

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS



"LA CALIDAD DE LOS POSGRADOS EN MAESTRÍA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO EN EL CONTEXTO DE LA
SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO"

(Caso: Maestría en Investigación y Docencia Universitaria, semestres
2018-A y 2018-B)

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

Autores:

ALEXANDER PACAYA TAMINCHE
PEDRO FERNANDINO LÓPEZ BUITRÓN

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN – FORMACIÓN PROFESIONAL

Callao, 2023
PERÚ

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: CIENCIAS ECONÓMICAS

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: POSGRADO

TÍTULO: "LA CALIDAD DE LOS POSGRADOS EN MAESTRÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO EN EL CONTEXTO DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO"

(Caso: Maestría en Investigación y Docencia Universitaria, semestres 2018-A y 2018-B)

AUTORES:

Bach. ALEXANDER PACAYA TAMINCHE

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-8306-5210 **DNI:** 05382621

Bach. PEDRO FERNANDINO LÓPEZ BUITRÓN

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-8796-2864 **DNI:** 16625298

ASESOR:

PhD. ALMINTOR GIOVANNI TORRES QUIROZ

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-9437-270X **DNI:** 19225789

LUGAR DE EJECUCIÓN: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO – MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

UNIDADES DE ANÁLISIS: EGRESADOS Y DOCENTES DE LOS SEMESTRES 2018-A y 2018-B

TIPO DE INVESTIGACIÓN: APLICADA DE NIVEL DESCRIPTIVO, CORRELACIONAL DE ENFOQUE CUANTITATIVO Y DE DISEÑO NO EXPERIMENTAL

TEMA OCDE - LINEA DE INVESTIGACION: CIENCIAS SOCIALES – CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN – FORMACIÓN PROFESIONAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

RESOLUCIÓN N.º

JURADO EXAMINADOR:

- Dr. MÁXIMO ESTANISLAO CALERO BRIONES : Presidente
- Dra. MICAELA AYDE SILVIA CHOQUEHUANCA MARTINEZ : Secretario
- Dr. ORLANDO JUAN MARQUEZ CARO : Miembro
- Dra. KATIA VIGO INGAR : Miembro

ASESOR DE TESIS: PhD. ALMINTOR GIOVANNI TORRES QUIROZ

N.º DE LIBRO : 02 - FOLIO N° 68

N.º DE ACTA DE SUSTENTACIÓN: 01 - 2023

FECHA DE APROBACIÓN DE TESIS: 20 de enero del 2023

DEDICATORIA

A Carmen Cecilia, mi esposa, por su apoyo incondicional, comprensión, empuje y paciencia.

A María Clara, mi hija, sin ella, dudo que las cosas tengan sentido.

A Clara, mi madre, por todo lo que soy.

A Carlos, mi padre, es un ángel en mi vida.

A Jerson y Jánice, mis hermanos, porque saben lo que valen para mí.

A todos quienes forman parte de mi existencia, entre ellos, Dios, el hacedor de todo.

Alexander Pacaya Taminche

DEDICATORIA

A mi recordada madre, que iluminó el camino del estudio y superación permanente.

A mi esposa, por la cooperación permanente y amor incondicional.

Y a mis hijas, Gina y Diana, que son mi razón de ser.

Pedro Fernandino López Buitrón

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento especial a los profesores de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria, por su disposición a enseñarnos en nuestro proceso de formación. De igual modo, a quienes, con su aporte, hicieron posible la realización de este trabajo: autoridades y colaboradores de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y egresados.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE	1
INDICE DE TABLAS	3
INDICE DE FIGURAS	5
ÍNDICE DE ABREVIATURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Objetivos	14
1.4. Justificación	15
1.5. Delimitantes de la investigación	16
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Bases teóricas	23
2.3. Marco conceptual	43
2.4. Definición de términos básicos	56
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	58
3.1. Hipótesis	58
3.1.1. Operacionalización de variables	58
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	63
4.1. Diseño metodológico	63
4.2. Método de investigación	63
4.3. Población y muestra	64
4.4. Lugar de estudio y periodo de desarrollo	64
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	64
4.6. Análisis y procesamiento de datos	65
4.7. Aspectos éticos en investigación	68
V. RESULTADOS	69

5.1.	Resultados descriptivos	69
5.2.	Resultados inferenciales	75
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	80
6.1.	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	80
6.2.	Contrastación de los resultados con otros estudios similares	81
6.3.	Responsabilidad ética de acuerdo a reglamentos vigentes	83
VII.	CONCLUSIONES	84
VIII.	RECOMENDACIONES	86
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
X.	ANEXOS	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	62
Tabla 2 Validación de juicio de expertos	65
Tabla 3 Niveles de confiabilidad	66
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de sociedad del conocimiento	67
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de calidad	67
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de los niveles respecto de la variable sociedad del conocimiento	69
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de los niveles respecto de la variable calidad de servicio	70
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de los niveles respecto de la dimensión nivel académico de docentes de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNAC	71
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles respecto de la dimensión currículo de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNAC	72
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de los niveles respecto de la dimensión infraestructura de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNAC	73
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de los niveles respecto de la dimensión materiales y equipos de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNAC	74
Tabla 12 Coeficiente de correlación entre la sociedad del conocimiento y la calidad	76
Tabla 13 Coeficiente de correlación entre nivel académico de docentes y la sociedad del conocimiento	77
Tabla 14 Coeficiente de correlación entre currículo y la	

sociedad del conocimiento	78
Tabla 15 Coeficiente de correlación entre infraestructura, materiales y equipos y la sociedad del conocimiento	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sociedad del conocimiento	70
Figura 2 Calidad	71
Figura 3 Percepción de la dimensión nivel académico de docentes	72
Figura 4 Percepción de la dimensión currículo	73
Figura 5 Percepción de la dimensión infraestructura	74
Figura 6 Percepción de la dimensión materiales y equipos	75

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

Bach.	Bachiller
DNI	Documento Nacional de Identidad
CU	Consejo Universitario
ISO	Organización Internacional de Normalización
MIDU	Maestría en Investigación y Docencia Universitaria
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
APA	American Psychological Association
SINEACE	Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa
UNAC	Universidad Nacional del Callao
EEES	Espacio Europeo de Educación Superior
TIC	Tecnologías de la información y la comunicación
PUCP	Pontificia Universidad Católica del Perú
UNMSM	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
RDD	Reglamento de Desempeño Docente
ME	Modelo educativo
SUNEDU	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
DINAE	Dirección Nacional de Escuelas
UCEM	Universidad de La Ciénega del Estado de Michoacán de Ocampo
RAE	Real Academia Española
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
OEA	Organización de los Estados Americanos
UNATEC	Universidad Nacional Técnica del Callao
CONUP	Consejo Nacional de la Universidad Peruana
CICT	Congreso Iberoamericano de Ciencia y Tecnología
ONU	Organización de las Naciones Unidas
FCE	Facultad de Ciencias Económicas

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Universidad Nacional del Callao y las exigencias de la sociedad del conocimiento. La investigación es de tipo correlacional, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental; en una población de 37 personas entre egresados y docentes durante los semestres académicos 2018-A y 2018-B. Se usaron las técnicas de revisión de fuentes documentales y de recolección de datos, así como los instrumentos tipo encuesta. Se determinó su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, cuyos resultados demostraron alta confiabilidad. Con respecto de la correlación de hipótesis, se determinó a través del coeficiente Rho de Spearman y cuyos valores encontrados fueron resultados significativos, los que nos permitió rechazar la hipótesis nula.

La principal conclusión, a la que llegamos, es que existe una relación positiva entre las variables estudiadas, que indica que la calidad del servicio de la maestría está relacionada con las exigencias actuales de la sociedad del conocimiento. Esta sociedad, exige una alta consideración por el conocimiento y busca el desarrollo como recurso fundamental para el progreso; los fundamentos de la ciencia, la investigación y el método científico deben aplicarse en esta evaluación y descubrimiento; pues, el desarrollo de nuevas ideas, el avance científico, el desarrollo tecnológico y la generación de nuevas formas de aprender, ayudan a solucionar problemas actuales y lograr objetivos sociales como la expansión del conocimiento, el cambio social y calidad de la educación.

Palabras clave: calidad, calidad de servicio, currículo, docencia, docencia universitaria, infraestructura, investigación, maestría, materiales y equipos, rendimiento académico, sociedad del conocimiento.

RIASSUME

L'obiettivo di questa ricerca era determinare la relazione tra la qualità del servizio del Master in Ricerca e Insegnamento Universitario dell'Università Nazionale del Callao e le esigenze della società della conoscenza. La ricerca è di tipo correlazionale, di livello descrittivo, di approccio quantitativo e di disegno non sperimentale; su una popolazione di 37 persone tra laureati e docenti nei semestri accademici 2018-A e 2018-B. Sono state utilizzate le tecniche di revisione delle fonti documentarie e di raccolta dei dati, nonché strumenti di tipo conoscitivo. La sua affidabilità è stata determinata attraverso la statistica Alpha di Cronbach, i cui risultati hanno mostrato un'elevata affidabilità. Per quanto riguarda la correlazione dell'ipotesi, è stata determinata attraverso il coefficiente Rho di Spearman e i cui valori trovati erano risultati significativi, che ci hanno permesso di rifiutare l'ipotesi nulla.

La conclusione principale a cui siamo giunti è che esiste una relazione positiva tra le variabili studiate, il che indica che la qualità del servizio di laurea magistrale è correlata alle attuali esigenze della società della conoscenza. Questa società esige un alto rispetto per la conoscenza e ricerca lo sviluppo come risorsa fondamentale per il progresso; i fondamenti della scienza, dell'indagine e del metodo scientifico devono essere applicati in questa valutazione e scoperta; Pertanto, lo sviluppo di nuove idee, il progresso scientifico, lo sviluppo tecnologico e la generazione di nuovi modi di apprendere aiutano a risolvere i problemi attuali e raggiungere obiettivi sociali come l'espansione della conoscenza, il cambiamento sociale e la qualità dell'istruzione.

Parole chiave: qualità, qualità del servizio, curriculum, didattica, didattica universitaria, infrastrutture, ricerca, master, materiali e attrezzature, rendimento scolastico, società della conoscenza.

RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi determinar a relação entre qualidade do serviço do mestrado em Pesquisa e Docência Universitária da Universidade Nacional de Callao e as demandas da sociedade do conhecimento. A pesquisa é do tipo correlacional, de nível descritivo, de abordagem quantitativa e de desenho não experimental; numa população de 37 pessoas entre licenciados e docentes durante os semestres lectivos 2018-A e 2018-B. Foram utilizadas as técnicas de revisão de fontes documentais e coleta de dados, bem como instrumentos do tipo survey. Sua confiabilidade foi determinada por meio da estatística Alpha de Cronbach, cujos resultados mostraram alta confiabilidade. Quanto à correlação da hipótese, ela foi determinada através do coeficiente Rho de Spearman e cujos valores encontrados foram resultados significativos, o que nos permitiu rejeitar a hipótese nula.

A principal conclusão a que chegamos é que existe uma relação positiva entre as variáveis estudadas, o que indica que a qualidade do serviço de mestrado está relacionada às demandas atuais da sociedade do conhecimento. Esta sociedade exige um elevado respeito pelo conhecimento e procura o desenvolvimento como recurso fundamental para o progresso; os fundamentos da ciência, da investigação e do método científico devem ser aplicados nessa avaliação e descoberta; Portanto, o desenvolvimento de novas ideias, o progresso científico, o desenvolvimento tecnológico e a geração de novas formas de aprender ajudam a resolver os problemas atuais e a alcançar objetivos sociais como a expansão do conhecimento, a mudança social e a qualidade da educação.

Palavras-chave: qualidade, qualidade de serviço, currículo, ensino, ensino universitário, infraestrutura, pesquisa, mestrado, materiais e equipamentos, desempenho acadêmico, sociedade do conhecimento.

INTRODUCCIÓN

El problema de la calidad de servicio en la educación universitaria en los tiempos actuales, viene siendo un tema de revisión frecuente en el campo de la investigación. Las razones son varias. Una de ellas es la evaluación sobre cómo los resultados de una educación, bajo los estándares de calidad existentes, resultan eficaces a la hora de que los egresados respondan a las exigencias propias de una sociedad cada vez más desarrollada en el campo del conocimiento y, por tanto, mucho más exigente. Como resultado de este análisis nos planteamos el problema: ¿cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Universidad Nacional del Callao y las exigencias de la sociedad del conocimiento? El interésarnos en conocer cuál es esa relación, responde al por qué la elección del tema y, para su desarrollo, se ha tomado como sujeto de análisis a los estudiantes que ingresaron en los semestres A y B del año lectivo 2018, así como los principales elementos que consideramos nos pueden ayudar a evaluar la calidad de servicio como el currículo, la infraestructura, los materiales y equipos. El trabajo pertenece a la línea de investigación de Ciencias de la Educación y al área de conocimiento de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Callao, definido y aprobado por Resolución N.º 304-2017-CU, del 24 de octubre de 2017. La investigación se denominó: "La calidad de los posgrados en maestría de la Universidad Nacional del Callao en el contexto de la sociedad del conocimiento" (Caso: maestría en Investigación y Docencia Universitaria, semestres 2018-A y 2018-B).

La investigación se desarrolló de acuerdo con los siguientes puntos: planteamiento del problema en la que, a través de un análisis de la realidad, se formula el problema general y los problemas específicos; se enuncia el objetivo general y los específicos, en donde se busca determinar la relación existente entre la calidad del servicio de la maestría citada y las exigencias de la sociedad del conocimiento; además se establece la justificación en la que se asienta la investigación. En cuanto al marco teórico, se sustenta con base en las teorías

existentes como las de Joseph M; W. Edwards Deming; Philips Crosby; Karou Ishikawa; el modelo de calidad de la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la teoría de la calidad educativa. Por otro lado, se ha optado por la metodología aplicada para la obtención de fuentes documentales y de la información empírica, las que se diseñaron de acuerdo con la naturaleza del problema de investigación. Como técnica de recolección de datos, se aplicó una encuesta a la población objetivo. Las variables y las hipótesis están propuestos de manera coherente con la operacionalización que de estas se hacen.

En cuanto a los objetivos alcanzados con la investigación, se ha logrado determinar la existencia de relación entre la calidad de servicio de la MIDU y las exigencias de la sociedad del conocimiento; además, de establecer la existencia de relación entre el nivel académico de los docentes, el currículo, la infraestructura, los materiales y equipos de MIDU, con base en los requerimientos de la sociedad del conocimiento. De otro lado, para demostrar y comprobar la hipótesis, tanto general como específicas, la metodología aplicada fue a través del análisis de fiabilidad de nuestro instrumento, organizándose en tablas de coeficiente de correlación y significación Rho de Spearman, utilizando el software estadístico SPSS versión 23.

Según los resultados, estos determinan que existe una relación positiva y moderada entre ambas variables. Además, se encontraron relaciones positivas entre las exigencias de la sociedad del conocimiento y las dimensiones estudiadas. Otros resultados indican que solo el 37 % está de acuerdo en que la calidad ofrecida en la maestría puede responder a las exigencias de la sociedad del conocimiento y 35,9 % está en desacuerdo; el 48,6 % está en desacuerdo con el nivel académico de los docentes; el 56,2 % en desacuerdo con el currículo de estudio; el 41,1 % de acuerdo con la infraestructura en la que se desarrolla la maestría y el 39,5 %, totalmente en desacuerdo con los materiales y equipos que se utilizan. Consideramos que estos resultados deben servir para que las autoridades de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria reorienten

sus políticas educativas y de servicio en función a la formación profesional competitiva que exige la sociedad del conocimiento. Finalmente, otro aspecto a considerar es la redacción adecuada a las normas APA, considerando que la investigación está orientada a las ciencias sociales.

Los autores

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Cuando se habla de sociedad del conocimiento, consideramos el tipo de sociedad que está establecida y capacitada para perseguir y alcanzar el éxito frente a los constantes cambios económicos, ecológicos y políticos del siglo XXI. En ese contexto, la Universidad Nacional del Callao, ofrece maestrías que preparan a los estudiantes para responder a los requerimientos y desafíos de esta nueva sociedad.

Sin embargo, el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), en una investigación realizada el año 2012, hace una evaluación detallada sobre la enseñanza superior y su función en el siglo XXI, en la que concluye que la calidad de la educación superior es bastante desigual y diversa, con una calificación por debajo del promedio debido a que los centros de enseñanza superior no cuentan con medidas ni recursos necesarios para invertir en calidad, (SINEACE, 2012, p. 39).

La Universidad Nacional del Callao, pone a disposición de los profesionales 33 maestrías distribuidas en 11 unidades de posgrado y que están relacionados con los diferentes campos de acción dentro de nuestra sociedad, como salud, ingeniería, sociales, medio ambiente, educación, entre otras; dentro de ellas, la maestría en Investigación y Docencia Universitaria, es parte de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas. La MIDU presenta una realidad problemática muy concreta referente a uno de sus propósitos principales y que consiste en que los maestros que forma no están desarrollando las competencias necesarias que la realidad actual requiere, esto es, las exigencias propias de una sociedad del conocimiento. Existe pues, una separación evidente entre estas exigencias con las capacidades y competencias que los nuevos maestros en Investigación y Docencia Universitaria, adquieren durante el tiempo de estudios. Esta realidad, motiva a que la calidad de servicio

en la MIDU, sea una de las variables de esta investigación, el mismo que se entiende como un valor fundamental de la educación superior.

Los elementos que forman esta realidad problemática son muchos, encontrándose, entre los principales, la existencia de una gran relación entre el avance sin medida de las tecnologías de la información y comunicación y los resultados actuales de formación de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria. La MIDU, parece no reconocer estos requerimientos que presenta un ritmo permanente de cambio en respuesta al desarrollo de la ciencia y la tecnología a nivel global.

Los otros elementos que son parte de este problema, son las deficiencias existentes en las nuevas técnicas que se usan en la enseñanza y aprendizaje, así como, la infraestructura en la que se desarrollan las actividades, esto es, laboratorios, biblioteca especializada, materiales y equipos no acordes a las exigencias actuales.

Son también parte del problema, el currículo desactualizado, la baja participación en eventos académicos y una escasa producción científica. La participación de los estudiantes de la maestría, en este aspecto, es nula o pasa desapercibida.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 General:

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en la que se desarrolla la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento?

1.2.2 Específicos:

- a. ¿Cuál es la relación entre el nivel académico de los docentes de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento?
- b. ¿Cuál es la relación entre el currículo de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento?
- c. ¿Cuál es la relación entre la infraestructura en las que se desarrolla la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento?
- d. ¿Cuál es la relación entre los materiales y equipos con las que se desarrolla la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar la relación existente entre la calidad de servicio de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Universidad Nacional del Callao y las exigencias de la sociedad del conocimiento.

1.3.2 Específicos

- a. Establecer si existe relación entre nivel académico de los docentes de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento.
- b. Establecer si existe relación entre el currículo de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento.

- c. Establecer si existe relación entre la infraestructura en las que se desarrollan los estudios de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento.

- d. Establecer si existe relación entre los materiales y equipos, con las que se desarrollan los estudios de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento.

1.4 Justificación

1.4.1 Teórica

Permitirá identificar las exigencias que la sociedad del conocimiento hace a quienes se forman en temas relacionados a la investigación, lo que motivará a mejorar las condiciones de estudio y desarrollar capacidades, en los estudiantes de posgrado, para transmitir conocimientos.

1.4.2 Práctica

De acuerdo a los resultados encontrados, permitirá proponer recomendaciones para establecer mejores condiciones de calidad en el servicio que se ofrece a los estudiantes de maestría.

1.4.3 Institucional

Los resultados de la investigación permitirán concientizar en la mejora continua relacionado a la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Callao, generando así una mejor imagen como centro de formación de investigadores y docentes universitarios del país. Es decir, permitirá mejorar las competencias de

sus egresados para responder con mejor eficacia a los constantes cambios que se dan en los tiempos actuales.

1.4.4 Personal

Permitirá, a los autores, cumplir el deseo profesional para obtener el grado académico de Maestro en Investigación y Docencia Universitaria, el mismo que servirá para buscar mejores condiciones laborales.

1.5 Delimitantes de la investigación

1.5.1 Teórico

Dadas las circunstancias actuales de competitividad que genera el avance científico y tecnológico y la exigencia que esto conlleva a las universidades para formar a sus estudiantes y fomentar competencias necesarias para afrontar requerimientos, es necesario la aplicación de métodos que mejoren la calidad de los resultados que se obtengan y que estén acordes a esas exigencias. Esta adaptación tiene sustento teórico a nivel global. Es por eso que, nos encontramos ante la necesidad de recurrir a las investigaciones expuestas por Edwards W. Deming, quien plantea 14 pasos para que los administradores de una institución lo conduzcan a una posición de productividad; Phillip B. Crosby, quien propone el programa “Cero Defectos”; Armand V. Feigenbaum, que introdujo la frase “control de calidad total”; Joseph M. Juran, que sostiene que la calidad se fundamenta en lo que él denomina “la trilogía de Juran”; Kaoru Ishikawa, con su valiosa aportación en el diagrama causa- efecto; Genichi Taguchi, que desarrolló procedimientos ordenados para establecer el control de calidad en línea, lo que significa la esencia de su enfoque de calidad total; la Organización Internacional de Normalización – ISO, que desarrolló, entre otros, el ISO 21001 como un nuevo modelo de sistema de gestión para instituciones de educación y, finalmente, la teoría de la calidad educativa que se propone el cambio de la educación en todos sus ámbitos.

Dada esta relación de personalidades e instituciones y la diversidad de sus respectivos aportes, el presente trabajo tiene como finalidad de bosquejarlos para pretender su aplicación en la maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC, para cuyos efectos deben materializarse una serie de aspectos relacionados a la gestión y el desarrollo de una política de adaptación integral a nivel de todo el ámbito universitario.

1.5.2 Temporal

La realidad del problema investigado puede tener cambios con el tiempo, tal como ocurre con las investigaciones que, en su proceso de probar hipótesis, utilizan la experimentación y el análisis de teorías, las cuales tienen fecha de inicio y de término. De tal modo que, no hay investigaciones que se mantengan en el tiempo, pero sí pueden ser interrumpidas por diversos motivos (Torres, 2005). Respecto de esta investigación, estos cambios pueden darse provocando acciones nuevas que puedan desarrollar los agentes estudiados; cambios, además, que pueden darse a condiciones internas y externas y que podrían generar daños al desarrollo de las actividades y otros hechos relacionados.

1.5.3 Espacial

La presente investigación está dentro del área geográfica de la UNAC, en la región Callao, en el cual está comprendido el problema. Siendo el objetivo de la investigación básicamente teórico, carece de esta limitante (Torres, 2005), considerando que el trabajo se desarrolló en los ambientes asignados a la maestría de Investigación y docencia universitaria de la unidad de posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales:

Gamboa (2015), en un estudio realizado en la Universidad de Cartagena, Colombia, sobre la calidad de la educación superior, que lleva como título *Calidad de la educación superior: Imaginarios institucionales y de actores educativos de una universidad pública en Norte de Santander – Colombia*, planteó el siguiente problema: una fuente importante de literatura sobre la calidad de la educación superior es la que analiza las diferentes opiniones de los actores educativos que intervienen directamente en las dinámicas institucionales. El objetivo que planteó en su investigación fue la de identificar el imaginario instituido desde las políticas educativas y el imaginario instituyente de actores educativos sobre la calidad de la educación superior, así como comprender las tensiones y convergencias entre los imaginarios instituidos y de actores educativos sobre calidad de la educación superior. Los resultados del estudio dejan importantes hallazgos y reflexiones sobre la calidad de la educación superior desde los discursos institucionales y de actores educativos. Una de sus conclusiones indica que la calidad del docente y del estudiante es un imaginario que da cuenta del ideal del profesor y del estudiante.

Pereira (2014), en su tesis doctoral titulada *“Educación superior universitaria: Calidad percibida y satisfacción de los egresados”*, de la Universidad de La Coruña, España, plantea como problema que la calidad de la educación superior universitaria constituye actualmente una cuestión fundamental para el desarrollo económico y el bienestar social. Debido a ello, un gran número de países europeos, se han venido ocupando, desde finales del siglo XX, en introducir una reforma profunda de la enseñanza universitaria, la cual se plasma en la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). En cuanto al objetivo de la investigación consiste en el desarrollo y

validación empírica de una escala de medida de la calidad percibida por los egresados de una universidad pública española, la cual permitió saber cuáles son los factores o dimensiones a partir de los cuales estos perciben la calidad global de la institución en la que cursaron sus estudios universitarios. Es decir, cuáles son los aspectos que el egresado valora a la hora de determinar el nivel de la calidad de su centro de enseñanza. En cuanto a sus resultados y conclusiones, podemos decir que la evaluación de la calidad de las universidades ha llegado a cobrar un gran protagonismo, debido a la importancia que hoy día se le concede a la educación superior como herramienta fundamental para la consecución del crecimiento económico y el bienestar social, importancia que se espera vaya en aumento a medida que los países de nuestro entorno socioeconómico implanten progresivamente sistemas productivos fundamentados en las premisas de la economía del conocimiento, pues estos sistemas requieren para su éxito de personas altamente cualificadas y motivadas.

Palacios (2013), en su tesis doctoral de la Universidad Autónoma de Madrid, titulada *“La calidad de la educación superior en perspectiva comparada: propuesta de un modelo de autoevaluación dentro del sistema de garantía interna de calidad de las universidades”*, plantea el problema a partir de una reflexión de que, en la actualidad, presenciamos mundialmente, una serie de cambios caracterizados precisamente por la incertidumbre hacia el futuro. La educación es una gran tarea para las instituciones de enseñanza superior, pues tienen el gran reto de formar competencias vanguardistas y propiciar igualdad de oportunidades. En cuanto al objetivo, el autor pretende, por un lado, conocer las directrices de los sistemas de gestión interna de calidad, propuestas por las agencias nacionales de calidad de España y Colombia dentro del entorno iberoamericano, en la cual incluye tres objetivos específicos; y por otro, mejorar un sistema de garantía interna de calidad para instituciones de educación superior, a través de la participación de la comunidad académica, en la que también propone tres específicos. Finalmente, en cuanto a las conclusiones, indica que, para asegurar la calidad de las universidades, las agencias les

permiten, bajo el principio de la autonomía universitaria, implantar sus sistemas de garantía interna.

Guzmán (2008), en su tesis doctoral titulada *“Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Universidad Autónoma de Querétaro: propuesta Estratégica para su integración”* de la Universitat Rovira I Virgili, expone el siguiente objetivo: “Analizar la estrategia institucional de la Universidad Autónoma de Querétaro para la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación desde el punto de vista docente, discente y responsables institucionales”. En cuanto a los resultados, el 100 % de los directores coinciden en que debe existir un modelo estratégico a nivel universidad para la integración de las TIC y, sobre todo, un modelo pedagógico que contemple el uso de las mismas. Otro resultado considera que el papel de las TIC en la docencia universitaria, tienen aspectos positivos, pero se tendría que buscar que estas tecnologías no fueran negativas con respecto de otros posicionamientos educativos. El papel de las TIC en el aprendizaje universitario es inevitable y no solo en el seno de la universidad, sino en los hogares de los estudiantes, que recurren a la tecnología para la realización de sus tareas en el aprendizaje. Finalmente, en cuanto a sus conclusiones, en general se percibe que esta comunidad académica reconoce que la integración de las TIC es indispensable e impostergable, entre otras cosas, para facilitar y mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje, para ampliar la cobertura, para mejorar e innovar en la gestión y extensión universitaria, así como en la investigación en donde las TIC son indiscutiblemente una herramienta irrenunciable.

2.1.2 Nacionales

Zárate (2016), en su tesis para obtener el grado de magister de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), titulada *“Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú”*, enfoca su problema de estudio únicamente en los estudiantes de maestría de la Escuela de Posgrado de la PUCP, ya que las necesidades de un estudiante de

maestría difieren en gran medida de las necesidades de un estudiante de doctorado; por lo cual, se desea obtener información acerca de la percepción de los alumnos sobre los servicios estudiantiles que tiene la dicha universidad y qué debería tener para satisfacer sus necesidades. El objetivo de la investigación es medir el nivel de satisfacción actual del estudiante sobre los servicios recibidos con la finalidad de proponer mejoras en servicios que sean compatibles con el diagnóstico de necesidades que se ha identificado. Luego de analizar los resultados y comparar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes sobre los servicios que ofrece la Escuela de Posgrado y la maestría, se confirma que, en términos generales, los alumnos se encuentran más satisfechos con la maestría que con la Escuela de Posgrado en cuanto a servicios ofrecidos. Sin embargo, se tiene una cifra importante que trabajar en ambas categorías ya que casi la cuarta parte de estudiantes para la maestría no se encuentran satisfechos. Finalmente, de los resultados obtenidos se generó una propuesta de mejora en servicios basada en la relación de necesidades que se obtuvo como resultado de la investigación y del análisis de la información que se recopiló.

Cáceres (2016), en su tesis para obtener el grado de doctor en Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), titulada *“Incidencia del uso de instrumentos tecnológicos en el mejoramiento de la calidad educativa en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la UNMSM”*, formula el problema de estudio de la siguiente manera: ¿en qué medida el uso de herramientas tecnológicas incide en el mejoramiento de la calidad educativa en la Unidad de Postgrado de la Facultad de Educación de la UNMSM? Según lo cual, en el objetivo planteado se trata de determinar esa medida y se plantea que a mayor herramientas tecnológicas mayor calidad educativa. En los resultados obtenidos, los estudiantes señalan para las dimensiones uso de herramientas tecnológicas e instrumentos electrónicos que el nivel es bajo en la Unidad de Postgrado; además, afirman que para las dimensiones información e interacción profesor/alumno, que el nivel de importancia y uso debe ser alto para un mejoramiento en la calidad educativa. Otros resultados, hallaron un nivel de

correlación significativa entre las variables estudiadas, lo cual determinó que a buen uso de herramientas tecnológicas se produce buena calidad educativa, por lo cual tendrá repercusiones en la población en estudio. En la tesis se concluye que existe una correlación significativa entre las variables estudiadas, por cual se determinó que a bajo uso de los instrumentos tecnológicos, se produce un bajo mejoramiento en la calidad educativa.

Ugarte (2013), en un trabajo de investigación por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, titulado *“La Universidad Pública en la Sociedad del Conocimiento”*, plantea el problema haciendo un análisis sobre la vigencia de la universidad, pero que su situación actual es preocupante debido a muchos factores internos y externos que influyen en su gestión y sus perspectivas de desarrollo hacia el futuro en una sociedad cambiante, en la que la universidad debe estar a la altura de los acontecimientos para responder y cumplir el rol que tiene asignado en la sociedad. En cuanto al objetivo principal, el autor pretende asumir como uno de los retos que la articulación de ciencia, tecnología y conocimiento son los elementos clave para el funcionamiento de un sistema universitario. En sus resultados, refiere que la falta de apoyo presupuestal y de políticas erradas hacia el sistema universitario por parte del Estado, están sumergiendo a la universidad en una crisis coyuntural y estructural. Es necesaria la realización de una reforma integral de la educación superior, que asegure la calidad de la formación académica, donde la investigación es tarea prioritaria y la universidad sea un centro de creación de conocimiento de manera permanente y sostenida. Refiere, además que, el desarrollo de la ciencia y la innovación debe ser promovida mediante la relación entre empresa privada, gobierno y universidades.

Becerra (2003), en su tesis para optar el grado académico de maestro de la Universidad de Lima, titulada *“Percepción de la calidad del servicio educativo entre los alumnos de la Facultad de Administración de la Escuela Universitaria de Negocios de la Universidad de Lima”*, plantea como problema el desconocimiento de la percepción que tienen los alumnos de la calidad del

servicio. A partir del análisis correspondiente, busca identificar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, los criterios de evaluación en sí y qué implicancias han tenido estos razonamientos ya sea que en la evaluación por parte del alumnado figuren como positivos o negativos. Los resultados son los siguientes: personal de contacto de servicio académico: existe una percepción ligeramente positiva. Currículo de carrera: existe una percepción positiva. Gestión docente: existe una percepción positiva. Desarrollo de competencias: existe una percepción positiva.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Definición de calidad de servicio

La calidad de servicio es un concepto variado que puede depender de dónde se le mire y, por tanto, definirse de muchas maneras. Así, el servicio no debe normalizar las perspectivas de los usuarios ya que cada uno es diferente en sus necesidades. Por este motivo no debe dictarse procedimientos que no sean flexibles para satisfacer a los clientes. La calidad de servicio será vista, entonces, de manera diferente según el gusto del cliente (Requena y Serrano, 2007).

Bautista y Loayza (2018), señalan que a medida que el tiempo pasa se debe mejorar servicios que ofrecen las instituciones. Respecto de las universidades, estas deben optimizar las bondades que ofrecen, ya que esto puede constituir una ventaja competitiva con respecto de las demás universidades. Como medidas de la calidad del servicio, se hace necesario contar con la etapa de retroalimentación para que las organizaciones tengan conocimiento del impacto que está generando el servicio que brindan al usuario final.

Sobre la calidad del servicio, no se puede dejar de mencionar a la certificación ISO (Organización Internacional de Estandarización), que es una norma de ámbito internacional que engloba todos los elementos de gestión de

calidad que una organización debe tener con el propósito de brindar servicios o productos de calidad. En muchos casos, la certificación ISO puede ser un requisito indispensable para que una organización se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado (Bautista y Loayza, 2018). Sin embargo, en la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general, se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor (Duque, 2005).

2.2.2 Dimensiones de calidad de servicio

a. Nivel académico de docentes

El objetivo que buscan los docentes de enseñanza superior es formar al ser humano, es transformar a las personas para que tengan la capacidad de desenvolverse dentro de una sociedad competitiva y con exigencias diversas. Por esa razón, los docentes, deben tener una formación con amplio conocimiento de su profesión y su ciencia que le permita realizar la función que le compete. Prepararlo también significa “formar las capacidades, su pensamiento que determina las potencialidades que le permitan resolver los problemas propios de su quehacer cotidiano y resolverlos, nos referimos a la dimensión capacitiva del proceso” (Carriel, 2017, p. 14).

Según el Reglamento de desempeño docente, de la Universidad Nacional del Callao, la evaluación del desempeño docente es una herramienta para asegurar las competencias profesionales de los docentes y de su trabajo; así como también, se utiliza como instrumento de planificación y gestión que permite comparar en cada semestre académico el desempeño esperado del docente con su desempeño o actuación efectiva (UNAC, RDD, 2017, p. 3).

En este documento, encontramos los criterios a tomarse en cuenta para establecer las características del desempeño docente el cual se basa en el perfil del docente que se encuentra en el modelo educativo de la Universidad Nacional del Callao (UNAC, ME, 2021, p. 14):

- Tener sólida formación académica e investigativa.
- Poseer capacidad pedagógica, didáctica y de las TIC
- Ser proactivo, líder comprometido socialmente.
- Poseer calidad en expresión oral y escrita.
- Tener ética profesional en su comportamiento y acciones con la institución.
- Capacidad para realizar tutoría, mentoring y coaching.

b. Currículo

Correa (2019), señala que el currículo es el conjunto de criterios, planes de estudios, programas y metodología que se llevan a cabo para la formación integral de los educandos y poder tener una identidad cultural. De tal modo, el currículo debe responder a las preguntas ¿qué enseñar?, ¿cómo enseñar?, ¿qué, cómo y cuándo evaluar? El currículo, en el sentido educativo, es el diseño que permite planear todas las actividades académicas. Su objetivo es tanto lograr resultados de aprendizaje útiles y valiosos para los estudiantes, como cumplir una serie de demandas sociales y políticas de gobierno (Cárdenas *et al.*, 2017).

El currículo como plan de estudio

Se le considera como “un plan que norma y conduce un proceso concreto y determinado de la enseñanza-aprendizaje que se desarrolla en una institución educativa; se puede deducir que es un conjunto interrelacionado de conceptos, proposiciones y normas” Vergara (2012). También Posner (2003), citado por Canedo, (2009), lo denomina como “un plan de estudio que conduce a una visión de currículo como una serie

de planes que el estudiante debe recorrer”. Para efecto de esta investigación, de acuerdo con Vergara (2012), podemos decir que el currículo es un plan de estudios; es decir, un conjunto organizado de cursos que se prevén conseguir por los alumnos a lo largo de una carrera en la escuela o en la universidad.

En cuanto al currículo de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC, está diseñada para formar investigadores y docentes universitarios para estudiar los problemas que impiden el desarrollo individual y social; es decir, la UNAC contribuye con la formación de investigadores en las distintas áreas del conocimiento y de docentes universitarios. Motivando a los estudiantes a investigar problemas locales, regionales, nacionales e internacionales y en especial, aquellos que tienen que ver con la docencia universitaria. Estos resultados se dan a conocer en las aulas universitarias y a su vez, tienen incidencia en los dispositivos de producción de efectos teóricos (en cuanto a su adquisición y uso) y en aquellos que tienen que ver con la docencia universitaria, especialmente, los relacionados con los procesos metodológicos de la investigación y con los procedimientos didácticos de enseñanza-aprendizaje. Para lograr este objetivo, la UNAC tiene estas asignaturas, las cuales están distribuidas en tres semestres académicos: Metodología de la Investigación, Estadística Aplicada a la Investigación, Estrategias de Información y Comunicación Universitaria, Epistemología de la Educación, Teorías Contemporáneas de la Educación, Teoría y Aplicación de Hipótesis, Taller de Investigación, Planificación y Gestión Universitaria, entre otros.

c. Infraestructura, materiales y equipos

La infraestructura universitaria, los materiales que en ella se encuentran, así como los equipos tecnológicos, son elementos básicos que permiten lograr el buen rendimiento académico ya que se requiere de un lugar

cómodo, estético y funcional para desempeñarse y aprovechar todo el potencial. Por esa razón, considerar estos elementos debe significar un factor importante al momento de decidir estudiar en una universidad.

Dentro del campo de las tecnologías, Valencia y Zambrano (2015), señalan que las redes teleinformáticas digitales cumplen un papel importante para fomentar la innovación, la creatividad y la competitividad. Estas redes brindan oportunidades y diversidad de servicios a las nuevas generaciones, a los académicos, a los estudiantes y a los ciudadanos en general. En la actualidad, las estructuras y espacios apropiados para que el conocimiento fluya adecuadamente y se establezca una correcta diseminación del mismo se constituyen como agentes de cambio. El flujo de conocimiento rápido e incesante no puede contenerse y sostenerse en la mente humana; para sobrevivir, el hombre adquiere nuevas dimensiones a través de las redes de computadoras, de bases de datos, y encuentra nuevas herramientas y estrategias de aprendizaje (Torres *et al.*, 2010).

2.2.3 Indicadores de las dimensiones de calidad de servicio

Los grados académicos son niveles que los profesionales pueden llegar a obtener de forma gradual. Cada nivel debe terminar con un trabajo de investigación, la cual es requisito necesario para poder avanzar al siguiente grado. En la actualidad, la plana docente cumple una función fundamental al momento de optar la universidad y la carrera profesional o posgrado a estudiar. Es deseo de todos tener profesores que estén debidamente capacitados para tener los mejores conocimientos de la carrera. En nuestro país, la Ley Universitaria reconoce tres (03) grados académicos. Además, prevé requisitos mínimos generales comunes que deben cumplirse para que las titulaciones sean emitidas válidamente conllevando ello a su inscripción en el Registro Nacional de Grados y Títulos (SUNEDU, 2020).

El posgrado está direccionado en el desarrollo personal de los profesionales, sobre todo en la satisfacción de las necesidades sociales que surgen en la propia práctica social. La educación de calidad es sin duda, una estrategia que impulsa el desarrollo actual y futuro, meta que solo puede lograrse cuando todos los docentes de la educación superior se integran sistemáticamente para recibir la innovación integrada, potenciando de ese modo su formación profesional para crear un cambio positivo en sus campos de actividad, que a su vez traerá un mejor efecto.

Actualizar el currículo significa crear procesos de interdependencia entre las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior y las necesidades de la sociedad, estrechar vínculos entre investigación y previsión social, fortalecer la autonomía de aprendizaje de los estudiantes, ampliar y diversificar incentivos, mayor articulación de unidades y agentes responsables de administración. La actualización del curso es un ejercicio de negociación y compromiso entre académicos y la mejor valoración de los contenidos dependerá del perfil profesional que se logre con los cambios realizados. Esta actualización es un ejercicio complejo que debe sustentarse en el marco normativo y de evaluación pedagógica de la universidad.

En cuanto a las competencias educacionales, de acuerdo con la Dirección Nacional de Escuelas (DINAE, 2009), es evidente que los países, los estamentos educativos y la sociedad en general, exigen líderes y personas integrales, factor difícil de lograr si en las aulas no existen líderes. Las corrientes y los retos actuales de la educación, están encaminados a que el rol del docente sea más activo dentro del aula. Bajo ese criterio, los docentes de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC, deben tener una fuerte carga de liderazgo, para que el desempeño profesional sea coherente con el sentido de formación que brindan. En la actualidad, podríamos decir que, en todos los ámbitos de la administración educativa, tenemos más jefes que docentes, lo cual puede indicar que, en educación, se tienen hombres y mujeres con poder y autoridad, pero pocos líderes.

La seguridad e higiene son técnicas preventivas que llevan un largo recorrido en la lucha contra accidentes y enfermedades laborales. La seguridad estudia las condiciones materiales que ponen en peligro la integridad física de los trabajadores, la higiene estudia los contaminantes físicos, químicos y biológicos presentes en el trabajo, que pueden causar alteraciones reversibles o permanentes (Arévalo e Iraheta, 2004).

En cuanto a la imagen institucional, esta es el conjunto de elementos que conforman la identidad y carácter distintivo de la institución. Está integrado por el nombre, misión, visión, diseño, logotipo, los colores y el tono de esos colores; dispuestos de tal forma que permitan que todos los integrantes de la comunidad universitaria se identifiquen con ella. La construcción de una imagen fuerte proyectará a la universidad hacia el exterior con un sentido de lealtad y pertenencia (UCEM, 2014).

Las herramientas basadas en la tecnología, son las que facilitan el trabajo y permiten oportunidades educativas a las personas. Aportan flexibilidad y capacidad de adaptación, permitiendo a los estudiantes seguir ritmos distintos en su aprendizaje. El uso de las nuevas tecnologías motiva y hace que los estudiantes mantengan la atención más fácilmente. Como consecuencia, los contenidos se asimilan más rápido (Villamarín, 2021).

Las bibliotecas son sinónimo de educación y ofrecen innumerables oportunidades de aprendizaje que pueden estimular el desarrollo económico, social y cultural (White, 2012). En la actualidad, el Internet ayuda a las bibliotecas a alcanzar su objetivo: el acceso universal a la información es un factor importante para este propósito y las bibliotecas, a su vez, ayudan a darse cuenta del potencial de Internet. Siendo la universidad un ente esencial en el trabajo de investigación, contar con una biblioteca equipada, ayuda a buscar y fomentar permanentemente nuevos conocimientos.

2.2.4 Definiciones de sociedad del conocimiento

Etimológicamente el término “sociedad” viene del latín *sociĕtas, -ātis* y “conocimiento” es originario del latín *cognoscĕre*. Según la RAE (2001), “sociedad” es la reunión mayor o menor de personas, familias, pueblos o naciones (Guerra, 2010); y “conocimiento”, tiene tres definiciones: acción y efecto de conocer; entendimiento, inteligencia, razón natural; y conocido, persona con quien se tiene algún trato, pero no amistad (RAE, 2006). En general, puede decirse, entonces, que se trata de una reunión de personas con una meta, propósito o actividad común a partir del empleo del saber (Tobón *et al.*, 2015). Surge como consecuencia de los cambios que inducen en la sociedad una serie de innovaciones tecnológicas desarrolladas en tres sectores convergentes: la informática, las telecomunicaciones -y en especial Internet- y los medios de comunicación (Enríquez, 2019).

Ahora bien, la sociedad del conocimiento es aquella donde las interrelaciones que vinculan a los individuos se sustentan a través del acceso y procesamiento de información con el propósito de generar conocimiento, primordialmente, a través de las tecnologías de la información y la comunicación (Avalos, 2013).

Posteriormente, el término sociedad del conocimiento se comenzó a emplear de manera masiva al mismo tiempo que emergían otros conceptos cercanos como “sociedades del aprendizaje”, “educación para todos” y “educación a lo largo de la vida” (UNESCO, 2005). Esto refleja la necesidad del cambio a una nueva cultura que apenas se está comenzando a dar en época actual ya que la educación tradicional lineal centrada en formar para la ciudad industrial con su esquema de asignaturas y formación lineal sigue en auge (Tobón *et al.*, 2015).

La sociedad del conocimiento hace especialmente hincapié en la capacidad para producir e integrar nuevos conocimientos y acceder a la información, el conocimiento, los datos y una vasta gama de conocimientos prácticos (UNESCO, 2005, p.230). Se sustenta, pues, en la capacidad de utilizar

o generar el saber para innovar constantemente el conjunto de las actividades humanas.

Por otro lado, la Organización de los Estados Americanos (OEA), define una sociedad del conocimiento como el tipo de sociedad necesaria para competir y triunfar frente a los cambios económicos y políticos del mundo moderno (OEA, 2016). De manera similar, tiene que ver con una sociedad bien educada y que se fundamenta en el conocimiento de su gente para estimular la innovación, el espíritu empresarial y el dinamismo económico. Esta será la definición que aplicaremos en este estudio.

2.2.5 Dimensiones de sociedad del conocimiento

a. Gestión de recursos

Es la implementación eficiente y eficaz de los recursos de una organización cuando se necesiten. Estos recursos pueden incluir recursos financieros, inventario, habilidades humanas, los recursos de producción, o tecnología de la información (Robladillo, 2016).

b. Tecnología de la información y la comunicación

Las tecnologías de la información y la comunicación son los recursos, herramientas y programas utilizados para procesar, administrar y compartir información a través de diversos medios tecnológicos. La tecnología del aprendizaje y el conocimiento establece una relación entre la tecnología y el conocimiento adquirido a través de ella, conocimiento desarrollado a través del uso de las TIC (Monroy, 2020). Los avances tecnológicos y las nuevas formas de impartir, compartir y crear conocimientos han dado lugar a una nueva comprensión del proceso de enseñanza y aprendizaje. El contenido del plan de estudios, el tiempo, los objetivos, los materiales escritos y otras variables deben tenerse en cuenta al diseñar las interfaces educativas (Monroy, 2020).

Las actividades se deben diseñar con anterioridad a un diagnóstico para facilitar la selección y diseño del material más adecuado. Para establecer indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar el progreso de los estudiantes y estimular la acción formativa y el trabajo en equipo, los docentes deben motivar a los estudiantes para que desarrollen habilidades relacionadas con la comunicación, la búsqueda y selección de información, la producción y difusión de información y el aprendizaje autónomo (Monroy, 2020).

c. Formación continua

Según Imbernón (2001) citado por Gárate y Cordero (2018), la formación continua del profesorado es un proceso de reflexión continua de los docentes sobre sus propias prácticas educativas con el objetivo de generar un conocimiento superior que les permita mejorar e innovar en su propio aprendizaje y en su quehacer cotidiano.

Actualizar sus conocimientos y perfeccionar sus habilidades como profesional de la enseñanza, es un factor clave para la educación continua. Estar actualizado es importante en cualquier profesión, ya que es necesario conocer nuevas herramientas y métodos de trabajo. En el mundo de la educación, esta actividad es especialmente importante, ya que los docentes deben tener los conocimientos y habilidades para adaptarse al siempre cambiante mundo de la tecnología para poder impartir estas nuevas lecciones a sus alumnos.

2.2.6 Indicadores de las dimensiones de sociedad del conocimiento

A través de la gestión externa se pretende encontrar y fortalecer relaciones y establecer vínculos de cooperación técnica, científica, académica y financiera para reforzar las actividades académicas de la unidad de posgrado. Del mismo modo, propicia la proyección social de la universidad con el propósito

de contribuir en la solución de las necesidades de la sociedad. En cuanto a la gestión interna, se debe trabajar en la búsqueda de una gestión que se responsabilice, junto con los miembros de la comunidad universitaria, por el ámbito social y ambiental. Con la participación de cada una de las áreas involucradas en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, y la universidad en general, se deben promover proyectos para fortalecer la gestión y cultura universitaria.

La universidad se enfrenta a un reto constante para mejorar su relación con la sociedad: comunicar lo que hace y cómo lo hace, comprometiéndose con ella a través de las mejores y más eficaces estrategias de comunicación. La misión de la universidad es atender los requerimientos del entorno, extrae de ella su legitimidad y evalúa las formas y medios de implementar mejores condiciones de comunicación.

No cabe duda de que la comunicación es un elemento clave en los procesos de gestión universitaria. Por ello, la adaptación de la estructura universitaria a los nuevos tiempos exige un mayor protagonismo de los medios de comunicación, sobre todo porque de ellos depende el prestigio y el liderazgo social de la universidad.

En cuanto al soporte técnico, es una actividad que tiene que ver con los servicios por el que se brinda asistencia cuando los usuarios reportan problemas al optar por una prestación brindada. Este servicio de soporte se puede canalizar de diferentes formas como, por ejemplo, el correo electrónico, chat, software de aplicación, aunque el más común es el telefónico.

En cuanto a la seguridad de la información esto se entiende como el conjunto de medidas y técnicas utilizadas para controlar y salvaguardar todos los datos que se manejan dentro de la organización y asegurar que los datos no salgan del sistema que ha establecido la organización (ISOTools Excellence, 2021).

La formación continua da respuesta a una necesidad en nuestra sociedad: la formación basada en un aprendizaje continuo, específico y actualizado. Esta implica atender desde la universidad las demandas de formación de un heterogéneo perfil de personas con diferentes motivaciones e intereses. Las ofertas de enseñanzas deben ser variadas, flexibles, innovadoras y de calidad y dirigida tanto a estudiantes como a todas aquellas personas, empresas e instituciones interesadas en adquirir formación.

2.2.7 Teorías de la calidad

Las teorías de la calidad son las diversas explicaciones que existen acerca de lo que es la calidad y el estudio de la manera de implementarla en los diferentes productos y servicios. Debido a que la calidad es un concepto fundamental para conseguir la satisfacción de los clientes en las diferentes áreas del mercado, a mitad del siglo XX surgieron varias teorías sobre qué es exactamente y cómo alcanzarla (Rodríguez, 2020).

Desde que se definió por primera vez, han surgido diversos autores con sus respectivas teorías. Entre los más importantes están los siguientes:

A. La teoría de la calidad Edwards W. Deming

De acuerdo con Rodríguez (2020), Deming, vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta experiencia desarrolló sus 14 puntos para que la administración lleve a la empresa a una posición de productividad. Se instituyó el premio Deming en 1983 y desarrolló las 7 enfermedades mortales. Según Alvarado y Pérez (2012), estos son los 14 puntos:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Dejar de depender de la inspección en masa para lograr calidad.

4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio solamente. en vez de ello minimizar los costos totales trabajando con un solo proveedor.
5. Mejorar constante y continuamente todos los procesos de planificación, producción y servicio.
6. Implantar la formación en el trabajo.
7. Adoptar e implantar el liderazgo.
8. Desechar el miedo.
9. Derribar las barreras entre las áreas de staff.
10. Eliminar los slogans, exhortaciones y metas para la mano de obra.
11. Eliminar los cupos numéricos para la mano de obra y los objetivos numéricos para la dirección.
12. Eliminar las barreras que privan a las personas de sentirse orgullosas de su trabajo. Eliminar la calificación anual o el sistema de méritos.
13. Estimular la educación y la auto mejora de todo el mundo.
14. Poner a trabajar a todas las personas de la empresa para conseguir la transformación

B. La teoría de la calidad de Phillip B. Crosby

Propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos. Yepes (2014), lo señala así:

1. Establecer el compromiso en la dirección o en la calidad.
2. Formar el equipo para la mejora de la calidad.
3. Capacitar al personal de la calidad.
4. Establecer mediciones de calidad.
5. Evaluar los costos de la calidad.
6. Crear conciencia de la calidad.
7. Tomar acciones correctivas.
8. Planificar el día cero defectos.
9. Festejar el día cero defectos.
10. Establecer metas.

11. Eliminar las causas del error.
12. Dar reconocimientos.
13. Formar consejos de calidad.
14. Repetir el proceso.

La calidad está basada en 4 principios:

1. La calidad es cumplir los requisitos.
2. El sistema de calidad es la prevención.
3. El estándar de realización es cero defectos.
4. La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

C. La teoría de la calidad de Armand V. Feigenbaum

Introdujo la frase control de calidad total. Su idea de calidad es que es un modo de vida corporativa, un modo de administrar una organización e involucra la puesta en marcha (Briones y Ramírez, 2015).

Control de calidad total

Sostiene que los métodos individuales son parte de un exhaustivo programa de control. Feigenbaum, afirma que el decir "calidad" no significa "mejor" sino el mejor servicio y precio para el cliente, al igual que la palabra "control" que representa una herramienta de la administración y tiene 4 pasos (Gehisy, 2010):

1. Definir las características de calidad que son importantes.
2. Establecer estándares.
3. Actuar cuando los estándares se exceden.
4. Mejorar los estándares de calidad.

Es necesario establecer controles muy eficaces para enfrentar los factores que afectan la calidad de los productos. Estos controles se clasifican como:

1. Control de nuevos diseños.
2. Control de recepción de materiales.
3. Control del producto.
4. Estudios especiales de proceso.

Es así como se considera al control de calidad total como un proveedor de estructuras y de planes que nos ayudan a administrar la calidad. Por esta razón las empresas u organizaciones impulsan mucho el liderazgo, y proponen un compromiso con la calidad y la productividad desde los niveles más altos hasta los más bajos, porque están convencidos que solo con la ayuda de todos, se puede lograr esto (Gehisy, 2010).

D. La teoría de la calidad de Joseph M. Juran

La administración de calidad se basa en lo que llama la trilogía de Juran: planear, controlar y mejorar la calidad. Cuando ya existe un proceso se empieza con acciones de control y cuando el proceso es nuevo, con las de planeación (Méndez, 2015).

Acciones de control: Para poder mejorar un proceso necesitamos primero tenerlo bajo control. Los procesos que no están bajo control pueden presentar influencias de causas especiales de variación, y sus efectos son tan grandes que no nos permiten ver las partes del proceso que se deben cambiar (Rojas, 2003).

Acciones de mejora de nivel: Estas van encaminadas a cambiar el proceso para que nos permita alcanzar mejores niveles promedio de calidad, y para esto se deben de atacar las causas comunes más importantes (Rojas, 2003).

Acciones de planeación de calidad: aquí se trabaja para integrar todos los cambios y nuevos diseños de forma permanente a la operación que normalmente llevamos del proceso, pero siempre buscando asegurar no perder lo ganado. Estos cambios pueden ser para satisfacer los nuevos requerimientos que haga el mercado. Para poder lograr un cambio verdaderamente significativo, y de un control a otro desde el fondo, hay que resolver problemas crónicos (Rojas, 2003).

E. La teoría de la calidad de Kaoru Ishikawa

Fue el primer autor que trató de destacar las diferencias entre los estilos de administración japonés y occidental. Su hipótesis principal fue de diferentes características culturales en ambas sociedades. Sus principales ideas se encuentran en su libro: *“Qué es el control total de calidad”* (Cauch, 2013).

Al igual que otros, Ishikawa puso especial atención a los métodos estadísticos y prácticos para la industria. Prácticamente su trabajo se basa en la recopilación de datos. Un valioso aporte de Ishikawa es el diagrama causa-efecto que lleva también su nombre. El diagrama causa-efecto es utilizado como una herramienta que sirve para encontrar, seleccionar y documentarse sobre las causas de variación de calidad en la producción (Cauch, 2013).

F. La teoría de la calidad de Genichi Taguchi

Taguchi trabajó como director de la Academia Japonesa de Calidad entre 1978-1982. Recibió los premios Deming de 1960 por sus contribuciones en el desarrollo de técnicas para la optimización industrial. Ha desarrollado métodos para el control de calidad en línea, que constituyen la base de su enfoque al aseguramiento del control de calidad total (Olivas, 2021).

Desarrolló sus propios métodos estadísticos al trabajar en una compañía de teléfonos, lo aplicó al incremento de la productividad y calidad en la industria.

Creó el concepto de “diseño robusto”, este excedía sus expectativas de calidad, para así lograr la satisfacción del cliente (Olivas, 2021).

G. La Organización Internacional de Normalización – ISO

Es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Nace tras la Segunda Guerra Mundial (23 de febrero de 1947), la sede se encuentra en Ginebra, Suiza. Las principales normas ISO que rigen a la calidad son:

- ISO 9000 - Principios y conceptos, lineamientos para su selección y utilización.
- ISO 9001- Modelo de aseguramiento de la calidad, aplicable al diseño, desarrollo, fabricación, instalación y servicio.
- ISO 9002 - Modelo de aseguramiento de la calidad, aplicable a la fabricación y a la instalación.
- ISO 9003 - Modelo de aseguramiento de la calidad, aplicable a la inspección y ensayos finales.
- ISO 9004 - Principios y conceptos, lineamientos para la gestión de calidad y elementos del sistema de calidad.
- ISO 21001: Un nuevo estándar de sistema de gestión para organizaciones educativas.

H. La teoría de la calidad de educativa

De acuerdo con Terrones (2015), en *La teoría de la Calidad Educativa y las Universidades*, la teoría de la educación de calidad aborda la variabilidad de la educación en todas sus secuencias, dimensiones, niveles y modalidades. El cambio educativo implica reemplazar una condición negativa en el sector educativo por una positiva. La constante superación de las personas es la razón de existir de una educación de calidad para lograr una plena realización de su personalidad en la sociedad y para alcanzar metas, objetivos y metas de su

profesión. No olvidemos que ros la educación consiste en sacar lo mejor de uno mismo, sacar lo mejor de dentro para expresarlo en comportamiento, actitud, pensamiento y actividad en beneficio propio, de los demás y de la comunidad. (Terrones, 2015, p.1).

Bajo esta perspectiva y considerando que la teoría de la calidad educativa trata, además, sobre el cómo crear las condiciones internas en el educando y en el educador para que las cosas se den de la mejor manera (Terrones, 2015), el presente trabajo seguirá las pautas de esta teoría como lineamiento base en el proceso de investigación. Sin embargo, esto no significa que se restará los aspectos importantes de las teorías antes expuestas, pues se considerará, por ejemplo, el enfoque “cero defectos” como calidad total aplicada a la educación, que resalta el hacer bien las cosas desde el inicio donde la responsabilidad recae sobre todos y no solamente en los controladores de la calidad (Crosby, 1986) citado por Terrones (2015). De tal manera que, siguiendo los postulados de estas teorías, las universidades de Perú, para garantizar una educación de calidad no dejan de pensar en inscribirse en un sistema de calidad total (Terrones, 2015).

I. Teorías acerca de la sociedad del conocimiento

La educación y la sociedad del conocimiento ofrecen una excelente oportunidad para crear y difundir aprendizajes en un contexto global, facilitando la educación superior a través de la puesta en práctica de las competencias que sustentan la educación. Las habilidades son demandadas por el sector manufacturero, que transita por mercados altamente competitivos debido al contexto en el que opera. Esto se relaciona con la teoría de la sociedad del conocimiento, en la cual se establece que a través de esta etapa de desarrollo de la sociedad; “el conocimiento es el mayor productor de plusvalía y, por lo tanto, el medio más indicado para la generación de la riqueza” (Chávez y Moreno, 2017), ya que es a través del conocimiento en donde más valor se obtiene y lo que diferencia a las economías desarrolladas de las subdesarrolladas. Esta concepción de sociedad del conocimiento es lo que se adoptará en este trabajo de investigación. Es decir, entendiendo que los

procesos que se interrelacionan hoy en la sociedad del conocimiento y la educación, muestran entornos que conllevan al aprendizaje en todo contexto; considerando, claro está, que la presente investigación hace referencia específica a la educación del nivel superior desde la perspectiva de lo que se denomina la sociedad del conocimiento, que se apoya en la idea de una expansión y diferenciación progresiva y cada vez más acelerada de nuevos conocimientos donde la tecnología juega un papel muy importante; por lo cual, se refiere al tipo de sociedad que se necesita para competir y tener éxito frente a los cambios económicos y políticos del mundo moderno, a la sociedad que está bien educada, y que se basa en el conocimiento de sus ciudadanos para impulsar la innovación, el espíritu empresarial y el dinamismo de su economía (OEA, 2016). El representante más sobresaliente de esta forma de entender la sociedad del conocimiento es la Organización de Estados Americanos.

Como corpus conceptual, la teoría se elabora alrededor de la idea de que el conocimiento abstracto es un factor central para el crecimiento económico y para el desarrollo social de las naciones. Aunque la centralidad de la ciencia y de la tecnología es, en buena medida, un tópico moderno, y como tal puede encontrarse ya en los clásicos de la Sociología del Siglo XIX, la idea de que existe algo así como “una sociedad del conocimiento” con una peculiar relación entre saber teórico, sociedad y política no aparece sino hasta bien entrada la segunda mitad del siglo XX, (Marrero, 2007). Es decir, “las teorías sobre la sociedad del conocimiento se han desarrollado desde finales de los 1960s. Todas ellas destacan la fuerza de cambio social originada por el desarrollo científico-tecnológico y la expansión de los sistemas de educación superior”, (Cossio, 2015).

Bustamante (2015), expone algunas de estas teorías de la siguiente manera:

J. Teorías de la revolución científico-tecnológica

La revolución científico-técnica transforma la estructura y dinámica de las fuerzas productivas y las condiciones de producción de la vida humana. La ciencia se convierte en una fuerza productiva directa. El trabajo humano se va convirtiendo progresivamente en más creativo o implica meramente control y regulación. El principal representante es Radovan Richta con la obra *“Civilization at the Crossroads”*, publicado en 1969.

K. Teorías de la sociedad Posindustrial

Es una etapa posterior a las sociedades industriales, en la que se llama sociedades programadas por la naturaleza de su modo de producción y de organización económica. Sus principales representantes son Touraine y Bell. Para Bell las dimensiones que caracterizan a la sociedad post-industrial son: el gran peso del sector terciario en la vida económica, la preeminencia de las clases profesionales y técnicas en la distribución ocupacional, la primacía del conocimiento teórico como fuente permanente de innovación, la planificación y el control del crecimiento tecnológico y la creación de una “tecnología intelectual” apta para resolver los problemas de la complejidad.

L. Teorías de la Intelligentsia como clase

Teorías que explican la sociedad en función de las relaciones entre los poseedores de conocimiento. Preconizan que las relaciones humanas en el futuro serán reguladas por los expertos más que por la acción política. Los expertos asumirán el poder en forma de tecnócratas. Sus principales representantes son Gouldner Konrad y Szelényi Perkin.

M. Teorías de la Sociedad de la Información

Teorías que pueden agruparse en torno a cinco dimensiones por las que se define la sociedad de la información: tecnológica, económica,

ocupacional, espacial y cultural. Uno de sus principales representantes es Frank Webster.

N. Teorías de la Sociedad de la Ciencia

El verdadero motor de la sociedad es el complejo conglomerado entre ciencia, tecnología e industria. La modernidad implica un desarrollo científico-tecnológico progresivo y continuo. Su principal representante es Rolf Kreibich.

2.3 Marco Conceptual

El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo de los años y dado lugar a que tanto lo referente a su función como a su ámbito y objeto de control hayan variado hasta nuestros días, cuando la calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes. El objetivo fundamental de la calidad es satisfacer las necesidades del consumidor, aunque éste es un concepto controvertido. Las necesidades pueden estudiarse según diversos puntos de vista -de la teoría económica, del marketing, de la psicología, de la economía, de la salud-, no siempre coincidentes. Sin embargo, son numerosos los autores, investigadores y profesionales que a lo largo del tiempo han aportado su propia definición de calidad en función de diferentes criterios y del contexto histórico del momento. Como consecuencia, en la actualidad no existe un consenso generalizado en cuanto a su definición (Ros, 2016). Para ayudarnos a establecer si existe relación entre la calidad de servicio en la que se desarrollan los estudios de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento, trabajaremos con dimensiones tales como el Nivel académico de docentes, Currículo, Infraestructura y lo referente a Materiales y equipos. Desarrollaremos estas dimensiones asumiendo conceptos de teóricos que se ha reconocido en la parte teórica de este trabajo.

Frente a la variable Sociedad del Conocimiento, es un concepto que parece resumir las transformaciones sociales que se están produciendo en la sociedad moderna y se utiliza para analizar dichas transiciones. Al mismo tiempo, proporciona una visión de futuro para orientar las acciones de política de manera normativa. Como se mencionó, la sociedad del conocimiento se refiere al tipo de sociedad necesaria para competir y tener éxito frente a los cambios económicos y políticos del mundo moderno. En otras palabras, se refiere a una sociedad bien educada que se apoya en el conocimiento de las personas para impulsar la innovación, el emprendimiento y el dinamismo económico (OEA, 2016). Por ello, trabajaremos aspectos de gestión de recursos, tecnologías de la información, tecnologías de la comunicación y educación continua.

A. Calidad, orígenes del término

Repasando los primeros escritos que documentan la historia de la calidad, el Código de Hammurabi, en el Siglo CCXXIX (año 2150 a.C) describía cómo proceder con el responsable de una edificación si esta resultaba de mala calidad: “Si un albañil ha construido una casa y, no siendo está suficientemente sólida, se hunde y mata a sus ocupantes, el albañil deberá ser ejecutado” (Maldonado, 2005).

El tratado más antiguo sobre calidad es el descubierto en Egipto, en la tumba de Rekh-Mi-Re en Tebas. Se remonta al año 1450 a. C. y muestra cómo un inspector comprueba la perpendicularidad de un bloque de piedra con ayuda de una cuerda. En América Central los aztecas procedían de modo similar (Aguilera, 2017).

En la edad media, con el corporativismo medieval floreció una forma de proceder que estaba bastante relacionada con la calidad: la corporación dictaba reglas y modos de control que intentaban garantizar al cliente la conformidad de los productos que adquiriría.

El siglo XX trajo grandes avances en las tecnologías de fabricación y en los métodos de control de calidad. En sus primeros años, hubo una gran cantidad de invenciones tecnológicas orientadas a la aplicación industrial, esto supuso un gran desarrollo de la capacidad productiva en diferentes sectores. Asimismo, las dos guerras mundiales marcaron un antes y un después en los métodos de control de calidad que se aplicaban. El incremento de producción del sector militar requería métodos de control más eficientes que la inspección 100%, propia de la producción artesanal. Por este motivo, la investigación en metodología estadística aplicada al control de calidad se vio muy incentivada en las primeras décadas del siglo (Aguilera, 2017).

B. Definición de Calidad

Etimológicamente la palabra calidad tiene sus inicios en el término griego Kalos, que significa "lo bueno, lo apto" y también en la palabra latina qualitatem, que significa "cualidad" o "propiedad". En este sentido, calidad es una palabra de naturaleza subjetiva, una apreciación que cada individuo define según sus expectativas y experiencias, es un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo.

El diccionario de la Real Academia Española define el concepto de calidad como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma Especie" (RAE, 2001). Esta definición muestra las dos características esenciales del término. De una parte, la subjetividad de su valoración: de otra, su relatividad. No es una cualidad absoluta que se posee o no se posee, sino un atributo relativo: se tiene más o menos calidad.

En la literatura especializada hay numerosas definiciones. Todas ellas se han formado en función tanto de las características del bien o servicio como de la satisfacción de las necesidades y exigencias del consumidor. Por ejemplo, aquí algunas definiciones:

La calidad es:

- Según Unknown (2017) la calidad definida por Deming es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.
- Para Juran, de acuerdo a lo señalado por Unknown (2017) la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.
- La idea principal que aporta Crosby según Unknown (2017) es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos".
- El conjunto de especificaciones y características de un producto o servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen (ISO 9004-2).

- El grado de adecuación de un determinado producto o servicio a las expectativas del usuario o a ciertos parámetros tecnológicos o científicos expresados mediante normas concretas (Varo, 1994).

Se puede observar que, en cuanto al significado de calidad, se han utilizado distintas definiciones, más o menos subjetivas, como en el caso de calidad entendida como excelente. En busca de un mejor concepto, ISO 199 estipula: “Calidad es el conjunto de características de una entidad relacionadas con su capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas”. Para entender mejor lo que ISO pretende con el concepto de calidad de que sea la satisfacción de necesidades, diremos que, en una situación contractual, las necesidades se expresan explícitamente en el contrato y se traducen en características que debe tener el producto, de acuerdo con una serie de estándares previamente establecidos. En cuanto a esta definición, como mencionamos anteriormente, es la definición que aplicaremos para profundizar en nuestra investigación.

C. La Calidad en Educación

El significado atribuido a la expresión “calidad de la educación” incluye varias dimensiones o enfoques, complementarios entre sí. Toranzos (1996) sostiene que en el ámbito educativo la calidad puede considerarse en varias dimensiones:

En un primer sentido el concepto la calidad puede ser entendido como «eficacia»: una educación de calidad sería aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender al cabo de determinados ciclos o niveles. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa (Yzaguirre, 2005).

Una segunda dimensión, está referido a qué es lo que se aprende en el sistema y a su «relevancia» en términos individuales y sociales. En este sentido,

una educación de calidad sería aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona y para desempeñarse adecuadamente en los diversos ámbitos de la sociedad. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su concreción en los diseños y contenidos curriculares (Toranzos 1996).

Una tercera dimensión es la que refiere a la calidad de los «procesos» y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa. Desde esta perspectiva una educación de calidad sería aquella que ofrece un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente adecuadamente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc. Esta dimensión del concepto pone en primer plano el análisis de los medios empleados en la acción educativa (Yzaguirre, 2005).

Por otro lado, para Toranzos (1996), estas tres dimensiones son esenciales a la hora de referirnos a la calidad de la educación. Así, en opinión de Arrarte (2003), la educación de calidad es la que logra resultados que permitan el progreso y la modernización. Elevar la calidad es entonces encontrar los medios necesarios para el logro de los fines. Midiendo los resultados se adecuan los medios pertinentes.

De acuerdo con lo señalado por Arrien (1998), citado por Bernal (2009), la calidad parece estar muy asociada a los procesos y resultados del desarrollo educativo del educando, desarrollo que se manifiesta en los aprendizajes relevantes del educando como sujeto, haciendo que este crezca y se desarrolle personal y socialmente mediante actitudes, destrezas, valores y conocimientos que lo convierten en un ciudadano útil y solidario.

Desde una visión global e integral, la calidad de la enseñanza es el resultado de un conjunto de procesos que conducen a su obtención, de manera

que para mejorar la calidad se debe analizar los procesos intermedios o coadyuvantes, en diversos grados de los aprendizajes y no sólo su resultado final (Centurión, 2008).

D. La calidad de la educación superior universitaria

De acuerdo con De la Orden *et al.*, (2015), la calidad de la educación superior debe, en primer lugar, ser consciente del uso indiscriminado de terminología para justificar cualquier decisión: reforma y renovación universitaria, proyectos de investigación, congresos científicos y congresos profesionales. Todas estas actividades y muchas otras se enmarcan bajo el gran paraguas de la calidad, porque claramente nadie puede objetar que la calidad sea la meta de un proyecto, una institución o un programa de acción.

La calidad se atribuye a la acción de los factores cualitativos, es decir, de aquellos elementos que no pueden expresarse cuantitativamente, o presentan serias dificultades a la cuantificación. Estos elementos están relacionados fundamentalmente con los procesos que determinan la llamada Eficacia Interna del Sistema o Calidad de la Educación (De la Orden *et al.*, 2015). En esa línea, Carr (1998) citado por Montilla (2003), sostiene que recientemente la calidad de la educación superior ha sido abordada como eficacia interna de los sistemas e instituciones de educación universitaria, en opinión del autor, esta aparece como reacción a la insuficiencia de los indicadores cuantitativos de eficacia y productividad y se vincula a las características, consideradas cualitativas, de los procesos y productos de la universidad (Montilla, 2003).

Sin embargo, dado que hoy la educación superior no sólo preocupa a los participantes en el proceso educativo (profesores, alumnos, directivos y gestores universitarios) y a los gobiernos y sus agencias, sino también a los empresarios y empleadores que consideran a las instituciones universitarias como centros de capacitación de profesionales de alto nivel y de producción de conocimiento y tecnología esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico, se ponen

de manifiesto nuevas vinculaciones de la calidad universitaria con factores de costo-efectividad y costo-beneficio.

E. Modelo Educativo de la Universidad Nacional del Callao

El Modelo Educativo de la UNAC se sitúa en el actual contexto de una sociedad cambiante y desafiante para la educación superior a nivel internacional, nacional, regional e institucional. En este modelo, las teorías educativas, los conceptos, sus componentes transversales y actores están diseñados sobre la base de los escenarios que se describen en él, tomando en consideración su marco institucional, sus estatutos y el plan de desarrollo institucional. Es una representación estructural de su cultura organizacional que articula las principales actividades que se deben realizar para desarrollar un proceso educacional de excelencia (UNAC, ME, 2021, p.7).

Además, implementa las teorías educativas adoptadas, desarrolla los componentes transversales del proceso de enseñanza – aprendizaje, orienta las competencias genéricas y específicas, articula el diseño curricular, promueve la evaluación curricular, todo dentro de un proceso dinámico de retroalimentación de sus partes.

F. La calidad de la educación en la UNAC

La UNAC es una universidad pública y se ubica en el distrito de Bellavista, en la región Callao, región ubicada en la costa central del litoral peruano. Por Ley N° 16225, del 02 de setiembre de 1966, se creó la Universidad Nacional Técnica del Callao (UNATEC) e inició sus actividades con cuatro facultades: Recursos Hidrobiológicos y Pesquería, Química Industrial, Ingeniería Naval, Industrial, Mecánica y Eléctrica, y Ciencias Económicas y Administrativas. Posteriormente, por Resolución N° 3407-76-CONUP, del 11 de mayo de 1976, el Consejo Nacional de la Universidad Peruana autorizó el funcionamiento definitivo a seis programas académicos: Ingeniería Química, Ingeniería Pesquera, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Eléctrica, Economía y Contabilidad.

Inicialmente, la universidad estuvo gobernada por el Primer Patronato de la UNATEC, en virtud del Artículo 7 de la creación de esta Casa Superior de Estudios. Este Patronato fue constituido por seis miembros representantes de las distintas instituciones públicas y privadas, instalándose el 6 de setiembre de 1966, siendo su presidente el Dr. Remigio Pino Carpio en su calidad de presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao.

Una vez que la universidad logró consolidarse administrativa y académicamente, llegó el tan esperado cambio: de Universidad Nacional Técnica del Callao a Universidad Nacional del Callao, al promulgarse la Ley N° 23733, cuya vigencia entró a partir del 18 de diciembre de 1983. Actualmente, la UNAC, cuenta con once Facultades, diecisiete Escuelas Profesionales y una Escuela de Posgrado.

En el marco de la adecuación a las exigencias de la nueva ley universitaria, la UNAC ha implementado un Plan de Sistema de Gestión de la Calidad, basado en los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015; para lo cual se realizaron las siguientes actividades: un diagnóstico de la situación actual de la universidad. Con respecto a los requisitos exigidos por la dicha norma, se hizo un plan de sensibilización y capacitación a todo el personal con el propósito de vincularlos en el desarrollo de la implementación del plan; se identificó los procesos necesarios para una eficaz implementación y se estableció la documentación necesaria y requerida para asegurarse de la eficaz operación y control del Sistema de Gestión de la Calidad.

En tal sentido, la UNAC, para exponer lo que entiende por calidad académica, debe acudir a las normas actuales. La norma principal es la Ley General de Educación (Ley N° 28044), que en su artículo dos establece el concepto de educación como “un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura,

y al desarrollo de la familia y de la comunidad” (UNAC, ME, 2021, p.13). En el ámbito universitario, la calidad educativa, está relacionado con el cumplimiento del perfil de egreso el cual debe tener pertinencia con el entorno social. Por tal razón, la UNAC entiende por calidad académica al logro óptimo del perfil de egreso asegurando la formación integral, pertinente, el pleno desarrollo de sus potencialidades que favorezcan su creatividad profesional, así como en lo artística y/o deportivo. Finalmente, de acuerdo con este modelo educativo, la UNAC busca “mejorar la calidad de la formación profesional de los estudiantes universitarios” (UNAC, ME, 2021).

Maestría en Investigación y Docencia Universitaria

La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, a través de su Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, con su programa de Maestría en Investigación y Docencia Universitaria, contribuye con la formación de investigadores en las distintas áreas del conocimiento y de docentes universitarios. Motivando a los estudiantes a investigar problemas locales, regionales, nacionales e internacionales y, en especial, aquellos que tienen que ver con la docencia universitaria.

G. Otras definiciones de sociedad del conocimiento y sus características

Se considera que la sociedad del conocimiento es un término que integra muchas facetas, pero se refiere principalmente al tránsito hacia un modo de producción distinto, a la construcción y reconstitución de las sociedades a partir de nuevas relaciones de producción en donde el conocimiento es el elemento central, con un nuevo valor económico, social, político, etc. Es por ello, que la generación de conocimiento, su transmisión, uso y apropiación social, tecnológica e industrial, resultan de vital importancia para aquellos países interesados en transitar hacia mejores condiciones y calidad de vida (CICT, 2006).

El conocimiento es un bien común, es decir, generado socialmente, por ello, el intercambio del mismo resulta fundamental para que pueda ser utilizado y así sea también capaz de generar aprendizaje que puede llevar a la innovación. Valenti y Casalet (2014), establecen una distinción entre sociedad del conocimiento y sociedad del aprendizaje. Así, sociedad del conocimiento involucra la idea de que las relaciones entre gobierno, empresas e instituciones de educación superior (incluyendo las instituciones de educación superior públicas y privadas, así como a los centros de investigación), se dan de manera lineal, en tanto que en la sociedad del aprendizaje se trata de “un flujo dinámico de conocimientos de doble tránsito (Márquez, 2006).

El término de sociedad del conocimiento se entiende como un conjunto de comunidades que gestionan, co-crean, socializan y aplican los saberes en la identificación, interpretación, argumentación y resolución de los problemas del contexto, con sentido crítico, trabajo colaborativo, ética, gestión del cambio y uso de las TIC (Tobón *et al.*, 2015). Esta definición hace especial énfasis en aspectos poco abordados hasta el momento en la teorización de la sociedad del conocimiento como es la necesidad de afrontar problemas reales en un contexto específico con un pensamiento global y sistémico, como también la necesidad de actuar con ética, lo cual muchas veces se pasa por alto en este tipo de análisis.

De acuerdo con Tobón *et al.*, (2015), la sociedad del conocimiento es un conjunto de comunidades que trabajan de manera colaborativa para resolver los problemas con una visión global mediante el apoyo de la tecnología. Va más allá de la sociedad de la información, porque no se trata de producir y trabajar con datos, sino producir, compartir y aplicar el conocimiento en la resolución de los problemas.

Diversos autores como Peter Drucker, Alfin Toffler, Robert Hutchins (1968), Torsten Husén (1974) caracterizaron a la sociedad del conocimiento a partir de lo siguiente:

- **El impacto de la revolución** causada por las nuevas tecnologías de la información, tales como el internet, informática, robótica. Estas nuevas tecnologías suponen la puerta de entrada a la sociedad del conocimiento.
- **El impacto de la internalización:** tanto la producción industrial como la producción cultural, entendiéndose como el desarrollo vertiginoso de nueva información en todas las ciencias y tecnologías, carecen de barreras y se transmiten en pocos segundos a todo el mundo. La cultura es global y carece de fronteras.
- **El impacto del conocimiento científico y tecnológico:** surgen nuevos inventos que afectan a la vida de las personas.
- **Nos encontramos en medio de un cambio histórico decisivo:** el tránsito de una sociedad de información escasa y conocimientos estables a una sociedad de información muy abundante y conocimientos que cambian a velocidades.
- **El conocimiento como fuente de poder:** este poder no radica en acumular o transmitir el conocimiento sino en crear o producirlo.
- **Desarrollo de la capacidad y cultura de la innovación:** si la transmisión y difusión de los conocimientos cobra tanta importancia, esto se debe a que no solo se está acelerando la producción de nuevos conocimientos, sino que el conjunto de la sociedad se interesa cada vez más por ellos.

H. La universidad en la sociedad del conocimiento

En el ámbito de la educación superior, y en coherencia con la reflexión de antes, la creación de conocimiento es el reto más importante para las universidades; se trata, además, por su naturaleza, de un empeño colaborativo. En cuanto a los factores propiciadores de cambios, cabe señalar que el impacto

de las tecnologías no ha supuesto para la universidad tradicional una revolución; no han desaparecido sus estructuras habituales, pero sí que se han producido cambios significativos, basados en los análisis de nuevas exigencias sociales y demandas formativas; cambios apoyados por las tecnologías, además de manera constante en los últimos años. Así ha sido en cuanto a sus objetivos, sus modelos de gestión y en la reformulación de sus prioridades docentes e investigadoras. Esto quiere decir que las instituciones universitarias se han dado cuenta de que las tecnologías que soportan el «aprendizaje electrónico» forman parte de la solución que permite preparar a los estudiantes para un mundo conectado. De hecho, las tecnologías se están convirtiendo en agentes de transformación no solamente de evolución tanto en la educación académica como en la profesional. Ante esta realidad, las instituciones universitarias se ven abocadas a un replanteamiento en profundidad que pasa por realizar un análisis de sus propuestas dirigidas a la sociedad (De Pablos, 2010).

I. La universidad y su necesidad de cambio: la nueva universidad

De acuerdo con Takayanagui (2014), la concepción de nueva universidad se sostiene en la construcción de una identidad que hace posible la fortaleza institucional enraizada en la problemática social, en la comprensión de la necesidad de impulsar un desarrollo original, en la búsqueda de reconstituir las capacidades de las personas como actores reales de su proceso cognitivo y en evitar que la educación siga siendo un mecanismo de desigualdad, de violencia, de competencia mercantil y de diferenciación racista.

Sobre todo, esta concepción alternativa, supone pensar la calidad educativa distinta a la que se promueve de resultados, exámenes estándares y rankings, sino desde las condiciones en las que puede lograrse la transformación de las personas hacia una ciudadanía con valores de bienestar general, de confianza y de alta capacidad para mejorar la sociedad en la que vive y trabaja desde el valor social del conocimiento y del aprendizaje que demuestra en la práctica cotidiana (Takayanagui, 2014).

Surge así una nueva política universitaria que opera desde estructuras y procesos horizontales en red, con agendas basadas en desarrollos estratégicos, en prioridades que se dinamizan de manera frecuente, que hace posible una constante articulación de procesos y resultados académicos con los intereses nacionales y los actores involucrados en el mundo del trabajo y de la producción, en breve bajo redes académico-culturales convergentes e interinstitucionales, así como en vínculo estrecho a políticas de desarrollo científico-tecnológicas (Takayanagui, 2014).

2.4 Definición de términos básicos

Calidad: Es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajusta a las necesidades del mercado; no es otra cosa más que "una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua" (Deming, 1989, Escobar y Mosquera (2013). Es, además, el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes y consiste en no tener deficiencias. Es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente (Juran, 1993a en Wilsoft, 2018).

Posgrado: Los estudios de posgrado son considerados como la cúspide de los procesos de formación, se conciben potencialmente como la preparación metodológica para la investigación, el desarrollo de la misma y su vinculación con aquellos sectores de la sociedad que requieren de nuevos conocimientos, desarrollos tecnológicos y/o innovaciones. En términos generales, los posgrados se dividen en tres: especialidad, maestría y doctorado (Reynaga, 2011).

Maestría: Es un grado académico que tiene por objeto proporcionar una formación superior en una disciplina o área interdisciplinaria, profundizando en el desarrollo teórico, tecnológico, profesional, para la investigación y para el estado del conocimiento correspondiente a dicha disciplina o área interdisciplinaria (Reynaga, 2011).

Sociedad: Es un conjunto de seres humanos, unidos moral, material, espiritual y culturalmente para la satisfacción de comunes necesidades, recíprocos beneficios, aspiraciones semejantes y fines iguales (Moreira, 2003).

Conocimiento: Es un flujo en el que se mezclan la experiencia, valores importantes, información contextual y puntos de vista de expertos, que facilitan un marco de análisis para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. Se origina y es aplicado en la mente de los conocedores (Davenport y Prusak, 1998:5 citado por Segarra y Bou, 2004)

Sociedad del conocimiento: La sociedad del conocimiento “debe comprenderse no sólo como una sociedad que se quiere comunicar de otra manera, sino que busca compartir un saber. Desde esta perspectiva, se trata de una sociedad del saber compartido y del conocimiento, que tiene en cuenta la heterogeneidad y la diversidad cultural de las sociedades” (ONU, 2005).

Investigación: Consiste en hallar, formular problemas y luchar con ellos. No se trata simplemente de que la investigación empiece por los problemas: la investigación consiste constantemente en tratar problemas. Dejar de tratar problemas es dejar de investigar, y hasta suspender el trabajo científico rutinario. La diferencia entre la investigación original y el trabajo rutinario consiste solo en que la primera trabaja problemas originales, o estudia problemas viejos con planteamientos originales, mientras que el trabajo científico rutinario se ocupa de problemas que también lo son, por ejemplo, problemas de un tipo conocido y estudiados por un procedimiento conocido (Bunge, 1992).

Docencia universitaria: Es un proceso sistémico y planeado, orientado a la formación del estudiante tanto en el campo disciplinar como en el aspecto humano; ello implica redefinir el perfil competencial del docente universitario, porque unos son los requerimientos para el docente que forma al estudiante en su disciplina y otros los del docente que forma al estudiante para la vida, para contribuir con el desarrollo de la sociedad (Clavijo, 2018).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

Hipótesis general

La relación entre la calidad de servicio de la maestría en investigación y docencia universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento es positiva y moderada.

Hipótesis específicas

- a. La relación entre el nivel académico de los docentes de la maestría en investigación y docencia universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento es positiva y moderada.
- b. La relación entre el currículo de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento es positiva y moderada.
- c. La relación entre la infraestructura en la que se desarrollan los estudios de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento es positiva y moderada.
- d. La relación entre los materiales y equipos con las que se desarrollan los estudios de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento es positiva y moderada.

3.1.1 Operacionalización de variables

Definición conceptual de variables

Las variables de la hipótesis formulada son las siguientes:

Variable X: Calidad

Al desarrollarse en la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Callao, la maestría en Investigación y Docencia Universitaria, buscamos una mejor conceptualización de calidad y lo definimos como la capacidad que tiene un producto o servicio para satisfacer las expectativas de quien adquiere el producto o servicio.

Variable Y: sociedad del conocimiento

Se refiere no solo a una sociedad que se quiere comunicar de otra manera, sino que busca compartir un saber y comunicar sus exigencias. Desde esta perspectiva, se trata de una sociedad del saber compartido y del conocimiento, que tiene en cuenta la pluralidad, la heterogeneidad y la diversidad cultural existente.

Operacionalización de la variable X: calidad

X₁: Nivel académico de docentes

Se define al conjunto de capacidades que el docente posee para enseñar y de donde el estudiante aprovecha la información durante el proceso de aprendizaje para acrecentar sus conocimientos. Lo medimos a través de una evaluación al grado de satisfacción de los estudiantes.

$\frac{n}{37} \times 100$, siendo "n" el número de evaluaciones satisfactorias, habiendo encuestado a 37 personas entre estudiantes y docentes.

X₂: currículum

Se define al plan de estudios donde se concretan las concepciones ideológicas, socio-antropológicas, epistemológicas, pedagógicas y psicológicas que determinan los objetivos de la formación como investigadores y docentes universitarios; es decir, los aspectos del desarrollo y de la incorporación de la cultura que la universidad trata de promover. Se mide a través de la encuesta evaluando los contenidos en relación con lo que exige la sociedad del conocimiento.

$\frac{n}{37} \times 100$, siendo "n" el número de respuestas positivas, habiendo encuestado a 37 personas entre estudiantes y docentes.

X₃: infraestructura

Se define al ambiente físico donde los docentes y estudiantes desarrollan sus actividades académicas. Esto puede ser, por ejemplo, biblioteca, aulas, laboratorios, servicios higiénicos, etc. La infraestructura se mide formulando preguntas de evaluación a los estudiantes a través del instrumento aplicado.

$\frac{n}{37} \times 100$, siendo "n" el número de evaluaciones satisfactorias, habiendo encuestado a 37 personas entre estudiantes y docentes.

X₄: materiales y equipos

Se define al conjunto de elementos que los docentes y estudiantes utilizan durante el proceso de aprendizaje. Esto puede ser, por ejemplo, libros, Internet, proyector, computadoras, etc. Se mide a través de la encuesta evaluando la importancia de los materiales y equipos en la maestría.

$\frac{n}{37} \times 100$, siendo "n" el número de respuestas relacionadas a esta dimensión, habiendo encuestado a 37 personas entre estudiantes y docentes.

Operacionalización de la variable Y: sociedad del conocimiento

Y₁: gestión de recursos

Se define al proceso de planificar, programar y asignar previamente los recursos necesarios que sirven para maximizar la eficacia del trabajo durante las actividades de aprendizaje. Se mide a través de encuesta aplicada a los estudiantes.

$\frac{n}{37} \times 100$, siendo "n" el número de respuestas relacionadas a esta dimensión, habiendo encuestado a 37 personas entre estudiantes y docentes.

Y₂: tecnología de la información

Se define al conjunto de tecnologías y medios ligados a la informática, así como las herramientas o aplicaciones ofimáticas que los estudiantes y docentes usan para acrecentar sus conocimientos. La tecnología de la información se mide evaluando el uso de estas tecnologías durante el proceso de formación.

$\frac{n}{37} \times 100$, siendo "n" el número de respuestas relacionadas a esta dimensión, habiendo encuestado a 37 personas entre estudiantes y docentes.

Y₃: tecnología de la comunicación

Se define al conjunto de tecnologías y medios ligados a la comunicación que los estudiantes y docentes usan para acrecentar sus conocimientos. La tecnología de la comunicación se mide evaluando el uso de estas tecnologías durante el proceso de formación.

$\frac{n}{37} \times 100$, siendo “n” el número de respuestas relacionadas a esta dimensión, habiendo encuestado a 37 personas entre estudiantes y docentes.

Y4: formación continua

Se define al conjunto de actividades de carácter formativo que está compuesto por actividades y programas de aprendizaje de forma teórica y práctica que los estudiantes y docentes realizan a través de cursos especializados con el propósito de responder continuamente a los requerimientos de la sociedad. Se mide evaluando la dimensión a través del instrumento de aplicación.

$\frac{n}{37} \times 100$, siendo “n” el número de respuestas relacionadas a esta dimensión, habiendo encuestado a 37 personas entre estudiantes y docentes.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	Nivel Académico de docentes	Grados académicos Valores educacionales	1, 2, 3, 4, 5
	Currículo	Actualización curricular Competencia educacional	6, 7, 8, 9, 10
	Infraestructura	Condiciones básicas de seguridad e higiene Imagen institucional	11, 12, 13, 14, 15
	Materiales y equipos	Instrumentos tecnológicos adecuados y seguros Biblioteca y acceso a internet	16, 17, 18, 19, 20
Sociedad del conocimiento	Gestión de recursos	Gestión interna Gestión externa	1, 2, 3, 4, 5
	Tecnología de la información	Soporte técnico Seguridad y continuidad de la información	6, 7, 8, 9, 10
	Tecnología de la comunicación	Comunicación efectiva Universidad – Estudiantes Comunicación efectiva Estudiantes – Universidad	11, 12, 13, 14, 15
	Formación continua	Formación continua interna Formación continua externa	16, 17, 18, 19, 20

Nota: resultado de operacionalización de las variables. Elaboración propia

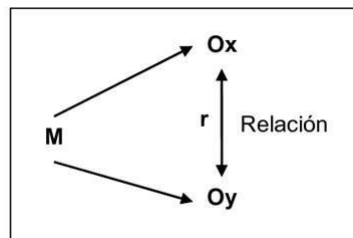
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1 Diseño metodológico

En cuanto al diseño, la investigación tendrá como estrategia un diseño no experimental, pues se observará el fenómeno en su contexto natural sin realizar la manipulación de las variables para después analizarlos como refiere Hernández *et al.*, (2014), además, en un tiempo determinado, por lo que será transeccional o transversal.

Por otro lado, la investigación será de tipo descriptivo correlacional porque, además, medirá el grado de asociación entre las dos variables de estudio; es decir, cuantificará la relación entre ambas, como mencionan Hernández *et al.*, (2014), “los estudios correlacionales miden el grado de asociación entre esas dos o más variables”.

Su diagrama se representa de la siguiente manera:



Dónde:

Ox: calidad de servicio

Oy: sociedad del conocimiento

r: relación entre las variables

4.2 Método de investigación

El método es hipotético deductivo con enfoque cuantitativo porque de acuerdo con Hernández *et al.*, (2014) se usará “la recolección de datos para

probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico”, con un nivel o alcance descriptivo porque describirá las características de las variables calidad de servicios y los requerimientos de la sociedad del conocimiento que se manifiesta en la unidad de análisis, tal como conceptúan Hernández *et al.*, (2006, p 82) buscará “...especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

4.3 Población y muestra

La población estuvo constituida por 37 personas entre estudiantes y docentes que corresponden a los periodos lectivos 2018 A y B de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNAC y que se encontraron organizados de acuerdo con la estructura organizativa de la Unidad de Posgrado, siendo los criterios siguientes: a). Haber estado matriculado en la maestría y periodos referidos y b). Haber sido docente de la maestría y en los periodos referidos.

En cuanto a la muestra, se entiende que es una parte de la población. (Aunque en algunos casos, la muestra puede incluir la totalidad de la población). Considerando lo último, en esta investigación la muestra fue la totalidad de la población teniendo en cuenta lo reducido del mismo. En tal sentido, ya no es necesario establecer una fórmula.

4.4 Lugar de estudio y periodo de desarrollo

El estudio se desarrolló en la Universidad Nacional del Callao, Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, de la provincia constitucional del Callao – departamento de Lima –Perú. Entre los años 2019 y 2021.

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Con el fin de realizar una buena recopilación de la información documental, se aplicó la técnica de lectura atenta de las fuentes como libros, artículos de investigación, tesis. Estos, además de apoyarnos en anotaciones en fichas, nos permitieron obtener antecedentes afines a la presente investigación.

El instrumento que se aplicó para el acopio de información fue el cuestionario adaptado para recabar datos de cada variable. Considerando la situación actual de emergencia por pandemia, se aplicó el instrumento de manera virtual. Del mismo modo, se acudió a las autoridades académicas de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNAC, para solicitar el consentimiento respectivo.

Validación de instrumentos

Los instrumentos aplicados en la investigación se sometieron a validación mediante juicio de expertos, los mismos que adjuntamos en los anexos, que después de la evaluación respectiva, concluyeron en los resultados siguientes:

Tabla 2

Validación de juicio de expertos

Nº	Experto	Resultado
Experto 1	Dr. Carlos Espinoza Agurto	Aplicable
Experto 2	Mg. José Ignacio Gonzáles Gonzáles	Aplicable
Experto 3	Dra. Teresa Narvaez Aranibar	Aplicable

Nota: contiene datos de expertos Elaboración propia

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Para obtener la fiabilidad del instrumento se realizó un análisis a través de una prueba piloto aplicada a 8 personas entre egresados y docentes. Los resultados aprobatorios de esta sirvieron para la aplicación al total de la

población de 37 personas entre estudiantes y docentes. Dicho análisis se realizó considerando lo siguiente:

Análisis de fiabilidad del instrumento

De acuerdo con Hernández *et al.*, (2014) “la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados”. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se realizó el siguiente procedimiento:

Se seleccionó una muestra diferente, pero con características similares a la muestra de estudio; se aplicó el instrumento; se recogió y se tabularon los datos en Excel; y para determinar la confiabilidad, se analizaron los datos con un programa estadístico determinando el Alfa de Cronbach considerando los siguientes niveles:

Tabla 3

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Nota: análisis de confiabilidad de instrumento

El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 4*Estadística de fiabilidad de sociedad del conocimiento*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	20

Nota: procesamiento de datos para fiabilidad de instrumento para Sociedad del conocimiento

El valor obtenido es de 0,921 y según los datos de la tabla 4.3, existe una alta confiabilidad en el análisis de sociedad de conocimiento.

Tabla 5*Estadística de fiabilidad de calidad de servicio*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	20

Nota: procesamiento de datos para fiabilidad de instrumento para calidad de servicio

El valor obtenido es de 0,914 y según los datos de la tabla 4.4, existe una alta confiabilidad en el análisis de calidad.

4.7 Aspectos éticos en investigación

El desarrollo de la investigación se ha realizado respetando la propiedad intelectual de los autores consultados. No incluyó la manipulación de especies animales y plantas protegidas. Del mismo modo, se ha respetado los saberes ancestrales de las comunidades originarias del Perú y del mundo.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

5.1.1 Variable sociedad del conocimiento

Descripción de los resultados sobre las exigencias de la sociedad del conocimiento en la maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNAC, durante los semestres A y B del año lectivo 2018.

Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de los niveles respecto de la variable sociedad del conocimiento

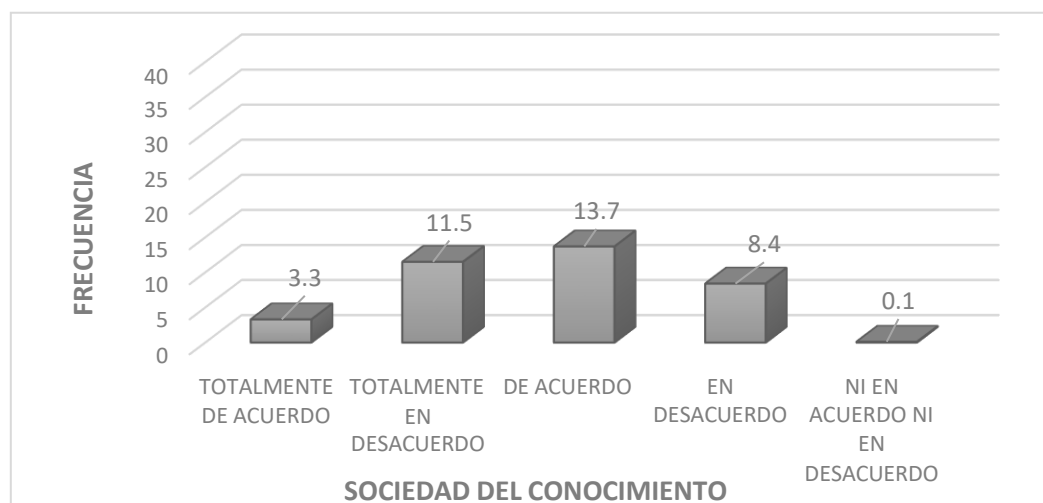
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	3,3	8,9	8,9	8,9
TOTALMENTE EN DESACUERDO	11,5	31,1	31,1	40,0
Válidos DE ACUERDO	13,7	37,0	37,0	77,0
EN DESACUERDO	8,4	22,7	22,7	99,7
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	0,1	0,3	0,3	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Nota: resultado porcentual de encuesta sobre Sociedad del Conocimiento

Con respecto a la percepción de los egresados y docentes de la maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Escuela de Economía de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres académicos 2018 A y 2018 B, sobre las exigencias de la sociedad del conocimiento, la tabla 5.1 y figura 5.1 muestran, con una frecuencia de 13,7 y un porcentaje de 37, los encuestados están de acuerdo con la existencia de exigencias de la sociedad del conocimiento. Están en desacuerdo el 22,7 % y totalmente en desacuerdo el 31,1 %.

Figura 1

Sociedad del conocimiento



Nota: resultado de la aplicación del instrumento de variable sociedad del conocimiento.

5.1.2 Variable calidad

Descripción de los resultados sobre calidad del servicio de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Callao, correspondiente a los semestres académicos 2018 A y 2018 B.

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de los niveles respecto de la variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	2,5	6,8	6,8	8,9
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7,5	20,1	20,1	26,9
Válidos DE ACUERDO	11,3	30,4	30,4	57,3
EN DESACUERDO	13,3	35,9	35,9	93,2
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	2,5	6,8	6,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

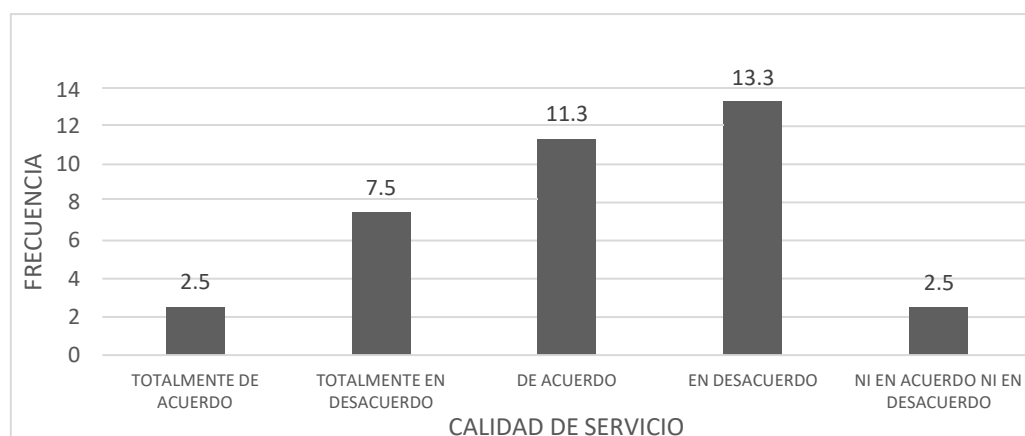
Nota. resultado porcentual de encuesta sobre calidad de servicio

Respecto de la percepción de los encuestados de la maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Escuela de Economía de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres

académicos 2018 A y 2018 B, sobre la calidad de servicio, la tabla 5.2 y figura 5.2 muestran, con una frecuencia de 13,3 y un porcentaje de 35,9, los encuestados están en desacuerdo con la calidad de servicio. Están de acuerdo el 30,4 % y totalmente en desacuerdo el 20,1 %.

Figura 2

Calidad



Nota. resultado porcentual de encuesta sobre calidad de Servicio

Dimensión 1: Nivel académico de docentes

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles respecto de la dimensión nivel académico de docentes de la MIDU- UNAC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2,7	2,7	2,7
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	8,1	8,1	10,8
Válidos DE ACUERDO	12,2	33,0	33,0	43,8
EN DESACUERDO	18	48,6	48,6	92,4
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	2,8	7,6	7,6	100,0
Total	37	100,0	100,0	

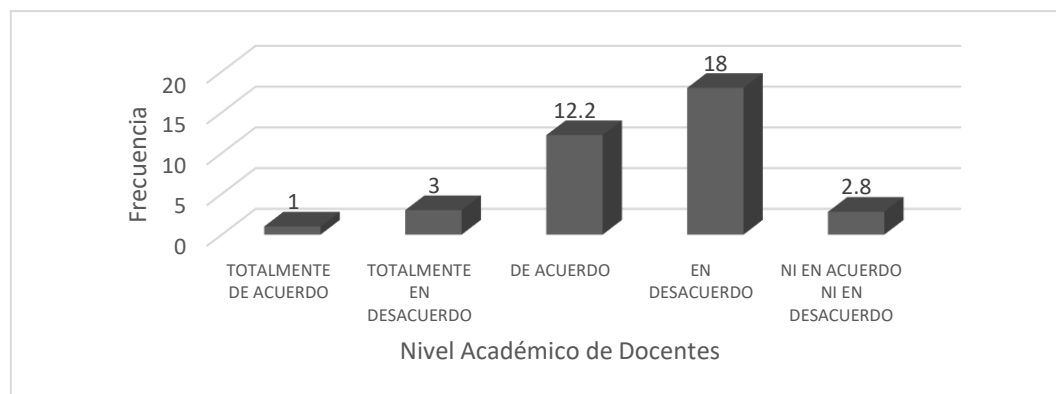
Nota. resultado porcentual de encuesta sobre nivel académico de docentes

Respecto de la percepción de los encuestados de la maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Escuela de Economía de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres

académicos 2018 A y 2018 B, sobre la dimensión nivel académico de docentes, la tabla 5.3 y figura 5.3 muestran, con una frecuencia de 18 y un porcentaje de 48,6, los encuestados están en desacuerdo con el nivel académico de los docentes. Están de acuerdo el 33 % y totalmente en desacuerdo el 8,1 %.

Figura 3

Percepción de la dimensión nivel académico de docentes



Nota: resultado porcentual de encuesta sobre nivel académico de docentes

Dimensión 2: Currículo

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles respecto de la dimensión currículo de la de la MIDU- UNAC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	0,8	2,2	2,2	2,2
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1,6	4,3	4,3	6,5
Válidos DE ACUERDO	6,8	18,4	18,4	24,9
EN DESACUERDO	20,8	56,2	56,2	81,1
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	18,9	18,9	100,0
Total	37	100,0	100,0	

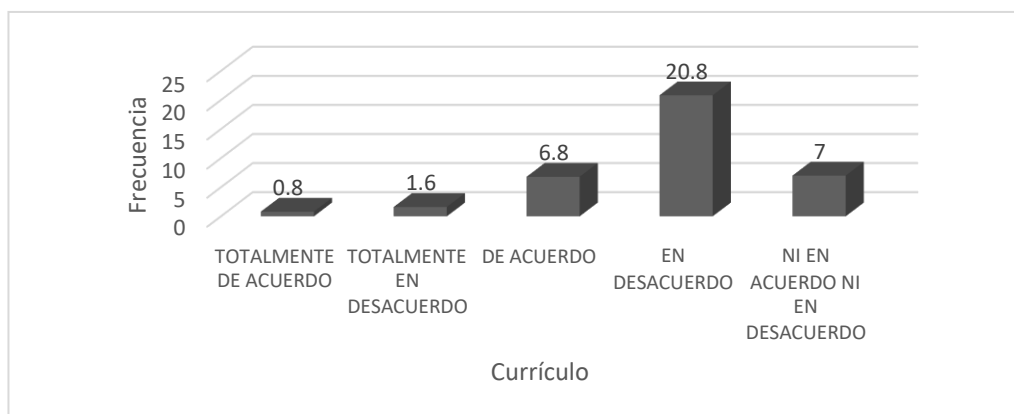
Nota: resultado porcentual de encuesta sobre el currículo

Respecto de la percepción de los encuestados de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Escuela de Economía de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres académicos 2018 A y 2018 B, sobre la dimensión currículo, la tabla 5.4 y figura

5.4 muestran, con una frecuencia de 20,8 y un porcentaje de 56,2, los encuestados están en desacuerdo con currículum. Están de acuerdo el 18,4% y no están ni de acuerdo ni en desacuerdo el 18,9%.

Figura 4

Percepción de la dimensión currículum



Nota: resultado porcentual de encuesta sobre el currículum

Dimensión 3: Infraestructura

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de los niveles respecto de la dimensión infraestructura de la MIDU - UNAC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	5,4	14,6	14,6	14,6
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10,6	28,6	28,6	43,2
Válidos DE ACUERDO	15,2	41,1	41,1	84,3
EN DESACUERDO	5,6	15,1	15,1	99,5
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	0,2	0,5	0,5	100,0
Total	37	100,0	100,0	

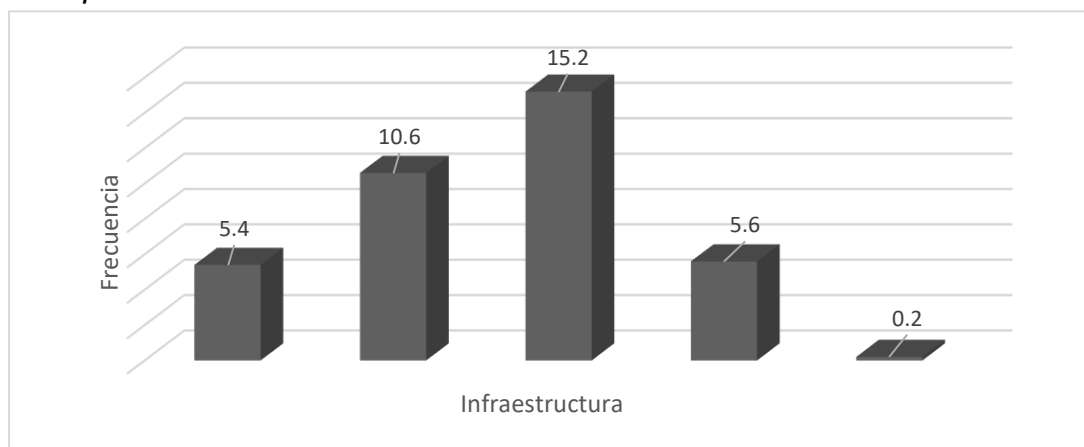
Nota. resultado porcentual de encuesta sobre infraestructura

Respecto de la percepción de los encuestados de la maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC, de la Escuela de Economía de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres académicos 2018 A y 2018 B, sobre la dimensión Infraestructura, la tabla 5.5 y figura 5.5 muestran,

con una frecuencia de 15,2 y un porcentaje de 41,1, los encuestados están de acuerdo con la infraestructura. Están en desacuerdo el 15,1 % y totalmente de acuerdo el 14,6 %.

Figura 5

Percepción de la dimensión infraestructura



Nota. resultado de encuesta de percepción sobre infraestructura

Dimensión 4: Materiales y Equipos

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de los niveles respecto a la dimensión materiales y equipos de la MIDU - UNAC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	2,8	7,6	7,6	7,6
TOTALMENTE EN DESACUERDO	14,6	39,5	39,5	47,0
Válidos DE ACUERDO	10,8	29,2	29,2	76,2
EN DESACUERDO	8,8	23,8	23,8	100,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0,0	0,0	100,0
Total	37	100,0	100,0	

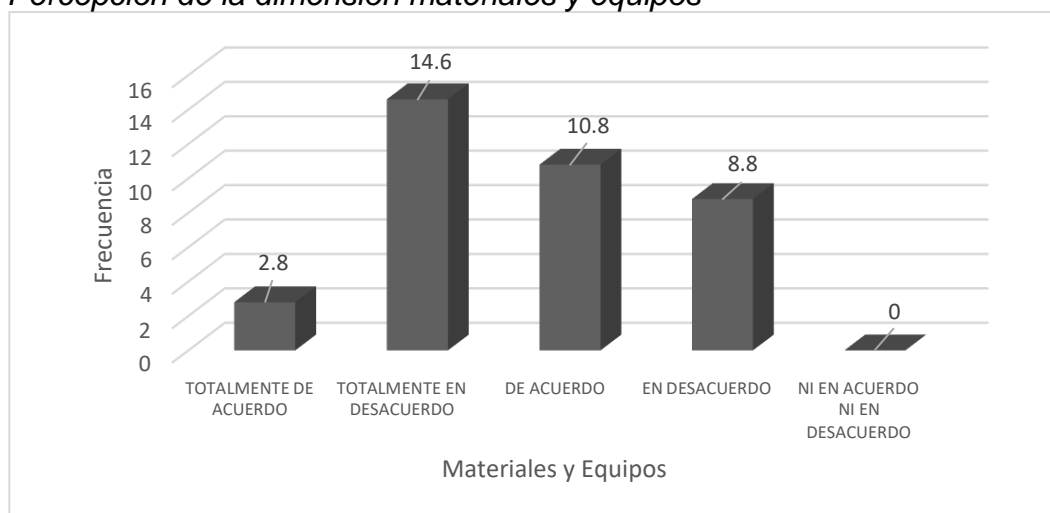
Nota. resultado porcentual de encuesta sobre materiales y equipos

Respecto a la percepción de los encuestados de la MIDU - UNAC, durante los semestres académicos 2018 A y 2018 B, sobre la dimensión Materiales y Equipos, la tabla 5.6 y figura 5.6 muestran, con una frecuencia de 14.6 y un

porcentaje de 39.5, los encuestados están totalmente en desacuerdo con los Materiales y Equipos. Están en desacuerdo el 29.2% y en desacuerdo el 23.8%.

Figura 6

Percepción de la dimensión materiales y equipos



Nota. resultado de encuesta de percepción sobre materiales y equipos

5.2 Resultados inferenciales

5.2.1 Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la calidad de los servicios en la que se desarrollan los estudios de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento durante los semestres A y B del año lectivo 2018.

H₁: Existe relación entre la calidad de los servicios en la que se desarrollan los estudios de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento durante los semestres A y B del año lectivo 2018.

Tabla 12*Coefficiente de correlación entre la sociedad del conocimiento y calidad*

			Sociedad del Conocimiento	Calidad
Rho de Spearman	Sociedad del Conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Calidad	Coefficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Nota: Resultado de correlación de variables

De los resultados que se aprecian en la Tabla 5.7, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = ,796 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p- valor calculado es $<0,05$, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, sí existe relación significativa entre la sociedad del conocimiento y calidad de servicio en la maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres 2018 A y 2018 B.

5.2.2 Hipótesis específicas

H₀: No existe relación entre nivel académico de los docentes de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento durante los semestres A y B del año lectivo 2018.

H₁: Existe relación entre nivel académico de los docentes de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento durante los semestres A y B del año lectivo 2018.

Tabla 13

Coeficiente de correlación entre nivel académico de docentes y la sociedad del conocimiento

			Nivel Académico de Docentes	Sociedad del Conocimiento
Rho de Spearman	Nivel Académico de Docentes	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Sociedad del Conocimiento	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Nota: Resultado de correlación de variables

De los resultados que se aprecian en la Tabla 5.8, el grado de relación entre nivel académico de docentes y la sociedad del conocimiento, determinada por el coeficiente Rho de Spearman = ,645 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre ambas, y cuyo p- valor calculado es <0,05, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, sí existe relación significativa entre la sociedad del conocimiento y el nivel académico de docentes en la Maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres 2018 A y 2018 B.

H₀: No existe relación entre el currículo de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento durante los semestres A y B del año lectivo 2018.

H₂: Existe relación entre el currículo de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento durante los semestres A y B del año lectivo 2018.

Tabla 14*Coeficiente de correlación entre currículum y la sociedad del conocimiento*

			Currículo	Sociedad del Conocimiento
Rho de Spearman	Currículo	Coeficiente de correlación	1,000	,462**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	37	37
	Sociedad del Conocimiento	Coeficiente de correlación	,462**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	37	37

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

Nota: resultado de correlación de variables

De los resultados que se aprecian en la Tabla 5.9, el grado de relación entre el currículum y sociedad del conocimiento, determinada por el coeficiente Rho de Spearman = ,462 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre ambas, y cuyo p- valor calculado es <0,05, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, sí existe relación significativa entre la sociedad del conocimiento y el currículum en la maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres 2018 A y 2018 B.

H₀: No existe relación entre la infraestructura, los materiales y equipos, en las que se desarrollan los estudios de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento durante los semestres A y B del año lectivo 2018.

H₃: Existe relación entre la infraestructura, los materiales y equipos, en las que se desarrollan los estudios de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento durante los semestres A y B del año lectivo 2018.

Tabla 15

Coeficiente de correlación entre infraestructura, materiales y equipos y la sociedad del conocimiento

			Infraestructura	Materiales y Equipos	Sociedad del Conocimiento
Rho de Spearman	Infraestructura	Coeficiente de correlación	1,000	,510**	,664**
		Sig. (bilateral)	.	,001	,000
		N	37	37	37
	Materiales y Equipos	Coeficiente de correlación	,510**	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	,001	.	,000
		N	37	37	37
	Sociedad del Conocimiento	Coeficiente de correlación	,664**	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	37	37	37

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

Nota: resultado de correlación de variables

De los resultados que se aprecian en la Tabla 5.10, el grado de relación entre infraestructura y sociedad del conocimiento, determinada por el coeficiente Rho de Spearman = ,664 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre ambas, y cuyo p- valor calculado es <0,05, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, sí existe relación significativa entre la sociedad del conocimiento y la infraestructura en la maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres 2018 A y 2018 B.

De los resultados que se aprecian en la Tabla 5.10, el grado de relación entre materiales y equipos y sociedad del conocimiento, determinada por el coeficiente Rho de Spearman = ,754 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre ambas, y cuyo p- valor calculado es <0,05, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, sí existe relación significativa entre la sociedad del conocimiento y los materiales y equipos en la maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres 2018 A y 2018 B.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

La investigación se realizó a través de una hipótesis general y 4 hipótesis específicas, las mismas que fueron sometidas a contrastación mediante el análisis estadístico inferencial, considerando la Tabla 1 de operacionalización de variables, como las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores de cada una de ellas y el estadístico Spearman, obteniéndose los resultados siguientes:

Hipótesis general

Sí existe relación significativa entre las exigencias de la sociedad del conocimiento y la calidad del servicio en la maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres 2018 A y 2018 B. Esto se da debido a que el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = ,796 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables y cuyo p-valor es menor a 0,05, permitiendo rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 01

Sí existe relación significativa entre las exigencias de la sociedad del conocimiento y el rendimiento académico de los docentes de la maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres 2018 A y 2018 B. Esto se da debido a que el grado de relación entre ambas, determinada por el coeficiente Rho de Spearman = ,645 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada, y cuyo p-valor es menor a 0,05, permitiendo rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 02

Sí existe relación significativa entre las exigencias de la sociedad del conocimiento y el currículo de la maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres 2018 A y 2018 B. Esto se da debido a que el grado de relación entre ambas, determinada por el coeficiente Rho de Spearman = ,462 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada, y cuyo p-valor es menor a 0,05, permitiendo rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 03

Sí existe relación significativa entre las exigencias de la sociedad del conocimiento y la infraestructura de la maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres 2018 A y 2018 B. Esto se da debido a que el grado de relación entre ambas, determinada por el coeficiente Rho de Spearman = ,664 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada, y cuyo p-valor es menor a 0,05, permitiendo rechazar la hipótesis nula.

Del mismo modo, sí existe relación significativa entre las exigencias de la sociedad del conocimiento y los materiales y equipos de la Maestría de Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres 2018 A y 2018 B. Esto se da debido a que el grado de relación entre ambas, determinada por el coeficiente Rho de Spearman = ,754 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada, y cuyo p-valor es menor a 0,05, permitiendo también rechazar la hipótesis nula.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

1. Guzmán, (2008), en su tesis doctoral titulada *“Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Universidad Autónoma de Querétaro: Propuesta Estratégica para su integración”* de la UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI, concluyó que las TIC eran necesaria para su integración a la

sociedad del conocimiento. Los resultados del presente trabajo, en cuanto a la calidad de los posgrados de las maestrías, guardan relación con esta.

2. Pereira, (2014), en su tesis doctoral titulada *“Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados”*, de la Universidad de La Coruña, España, planteó como problema que la calidad de la educación superior universitaria constituye actualmente una cuestión fundamental para el desarrollo económico y el bienestar social. En cuanto a sus resultados y conclusiones podemos decir que la evaluación de la calidad de las universidades ha llegado a cobrar un gran protagonismo debido a la importancia que hoy día se le concede a la educación superior como herramienta fundamental para la consecución del crecimiento económico y social. Estos resultados guardan gran similitud con los resultados encontrados en este trabajo de investigación ya que las exigencias de la sociedad del conocimiento exigen profesionales competentes cuya formación este acorde a esta era de globalización.
3. Zárate, (2016), en su tesis para obtener el grado de magister, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, titulada *“Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú”*, se planteó como objetivo medir el nivel de satisfacción actual del estudiante sobre los servicios recibidos para proponer mejoras en servicios que sean compatibles con el diagnóstico de necesidades que se ha identificado de la realidad de su estudio. Estos resultados al ser contrastados con los resultados de la presente investigación, encontramos una gran similitud en relación con la calidad del posgrado de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Facultad de Economía de la UNAC.
4. Cáceres, (2016), en su tesis para obtener el grado de doctor en Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, titulada *“Incidencia del uso de instrumentos tecnológicos en el mejoramiento de la calidad*

educativa en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la UNMSM”, planteó un objetivo similar al objetivo trazado en el presente trabajo, donde infraestructura y adopción de equipos de investigación actualizados son necesarios para tener un producto de calidad, como es el estudiante maestría. Los resultados evidencian esa similitud.

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

De acuerdo a los reglamentos vigentes, la información proporcionada fue utilizada con responsabilidad y para uso exclusivo de la investigación. En cualquier caso, de encontrarse algún error en esta investigación, es de total responsabilidad de los autores de la tesis.

VII. CONCLUSIONES

1. Se estableció la relación positiva y moderada entre las exigencias de la sociedad del conocimiento y la calidad de servicio en la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres académicos 2018-A y 2018-B, como propuso el objetivo general. Un aspecto importante para tomar en cuenta durante el proceso de enseñanza.
2. Se estableció la relación positiva y moderada entre las exigencias de la sociedad del conocimiento y el rendimiento académico de los docentes de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres académicos 2018-A y 2018-B, como propuso el objetivo específico 01, que se plantea como una dimensión fundamental en el proceso de formación de los estudiantes.
3. Se estableció la relación positiva y moderada entre las exigencias de la sociedad del conocimiento y el currículo de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres académicos 2018-A y 2018-B, como propuso el objetivo específico 02, que reconoce la importancia de esta dimensión en relación con los contenidos que se enseñan a los estudiantes.
4. Se estableció la relación positiva y moderada entre las exigencias de la sociedad del conocimiento y la infraestructura en la que se desarrolla la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Callao, durante los semestres académicos 2018-A y 2018-B, como propuso el objetivo específico 03, que reconoce la importancia de esta dimensión en

cuanto a la seguridad y comodidad de los estudiantes durante el proceso de formación. Del mismo modo, queda establecido la relación existente con la dimensión, materiales y equipos.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Es recomendable la revisión de la cantidad de horas anuales de capacitación que llevan los docentes para lograr un mejor rendimiento académico de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Facultad de Economía de la UNAC, acorde con los requerimientos de la sociedad del conocimiento.
2. Es necesario la revisión y actualización del currículo de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Facultad de Economía de la UNAC, cada cierto tiempo, adaptándola así a las exigencias actuales de la Sociedad del Conocimiento.
3. Los laboratorios, equipos e instrumentos de apoyo a la investigación deben ser renovados y actualizados periódicamente en concordancia con las exigencias de la sociedad del conocimiento.
4. Incentivar el trabajo colaborativo de investigación entre alumnos y docentes con el propósito de publicarlos en revistas indexadas. Así como fomentar la organización de actividades académicas como seminarios, congresos, talleres relacionados a la investigación.

IX. REFERENCIAS BIBIOGRÁFICAS

- Aguilera A. (2017). *Breve Historia de la Calidad*. <https://ceeivalencia.emprenemjunts.es/?op=8&n=13912#:~:text=El%20tratado%20m%C3%A1s%20antiguo%20sobre,con%20ayuda%20de%20una%20cuerda>.
- Alvarado, C., & Pérez, R. (2012). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, para el servicio de transporte público urbano por microbuses en la Ciudad de Puerto Montt*. [Tesis de licenciatura, Universidad Austral de Chile]. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/bpmfea473d/doc/bpmfea473d.pdf>
- Arévalo, P., & Iraheta, C. (2004). *Elaboración de un manual de seguridad para el manejo de sustancias y productos químicos industriales*. [Tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador]. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/5529/1/16100527.pdf>
- Arrarte, R. A. (2003). La calidad y la productividad en la universidad estatal. *Quipukamayoc*, 10 (20), 87-90. <https://doi.org/10.15381/quipu.v10i20.5507>
- Ávalos, C. (2013). *La sociedad del conocimiento*. <https://static1.squarespace.com/static/51ede959e4b0de4b8d24e8a9/t/5213aa19e4b0750ce7ecb4c6/1377020441113/1.+La+sociedad+del+conocimiento.pdf>
- Becerra, J. (2003). *Percepción de la calidad del servicio educativo entre los alumnos de la Facultad de Administración de la Escuela Universitaria de Negocios de la Universidad de Lima*. [Tesis de maestría, Universidad de Lima]. <http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/3464>
- Bernal, J. (2009). Calidad de la enseñanza en la educación superior y desarrollo científico. *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/calidad-de-la-ensenanza-en-la-educacion-superior-y-desarrollo-cientifico/>
- Briones, N., & Ramírez, K. (2015). *Estudio de factibilidad para la implementación de herramientas de calidad en la empresa Trans AM para mejorar la eficiencia de sus servicios enfocado en el talento humano*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4787/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-225.pdf>

Bunge, M. (1992). *La ciencia, su método y su filosofía*. https://users.dcc.uchile.cl/~cguatierr/cursos/INV/bunge_ciencia.pdf

Cáceres, A. (2016). *Incidencia del uso de instrumentos tecnológicos en el mejoramiento de la calidad educativa en la Unidad de Postgrado de la Facultad de Educación de la UNMSM* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4997>

Canedo, S. (2009). *Contribución al estudio del aprendizaje de las ciencias experimentales en la educación infantil: cambio conceptual y construcción de modelos científicos precursores*. [Tesis de doctorado, Universitat de Barcelona]. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/1321/02.SPCI_CAPITULO_II.pdf

Cárdenas, L., Parra, L., Pérez, A., & Rincón, S. (2017). *Las estrategias metacognitivas como herramientas transformadoras de las prácticas de aula para fortalecer la comprensión lectora de los estudiantes de básica primaria de la I.E.D Gonzalo Jiménez de Quesada del municipio de Suesca Cundinamarca*. [Tesis de maestría, Universidad de la Sabana]. <https://docplayer.es/84815258-Luz-sthella-cardenas-cardenas-luisa-fernanda-parra-triana-algenis-perez-reyes-sandra-esperanza-rincon-vicentes-universidad-de-la-sabana.html>

Carriel, F. (2017). *La formación académica del docente y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes de las carreras profesionales de comunicación social y hotelería y turismo de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6606>

Cauich, G. (2013). *Teoría de la calidad*. https://prezi.com/fr7_x0-ck79h/teoria-de-la-calidad/

Centurión, D. (2008). *La calidad de la educación superior*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4814475.pdf>

- Clavijo, D. (2018). Competencias del docente universitario en el siglo XXI. *Espacios*, 39 (20), 22. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n20/a18v39n20p22.pdf>
- Congreso Iberoamericano de Ciencia y Tecnología. (2006). *Políticas públicas en ciencia y tecnología en los albores de la sociedad del conocimiento*. <https://xdoc.mx/documents/politicas-publicas-en-ciencia-y-tecnologia-en-los-albores-de-la-5df14e346c889>
- Correa, R. (2019). El currículo. *Didáctica de la Química*. <https://didacticadelaquimicaes.blogspot.com/2019/07/el-curriculo.html>
- Cossio, H. (2015). *La sociedad de la información y del conocimiento*. <https://slideplayer.es/slide/2305695/>
- De la Orden, A., Asensio, I., Carballo, R., Fernández, M. J., Fuentes, A., García, J. M., Guardia, S., & Navarro, M. (2015). Desarrollo y Validación de un Modelo de Calidad Universitaria como Base para su Evaluación. *RELIEVE - Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 3(1). <https://revistaseug.ugr.es/index.php/RELIEVE/article/view/17231>
- De Pablos, J. (2010). Universidad y sociedad del conocimiento. Las competencias informacionales y digitales. *RUSC – Universities & Knowledge Society Journal*, 7 (2). <http://dx.doi.org/10.7238/rusc.v7i2.977>
- Dirección Nacional de Escuelas. (2009). “El liderazgo educacional” competencia interactiva para el docente de la actualidad. *Boletín académico DINA E*, 21. <https://vdocuments.net/el-liderazgo-educacional-competencia-academico-dinae-reflexionar-sobre.html?page=1>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Enríquez, A. (2019). *Análisis comparativo del uso de las TIC en comprensión lectora en documentos curriculares de tres países Chile, Colombia y México*. [Tesis de maestría, Universidad Andrés Bello]. <https://core.ac.uk/download/pdf/288905309.pdf>
- Escobar, M., & Mosquera, A. (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Cuadernos de Administración*, 29 (50), 207-216. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797010.pdf>

- Gárate, M., & Cordero, G. (2018). Apuntes para caracterizar la formación continua en línea de docentes. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 18 (36), 209–221. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-51622019000100209&script=sci_abstract
- Gamboa, A. (2015). *Calidad de la Educación Superior: Imaginarios institucionales y de actores educativos de una universidad pública en Norte de Santander – Colombia*. [Tesis de doctorado, Universidad de Cartagena]. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/4333>
- Gehisy. (2010). Gurús de la calidad: Armand V. Feigenbaum. *Calidad y ADR* <https://aprendiendocalidadyadr.com/gurus-de-la-calidad-armand-v-feigenbaum/>
- Guerra, C. (2010). *La manifestación de la voluntad y acuerdo de los cónyuges como causal de divorcio*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/20265/T-2944.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzmán, T. (2008). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Universidad Autónoma de Querétaro: Propuesta Estratégica para su integración*. [Tesis de doctorado, Universitat Rovira i Virgili]. <http://hdl.handle.net/20.500.11797/TDX715>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). Ciudad de México, México: McGraw Hill.
- ISOTools Excellence. (2021). ¿Qué es la seguridad de la información y cuantos tipos hay? *Seguridad de la Información. Blog especializado en Seguridad de la Información y Ciberseguridad*. <https://www.pmg-ssi.com/2021/03/que-es-la-seguridad-de-la-informacion-y-cuantos-tipos-hay/#:~:text=La%20seguridad%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20es%20el%20conjunto%20de%20medidas,que%20ha%20establecido%20la%20organizaci%C3%B3n.>
- Maldonado, J. (2005). *Fundamentos de la calidad total*. https://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1117/evolucion_historica.html

- Márquez, M. (2006). *Políticas públicas en Ciencia y Tecnología en los albores de la Sociedad del Conocimiento*.
<https://www.oei.es/historico/memoriasctsi/mesa1/m01p17.pdf>
- Marrero, A. (2007). La Sociedad del Conocimiento: una revisión teórica de un modelo de desarrollo posible para américa latina. *Arxius de ciencies sociales*, 17 (07), 63-73. <http://hdl.handle.net/10550/19447>
- Méndez, K. (2015). *Percepción hacia la gestión de calidad y satisfacción laboral en funcionarios públicos Región La Libertad*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego].
<https://1library.co/document/y9dj2xwq-percepcion-gestion-calidad-satisfaccion-laboral-funcionarios-publicos-libertad.html>
- Montilla, I. (2003). *La calidad de la enseñanza Universitaria (Caso: Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de los Andes - Núcleo Trujillo)*. [Tesis de doctorado, Universitat Rovira i Virgili]. <https://www.tdx.cat/handle/10803/8908>
- Monroy, G. (2020). *Herramientas tecnológicas aplicadas a la educación a distancia*.
<https://www.gicesperu.org/articulo.php?id=q+sNp2eAe7ON4EYpqsMuAQ==>
- Moreno, M., & Chávez, A. (2017). *La sociedad del conocimiento y los cuatro pilares de la educación en las instituciones de educación superior de México*. <https://www.eumed.net/rev/tecsistecat/n22/sociedad-conocimiento.html>
- Moreira, M. (2003). *¿Qué es la sociedad?*
<https://biblioteca.org.ar/libros/89004.pdf>
- Olivas, D. (2021). *Mejora continua. Conceptos de calidad*.
<https://www.coursehero.com/file/119362458/Mejora-continuaspptx/>
- Organización de Naciones Unidas. (2005). *La Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información y la brecha de la banda ancha: obstáculos y soluciones*. <https://acortar.link/bbKKA8>
- Organización Internacional de Normalización - ISO 9000. (2000). *Sistemas de Gestión de Calidad*.
<http://www1.frm.utn.edu.ar/tecnologiae/apuntes/ISO9000.pdf>

- Organización de Estados Americanos. (2016). *La Sociedad del Conocimiento. La Declaración de Santo Domingo*. http://www.oas.org/es/temas/sociedad_conocimiento.asp
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2005). *Hacia las Sociedades del Conocimiento: Informe mundial de la UNESCO*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000141908>.
- Palacios, W. (2013). *La calidad de la educación superior en perspectiva comparada: Propuesta de un modelo de autoevaluación dentro del sistema de garantía interna de calidad de las universidades*. [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Madrid]. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/14258/66708_palacios_garcia_daniel_wilson.pdf?sequence=1
- Pereira, M. (2014). *Educación superior universitaria: Calidad percibida y satisfacción de los egresados*. [Tesis de doctorado, Universidade da Coruña]. https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/4333/TESES%20_Audin%20Gamboa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Real Academia Española. (2006). *Diccionario esencial de la lengua española*. <https://www.rae.es/desen/conocimiento>
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario esencial de la lengua española*. <https://www.rae.es/drae2001/sociedad>
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española*. <https://www.rae.es/drae2001/calidad>
- Requena, M., & Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Andrés Bello]. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Reynaga, S. (2011). Los posgrados, una mirada valorativa. *Revista de la Educación Superior*, 31 (124). <http://publicaciones.anuies.mx/revista/124/3/3/es/los-posgrados-una-mirada-valorativa>
- Robladillo, E. (2016). *Involucramiento de la Sociedad Civil en el Programa de Saneamiento Básico Rural en el Distrito de Daniel Hernández, Provincia*

de Tayacaja, Huancavelica, 2015. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://docplayer.es/55716885-Universidad-nacional-del-centro-del-peru-facultad-de-sociologia-tesis.html>

Rodríguez, A. (2020). Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características. *Lifeder*. https://www.lifeder.com/teorias-calidad/#Principales_teorias_de_la_calidad

Rojas, D. (2003). Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total. *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>

Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. [Tesis de doctorado, Universidad Católica San Antonio]. <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Segarra, M., & Bou, J. C. (2004). Concepto, tipo y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. *Revista de Economía y Empresa*, 22 (52-53), 175-196. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2274043.pdf>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2012). *Educación Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad*. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0198694D6FE2A18D05257AF5005E5B08/\\$FILE/107070418-Educacion-superior-en-el-Peru-Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0198694D6FE2A18D05257AF5005E5B08/$FILE/107070418-Educacion-superior-en-el-Peru-Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad.pdf)

Superintendencia Nacional de Educación Universitaria. (2020). *Guía sobre el sistema de educación universitario: República del Perú*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3628065/Gu%C3%ADa%20sobre%20el%20Sistema%20de%20Educaci%C3%B3n%20Universitaria%20-%20Rep%C3%BAblica%20del%20Per%C3%BA.pdf>

Takayanagui, A. D. (2014). La Universidad en la Sociedad Del Conocimiento: Hacia un Modelo de Producción y Transferencia de Conocimientos y Aprendizajes. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, 19 (3), 549-559. <https://www.scielo.br/ij/aval/a/GKKLCjtd39QSk4k5fH9xJ6F/?format=pdf&lang=es>

- Terrones, E. (2015). Las universidades y la Teoría de la Calidad educativa. *Artículos periodísticos y de investigación*
<http://eudoroterrones.blogspot.com/search?q=calidad+educativa>
- Tobón, S., Guzmán, C., & Cardona, S. (2015). Sociedad del Conocimiento: Estudio documental desde una perspectiva humanista y compleja. *Paradigma*, 36 (2), 7-36. <http://ve.scielo.org/pdf/pdg/v36n2/art02.pdf>
- Toranzos, L. (1996) Evaluación de la Calidad de la Educación. *Revista Iberoamericana de Educación*, 10 (1996), 215-230.
<https://doi.org/10.35362/rie1001167>
- Torres, C. (2005). *El Proyecto de Investigación Científica*. (3ra. Ed.) Ediciones del autor. Impresión: Libros y Publicaciones.
- Torres, S. A., Barona, C., & García, O. (2010). Infraestructura tecnológica y apropiación de las TIC en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. *Perfiles educativos*, 32 (127).
<https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2010.127.18881>
- Ugarte, M. (2013). La Universidad Pública en la Sociedad del Conocimiento. *Quipukamayoc*, 21 (39), 75-85.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v21i39.6274>
- Universidad Autónoma de Madrid. (s/f). *Master y posgrados*.
https://www.mastermania.com/universidad-autonoma-de-madrid-uam-1885_xtem2074_q04.html
- Universidad de La Ciénega del Estado de Michoacán de Ocampo. (2014). *Manual de imagen institucional*. https://ucienegam.mx/wp-content/uploads/2018/08-Doc/Documentos/Oficiales/MANUAL_INSTITUCIONAL_UCEM.pdf
- Universidad Nacional del Callao. (2017). *Reglamento de desempeño docente*.
<https://unac.edu.pe/images/transparencia/documentos/resoluciones-consejo-universitario/2017/212-17-CU%20APRUEBA%20REGLAMENTO%20EVALUACION%20DESEMP E%20C3%91O%20DOCENTE%20%20ANEXO.pdf>

- Universidad Nacional del Callao. (2021). *Modelo educativo*.
<https://fcc.unac.edu.pe/wp-content/uploads/2022/07/R-057-21-CU-MODELO-EDUCATIVO-UNAC.pdf>
- Unknown. (2017). Padres de la Calidad. *Calidad*.
<http://calidadinformatica4001.blogspot.com/>
- Valencia, V., & Zambrano, F. (2015). *Impacto del crecimiento y desarrollo económico en la calidad educativa de la educación superior en la provincia de Chincha – 2012*. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2380/T_IDU_VIOLETA%20VALENCIA%20Y%20FERNANDO%20ZAMBRANO.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Valenti, G., & Casalet, M. (2014). *Instituciones, sociedad del conocimiento y mundo del trabajo*. <https://www.flacso.edu.mx/wp-content/uploads/2021/04/instituciones-sociedad.pdf>
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad de los servicios sanitarios*. Edic. Diaz de Santos. <https://acortar.link/4btL1F>
- Vergara, M. (2012). *Percepción de docentes y estudiantes sobre el currículo de estudios de una universidad privada de Lima*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/30471c1e-7f21-4557-ac85-720a06d872ed/content>
- Villamarín, B. (2021). *Análisis del uso de la gamificación en la enseñanza de la lectura en la Unidad Educativa “15 de diciembre”*. [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27495/1/UCE-FIL-PLL-VILLAMARIN%20BRYAN.pdf>
- White, B. (2012). La función que desempeñan las bibliotecas para garantizar el acceso a los conocimientos. *Revista de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual*, 4 (2012), 15-18.
https://www.wipo.int/export/sites/www/wipo_magazine/es/pdf/2012/wipo_pub_121_2012_04.pdf

- Wilsoft. (12 enero, 2018). *Significado de calidad, su complejidad y alcance. Parte 1.* <http://www.wilsoft-la.com/significado-de-calidad-su-complejidad-y-alcance-parte-1/>
- Yepes, V. (2014). ¿Calidad en 14 pasos? Phil Crosby. *Poliblogs Universitat Politècnica de Valencia.* <https://victoryepes.blogs.upv.es/2014/06/21/calidad-en-14-pasos-phil-crosby/>
- Yzaguirre, L. E. (2005). Calidad educativa e ISO 9001-2000 en México. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 3 (1), 421-431. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55130141.pdf>
- Zárate J. (2016). *Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7949>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

A. MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: LA CALIDAD DE LOS POSGRADOS EN MAESTRÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO EN EL CONTEXTO DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO”						
(Caso: Maestría en Investigación y Docencia Universitaria, semestres 2018-A y 2018-B)						
AUTORES: BUITRÓN – PACAYA						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en la que se desarrolla la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel académico de los docentes de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el currículo de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la infraestructura en las que se desarrolla la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los materiales y equipos en las que se desarrolla la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación existente entre la calidad de servicio de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Universidad Nacional del Callao y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer si existe relación entre nivel académico de los docentes de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento.</p> <p>Establecer si existe relación entre el currículo de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento.</p> <p>Establecer si existe relación entre la infraestructura en las que se desarrollan los estudios de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento.</p> <p>Establecer si existe relación entre los materiales y equipos, con las que se desarrollan los estudios de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La relación entre la calidad de servicio en la que se desarrollan los estudios de la maestría en investigación y docencia universitaria de la UNAC y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento es positiva y moderada.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: La relación entre el nivel académico de los docentes en la que se desarrollan los estudios de la maestría en investigación y docencia universitaria de la UNAC y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento es positiva y moderada.</p> <p>H2: La relación entre el currículo de la Maestría en investigación y docencia universitaria de la UNAC y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento es positiva y moderada.</p> <p>H3: La relación entre la infraestructura en la que se desarrollan los estudios de la maestría en investigación y docencia universitaria de la UNAC y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento es positiva y moderada.</p> <p>H4: La relación entre los materiales y equipos con las que se desarrollan los estudios de la maestría en investigación y docencia universitaria de la UNAC y las exigencias de la Sociedad del Conocimiento es positiva y moderada.</p>	Variable dependiente: Sociedad del Conocimiento			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Gestión de recursos	- Gestión interna - Gestión externa	1,2,3,4,5	TD = Totalmente en desacuerdo ED = En Desacuerdo NN = Ni en acuerdo Ni en desacuerdo DA = De acuerdo MA = Muy de acuerdo
			Tecnología de la información	- Soporte Técnico - Seguridad y continuidad de la	6,7,8,9,10	
			Tecnología de la comunicación	- Comunicación efectiva Universidad - Estudiantes - Comunicación efectiva Estudiantes - Universidad	11,12,13, 14, 15	
Formación continua	- Formación continua interna - Formación continua externa	16,17,18,19,20				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	Variable independiente: Calidad de servicio			
Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptivo correlacional Diseño de investigación: No experimental	Población: Estudiantes de la maestría en Investigación y Docencia Universitaria matriculados en el año lectivo 2018 A y B. Muestra: la totalidad de la Población Tipo de muestreo: Se aplicará a la totalidad de la población	Variable 1: Sociedad del Conocimiento Técnicas: Técnica de recolección de información Técnica de recolección de datos Instrumento: Cuestionario con escala de Likert Autor Autores de la tesis Año: 2020 Monitoreo: Docentes investigadores Ámbito de Aplicación: Universidad Nacional del Callao. Facultad de Ciencias Económicas. Unidad del Posgrado. Maestría en Investigación y Docencia Universitaria. Forma de Administración: Personalizada	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Nivel Académico de docentes	<ul style="list-style-type: none"> - Grados académicos - Valores educacionales 	1,2,3,4,5	TD = Totalmente en desacuerdo ED = En Desacuerdo NN = Ni en acuerdo Ni en desacuerdo DA = De acuerdo MA = Muy de acuerdo
			Currículo	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización curricular - Competencia educacional 	6,7,8,9,10	
ESTADÍSTICA A UTILIZAR	Variable 2: Calidad de servicio Técnicas: Técnica de recolección de información Técnica de recolección de datos Año: 2020 Monitoreo: Docentes investigadores Ámbito de Aplicación: Universidad Nacional del Callao. Facultad de Ciencias Económicas. Unidad del Posgrado. Maestría en Investigación y Docencia Universitaria. Forma de Administración: Personalizada	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones básicas de seguridad e higiene - Imagen institucional 	11,12,13,14,15		
	Para estimar la confiabilidad del instrumento utilizado se aplica el Alfa Cronbach. Para estimar el coeficiente de correlación rho de Spearman		Materiales y equipos	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos tecnológicos adecuados y seguros - Biblioteca y acceso a internet 	16,17,18,19,20	

TABLA DE ESPECIFICACIONES / MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
Sociedad del Conocimiento	Una sociedad del conocimiento se refiere al tipo de sociedad que se necesita para competir y tener éxito frente a los cambios económicos y políticos del mundo moderno. Asimismo, se refiere a la sociedad que está bien educada, y que se basa en el conocimiento de sus ciudadanos para impulsar la innovación, el espíritu empresarial y el dinamismo de su economía (OEA, 2016).	Gestión de Recursos	Gestión interna	1, 2, 3, 4, 5	Escala Likert	Cuantitativa Ordinal	TD = Totalmente en desacuerdo ED = En Desacuerdo NN = Ni en acuerdo Ni en desacuerdo DA = De acuerdo MA = Muy de acuerdo
			Gestión externa				
		Tecnología de la Información	Soporte técnico	6,7,8,9,10			
			Seguridad y continuidad de la información				
		Tecnología de la Comunicación	Comunicación efectiva Universidad - Estudiantes	11,12,13, 14, 15			
			Comunicación efectiva Estudiantes - Universidad				
		Formación Continua	Formación continua interna	16,17,18,19,20			
			Formación continua externa				

TABLA DE ESPECIFICACIONES / MATRIZ DE OPE RACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
Calidad	“La calidad es el total de las características de una entidad que atañe a su capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas” (ISO 9000, 2000).	Nivel académico de docentes	Grados académicos	1, 2, 3, 4, 5	Escala Likert	Cuantitativa Ordinal	TD = Totalmente en desacuerdo ED = En Desacuerdo NN = Ni en acuerdo Ni en desacuerdo DA = De acuerdo TA = Totalmente de acuerdo
			Valores educacionales				
		Currículo	Actualización curricular	6,7,8,9,10			
			Competencia educacional				
		Infraestructura	Condiciones básicas de seguridad e higiene	11,12,13, 14, 15			
			Imagen institucional				
		Materiales y equipos	Instrumentos tecnológicos adecuados y seguros	16,17,18,19,20			
			Biblioteca y acceso a internet				

ANEXO 2. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

ANEXO 2.1. Instrumento para medir sociedad del conocimiento – Variable 1

N°	Dirección del ítem	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias / Observaciones
			SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
DIMENSIÓN 1: Gestión de recursos									
INDICADOR 01: Gestión Interna									
1	Directo	Considero que las actividades, solicitudes, trámites, proyectos de trabajo se llevan a cabo con prontitud, eficiencia y eficacia, a través de las instancias que permiten la formalización de las gestiones solicitadas							
2	Directo	La Escuela de Posgrado de la FCE implanta acciones correctivas para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de sus procesos							
INDICADOR 02: Gestión Externa									
3	Directo	Estoy satisfecho respecto a las gestiones que realiza la Escuela de Posgrado de la FCE para garantizar la calidad del servicio de enseñanza							
4	Directo	La escuela de Posgrado de la FCE comprueba los estándares de calidad de sus egresados							
5	Directo	Considero que los conocimientos adquiridos en la maestría me permiten diseñar e implementar estrategias de investigación acorde a las exigencias de la sociedad del conocimiento							
DIMENSIÓN 2: Tecnología de la información									
INDICADOR 01: Soporte Técnico									
6	Directo	En la Escuela de Posgrado de la FCE se previene y/o soluciona los problemas técnicos de hardware y software de las computadoras de manera inmediata por personal capacitado							
7	Directo	En la Escuela de Posgrado de la FCE es posible la realización del soporte técnico a los ordenadores que presentan problemas mediante el acceso remoto y el control remoto							
INDICADOR 02: Seguridad y continuidad de la información									

8	Directo	La universidad integra distintos mecanismos de comunicación y la gestión de la información es adecuada, aunque todavía se puede mejorar algunos aspectos e integrar nuevas herramientas							
9	Directo	La Escuela de Posgrado de la FCE se inserta en una política de utilización de las nuevas tecnologías como un medio para favorecer una formación accesible, democrática y de calidad.							
10	Directo	Considero que la información recibida por parte de la universidad se encuentra resguardada con copia de seguridad para su adecuada administración							
DIMENSIÓN 3: Tecnología de la comunicación									
INDICADOR 01: Comunicación efectiva Universidad – Estudiantes									
11	Directo	La universidad aprovecha todas las ventajas que ofrece la comunicación para que se dé una comunicación efectiva con el estudiante							
12	Directo	En la universidad se fomenta y se promueve la comunicación interna							
INDICADOR 02: Comunicación efectiva Estudiantes – Universidad									
13	Directo	Considero que se encuentran espacios para que los estudiantes hagan la retroalimentación de los conocimientos recibidos							
14	Directo	Se conoce el mecanismo por el cual el egresado pueda entablar una buena comunicación con la universidad para fines académicos y/o profesionales							
15	Directo	Existe un centro de investigación que esté al servicio de los egresados en caso estos lo requieran							
DIMENSIÓN 4: Formación continua									
INDICADOR 01: Formación continua interna									
16	Directo	La Escuela de Posgrado de la FCE capacita continuamente a los docentes							
17	Directo	La Escuela de Posgrado de la FCE promueve la producción científica entre los docentes y estudiantes							
18	Directo	Se realizan eventos académicos (Congresos, talleres, etc) de manera periódica para reforzar los conocimientos entre los docentes y estudiantes							

INDICADOR 02: Formación continua externa									
19	Directo	Los docentes de la maestría en Investigación y Docencia se capacitan periódicamente en instituciones nacionales y extranjeras							
20	Directo	Los docentes de la maestría en Investigación y Docencia participan continuamente como expositores en eventos académicos en instituciones nacionales y extranjeras							

ANEXO 2.2. Instrumento para medir Calidad de servicio – Variable 2

N°	Dirección del ítem	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias / Observaciones
			SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
DIMENSIÓN 1: Nivel Académico de Docentes									
INDICADOR 01: Grados académicos									
1	Directo	Los docentes cumplen con los requisitos académicos para desarrollar actividades de enseñanza en posgrado							
2	Directo	La formación académica y experiencia de los docentes responde a las exigencias de una educación de calidad en posgrados							
3	Directo	En la Escuela de Posgrado de la FCE se promueve la colaboración entre grupos de profesores de la misma o diferente escuela para la configuración de comunidades de aprendizaje de docentes.							
INDICADOR 02: Valores educacionales									
4	Directo	Considero que los docentes se muestran accesibles para resolver dudas y cuestiones relacionadas con su labor.							
5	Directo	Considero que los docentes asisten puntualmente a sus sesiones de clase y cumplen con las actividades programadas							
DIMENSIÓN 2: Currículo									
INDICADOR 01: Actualización curricular									
6	Directo	Los contenidos de las asignaturas de la maestría enfatizan el desarrollo de capacidades para realizar trabajos de investigación.							
7	Directo	Considero que es necesario actualizar el plan de estudios acorde a las nuevas propuestas de aprendizaje							
8	Directo	Considero que existen contenidos que no son útiles ni relevantes en la formación							
INDICADOR 02: Competencia educacional									
9	Directo	Los contenidos del plan de estudios nos permitió complementar y profundizar en los conocimientos y habilidades vinculados al ejercicio profesional							

10	Directo	Las competencias profesionales adquiridas durante los estudios de maestría facilitan la inserción laboral.							
DIMENSIÓN 3: Infraestructura									
INDICADOR 01: Condiciones básicas de seguridad e higiene									
11	Directo	En la universidad existe acceso a un servicio de prevención de riesgos laborales y/o estudiantiles o de salud.							
12	Directo	En la Escuela de Posgrado de la FCE existe delegado, comisión o comité de salud y seguridad o higiene.							
13	Directo	Se propician reuniones en la que los estudiantes, docentes y personal administrativo pueden manifestar sus puntos de vista sobre lo que está ocurriendo en relación a la salud y seguridad en la universidad.							
INDICADOR 02: Imagen institucional									
14	Directo	La maestría en Investigación y Docencia Universitaria, desarrolla conocimientos para tener un impacto laboral a través de publicaciones en revistas indexadas.							
15	Directo	Los productos y/o servicios que ofrece la Escuela de Posgrado de la FCE son motivo de orgullo de docentes, alumnos y administrativos.							
DIMENSIÓN 4: Materiales y equipos									
INDICADOR 01: Instrumentos tecnológicos adecuados y seguros									
16	Directo	En la universidad, el uso de equipos de cómputo para la proyección, el procesamiento y el almacenamiento de datos es adecuado y ayuda al estudiante en su formación como maestro en investigación y docencia universitaria.							
17	Directo	Considero que en la universidad se dispone de tecnología para facilitar el trabajo de enseñanza.							
18	Directo	Considero que la Escuela de Posgrado de la FCE cuenta con un centro de cómputo para facilitar el acceso a la información de manera segura.							
INDICADOR 02: Biblioteca y acceso a Internet									

19	Directo	Se dispone de recursos necesarios: aulas, laboratorio, acceso a Internet para apoyar en la enseñanza y en la evaluación del aprendizaje.							
20	Directo	Se cuenta con biblioteca virtual para facilitar el acceso a la información con fines de investigación para estudiantes, egresados y comunidad en general.							

ANEXO 3: VALIDEZ INTERNA DE INSTRUMENTO - ÍNDICE DE VALIDEZ COEFICIENTE DE V DE EIKEN

ANEXO 3.1. PARA INSTRUMENTO QUE MIDE SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

PERTINENCIA							
S	N	C	Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	V de Aiken
3	3	2	1	1	1	1	1.0
3	3	2	2	1	1	1	1.0
3	3	2	3	1	1	1	1.0
3	3	2	4	1	1	1	1.0
3	3	2	5	1	1	1	1.0
3	3	2	6	1	1	1	1.0
3	3	2	7	1	1	1	1.0
2	3	2	8	0	1	1	0.7
3	3	2	9	1	1	1	1.0
3	3	2	10	1	1	1	1.0
3	3	2	11	1	1	1	1.0
3	3	2	12	1	1	1	1.0
3	3	2	13	1	1	1	1.0
3	3	2	14	1	1	1	1.0
3	3	2	15	1	1	1	1.0
3	3	2	16	1	1	1	1.0
3	3	2	17	1	1	1	1.0
3	3	2	18	1	1	1	1.0
3	3	2	19	1	1	1	1.0
3	3	2	20	1	1	1	1.0
PROMEDIO							1.0

Fuente: Elaboración propia

RELEVANCIA								
S	N	C	Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	V de Aiken	
3	3	2	1	1	1	1	1.0	
3	3	2	2	1	1	1	1.0	
3	3	2	3	1	1	1	1.0	
3	3	2	4	1	1	1	1.0	
3	3	2	5	1	1	1	1.0	
3	3	2	6	1	1	1	1.0	
3	3	2	7	1	1	1	1.0	
3	3	2	8	1	1	1	1.0	
3	3	2	9	1	1	1	1.0	
3	3	2	10	1	1	1	1.0	
3	3	2	11	1	1	1	1.0	
3	3	2	12	1	1	1	1.0	
3	3	2	13	1	1	1	1.0	
3	3	2	14	1	1	1	1.0	
3	3	2	15	1	1	1	1.0	
3	3	2	16	1	1	1	1.0	
3	3	2	17	1	1	1	1.0	
3	3	2	18	1	1	1	1.0	
3	3	2	19	1	1	1	1.0	
3	3	2	20	1	1	1	1.0	
						PROMEDIO	1.0	

Fuente: Elaboración propia

CLARIDAD							
S	N	C	Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	V de Aiken
2	3	2	1	0	1	1	0.7
3	3	2	2	1	1	1	1.0
3	3	2	3	1	1	1	1.0
3	3	2	4	1	1	1	1.0
2	3	2	5	0	1	1	0.7
3	3	2	6	1	1	1	1.0
2	3	2	7	0	1	1	0.7
2	3	2	8	0	1	1	0.7
2	3	2	9	0	1	1	0.7
2	3	2	10	0	1	1	0.7
3	3	2	11	1	1	1	1.0
3	3	2	12	1	1	1	1.0
3	3	2	13	1	1	1	1.0
3	3	2	14	1	1	1	1.0
3	3	2	15	1	1	1	1.0
3	3	2	16	1	1	1	1.0
3	3	2	17	1	1	1	1.0
3	3	2	18	1	1	1	1.0
3	3	2	19	1	1	1	1.0
3	3	2	20	1	1	1	1.0
PROMEDIO							0.9

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3.2. PARA INSTRUMENTO QUE CALIDAD DE SERVICIO

S	N	C	PERTINENCIA			V de Aiken	
			Ítems	Juez 1	Juez 2		Juez 3
3	3	2	1	1	1	1	1.0
3	3	2	2	1	1	1	1.0
3	3	2	3	1	1	1	1.0
3	3	2	4	1	1	1	1.0
3	3	2	5	1	1	1	1.0
3	3	2	6	1	1	1	1.0
3	3	2	7	1	1	1	1.0
3	3	2	8	1	1	1	1.0
3	3	2	9	1	1	1	1.0
3	3	2	10	1	1	1	1.0
3	3	2	11	1	1	1	1.0
3	3	2	12	1	1	1	1.0
3	3	2	13	1	1	1	1.0
2	3	2	14	0	1	1	0.7
3	3	2	15	1	1	1	1.0
3	3	2	16	1	1	1	1.0
3	3	2	17	1	1	1	1.0
3	3	2	18	1	1	1	1.0
3	3	2	19	1	1	1	1.0
3	3	2	20	1	1	1	1.0
						PROMEDIO	1.0

Fuente: Elaboración propia

S	N	C	Ítems	RELEVANCIA			V de Aiken
				Juez 1	Juez 2	Juez 3	
3	3	2	1	1	1	1	1.0
3	3	2	2	1	1	1	1.0
3	3	2	3	1	1	1	1.0
3	3	2	4	1	1	1	1.0
3	3	2	5	1	1	1	1.0
3	3	2	6	1	1	1	1.0
3	3	2	7	1	1	1	1.0
3	3	2	8	1	1	1	1.0
3	3	2	9	1	1	1	1.0
3	3	2	10	1	1	1	1.0
3	3	2	11	1	1	1	1.0
3	3	2	12	1	1	1	1.0
3	3	2	13	1	1	1	1.0
3	3	2	14	1	1	1	1.0
3	3	2	15	1	1	1	1.0
2	3	2	16	0	1	1	0.7
2	3	2	17	0	1	1	0.7
2	3	2	18	0	1	1	0.7
2	3	2	19	0	1	1	0.7
2	3	2	20	0	1	1	0.7
PROMEDIO							0.9

Fuente: Elaboración propia

CLARIDAD								
S	N	C	Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	V de Aiken	
3	3	2	1	1	1	1	1.0	
2	3	2	2	0	1	1	0.7	
3	3	2	3	1	1	1	1.0	
3	3	2	4	1	1	1	1.0	
3	3	2	5	1	1	1	1.0	
3	3	2	6	1	1	1	1.0	
3	3	2	7	1	1	1	1.0	
3	3	2	8	1	1	1	1.0	
3	3	2	9	1	1	1	1.0	
3	3	2	10	1	1	1	1.0	
3	3	2	11	1	1	1	1.0	
3	3	2	12	1	1	1	1.0	
3	3	2	13	1	1	1	1.0	
3	3	2	14	1	1	1	1.0	
2	3	2	15	0	1	1	0.7	
2	3	2	16	0	1	1	0.7	
2	3	2	17	0	1	1	0.7	
2	3	2	18	0	1	1	0.7	
2	3	2	19	0	1	1	0.7	
2	3	2	20	0	1	1	0.7	
							PROMEDIO	0.9

Fuente: Elaboración propia

En las tablas cada 1 significa SÍ y cada 0 significa NO. Los promedios obtenidos en cada criterio de evaluación, en ambos instrumentos: sociedad del conocimiento es 1 y para calidad de servicio 0.9, alcanzan el puntaje necesario para ser considerados válidos y, por tanto, son adecuadas para conseguir los objetivos de la investigación.

ANEXO 4: KAPPA DE FLEISS'S PARA VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO POR 3 EXPERTOS

ANEXO 4.1. PARA INSTRUMENTO QUE MIDE SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

	Elemento	Nombre	Total Calificación	La dimensión aporta para la comprensión del objetivo	El indicador aporta para valorar la dimensión	La pregunta permite lograr la finalidad	La escala de respuesta permite lograr la finalidad
Experto 1	Pregunta01	Carlos Espinoza	16	4	4	4	4
	Pregunta02	Carlos Espinoza	14	3	3	4	4
	Pregunta03	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta04	Carlos Espinoza	18	5	5	4	4
	Pregunta05	Carlos Espinoza	16	4	4	4	4
	Pregunta06	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta07	Carlos Espinoza	16	4	4	4	4
	Pregunta08	Carlos Espinoza	14	4	4	3	3
	Pregunta09	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta10	Carlos Espinoza	16	4	4	4	4
	Pregunta11	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta12	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta13	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta14	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta15	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta16	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta17	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta18	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5

	Pregunta19	Carlos Espinoza	16	5	3	3	5
	Pregunta20	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta01	José González	16	4	4	4	4
	Pregunta02	José González	14	3	3	4	4
	Pregunta03	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta04	José González	18	5	5	4	4
	Pregunta05	José González	16	4	4	4	4
	Pregunta06	José González	18	4	5	4	5
	Pregunta07	José González	18	5	3	5	5
	Pregunta08	José González	14	4	4	3	3
	Pregunta09	José González	20	5	5	5	5
Experto 2	Pregunta10	José González	16	4	4	4	4
	Pregunta11	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta12	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta13	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta14	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta15	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta16	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta17	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta18	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta19	José González	19	4	5	5	5
	Pregunta20	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta01	Teresa Narvaez	16	4	4	4	4
	Pregunta02	Teresa Narvaez	14	3	3	4	4
Experto 3	Pregunta03	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
	Pregunta04	Teresa Narvaez	18	5	5	4	4
	Pregunta05	Teresa Narvaez	16	4	4	4	4
	Pregunta06	Teresa Narvaez	17	4	5	4	4

Pregunta07	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta08	Teresa Narvaez	14	4	4	3	3
Pregunta09	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta10	Teresa Narvaez	16	4	4	4	4
Pregunta11	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta12	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta13	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta14	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta15	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta16	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta17	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta18	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta19	Teresa Narvaez	19	5	5	4	5
Pregunta20	Teresa Narvaez	15	4	3	5	3

Fuente: Elaboración propia

TABLA DE CORRELACIÓN

Cuenta de Nombre Etiquetas de fila	Etiquetas de columna							
	14	15	16	17	18	19	20	Total general
Pregunta01			3					3
Pregunta02	3							3
Pregunta03							3	3
Pregunta04					3			3
Pregunta05			3					3
Pregunta06				1	1		1	3
Pregunta07			1		1		1	3
Pregunta08	3							3
Pregunta09							3	3
Pregunta10			3					3
Pregunta11							3	3
Pregunta12							3	3
Pregunta13							3	3
Pregunta14							3	3
Pregunta15							3	3
Pregunta16							3	3
Pregunta17							3	3
Pregunta18							3	3
Pregunta19			1			2		3
Pregunta20		1					2	3
Total general	6	1	11	1	5	2	34	60

Fuente: Elaboración propia

FL43:T63leiss's Kappa

alpha	0.05
tails	2

	Total	0	0	3	0	0	0	0
kappa	0,71	1	-0,01785714	0,70918367	-0,01785714	0,56153846	0,48181818	0,78132992
s.e.	0,08	0,13245324	0,13245324	0,13245324	0,13245324	0,13245324	0,13245324	0,13245324
z-stat	9,37	7,54983444	-0,13481847	5,35421932	-0,13481847	4,23952241	3,6376475	5,89891156
p-value	0,00	4,3521E-14	0,8927554	8,5927E-08	0,8927554	2,24E-05	0,00027514	3,6591E-09
lower	0,56	0,74039643	-0,27746071	0,4495801	-0,27746071	0,30193489	0,22221461	0,52172635
upper	0,86	1,25960357	0,24174643	0,96878725	0,24174643	0,82114203	0,74142175	1,04093349

	Rango de calificaciones	Con total calificaciones
MODA	5	20

INTERPRETACIÓN: Según interpretación de Landis y Koch (1977) propone el siguiente cuadro de valoración:

Índice de Kappa	Interpretación	Análisis
<0	Acuerdo pobre	Los resultados de la MODA nos indican que los ítems aportan lo suficiente para cumplir con el objetivo. Teniendo en cuenta la escala de interpretación, tenemos un resultado de 0,71 lo que significa que existe un acuerdo sustancial. Como es un acuerdo sustancial y la moda nos indica que no existe algún ítem que no aporte o que aporte poco o deficiente, entonces aceptamos que el constructo es validado por los expertos.
0,01 – 0,20	Acuerdo leve	
0,21 – 0,40	Acuerdo justo	
0,41 – 0,60	Acuerdo moderado	
0,61 – 0,80	Acuerdo sustancial	
0,81 – 1,00	Acuerdo casi perfecto	

ANEXO 4.2. PARA INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

	Elemento	Nombre	Total Calificación	La dimensión aporta para la comprensión del objetivo	El indicador aporta para valorar la dimensión	La pregunta permite lograr la finalidad	La escala de respuesta permite lograr la finalidad
Experto 1	Pregunta01	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta02	Carlos Espinoza	16	4	4	4	4
	Pregunta03	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta04	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta05	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta06	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta07	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta08	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta09	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta10	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta11	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta12	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta13	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta14	Carlos Espinoza	20	5	5	5	5
	Pregunta15	Carlos Espinoza	16	4	4	4	4
	Pregunta16	Carlos Espinoza	16	4	4	4	4
	Pregunta17	Carlos Espinoza	16	4	4	4	4
	Pregunta18	Carlos Espinoza	16	4	4	4	4
	Pregunta19	Carlos Espinoza	16	4	4	4	4
	Pregunta20	Carlos Espinoza	16	4	4	4	4
Experto 2	Pregunta01	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta02	José González	16	4	4	4	4
	Pregunta03	José González	20	5	5	5	5

	Pregunta04	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta05	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta06	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta07	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta08	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta09	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta10	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta11	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta12	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta13	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta14	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta15	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta16	José González	16	4	4	4	4
	Pregunta17	José González	16	4	4	4	4
	Pregunta18	José González	20	5	5	5	5
	Pregunta19	José González	16	4	4	4	4
	Pregunta20	José González	16	4	4	4	4
	Pregunta01	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
	Pregunta02	Teresa Narvaez	16	4	4	4	4
	Pregunta03	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
	Pregunta04	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
	Pregunta05	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Experto 3	Pregunta06	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
	Pregunta07	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
	Pregunta08	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
	Pregunta09	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
	Pregunta10	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
	Pregunta11	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5

Pregunta12	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta13	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta14	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta15	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta16	Teresa Narvaez	16	4	4	4	4
Pregunta17	Teresa Narvaez	16	4	4	4	4
Pregunta18	Teresa Narvaez	20	5	5	5	5
Pregunta19	Teresa Narvaez	16	4	4	4	4
Pregunta20	Teresa Narvaez	16	4	4	4	4

Fuente: Elaboración propia

TABLA DE CORRELACIÓN

Cuenta de Nombre	Etiquetas de columna	20	Total general
Etiquetas de fila	16		
Pregunta01		3	3
Pregunta02	3		3
Pregunta03		3	3
Pregunta04		3	3
Pregunta05		3	3
Pregunta06		3	3
Pregunta07		3	3
Pregunta08		3	3
Pregunta09		3	3
Pregunta10		3	3
Pregunta11		3	3
Pregunta12		3	3
Pregunta13		3	3
Pregunta14		3	3
Pregunta15	1	2	3
Pregunta16	3		3
Pregunta17	3		3
Pregunta18	1	2	3
Pregunta19	3		3
Pregunta20	3		3
Total general	17	43	60

Fuente: Elaboración propia

Fleiss's Kappa

alpha	0.05
tails	2

	Total	0	3
kappa	0,83235294	0,83235294	0,83235294
s.e.	0,13245324	0,13245324	0,13245324
z-stat	6,2841269	6,2841269	6,2841269
p-value	3,297E-10	3,297E-10	3,297E-10
lower	0,57274937	0,57274937	0,57274937
upper	1,09195651	1,09195651	1,09195651

	Rango de calificaciones	Total de calificaciones
MODA	5	20

INTERPRETACIÓN: Según interpretación de Landis y Koch (1977) propone el siguiente cuadro de valoración:

Índice de Kappa	Interpretación	Análisis
<0	Acuerdo pobre	Los resultados de la MODA nos indican que los ítems aportan lo suficiente para cumplir con el objetivo. Teniendo en cuenta la escala de interpretación, tenemos un resultado de 0.83 lo que significa que existe un acuerdo casi perfecto. Como es un acuerdo casi perfecto y la moda nos indica que no existe algún ítem que no aporte o que aporte poco o deficiente, entonces aceptamos que el constructo es validado por los expertos.
0,01 – 0,20	Acuerdo leve	
0,21 – 0,40	Acuerdo justo	
0,41 – 0,60	Acuerdo moderado	
0,61 – 0,80	Acuerdo sustancial	
0,81 – 1,00	Acuerdo casi perfecto	

ANEXO 5: BASE DE DATOS

ANEXO 5.1: VARIABLE SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

DATOS			CUESTIONARIO SOBRE SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO																			DIENSIONES					
No.	Sexo	Condición actual	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Gestión de Recursos	Tecnología de la Información	Tecnología de la comunicación	Formación continua	Total
1	F	Egresado	3	2	3	4	4	2	3	4	2	3	4	4	3	2	1	3	4	2	3	4	16	14	14	16	60
2	M	Egresado	2	2	4	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	4	4	4	2	2	2	11	11	10	14	46
3	M	Egresado	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	13	14	15	56
4	F	Egresado	2	3	3	4	4	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	16	10	12	12	50
5	F	Egresado	1	2	2	2	4	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	11	12	11	14	48
6	F	Egresado	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	13	13	12	13	51
7	M	Egresado	3	3	2	4	4	2	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	3	2	3	3	16	12	14	14	56
8	F	Egresado	2	3	3	3	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	16	14	16	15	61
9	M	Egresado	4	2	3	3	4	2	1	4	3	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	4	16	12	15	16	59
10	F	Egresado	2	3	3	3	4	2	2	4	2	2	3	3	4	4	2	4	2	3	4	3	15	12	16	16	59
11	F	Egresado	4	3	4	4	4	3	2	3	3	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	19	12	17	20	68
12	M	Egresado	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	20	16	17	20	73
13	M	Egresado	2	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	17	12	13	15	57
14	M	Egresado	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	19	14	14	17	64
15	M	Egresado	4	3	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	16	11	14	12	53
16	M	Docente	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	7	6	6	5	24
17	M	Egresado	2	2	3	3	4	1	1	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	14	10	13	19	56
18	M	Egresado	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	4	4	21	15	13	17	66
19	M	Egresado	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	19	13	15	19	66
20	M	Egresado	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	17	11	16	20	64
21	M	Egresado	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	20	14	16	18	68
22	F	Egresado	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	15	13	16	18	62

23	M	Egresado	4	4	3	4	4	1	1	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	19	12	16	18	65
24	F	Egresado	4	3	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	13	12	13	14	52
25	M	Egresado	2	2	3	3	4	2	1	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	14	10	17	16	57
26	F	Egresado	4	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	17	14	16	18	65
27	M	Egresado	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	6	5	5	11	27
28	M	Egresado	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	6	10	10	37
29	M	Docente	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	8	8	10	14	40
30	M	Docente	2	2	2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	9	10	10	41
31	M	Egresado	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	18	15	13	13	59
32	M	Egresado	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	11	8	10	15	44
33	F	Docente	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	8	8	10	15	41
34	M	Docente	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	18	17	17	16	68
35	M	Docente	3	2	2	2	4	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	1	4	4	4	1	13	15	13	14	55
36	M	Docente	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	18	10	13	13	54
37	M	Egresado	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	14	12	14	18	58

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 5.2: VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

DATOS			CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD																				DIMENSIONES				
No.	Sexo	Condición actual	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Nivel académico de docentes	Currículo	Infra-estructura	Materiales y equipos	TOTAL
1	F	Egresado	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4	2	2	2	3	3	3	2	4	2	4	18	21	12	15	66
2	M	Egresado	4	1	4	4	4	2	5	4	1	1	1	2	1	1	1	2	4	2	2	1	17	13	6	11	47
3	M	Egresado	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	15	17	16	15	63
4	F	Egresado	3	2	3	4	4	2	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	16	17	12	10	55
5	F	Egresado	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	20	20	14	10	64
6	F	Egresado	4	3	1	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	1	2	2	4	17	18	15	11	61
7	M	Egresado	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	4	3	20	21	13	13	67
8	F	Egresado	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	20	21	18	18	77
9	M	Egresado	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	1	2	3	4	2	2	3	4	4	21	21	12	15	69
10	F	Egresado	2	4	3	4	4	4	1	4	5	4	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	17	18	13	17	65
11	F	Egresado	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	4	3	18	17	15	14	64
12	M	Egresado	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	20	21	13	17	71
13	M	Egresado	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	19	16	14	13	62
14	M	Egresado	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	19	21	16	14	70
15	M	Egresado	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	3	3	4	3	2	4	17	18	13	16	64
16	M	Docente	3	3	1	1	2	2	5	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	10	15	5	6	36
17	M	Egresado	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	2	2	3	3	4	2	2	3	4	4	20	22	14	15	71
18	M	Egresado	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	19	20	14	17	70
19	M	Egresado	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	20	21	17	15	73
20	M	Egresado	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	19	21	16	15	71
21	M	Egresado	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	4	2	2	3	4	4	19	21	15	15	70
22	F	Egresado	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	21	21	17	15	74
23	M	Egresado	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	19	21	17	15	72
24	F	Egresado	3	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	16	21	15	9	61
25	M	Egresado	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	3	4	3	2	4	4	4	21	21	13	17	72

26	F	Egresado	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	20	21	17	18	76
27	M	Egresado	3	3	2	2	2	3	5	5	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	12	18	12	8	50
28	M	Egresado	3	4	2	3	3	4	5	5	3	3	1	1	1	1	3	1	1	2	3	3	15	20	7	10	52
29	M	Docente	3	3	1	3	3	3	5	4	3	3	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	13	18	8	8	47
30	M	Docente	3	3	2	3	3	3	5	4	3	3	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	14	18	8	9	49
31	M	Egresado	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	17	16	12	14	59
32	M	Egresado	3	3	2	3	3	3	5	5	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	14	19	9	10	52
33	F	Docente	3	3	2	2	3	3	5	4	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	13	18	8	11	50
34	M	Docente	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	18	19	14	17	68
35	M	Docente	3	3	3	4	3	5	5	2	4	4	3	3	4	4	1	2	3	2	4	4	16	20	15	15	66
36	M	Docente	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	20	21	11	15	67
37	M	Egresado	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	18	21	12	15	66

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 6: CARTA DE PRESENTACIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

CARTA DE PRESENTACIÓN

DR:

PRESENTE

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Nos es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo egresado de la Escuela de posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNAC, requerimos validar nuestro instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de maestro en Investigación y Docencia Universitaria.


El título del trabajo de investigación es: "La Calidad de los posgrados en maestría de la Universidad Nacional del Callao en el contexto de la Sociedad del Conocimiento" (Caso: Maestría en Investigación y Docencia Universitaria, semestres 2018-A y 2018-B), y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.


El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación
- Tabla de especificaciones y Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Encuesta

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,


Ing. Pedro F. López Buitrón
DNI: 16625298


Psic. Alexander Pacaya Taminche
DNI: 05382621

ANEXO 8: CUESTIONARIO DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO

I. DATOS BÁSICOS:

1. Maestría : Investigación y Docencia Universitaria
2. Año de ingreso :
3. Edad :
4. Sexo :
5. Fecha :

II. INFORMACION GENERAL:

La encuesta tiene por objetivo conocer el grado de satisfacción en los estudiantes de maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Universidad Nacional del Callao, respecto a las condiciones de calidad en cuanto a la formación docente, el currículo, la infraestructura, materiales y equipos; así como también de cómo la maestría responde a las exigencias de la sociedad del conocimiento. La encuesta es anónima y los resultados serán utilizados solamente para fines de investigación. Conteste con toda sinceridad la opción elegida.

III. INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada afirmación y marque con una "X" en el recuadro correspondiente a la opción que mejor recoge su valoración, de acuerdo a la siguiente escala: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Gestión de Recursos						
1	Considero que las actividades, solicitudes, trámites, proyectos de trabajo se llevan a cabo con prontitud, eficiencia y eficacia, a través de las instancias que permiten la formalización de las gestiones solicitadas					
2	La Escuela de Posgrado de la FCE implanta acciones correctivas para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de sus procesos					
3	Estoy satisfecho respecto de las gestiones que realiza la Escuela de Posgrado de la FCE para garantizar la calidad del servicio de enseñanza					
4	La Escuela de Posgrado de la FCE comprueba los estándares de calidad de sus egresados					
5	Considero que los conocimientos adquiridos en la maestría me permiten diseñar e implementar estrategias de investigación acorde a las exigencias de la sociedad del conocimiento					

Tecnología de la Información						
6	En la escuela de posgrado de la FCE se previene y/o soluciona los problemas técnicos de hardware y software de las computadoras de manera inmediata por personal capacitado					
7	En la escuela de posgrado de la FCE es posible la realización del soporte técnico a los ordenadores que presentan problemas mediante el acceso remoto y el control remoto					
8	La universidad integra distintos mecanismos de comunicación y la gestión de la información es adecuada, aunque todavía se puede mejorar algunos aspectos e integrar nuevas herramientas					
9	La escuela de posgrado de la FCE se inserta en una política de utilización de las nuevas tecnologías como un medio para favorecer una formación accesible, democrática y de calidad.					
10	Considero que la información recibida por parte de la universidad se encuentra resguardada con copia de seguridad para su adecuada administración					
Tecnología de la Comunicación						
11	La universidad aprovecha todas las ventajas que ofrece la comunicación para que se dé una comunicación efectiva con el estudiante					
12	En la universidad se fomenta y se promueve la comunicación interna					
13	Considero que se encuentran espacios para que los estudiantes hagan la retroalimentación de los conocimientos recibidos					
14	Se conoce el mecanismo por el cual el egresado pueda entablar una buena comunicación con la universidad para fines académicos y/o profesionales					
15	Existe un centro de investigación que esté al servicio de los egresados en caso estos lo requieran					
Formación Continua						
16	La Escuela de Posgrado de la FCE capacita continuamente a los docentes					
17	La Escuela de Posgrado de la FCE promueve la producción científica entre los docentes y estudiantes					
18	Se realizan eventos académicos (Congresos, Talleres, etc) de manera periódica para reforzar los conocimientos entre los docentes y estudiantes					
19	Los docentes de la maestría en Investigación y Docencia se capacitan periódicamente en instituciones nacionales y extranjeras					
20	Los docentes de la maestría en Investigación y Docencia participan continuamente como expositores en eventos académicos en instituciones nacionales y extranjeras					

CONDICIONES DE CALIDAD		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Nivel académico de docentes						
1	Los docentes cumplen con los requisitos académicos para desarrollar actividades de enseñanza en posgrado					
2	La formación académica y experiencia de los docentes responde a las exigencias de una educación de calidad en posgrados					
3	En la Escuela de Posgrado de la FCE se promueve la colaboración entre grupos de profesores de la misma o diferente escuela para la configuración de comunidades de aprendizaje de docentes.					
4	Considero que los docentes se muestran accesibles para resolver dudas y cuestiones relacionadas con su labor docente					
5	Considero que los docentes asisten puntualmente a sus sesiones de clase y cumplen con las actividades programadas					
Currículo						
6	Los contenidos de las asignaturas de la maestría enfatizan el desarrollo de capacidades para realizar trabajos de investigación.					
7	Considero que es necesario actualizar el plan de estudio acorde a las nuevas propuestas de aprendizaje					
8	Considero que existen contenidos que no son útiles ni relevantes en la formación					
9	Los contenidos del plan de estudio me permitieron complementar y profundizar en los conocimientos y habilidades vinculados al ejercicio profesional					
10	Las competencias profesionales adquiridas durante los estudios de maestría facilitan la inserción laboral					
Infraestructura						
11	En la universidad existe acceso a un servicio de prevención de riesgos laborales y/o estudiantiles o de salud					
12	En la Escuela de Posgrado de la FCE existe delegado, comisión o comité de salud y seguridad o higiene					
13	Se propician reuniones en la que los estudiantes, docentes y personal administrativo puedan manifestar sus puntos de vista sobre lo que está ocurriendo en relación a la salud y seguridad en la universidad					
14	La maestría en Investigación y Docencia Universitaria desarrolla conocimientos para tener un impacto laboral a través de publicaciones en revistas indexadas					

15	Los productos y/o servicios que ofrece la Escuela de Posgrado de la FCE son motivo de orgullo de docentes, alumnos y administrativos					
Materiales y equipos						
16	En la Universidad, el uso de equipos de cómputo para la proyección, el procesamiento y el almacenamiento de datos es adecuado y ayuda al estudiante en su formación como maestro en investigación y docencia universitaria					
17	Considero que en la universidad se dispone de tecnología para facilitar el trabajo de enseñanza					
18	Considero que la escuela de posgrado de la FCE cuenta con un centro de cómputo para facilitar el acceso a la información de manera segura					
19	Se dispone de recursos necesarios: aulas, laboratorio, acceso a internet para apoyar en la enseñanza y en la evaluación del aprendizaje					
20	Se cuenta con biblioteca virtual para facilitar el acceso a la información con fines de investigación para estudiantes, egresados y comunidad en general					

ANEXO 9: CONSENTIMIENTO INFORMADO



SOLICITUD: Consentimiento
Informado para
recolección de datos

DR. JUAN NUNURA CHULLY
Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad
Nacional del Callao - UNAC

PRESENTE:


Estimado Dr.

Quienes suscribimos este documento, ALEXANDER PACAYA TAMINCHE y PEDRO FERNANDINO LÓPEZ BUITRÓN, somos egresados de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Unidad de Posgrado que Ud dirige. Por lo cual, con el propósito de lograr obtener el grado académico de maestro, estamos trabajando en un proyecto de investigación titulado: "LA CALIDAD DE LOS POSGRADOS EN MAESTRÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO EN EL CONTEXTO DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO" (Caso: Maestría en Investigación y Docencia Universitaria, semestres 2018-A y 2018-B), el mismo que tiene como objetivo general: "Establecer si existe relación entre la calidad de servicio en la que se desarrollan los estudios de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la UNAC y las exigencias de la sociedad del conocimiento durante los semestres A y B del año lectivo 2018".

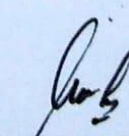
En tal sentido, solicitamos a Ud, como director de la Unidad de Posgrado, nos otorgue el **Consentimiento Informado** para poder recolectar los datos de estudio a través de una encuesta dirigido a los alumnos matriculados en los Semestres A y B del año lectivo 2018, así como a los docentes que dictaron cursos en la maestría en ese mismo periodo. Para tal efecto, creemos necesario asegurarle que, como responsables de la investigación, asumimos el compromiso de confidencialidad para resguardar todos los datos y la información recolectada, pues será utilizada exclusivamente para nuestro trabajo de investigación.

Seguros de contar con su valioso apoyo que asegurará continuar con nuestro proyecto de investigación, nos despedimos de Ud, agradeciéndole la atención y expresándole nuestro saludo y estima profesional.

Muy atentamente,



ALEXANDER PACAYA TAMINCHE
DNI: 05382621
CEL: 986780247
EMAIL: xelaosa@gmail.com



PEDRO F. LÓPEZ BUITRÓN
DNI: 16625298
CEL: 943732996
EMAIL: fernandino11@hotmail.com

RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA DESARROLLO DE TESIS



*Universidad Nacional del Callao
Facultad de Ciencias Económicas
Unidad de Posgrado*

Bellavista, agosto 22 del 2019.

OFICIO N° 307-2019-UPG-FCE/UNAC

Señores
PEDRO LÓPEZ BUITRON y
ALEXANDER PACAYA TAMINCHE
Presente.-

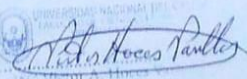
De mi mayor consideración:

Asunto: Solicitud de información para desarrollo de tesis, de fecha 14.08.2019

Mediante el presente le saludo muy atentamente, y a la vez de acuerdo a lo solicitado, para la elaboración del proyecto de Tesis denominado "LA CALIDAD DE LOS POSGRADOS EN MAESTRÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO EN EL CONTEXTO DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO" (Caso: Maestría en Investigación y Docencia Universitaria), le hacemos llegar la información solicitada.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial estima y consideración.

Atentamente,


VICTOR A. TORRES
SECRETARÍA

VHV/Lfr.