ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE UNA UNIVERSIDAD DE HUANCAYO, 2019

PRESENTADO POR
 JOAN MANUEL CASTILLO BERNIA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
 MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

ASESOR
 DE: WILLIAM EDUARDO MORA CHIPARRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

LIMA - PERÚ
 2019

Resumen de coincidencias

17 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
5	revistas.unlp.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
6	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	<1 %
7	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 107 Número de palabras: 27366

Escriba aquí para buscar.

Text-only Report | High Resolution | Activado

Escritorio 11:15 22/10/2019

Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Castillo Bernia Juan Manuel

DNI: 20030030 Correo electrónico: ps.juan.cast@gmail.com

Domicilio: Bj. Los Pedregales 147

Teléfono fijo: 387677 Teléfono celular: 983831935

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: posgrado

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (x)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

procesos académicos y calidad de atención en una
escuela académica profesional de una Universidad
de Huancayo, 2019

3.- OBTENER:

Bachiller () Título () Mg. (x) Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(x) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 09 días del mes de Noviembre de 2019.


Firma

