

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA E INNOVACIÓN**



**CALIDAD DE SERVICIO UNIVERSITARIO Y AUTOEFICACIA PARA LA  
INVESTIGACIÓN EN MAESTRANTES DE PSICOLOGÍA DE UNA  
UNIVERSIDAD DE AREQUIPA - 2019**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Br. Frida Jaqueline Palomino Arpi**

**Asesor:**

**Mag. Fernando Joel Rosario Quiroz**

**Para Obtener el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA E INNOVACIÓN**

**TACNA – PERÚ**

**2020**

**Agradecimientos:**

*Al Mag. Fernando Rosario Quiroz  
por el apoyo brindado durante el  
desarrollo de la investigación.*

*A la Directora y maestrantes de la  
Unidad de Posgrado de Psicología  
que hicieron posible el presente  
estudio.*

*Frida*

**Dedicatoria:**

*A todos mis sobrinos y sobrinas  
porque son la motivación para  
seguir adelante en mi superación  
profesional.*

*Frida*

## Índice de contenidos

	Pág.
Agradecimientos .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras .....	x
Resumen.....	xii
Abstract .....	xiii
Introducción .....	14
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	23
1.2.1 Interrogante principal.....	23
1.2.2 Interrogantes secundarias .....	23
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
1.4.1 Objetivo general .....	25
1.4.2 Objetivos específicos .....	25
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
2.1.1 A nivel internacional.....	27
2.2.2 A nivel nacional .....	31

2.2 BASES TEÓRICAS.....	35
2.2.1 Calidad de servicio universitario.....	35
2.2.1.1 Calidad total.....	35
2.2.1.2 Calidad de servicio en educación superior universitaria.....	38
2.2.1.3 La investigación científica en la universidad .....	42
2.2.1.4 Medición de la calidad de servicio universitario .....	44
2.2.2. Autoeficacia para la investigación .....	49
2.2.2.1 La autoeficacia desde la Teoría Cognitivo Social.....	49
2.2.2.2 Autoeficacia para la investigación.....	50
2.2.2.3 Medición de la autoeficacia para la investigación.....	53
2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS .....	57
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 HIPÓTESIS.....	59
3.1.1 Hipótesis general.....	59
3.1.2 Hipótesis específicas .....	59
3.2 VARIABLES .....	60
3.2.1 Identificación de la variable X.....	60
3.2.1.1 Indicadores .....	60
3.2.1.2 Escala de medición .....	61
3.2.2 Identificación de la variable Y .....	61
3.2.2.1 Indicadores .....	61
3.2.2.2 Escala de medición .....	61
3.2.3 Variables intervinientes .....	63
3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	63
3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	64
3.5 AMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	64
3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	64
3.6.1 Unidades de estudio .....	64
3.6.2 Población.....	64
3.6.3 Muestra .....	65

3.7 PROCEDIMIENTO, TECNICAS E INSTRUMENTOS .....	67
3.7.1 Procedimiento .....	67
3.7.2 Técnicas .....	69
3.7.3 Instrumentos.....	69
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	
4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO .....	74
4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	90
4.3 RESULTADOS .....	91
4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA .....	93
4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS (DISCUSIÓN) .....	102
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 CONCLUSIONES .....	110
5.2 RECOMENDACIONES .....	112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	114
ANEXOS .....	126

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variables .....	61
Tabla 2: Población de maestrantes de la Unidad de Posgrado de Psicología – 2019.....	66
Tabla 3: Baremo de calidad de servicio universitario y de sus indicadores.....	71
Tabla 4: Baremo de autoeficacia para la investigación y de sus indicadores ..	73
Tabla 5: Estadísticos descriptivos del modelo de medida de la escala de calidad de servicio universitario – prueba piloto .....	75
Tabla 6: Prueba de KMO y Bartlett del modelo de medida de la escala de calidad de servicio universitario – prueba piloto .....	75
Tabla 7: Varianza total explicada en el modelo de media de la escala de calidad de servicio universitario – prueba piloto .....	76
Tabla 8: Matriz rotada de los ítems que constituyen el modelo de medida de la escala de calidad de servicio universitario – prueba piloto.....	77
Tabla 9: Índices de ajuste del modelo de medida de la calidad de servicio universitario – prueba piloto .....	78
Tabla 10: Confiabilidad de la escala de calidad de servicio universitario – prueba piloto .....	79
Tabla 11: Numeración de ítems asignados al modelo teórico de la escala de calidad de servicio universitario - muestra de estudio .....	80
Tabla 12: Confiabilidad de escala de calidad de servicio universitario – muestra de estudio. ....	81

Tabla 13: Estadísticos descriptivos del modelo de medida de la escala de autoeficacia para la investigación – prueba piloto .....	82
Tabla 14: Prueba de KMO y Bartlett del modelo de medida de la escala de autoeficacia para la investigación – prueba piloto.....	82
Tabla 15: Varianza total explicada del modelo de medida de la escala de autoeficacia para la investigación – prueba piloto.....	83
Tabla 16: Matriz factorial de los ítems de la escala de autoeficacia para la investigación – prueba piloto.....	84
Tabla 17: Índices de ajuste del modelo de medida de la escala de autoeficacia para la investigación – prueba piloto.....	86
Tabla 18: Confiabilidad de la escala de autoeficacia para la investigación – prueba piloto. ....	87
Tabla 19: Numeración de ítems asignados al modelo teórico de la escala de autoeficacia para la investigación – muestra de estudio.....	88
Tabla 20: Confiabilidad de la escala de autoeficacia para la investigación- muestra de estudio .....	88
Tabla 21: Distribución de variables de estudio e indicadores.....	89
Tabla 22: Características sociodemográficas de maestrantes de Psicología ....	92
Tabla 23: Correlación entre calidad de servicio universitario y autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología.....	93
Tabla 24: Correlación entre calidad de servicio universitario y el indicador gestión informacional .....	94
Tabla 25: Correlación entre calidad de servicio universitario y el indicador capacidad de análisis y síntesis.....	95
Tabla 26: Correlación entre calidad de servicio universitario y el indicador redacción científica.....	96

Tabla 27: Correlación entre calidad de servicio universitario y el indicador análisis de datos e interpretación de resultados .....	97
Tabla 28: Calidad de servicio universitario en maestrantes de Psicología según características generales .....	98
Tabla 29: Autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología según características generales .....	100

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diagrama de senderos del modelo de medida de la escala calidad de servicio universitario – prueba piloto.....	78
Figura 2: EQS 6 Modelo sin indicadores de autoeficacia para la investigación – prueba piloto.....	85
Figura 3: Diagrama de senderos del modelo de medida de la escala autoeficacia para la investigación – prueba piloto.....	86
Figura 4: Gráfico de correlación entre las variables de estudio con el coeficiente Rho de Spearman.....	93
Figura 5: Gráfico de correlación entre calidad del servicio universitario y el indicador gestión informacional con el coeficiente Rho de Spearman.....	94
Figura 6: Gráfico de correlación entre calidad del servicio universitario y el indicador capacidad de análisis y síntesis con el coeficiente Rho de Spearman.....	95
Figura 7: Gráfico de correlación entre calidad del servicio universitario y el indicador redacción científica con el coeficiente Rho de Spearman.....	96
Figura 8: Gráfico de correlación entre calidad del servicio universitario y el indicador análisis de datos e interpretación de resultados con el coeficiente Rho de Spearman.....	97

Figura 9: Gráfico de comparación de puntajes de la calidad de servicio universitario por edad .....	99
Figura 10: Gráfico de comparación de puntajes de calidad de servicio universitario según percepción de avance de tesis .....	99
Figura 11: Gráfico de comparación de puntajes de autoeficacia para la investigación según experiencia en actividades de investigación en pregrado.....	101
Figura 12: Gráfico de comparación de puntajes de autoeficacia para la investigación según experiencia previa de investigación publicando por lo menos un artículo científico.....	101

## Resumen

En esta investigación se ha planteado como objetivo general determinar cómo se relaciona la percepción de la calidad de servicio universitario con la autoeficacia para la investigación de los maestrantes de Psicología de la ciudad de Arequipa, por consiguiente, se ha optado por una investigación de tipo básica, observacional, transversal, prospectiva y analítica, contando con una muestra de 134 maestrantes de Psicología. Se eligió como instrumento para la calidad de servicio universitario la escala HEDQUAL, ya antes adaptada a Perú por Camacho, Holguín, Jáuregui & Rodríguez (2018), además la escala de autoeficacia para investigar (EAI) elaborada para Perú por Domínguez-Lara (2017); específicamente se aplicaron los modelos ajustados al contexto del presente estudio. En cuanto a los resultados, se halló que al relacionar, con el estadístico Rho de Spearman, la calidad de servicio universitario con la gestión informacional; capacidad de análisis y síntesis; redacción científica y con el análisis de datos e interpretación de resultados su significancia asume valores menores a .01 y que Rho toma valores que van de .269 a .354 pudiendo con ello aseverar que entre la calidad de servicio universitario y los indicadores de autoeficacia para la investigación se da una relación significativa positiva débil. De igual modo, se encontró que entre las variables de estudio  $Rho = .378$  con  $p < .01$ , lo que permite concluir que la percepción de la calidad de servicio universitario mantiene una relación positiva débil con la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología.

**Palabras clave:** Calidad, percepción, calidad de servicio, investigación, autoeficacia para la investigación, posgrado.

### **Abstract**

The general objective of this research is to determine how the perception of the quality of university service is related to the self- efficacy for the research of the Masters of Psychology in the city of Arequipa. Therefore, we have opted for a basic, observational, transversal, prospective and analytical type of research, with a sample of 134 Masters of Psychology. The HEDQUAL scale was chosen as an instrument for the quality of university service, which had already been adapted to Peru by Camacho, Holguin, Jáuregui & Rodríguez (2018), and the self- efficacy scale for research (EAI) developed for Peru by Dominguez-Lara (2017); specifically the models adjusted to the context of the present study were applied. As for the results, it was found that by relating to Spearman's Rho statistic, the quality of university service with information management; analytical and synthesis capacity; scientific writing and with the analysis of data and interpretation of results its significance assumes values lower than .01 and that Rho takes values ranging from .269 to .354 thus asserting that between the quality university service and the indicators of self-efficacy for the investigation a significant positive weak relation is given. Similarly, it was found that among the study variables  $Rho=.378$  with  $p<.01$ , which allows us to conclude that the perception of university service quality maintains a weak positive relationship with self-efficacy for research in Masters of Psychology.

**Keywords:** Quality, perception, quality service, research, self-efficacy for research, postgraduate.

## **Introducción**

Hoy en día, ante las múltiples ofertas de diversas universidades peruanas, un potencial postulante para poder decidirse por una de ellas e iniciar sus estudios de pre o posgrado busca en primer lugar asegurarse que dicha casa de estudios le brinde seguridad, un servicio de calidad, que cumpla con estándares nacionales e internacionales.

Es así que desde el año 2015 la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) viene verificando la calidad de servicio que brindan las universidades nacionales y particulares del Perú. Por esto, es que a inicios del 2020 de las 141 universidades y cuatro escuelas de posgrado que solicitaron su licenciamiento en esta superintendencia, solo 88 universidades (62%) y dos escuelas de posgrado (50%) lo han obtenido, luego de haberse verificado el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad, de los requerimientos de la Ley Universitaria 30220 y de los propios fines de su universidad. Pero, por el contrario, son 41 universidades (29%) y 2 escuelas de posgrado (50%) a las que se les ha denegado la licencia institucional para brindar el servicio educativo superior por no haber demostrado el cumplimiento de un conjunto de estándares mínimos requeridos (SUNEDU, 2019). Siendo prácticamente la tercera parte de ellas a las que se le ha denegado su licencia, habiendo solo aprovechado el DL 882 dado en 1996 con el propósito de incrementar y promocionar la inversión en la educación, pero que fue visto solo como una oportunidad de adquirir mayores ganancias económicas olvidándose de la calidad al momento de brindar sus servicios educativos.

Teniendo en cuenta que la calidad de una universidad depende de sus logros en cuanto a la calidad de empleo de sus egresados, de la extensión universitaria que

promueva, de los resultados académicos del proceso formativo de sus estudiantes, de la generación de conocimiento mediante la investigación e innovación además de su infraestructura y equipamiento (SUNEDU, 2018); y dado que la ley Universitaria 30220 establece como uno de los fines de la universidad el realizar y promover la investigación (MINEDU, 2014) es que la investigación asume un rol muy importante en la educación superior universitaria, llegando a ser una de las ocho condiciones básicas de calidad que verifica la SUNEDU.

De otro lado, al ser la autoeficacia para la investigación la confianza que se tiene para realizar actividades que van desde la organización de un plan de investigación hasta la ejecución de su proceso investigativo es que determina su perseverancia en tal investigación. Luego, una alta autoeficacia para la investigación es un importante factor que está relacionado con la búsqueda exitosa de estudiantes investigadores, bien entrenados capaces de llevar a cabo investigación más allá del estudio de posgrado. (Poh & Abdullah, 2019).

Por consiguiente, el que muchos maestrantes hayan concluido sus estudios de pregrado con ninguna o pocas oportunidades de realizar trabajos de campo propios de investigación, de acompañar a sus docentes en investigaciones financiadas por su universidad incide en que no se crean lo suficientemente capaces de llegar a concluir su tesis o investigaciones cuyos resultados puedan publicarse en revistas científicas nacionales, mucho menos internacionales (Reyes & Gutierrez, 2015). Es decir, tienen la idea de ser poco eficaces para la investigación.

De suerte que, si una universidad no promueve la investigación de sus estudiantes a lo largo de su formación universitaria en pregrado, al iniciar sus estudios de posgrado no contarán con suficientes conocimientos de investigación, ni tendrán interés, confianza, motivación, disposición para realizarla a lo largo de sus estudios de posgrado (Poh & Abdullah, 2019). De ahí que estas casas de estudio realmente no están brindando un servicio de calidad y por ende tampoco están desarrollando adecuadamente la autoeficacia para la investigación en sus estudiantes.

Por ello este estudio tiene el propósito de establecer en qué medida la percepción de la calidad de servicio universitario de los estudiantes de posgrado se relaciona con su autoeficacia para la investigación.

De otra parte, con el fin de organizar la información obtenida en este estudio, se la presenta en cinco capítulos, siendo:

El capítulo I: El problema, en el que se da a conocer el planteamiento del problema, por el cual se lleva a cabo el estudio con su respectiva formulación, justificación del estudio y los objetivos que se pretenden lograr al culminarlo.

El capítulo II: Marco teórico, en el que se presenta el fundamento teórico científico del estudio, específicamente se da a conocer tanto de la calidad de servicio universitario como de autoeficacia para la investigación, sus antecedentes, bases teóricas y definición de términos.

En el capítulo III: Marco metodológico, donde se da a conocer el sistema de hipótesis formulada; las variables de estudio con sus respectivos indicadores y escalas de medición; el tipo, diseño y nivel de investigación; el ámbito en el que se llevó a cabo; su población y muestra; el procedimiento llevado a cabo y finalizando con las técnicas e instrumentos que permitieron la recolección de datos.

En el capítulo IV: Resultados, donde se describe como se ha realizado el trabajo de campo, el diseño seguido para presentar los resultados, los resultados organizados en tablas y figuras según los objetivos propuestos en el estudio, las pruebas estadísticas empleadas para la comprobación de hipótesis y la discusión de los mismos.

Finalmente, se esbozan las conclusiones y recomendaciones elaboradas al concluir con el estudio. Aparte de ello, las referencias bibliográficas y anexos que contienen elementos que refuerzan o aclaran los resultados de la investigación.

Frida

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Al ser la calidad de servicio universitario entendida como el resultado de una serie de ajustes que efectúa la universidad a los logros conseguidos luego de una sucesión de acciones llevadas a cabo con el propósito de implementar su misión y propósitos institucionales. Ésta debe de asegurar su pertinencia a las exigencias de su comunidad académica, del mercado laboral y su entorno socioeconómico (SUNEDU, 2015).

De ahí que, si una universidad no cumple con los estándares que ofrece, son los estudiantes los directamente afectados pues al no contar por ejemplo con una adecuada infraestructura, servicio de biblioteca o laboratorios no podrán efectuar sus actividades académicas adecuadamente; egresarán con una pobre formación académica que nos les permitirá crecer profesionalmente, consiguiendo inclusive un subempleo profesional (Lavado, Yamada & Martínez, 2014). De manera que, al constatar que una universidad no cuenta con los servicios de calidad mínimos sus estudiantes optarán por la deserción (Viale, 2014).

Algunos aspectos que originan una desfavorable evaluación de una universidad, según Rodríguez-Sabiote & Gutiérrez- Pérez (2003), son la dudosa capacidad ejecutiva del personal encargado de la dirección universitaria, la burocracia administrativa, la omisión de un estudio de

mercado, el desmedido interés por incrementar las ganancias, el dejar de lado la actualización de sus mallas curriculares no revisando que éstas estén acorde a las necesidades del sector laborar.

Por otra parte, como mediante los rankings que se encuentran basados en un sistema de indicadores o factores confiables se puede de alguna manera medir la calidad de todas las universidades del mundo. El Ranking Shangháí o también llamado ARWU (Academic Ranking of World Universities), uno de los principales rankings universitarios internacionales publica anualmente las 500 mejores universidades del mundo considerando como modelo de calidad la investigación de punta (Albornoz & Osorio, 2018). Siendo las universidades de Harvard (EEUU), Stanford(EEUU) y Cambridge (Reino Unido) las que en el año 2019 han ocupado los tres primeros lugares, respectivamente. Además, los países latinoamericanos que han logrado ubicar a por lo menos una de sus universidades son Brasil (6), Argentina (1), México (1) y Chile (1), no llegando a figurar ninguna universidad del Perú. (Academic Ranking of World Universities, 2019).

De igual modo, según el Ranking Quacquarelli Symonds (QS) que publica las 300 mejores universidades de Latinoamérica, en el 2019, entre las 50 mejores universidades, en cuanto a calidad de educación superior universitaria se refiere, Chile ocupa el primer lugar con 9 universidades, Brasil el segundo con 16 universidades seguido de México con 7, mientras que Perú ocupa el puesto 21 con solo una universidad, la Pontificia Universidad Católica del Perú, evidenciando ello una desmedida distancia con respecto a otros países de América Latina. (QS Top Universities, 2020).

Así mismo, el Ranking Iberoamericano de Instituciones de Educación Superior, SIR Iber, publicado por SCImago Research Group (SRG) toma en cuenta tres indicadores relacionados al factor investigación y uno al factor impacto social, considerando que “en el factor investigación las novedades giran en torno a la producción en acceso abierto, la capacidad de realizar

procesos de edición de revistas científicas y el número de trabajos publicados en revistas no editadas por la propia institución” (De-Moya-Anegón et al., 2019, p. 4). Así, los principales países latinoamericanos se han agrupado por el número de trabajos publicados en la totalidad de sus instituciones de educación superior (IES) en cuatro grupos. Los mismos autores dan a conocer que en el grupo uno se sitúan siete países en los que su producción total supera los 50 000 trabajos en el quinquenio analizado (2013-2017). Éstos son: Brasil, país que cuenta con más instituciones que superan los 70 000 trabajos, logrando más publicaciones en Iberoamérica, luego México, Colombia, Argentina, Portugal y Chile. El grupo dos se encuentra conformado por los países en los que sus IES alcanzan entre 1 000 y 10 000 publicaciones en el período observado. Estos son: Ecuador, Perú, Venezuela, Puerto Rico, Cuba, Uruguay, Costa Rica, Jamaica y Bolivia, donde el Perú ha logrado publicar 9 154 documentos.

En suma, de los resultados proporcionados por los rankings citados se evidencia que internacionalmente las universidades peruanas no están vistas como distintivo de calidad a pesar que un reducido número de ellas cuentan con una gran disposición hacia la investigación, pues hasta ahora no han conseguido alcanzar una estabilidad y suficientes recursos para desarrollarse.

Por otra parte, Roman & Astucuri (2019) dan a conocer que en Perú varios programas de posgrado no presentan servicios de calidad, así por ejemplo en Lima, estudiantes de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, en un 33.33% considera como bajo el nivel de calidad de servicio del área administrativa y el 34.1% como medio, porcentajes que evidencian que la calidad de sus servicios no es óptima. Panduro (2019) halló que la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle se brinda en un nivel medio.

Además, varios autores como Chara-Saavedra & Olortegui-Luna (2018) sostienen que “la investigación científica en el Perú atraviesa una crisis, no solo por la baja producción de estos, sino también por la baja calidad” (p. 84). Los autores basados en datos proporcionados por la SUNEDU dan a conocer que en el año 2015 en Perú se han llegado a publicar 1 610 documentos citables, cantidad que, a pesar de ser significativa a nivel nacional, sigue estando por debajo de otros países latinoamericanos pues en países como Chile y Colombia se publican entre 7 mil y 10 mil documentos citables por año.

Por otro lado, Gutiérrez & Mayta (2003) hacen mención que entre los estudiantes universitarios:

Hay que distinguir entre aquel grupo (mayoritario) de estudiantes que realizan trabajos de investigación obligados por una cátedra porque es parte de éste, de aquellos (pocos) que tienen interés en investigar y realizan todo el proceso como debe de ser, que se incluyen en equipos de investigación dentro de institutos o forman líneas de investigación (p.57).

De la cita se desprende que es solo un reducido número de universitarios de pre y posgrado que desean aplicar los conocimientos adquiridos mediante actividades académicas en la ejecución de investigaciones que posteriormente puedan publicar. La mayoría se limita a realizar trabajos de investigación dentro de una asignatura solo porque se le ha impuesto hacerlo, como requisito para aprobar el mismo, para poder lograr o mejorar su formación profesional.

Por su parte, Reyes & Gutiérrez (2015) hallaron en México que muchos estudiantes de posgrado al no haber realizado actividades investigativas como el aplicar instrumentos, analizar resultados, colaborar en la realización de investigaciones de su escuela o de sus docentes y sobre todo por no haber realizado una tesis, un informe de una investigación científica, que le permita conseguir su título profesional perciben que son poco eficaces para realizar una investigación.

En consecuencia, son muchos los universitarios que no se atreven a iniciar investigaciones con el fin de publicar sus hallazgos en revistas científicas, pues tienen la creencia de que al tener que atravesar por una serie de desafíos, para los cuales no se sienten preparados, van a fracasar (Díaz, 2019). Ello confirma que “la autoeficacia afecta directamente la elección de las actividades a realizar, dado que las personas tienden a elegir aquellas disciplinas en las cuales se consideran más hábiles y tienden a rechazar aquellas en las cuales se consideran incapaces” (Rivoir & Morales, 2019, p. 200).

El que la autoeficacia para la investigación se refiera a la confianza que uno tiene en la culminación exitosa de las diversas etapas que comprende el proceso de investigación científica (Liu et al., 2019), como lo es la búsqueda y selección de información confiable y pertinente, la recopilación de datos, la redacción científica, el análisis de resultados y la elaboración de acertadas conclusiones; es que diversos autores han realizado estudios sobre tales aspectos en el ámbito universitario.

Así, Almatarneh, Ab Rashid & Yunus (2018) en Malasia hallaron que estudiantes jordanos de posgrado enfrentan serias limitaciones al momento de emplear la escritura académica en la redacción científica presentando problemas gramaticales, de ortografía; en la organización de ideas, en la criticidad de la información contenida en las fuentes que consulta. Los autores sostienen que dichas dificultades de escritura académica que enfrentan los estudiantes árabes son entre otras razones causadas por su bajo nivel de autoeficacia.

En cuanto a gestión de información Akinbode, & Nwalo (2017) dieron a conocer que las bibliotecas universitarias nigerianas contaban con una gestión inadecuada de publicaciones seriadas; siendo sus servicios, instalaciones, internet y personal escasos.

Diyaolu (2018) resalta la importancia que tiene el uso de los recursos de información electrónica por estudiantes de posgrado pues en esta era

tecnológica es una base para la investigación. Estos recursos permiten acceder a información actualizada mediante buscadores académicos, software de análisis estadístico de datos, etc. Sin embargo, Safdar & Idrees (2020) hallaron en una de las principales universidades públicas de Pakistán que la mayoría de estudiantes de posgrado (88%) no habían recibido ninguna capacitación sobre alfabetización informacional, el 52% no sabía mucho sobre este conjunto de habilidades que permite a un individuo explorar el acceso, analizar y utilizar la información.

En Perú, Moscaira (2019) halló que más del 25% de universitarios tienen niveles bajos de autoeficacia para la investigación, los mismos que consideran presentar mayores dificultades en la redacción científica, en el análisis de datos e interpretación de resultados.

Por ende, mientras estudiantes de posgrado sigan siendo expuestos a todas estas situaciones su autoeficacia para la investigación irá disminuyendo por lo que aumentará la postergación de sus actividades académicas, presentarán mayor estrés, mayor ansiedad por la investigación, mostrarán niveles más bajos de autonomía (Liu et al., 2019).

Por todo lo anteriormente descrito y no siendo los estudiantes de posgrado en Psicología de la ciudad de Arequipa ajenos a ello es que con esta investigación se pretende conocer cómo se relaciona su percepción sobre la calidad del servicio de la universidad en la que siguen sus estudios de posgrado con su autoeficacia para la investigación.

## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1 Interrogante principal

¿Cómo se relaciona la percepción de la calidad de servicio universitario con la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología de una universidad de Arequipa el año 2019?

### 1.2.2 Interrogantes secundarias

- a) ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador gestión informacional de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología?
- b) ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador capacidad de análisis y síntesis de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología?
- c) ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador redacción científica de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología?
- d) ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador análisis de datos e interpretación de resultados de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología?
- e) ¿Se diferencia la percepción de la calidad de servicio universitario según edad, propósito de seguir estudios de maestría y consideración de su proceso de formación en los maestrantes de Psicología?
- f) ¿Se diferencia la autoeficacia para la investigación según edad, experiencia en actividades de investigación en pregrado y experiencia previa de investigación en los maestrantes de Psicología?

### 1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La relevancia de la presente investigación radica en que aporta a la sociedad, específicamente al sector educativo, de las siguientes formas:

Teórica, ya que selecciona información científica y actualizada sobre la calidad de servicio universitario y autoeficacia para la investigación que sustenta la existencia de una relación entre ambos constructos. Además, presenta argumentos científicos que permiten explicar cómo es que una mayor autoeficacia para la investigación permite que los maestrantes se inicien y persistan como investigadores, que adopten una línea de investigación lo que aumentaría su productividad de investigación en sus respectivas especialidades, lo que a su vez trascendería en el avance de su campo profesional, en el ir al ritmo que avanza la tecnología y la globalización. A la vez, brinda a la comunidad científica instrumentos con evidencias de validez y adecuados índices de confiabilidad para la región tanto de calidad de servicio universitario como de autoeficacia para la investigación aplicables a estudiantes de posgrado.

Práctica, pues en estos momentos que está concluyendo el primer proceso de licenciamiento de las universidades peruanas por parte de la SUNEDU, en cumplimiento de la Ley 30220, procurando así controlar el incremento desmedido de universidades en el Perú así como la priorización de la investigación como un criterio para la acreditación de su calidad va a permitir al personal directivo de la Universidad participante, específicamente de la Unidad de posgrado, advertir la necesidad de evidenciar a sus estudiantes lo importante que ellos son para la institución y todos los servicios a los que pueden acceder desde que se matriculan en ella. Permitirá detectar cuales son los puntos débiles de las normas y medidas que actualmente se están tomando en cuenta en lo que se refiere a calidad de servicio. Asimismo, beneficiará de manera directa a todos los maestrantes por cuanto se podrán diseñar, planificar y ejecutar medidas que permitan mejorar las condiciones de su infraestructura,

sus recursos técnicos, la organización de sus planes de estudio y la forma en que el personal docente y administrativo vienen cumpliendo sus funciones.

## 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.4.1 Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la percepción de la calidad de servicio universitario con la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología de una universidad de Arequipa el año 2019.

### 1.4.2 Objetivos específicos

- a) Identificar cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador gestión informacional de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología.
- b) Identificar cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador capacidad de análisis y síntesis de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología.
- c) Identificar cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador redacción científica de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología.
- d) Identificar cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador análisis de datos e interpretación de resultados de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología.
- e) Analizar si se diferencia la percepción de la calidad de servicio universitario según edad, propósito de seguir estudios de maestría y consideración de su proceso de formación en los maestrantes de Psicología.

- f) Analizar si se diferencia la autoeficacia para la investigación según edad, experiencia en actividades de investigación en pregrado y experiencia previa de investigación en los maestrantes de Psicología.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1 A nivel internacional.**

Reyes & Gutiérrez (2015) en su investigación sobre el sentido de autoeficacia en investigación de estudiantes de maestría de una universidad pública de México se propusieron comprender el desarrollo del sentido de autoeficacia para la investigación de dichos estudiantes con un enfoque cualitativo. Su investigación de diseño narrativo contó con una muestra de siete estudiantes; se empleó una entrevista semiestructurada. Hallaron que, al no contar con experiencias previas ni aprendizaje vicario que fortaleciera su eficacia, el bajo sentido de autoeficacia de los estudiantes fue incrementándose al ir transcurriendo sus estudios de maestría, llegándola a considerar como moderada; contribuyendo para ello la experiencia y apoyo de su director de tesis, el diseño del plan de estudios, las medidas de supervisión de tesis. La motivación intrínseca para realizar sus estudios de posgrado tuvo una gran influencia en su sentido de autoeficacia.

Yetkiner & Ince (2016) en su investigación sobre las opiniones de los estudiantes sobre los problemas encontrados en la educación de posgrado, una investigación fenomenológica, efectuada en Turquía se trazaron determinar los problemas que enfrentan las personas que estudian educación de posgrado y obtener opciones de solución con respecto a los problemas

encontrados. Su estudio fue cualitativo y fenomenológico, participaron en el estudio 20 estudiantes de una universidad estatal (10 de maestría y 10 de doctorado), para la recolección de datos emplearon la entrevista semiestructurada y para su análisis la técnica de análisis de contenido. Entre sus principales resultados dan a conocer que la mayoría de los estudiantes de posgrado tenían principalmente problemas de idioma extranjero, problemas de comunicación con el supervisor de tesis, falta de estándares comunes entre las universidades con respecto a la educación de postgrado y problemas de dificultad en el proceso de redacción de tesis.

Criollo, Romero & Fontaines-Ruiz (2017) en su investigación sobre autoeficacia para el aprendizaje de investigación en estudiantes universitarios en Ecuador se plantearon analizar en dichos estudiantes la autoeficacia para el aprendizaje de la investigación y cómo es que estas ideas interactúan con sus concepciones en cuanto a la investigación; realizaron un estudio descriptivo, con un diseño mixto; trabajaron con una muestra 1304 estudiantes de la Universidad Técnica de Machala; utilizaron un inventario de autoeficacia para el aprendizaje de la investigación. Hallaron que las ideas de autoeficacia están en proceso de formación; que el estudiante ve la investigación como requisito para continuar su progresión profesional, de allí que se concibe más como producto que como proceso. Se determinó que los ideales de la universidad condicionan la fuerza y dirección de las creencias personales en la capacidad de aprender a investigar.

Aydın & Baysan (2018) en su investigación sobre las percepciones de los estudiantes de posgrado sobre habilidades de escritura académica: un estudio de análisis de metáforas, efectuada en Turquía, se trazaron determinar las percepciones de los estudiantes de posgrado hacia las habilidades de escritura académica a través de metáforas. Su estudio fue descriptivo, se entrevistó a 100 estudiantes de posgrado (maestría y doctorado), para recolectar los datos se aplicó un formulario de escritura

académica, en la que los participantes debían completar las oraciones de "la escritura académica es como .....; porque .....", las metáforas obtenidas en la investigación se agruparon con la técnica de análisis descriptivo según sus diferencias y similitudes. Algunas de sus conclusiones son que más de la mitad de estas metáforas se componen de procesos largos y difíciles de ahí que su escritura tiene complejidades e incongruencias; se requiere habilidad en su composición, análisis, síntesis e interpretación.

Badenhorst (2018) en su investigación sobre prácticas de citas por estudiantes de posgrado que escriben reseñas de literatura, realizado en Canadá, se propuso explorar los patrones de citas, la complejidad y las prácticas discursivas en las revisiones de literatura de los estudiantes de maestría. El estudio se realizó en la Facultad de Educación de una universidad de mediano tamaño en Canadá; los datos se recopilaron del trabajo elaborado por los estudiantes en el curso culminante seminario de investigación para analizar las revisiones de literatura a través de patrones y prácticas de citas tanto en sus borradores como en las versiones finales de su trabajo; participaron 23 estudiantes que cumplieron en presentar su borradores y documentos finales. Entre sus principales resultados expone que los estudiantes del extremo superior demostraron habilidades de pensamiento de orden superior (análisis, síntesis y evaluación) al citar fuentes en sus documentos. En cambio, el resto de estudiantes se mantuvieron cerca de las palabras de los textos originales al realizar sus citas parafraseadas, en algunos casos tan cerca que podrían considerarse plagiados. Por otro lado, las citas textuales y las citas en bloque fueron hechas en mayor porcentaje del número total de citas. Concluyendo que el enfoque que se da a las citas es como una convención estilística o como una forma de evitar el plagio.

Liu et al. (2019) en su investigación sobre prevalencia y factores asociados de depresión y ansiedad entre estudiantes de doctorado: el efecto mediador de las relaciones de mentoría en la asociación entre la autoeficacia

de la investigación y la depresión/ansiedad, realizada en China, se propusieron establecer la prevalencia de depresión y ansiedad en estudiantes de doctorado y examinar los posibles factores asociados. Asimismo, evaluar si las relaciones de mentoría median la asociación entre la autoeficacia de la investigación, la depresión y ansiedad. Su investigación fue transversal; como instrumentos emplearon el cuestionario de salud para la depresión, la escala del trastorno de ansiedad y la escala de autoeficacia de la investigación; contaron con una muestra de 325 estudiantes. Entre sus principales resultados dieron a conocer que el 23.7% de los participantes mostraron signos de depresión, el 20.0% signos de ansiedad; que la autoeficacia de la investigación y las relaciones de mentoría fueron factores protectores para la depresión y la ansiedad; que la frecuencia de las reuniones con un mentor, la dificultad en la publicación de un artículo y la dificultad para equilibrar trabajo- familia-estudios se asociaron tanto con el nivel de depresión como de ansiedad; concluyendo que en el campo educativo se debe prestar mucha atención a la salud mental de los estudiantes; que el promover la autoeficacia de la investigación y las relaciones de mentoría con los estudiantes pueden ser beneficiosas para prevenir o reducir su depresión o la ansiedad.

Poh & Abdullah (2019) en su investigación sobre los factores que influyen en la autoeficacia de la investigación de los estudiantes: un estudio de caso en universitarios de Malasia, se propusieron averiguar la relación que se da entre la autoeficacia de la investigación y la percepción sobre su capacitación en investigación, el interés por la investigación, la experiencia de mentoría en investigación y el conocimiento sobre investigación. En su investigación realizaron el análisis de correlación y regresión, contaron con una muestra de 120 estudiantes de doctorado de una universidad de Malasia, para la recolección de datos utilizaron cuestionarios auto informados y una prueba de conocimiento sobre investigación. Entre sus principales resultados dan a conocer que existe relación entre la autoeficacia de la

investigación, la capacitación en investigación, el interés en la investigación y la mentoría en investigación; en cambio no se relaciona la autoeficacia de la investigación con el conocimiento de la investigación.

Orna & Martínez (2020) en su estudio sobre la percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una universidad ecuatoriana, se propusieron determinar la percepción sobre la calidad del servicio universitario de los estudiantes. Su estudio fue no experimental, seccional y descriptiva; contaron con una población de 3982 estudiantes de pregrado y posgrado. Concluyeron que los estudiantes requieren, para conocer el nivel de servicio brindado por una institución de educación superior, los términos conocimiento y comodidad relacionados con los criterios de la atención, el docente, el personal y el internet; correspondiendo su percepción de calidad en la medida que transmitan capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía.

### 2.1.2 A nivel nacional

Zárate (2016) en su investigación sobre calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Se planteó medir el nivel de satisfacción del estudiante, los servicios recibidos para así plantear mejoras en ello. Su investigación fue descriptiva, contó con una muestra de 203 maestrantes. Empleó la encuesta, el focus group y la entrevista para recoger los datos. Obtuvo que en la Escuela de Posgrado se da mayor importancia al contenido de las asignaturas, trayectoria y publicaciones de los docentes dejando de lado la parte administrativa o de gestión así por ejemplo espacios exclusivos para las actividades académicas de los maestrantes y la sección de orientación al estudiante de Posgrado.

Besler, Dañino, Figueroa & Gonzales-Zúñiga (2018) en su investigación sobre Calidad de servicio en posgrado, en programas de MBA en Lima, se plantearon validar la escala HEDQUAL como herramienta de

medición de calidad del servicio en el sector educación posgrado en Lima. Realizaron una investigación cuantitativa, con diseño transeccional descriptivo y correlacional; trabajaron con una muestra de 102 alumnos; validaron el instrumento mediante la validez de constructo. Concluyeron que todas las dimensiones tienen relación y explican la calidad total percibida del servicio; determinaron la validez y confiabilidad de la herramienta HEDQUAL para la medición de la validez de servicio percibida en el sector educativo de posgrado en Lima.

Barrera (2019) en su investigación sobre calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Escuela de posgrado UNJFSC, en Huacho, se propuso determinar la relación existente entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en los estudiantes de posgrado. Su investigación de enfoque cuantitativo fue aplicada, correlacional, transversal; contó con una muestra de 230 estudiantes empleando como instrumento el cuestionario. Halló que presentan una alta satisfacción educativa el 59.1%, una buena calidad de servicio lo percibe el 73.9% y que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción. Asimismo, que entre el 53% y 81% de estudiantes perciben en un buen nivel la infraestructura, la gestión administrativa y el servicio de enseñanza en la Escuela.

Huamaní (2019) en su investigación sobre calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna se propuso determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes; tipificó su estudio como relacional de diseño no experimental; trabajó con toda su población la cual la conformaron 179 estudiantes de décimo ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales. Para la recolección de datos empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Halló un grado de correlación alta entre ambas variables ( $r = .725$ ), que la mayor cantidad de estudiantes (72,57%) cree que existe un nivel medio de calidad de servicio. Asimismo, concluye que la calidad de

servicio influye en la satisfacción del estudiante de la Universidad Privada de Tacna.

Moscaira (2019) en su investigación sobre autoeficacia para la investigación y actitudes hacia la elaboración de una tesis en estudiantes de Psicología de una universidad pública de Lima se propuso determinar la relación entre la autoeficacia para la investigación y la actitud hacia la elaboración de una tesis en los universitarios. Su investigación fue descriptivo correlacional; contó con una muestra de 222 universitarios de Psicología; empleó la escala como instrumento para ambas variables, específicamente, para la autoeficacia para la investigación la EIA creada en Perú por Sergio Domínguez. Halló que existe relación positiva entre autoeficacia para la investigación y actitudes hacia la elaboración de una tesis, así como el que los estudiantes presentaron niveles moderados en una y otra variable.

Panduro (2019) en su investigación sobre gestión administrativa y calidad de servicio llevada a cabo en la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta, Chosica, se planteó establecer la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a sus estudiantes de la Escuela de posgrado. Siendo su investigación básica, sustantiva y descriptiva de diseño descriptivo correlacional; contó con una muestra de 80 maestrantes. Empleó como instrumento el cuestionario para ambas variables. Halló que la gestión administrativa y la calidad de servicio se ubican en un nivel medio, que existe relación significativa directa y alta entre gestión administrativa y calidad de servicio.

Roman & Astucuri (2019) en su investigación sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Escuela de posgrado de la Universidad Peruana Unión en Lima, se propusieron determinar la relación existente entre la calidad de servicio del área administrativa y la satisfacción

del cliente. Efectuaron un estudio correlacional; en una muestra de 276 estudiantes de maestría y doctorado de la Escuela de posgrado, emplearon como instrumento la escala SERVQUAL. Entre sus resultados muestran que a menor calidad de servicio del área administrativa, disminuye la satisfacción del estudiante; que los estudiantes valoran una atención personalizada; que las instalaciones físicas sean cómodas y visualmente atractivas; que los equipos tengan apariencia moderna; que los materiales de comunicación del servicio sean visiblemente atractivos; que existe una relación buena y significativa entre la capacidad de respuesta del área administrativa y la satisfacción del estudiante de la Escuela de posgrado.

Vásquez (2019) en su investigación sobre la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca César Guardia Mayorga de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa se propuso evaluar la calidad y el nivel de satisfacción de los servicios de esta biblioteca realizando para ello una investigación descriptiva de corte transversal; contó con una muestra de 384 estudiantes y empleó como instrumento de recolección de datos la evaluación de servicios de biblioteca LibQual+. Entre sus principales hallazgos da a conocer que la mayor parte de los usuarios universitarios de la biblioteca encuentran que tanto la atención y el trato del personal en cuanto a los servicios de biblioteca y al control de información distan de sus expectativas; que, a pesar de ello los estudiantes están al menos medianamente satisfechos con tales prestaciones.

Vela (2019) en su investigación sobre gestión de recursos humanos y calidad del servicio de la biblioteca de la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Cantuta Chosica, se propuso establecer la relación existente entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de la biblioteca de la Escuela de posgrado. Su investigación la tipificó como básica de diseño correlacional; contó con una muestra de 128 estudiantes; utilizó como instrumentos para cada variable el cuestionario. Encontró que tanto la gestión de recursos

humanos como la calidad de servicio de la biblioteca presentan un nivel medio; que entre ambas variables existe una correlación directa, moderada. Además, que los estudiantes ubican en un nivel medio la suficiencia de material bibliográfico y la gestión de la información en la biblioteca de la universidad.

Veliz (2019) en su investigación sobre actitudes hacia la investigación científica y la disposición para la realización de la tesis en estudiantes de posgrado de dos universidades de Lima, 2017; se propuso establecer la relación existente entre sus variables de estudio. Su investigación fue correlacional; contó con una muestra de 142 estudiantes seleccionados con el muestreo no probabilístico intencional; como instrumento empleó el cuestionario. Al finalizar su investigación concluyó que existe una relación positiva entre la actitud hacia la investigación científica y la disposición para la realización de la tesis. Asimismo, comprobó que tanto el componente cognitivo, afectivo y conductual de la actitud hacia la investigación mantienen una relación positiva media con la disposición para la realización de la tesis.

## 2.2 BASES TEÓRICAS

### 2.2.1 Calidad de servicio universitario

#### 2.2.1.1 Calidad total

El enfoque en el que se basa el presente estudio es el de la calidad total o control total, el cual es definido como “un sistema con un conjunto de estrategias que implican la colaboración de todo el personal de la organización para una mejora continua de la calidad, tanto en los productos como en los servicios” (Arce, 2018, p. 14).

Este enfoque iniciado por William Edwards Deming y posteriormente aplicado en la educación superior tiene como objetivo primordial el satisfacer las necesidades y expectativas del cliente-interno o externo, actual o potencial, siendo el cliente interno el profesor, directivo o propietario y el cliente externo el estudiante (Yarce, 1997). Así bajo este enfoque se deja de lado que la educación es solo tarea de los docentes y estudiantes para ser asumida por la comunidad educativa; conformada por personal directivo, padres de familia y docentes. El autor hace mención que este enfoque se centra en el direccionamiento por visión, en el que se dirigen todos hacia un mismo objetivo.

En este mismo sentido Villaverde (2012) hace alusión a lo que Deming sostiene, esto es que:

El éxito de una organización no está determinado por lo bueno que cada componente hace por sí mismo, sino más bien cómo mejora el sistema cuando los componentes interactúan. Los resultados no están determinados por la suma de las partes, sino por la interacción de las partes. (Villaverde, 2012, p. 48).

Asimismo, este enfoque se centra en conseguir que las cosas se hagan bien a la primera enfatizando que las concepciones de producto y servicio no están aisladas, de ahí que sea considerado como:

Una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes y la eliminación de todo tipo de desperdicios. Esto se logra con la participación activa de todo el personal, bajo nuevos estilos de liderazgo; siendo la estrategia que bien aplicada, responde a la necesidad de transformar los productos, servicios,

procesos estructuras y cultura de las empresas, para asegurar su futuro (Maldonado, 2018, p. 85).

También, se rescata que la calidad total está basada en la mejora continua, en la orientación hacia el cliente, en los procesos, en el trabajo en equipo y en la responsabilidad individual. (Álvarez & Rodríguez, 1997).

En consecuencia, una institución ha de lograr alcanzar la calidad mediante la integración de las diferentes áreas que la conforman para la generación de actividades consecutivas dirigidas a la resolución de problemas, a la mejora y constancia del servicio brindado. De suerte que, mediante el trabajo en equipo se logra desarrollar y mantener la calidad.

Finalmente, Becerra (2003) y Acuña-Acuña (2012) sustentan que el Ciclo Deming o Ciclo de la calidad PDCA (Plan – Do – Check – Act) es visto por muchos otros autores como una herramienta poderosa que permite el mejoramiento continuo, con la que se puede obtener un servicio de mejor calidad que comprende un conjunto de actividades llevadas a cabo cíclicamente con la intención de dirigir una organización y así mismo cómo permite articular de forma efectiva dichas actividades. Becerra (2003) hace mención a las cuatro etapas del Ciclo Deming, siendo éstas:

- Planificar: Etapa preliminar en la que se debe de tener presente el diagnóstico de la organización, la misión, visión y sus principios; donde se deben formular los objetivos, las estrategias, actividades y planes de acción de forma clara de tal forma que permitan establecer indicadores para poder verificar en qué medida se han logrado los objetivos propuestos (Acuña-Acuña, 2012).

- **Hacer:** Es la ejecución de todo lo planeado anteriormente, conforme se ha planificado por lo que refleja la capacidad de organización y trabajo en equipo. Etapa en la que se lleva a cabo la capacitación o entrenamiento del personal; la asignación adecuada de los recursos necesarios para lograr los objetivos propuestos y donde se debe de llevar el registro de los resultados obtenidos.
- **Verificar:** es la etapa en la que se verifica como se ha actuado, en la que se recoge información para poder evaluar los indicadores previamente definidos y según los resultados obtenidos poder interpretar en qué medida se ha acertado en lo ejecutado.
- **Actuar:** Etapa en la que se comparan los resultados obtenidos con los objetivos propuestos, de tal forma que según y en la medida que se hayan dado o no, se establecerán medidas preventivas y correctivas para así obtener planes de mejora.

#### 2.2.1.2 Calidad de servicio en educación superior universitaria

Al ser las instituciones universitarias, tanto públicas como privadas empresas prestadoras de servicios educativos, es pertinente hacer referencia que:

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad (Maldonado, 2018, p. 395).

De ello se desprende que el brindar un servicio implica esfuerzo y competitividad por parte de todo el personal que labora en una determinada institución, que en la medida que ello proporcione bienestar al cliente (estudiante) se logrará su éxito y estabilidad.

Conjuntamente, siendo los estudiantes los que evalúan el servicio según el trato recibido y la rapidez en que lo recibe Santamaría y Mejías (2013) afirman que la calidad de servicio tiene como principales componentes a los empleados y a la tecnología de la información (TIC).

Además, en la Conferencia Mundial de la Educación Superior de la Unesco de 1998 se da a conocer que “el concepto de calidad está compuesto de diversas dimensiones propias del proceso educativo, entre las cuales tenemos: El proceso de enseñanza- aprendizaje, el plan de estudios, la investigación, el acceso a becas, el personal administrativo, los estudiantes, la infraestructura física y tecnológica y el servicio a la comunidad” (Tassara, 2017, p. 42). Es decir, no se limita solo al ámbito académico, va más allá de ello en busca de la competencia y eficacia de sus proyectos institucionales.

La SUNEDU (2015) la define como “el grado de ajuste entre las acciones que lleva a cabo la universidad o programa académico para implementar las orientaciones contenidas en la misión y propósitos institucionales, y los resultados que dichas acciones obtienen” (p.15).

Aparte de ello, Varelo (2003) hace referencia que en la educación superior la calidad “posee un carácter multidimensional en el que se involucran diferentes percepciones y que varía de un contexto a otro” (p.3).

Por consiguiente, se puede afirmar que son varios los aspectos, las características que se toman en cuenta de cada institución, de cada

programa académico para poder realizar un juicio sobre el servicio que brinda y el óptimo que debe brindar. Además, se debe tomar en cuenta en qué medida el servicio brindado responde a las necesidades de su entorno, de su contexto social.

Por otra parte, en Perú, en julio del 2014 se promulga la, Ley Universitaria Ley N° 30220 ley con la que se le concede al Ministerio de Educación la rectoría de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Ley que tiene como propósito promover “el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura” (MINEDU, 2014, p 5).

De la misma forma se creó la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) cuyo fin es garantizar la calidad brindada por las universidades del Perú, mediante el licenciamiento obligatorio y renovable que permite su funcionamiento. Entendiéndose por licenciamiento al “procedimiento que tiene como objetivo verificar el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento” (MINEDU, 2014, p. 10).

La SUNEDU (2015), indica que dos de las columnas sobre las que se basa el Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) son la acreditación y el licenciamiento al ser distintos mecanismos, pero complementarios que se encargan de proteger el bienestar individual y social al no autorizar el funcionamiento de aquellas universidades que otorguen un servicio inferior al indicado por las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) establecidas por norma. Pudiendo entonces asegurar la calidad de una universidad: su licenciamiento, con el control obligatorio de calidad; la acreditación, con la evaluación voluntaria de la garantía de calidad; y el mejoramiento de calidad.

En cuanto a estándar de calidad se refiere, Varelo (2003) lo concibe como:

Un patrón, una medida esperada o un indicador de desempeño que debe ser alcanzado para legitimar un programa académico. (...) su ofrecimiento a la sociedad está exento de distorsiones, ofertas engañosas y falta de transparencia. (...), el enunciado de los estándares no se orienta a evaluar los resultados científicos, sociales y profesionales de un programa, sino condiciones académicas, los recursos físicos y humanos de que dispone, y su pertinencia social y profesional (p.9).

En consecuencia, el cumplimiento de los indicadores de desempeño son un referente ineludible que tendría que cumplir una universidad para asegurar el buen desarrollo de los programas que brinda y por los que también pretende ser acreditada.

Así, las CBC “Son estándares mínimos que sirven de pautas generales para la evaluación de la capacidad de la universidad para la prestación del servicio educativo superior universitario y autorización de su funcionamiento.” (SUNEDU, 2015, p. 8).

Según la SUNEDU (2015) las ocho condiciones básicas de calidad que una universidad debe de cumplir para poder acceder al licenciamiento son: 1) Existencia de objetivos académicos, grados y títulos a otorgar, y planes de estudios correspondientes, 2) Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento, 3) Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros), 4) Líneas de investigación a ser desarrolladas, 5) Verificación de la disponibilidad de personal docente calificado con no menos de 25% de docentes a tiempo completo, 6) Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos

(servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros), 7) Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (Bolsa de trabajo u otros) y 8) CBC complementaria: transparencia de universidades. Los que cuentan con un total de 55 indicadores de calidad.

Como se observa, una de las ocho condiciones contempla la investigación, condición que está destinada a promover el desarrollo de diversas actividades de investigación universitaria con el propósito de que con la participación de docentes y estudiantes se forje un ambiente favorable para la innovación y creación de nuevo conocimiento científico.

#### 2.2.1.3. La investigación científica en la Universidad

La investigación juega un papel fundamental en las universidades, ello se evidencia al ser considerada según MINEDU (2014) en la Ley universitaria 30220 como uno de los principios que la rigen, como una de las funciones esenciales y obligatorias que debe cumplirse y al contar con unidades de investigación en su organización académica. Más aun, siendo en una universidad pública obligatorio la existencia de por lo menos un Instituto de Investigación, el mismo que puede contar con más de una unidad. Al ser un requisito para obtener un título o grado académico. Así pues, desde el grado de bachiller se requiere la aprobación de un trabajo de investigación, grado que antes de que se diera esta ley se obtenía de modo automático.

Según la SUNEDU (2018) la actividad de investigación se evalúa mediante “una serie de indicadores relacionados fundamentalmente con la publicación de investigaciones bajo estándares internacionales” (p. 66).

En cuanto a los programas brindados por las universidades, específicamente a los estudios de posgrado, Espinoza (2014) sostiene que la maestría y el doctorado son grados académicos alcanzados mediante la investigación, siendo a su vez la tarea más importante en la formación de postgrado. De ahí que en este programa se considera el articular su formación con las actividades de investigación e innovación. Así mismo, el promover la investigación en las diferentes especialidades.

De otra parte, Numa-Sanjuan & Márquez (2019) destacan que la investigación está contenida en la programación curricular de las diversas carreras profesionales y programas académicos universitarios debiendo iniciar con aspectos metodológicos de investigación para continuar con su intervención en diversos eventos académicos como lo son los seminarios, congresos tanto nacionales como internacionales donde debe participar como ponente. Siendo estas experiencias de gran trascendencia para que los estudiantes se motiven a iniciarse en la publicación de sus trabajos en revistas indexadas. No obstante, la forma de llevarlo a cabo es memorístico, informativo, fuera de contexto, relacionándose superficialmente con los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de su carrera profesional o con las experiencias habidas en sus prácticas de tal modo que no corresponden a dificultades nucleares de su entorno por lo que termina por ser más una labor difícil de lograr.

Además, Ahumada, Gamboa & Guerrero (2019) dan a conocer que a finales de siglo XX en América Latina las instituciones de educación superior han descuidado la formación de sus estudiantes en investigación, a pesar de presentarse grandes avances tecnológicos, la globalización y de ser éste un indicador de su calidad. Como referencia de tal abandono se han tomado en cuenta las publicaciones

en revistas indexadas, la organización y ejecución de eventos de investigación y de innovaciones.

De la misma forma, Adrogué, García de Fanelli, Carranza & Salto (2019) en su artículo sobre el aseguramiento de la calidad y las políticas de financiamiento de la investigación en el ámbito universitario de Argentina, revelan que como resultado de los procesos de acreditación que se han venido dando en su país se han planteado políticas para la organización de la calidad y de concesión de fondos para la investigación. Entre las estrategias “incorporadas al comienzo del milenio, pueden distinguirse (...) subsidios para investigación, becas, puestos para investigadores destinados a fortalecer esta actividad" (p.47).

Aparte de ello, los autores dan a conocer que, a pesar de las medidas favorables que se han dado en Argentina con el fin de desarrollar la investigación en las universidades, se han presentado obstáculos para su progreso como: la misión de las universidades al estar orientadas básicamente a la formación profesional de sus estudiantes y encaminadas más hacia su enseñanza que a su ejecución, la poca disponibilidad de recursos económicos y humanos que no permiten competir con proyectos nacionales e internacionales y la búsqueda de sólo la obtención de cambios que permitan alcanzar la acreditación de sus carreras.

#### 2.2.1.4 Medición de la calidad de servicio universitario

En vista de la necesidad de contar con modelos de medición de la calidad de servicio en el ámbito educativo, específicamente en educación superior, es que se varios autores han propuesto modelos orientados a las características de este sector, pero son Icli & Anil

(2014) que al hallar que el modelo HEDPERF no era útil para medir la calidad de servicio en posgrado, por ser sus características y expectativas diferentes a la de los estudiantes de pregrado, elaboraron en Turquía el modelo HEDQUAL (Higher Education Quality), modelo diseñado especialmente para estudiantes de posgrado.

De ahí que, el modelo HEDQUAL permite medir la calidad de servicio en posgrado de maestría mediante “la percepción que los estudiantes tienen del desempeño de la institución educativa que les ofrece el servicio” (Camacho et al., 2018, p.7). Asimismo, este modelo considera cinco dimensiones, siendo éstos: calidad académica, oportunidades de carrera, calidad de servicios administrativos, calidad de servicios de biblioteca y calidad de servicios de soporte.

Son Camacho et al. (2018) quienes al no contarse en el Perú con un modelo validado para medir la calidad de servicio en posgrado llevan a cabo la validación de la Escala HEDQUAL en Lima Metropolitana, en un programa de maestría de dicha ciudad.

Enseguida se desarrollan las cinco dimensiones que considera el modelo HEDQUAL que permiten medir la calidad de servicio universitario en estudiantes de posgrado:

a) Calidad académica:

La calidad académica se enlaza con la docencia, con el desempeño de sus docentes; con la disposición e integración de los distintos componentes del equipo académico; de la pertinencia de la malla curricular y de los programas que ofrece; de la actitud que muestran a los estudiantes.

En esta misma línea, la universidad tiene el compromiso obligatorio de formar estudiantes con un alto nivel de desempeño profesional.

Para ello, se requiere de un modelo que no solo se enfoque en la enseñanza y el aprendizaje, sino que además sea capaz de asegurar la calidad de todos los elementos coadyuvantes que tiene la universidad para este fin, sobre la base de un mejoramiento continuo, (...). Por esto, constantemente se debe auditar el desarrollo y cumplimiento de actividades en todas las etapas del proceso educativo: desde el diseño curricular de las carreras, el desempeño de los procesos de soporte y hasta el desempeño del profesional de los graduados en el mercado laboral (Acuña-Acuña, 2012, p. 157).

b) Oportunidades de carrera:

Para contar con mayores posibilidades de encontrar mejores oportunidades de carrera u opciones laborales se requiere de una formación más desarrollada, de una mayor capacidad de análisis, de comunicación, de trabajo cooperativo y de habilidades para resolver adecuadamente situaciones complicadas; por ello los estudios de posgrado al brindar una formación de calidad el profesional obtendría capacidades que le permitirían problematizar su contexto y por ende concebir respuestas transformadoras (Saavedra, 2006).

Es pues hoy en día que ante la variedad de propuestas de las universidades de su localidad que diversos profesionales inician su formación en posgrado, formación con la que esperan alcanzar mayores competencias profesionales, es decir, lograr su

incorporación en mejores puestos de trabajo (Berdaguer & Zarauza, 2011).

c) Calidad del servicio administrativo:

La calidad del servicio administrativo se refiere a “la provisión de materiales, la confianza, el asesoramiento administrativo e informaciones sobre cambios administrativos, (así como a) aspectos relativos a la cortesía y confianza, comprensión, atención personalizada, seguridad y preocupación por los intereses del usuario” (Correia-Loureiro & Miranda-González, 2012, p. 112).

De ahí que cuando es más de una universidad la que ofrece un mismo servicio, la elección de una de ellas por parte de un estudiante obedecerá a cómo perciba que son atendidas sus necesidades, que las condiciones que le ofrecen cumplan con estándares de calidad que le permitirán alcanzar sus objetivos. Así, es el trato del personal que labora en la institución, su estructura, el ambiente, la tecnología que emplea y brinda al estudiante factores que tienen gran incidencia en la elección o no de determinada universidad (Velásquez, 2009).

d) Calidad del servicio de biblioteca:

Una biblioteca cuenta con una óptima calidad cuando dispone de gran variedad de libros, que estén “pautados según las necesidades de los usuarios y en sintonía con las demandas de los nuevos modelos curriculares, centrados en el aprendizaje autónomo y permanente de los estudiantes” (Caldera, Pirela, & Ortega, 2011, p. 333). De igual modo que se integre con las redes informáticas, científicas que permita el aprendizaje y la investigación universitaria a través de medios electrónico online.

En consecuencia, las bibliotecas universitarias deben de atender de acuerdo a horarios que sean compatibles accesibles a los estudiantes y docentes, debiendo convertirse en centros de desarrollo de competencias investigativas.

e) Calidad de servicios de soporte:

La calidad de servicio de soporte según Camacho et al. (2018) “se refiere a la infraestructura disponible para los estudiantes como aulas de clase, laboratorios de computación, biblioteca, cafetería, y el uso de la tecnología para incrementar la productividad del estudiante” (p.8). Es decir, el avance de la tecnología y de la gran información que surge cada día obligan a toda institución que quiere ser competitiva a brindar a sus usuarios una variedad de recursos computacionales que les permitan satisfacer sus necesidades.

Pero el hecho es que, no solo se trata que las universidades lleguen a tener ambientes bien implementados. Se requiere sobre todo la identificación de todos sus empleados, por ejemplo, de los docentes al emplear las TIC para optimizar sus clases y proporcionar refuerzos a los estudiantes que lo requieran (García-Sanchis, Gil-Saura & Berenguer-Contrí, 2015); el personal de biblioteca que debe contar con una adecuada preparación respecto a competencias TIC se refiere.

## 2.2.2. Autoeficacia para la investigación

### 2.2.2.1 La autoeficacia desde la Teoría Cognitivo Social

La Teoría Cognitivo Social de Albert Bandura, conocida en un inicio como aprendizaje social o aprendizaje por observación, se da en un contexto social en el que por lo menos deben estar dos personas, siendo uno el observador y el otro el modelo a imitar, la personalidad de cada individuo se forma en la medida que se dé su interacción con: el ambiente, el comportamiento y los procesos psicológicos de cada persona. (Pool-Cibrián & Martínez-Guerrero, 2013).

De la misma manera, los autores dan a conocer que las percepciones favorecen el conservar ambientes oportunos e influyen en actitudes y conductas favorables para el aprendizaje. Resaltan la importancia de las metas de aprendizaje pues son con ellas que uno va comparando las acciones que llega a realizar, son las que sirven como guía en los procesos de autorregulación y permiten seleccionar estrategias de organización, planeación, manejo del tiempo, búsqueda de ayuda y comprensión de los temas.

Es así que desde la perspectiva de la Teoría Cognitivo Social se entiende como autoeficacia a “los juicios de cada individuo sobre sus capacidades, en base a los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar el rendimiento deseado” (Terry, 2008, p. 6).

La autoeficacia percibida desde la perspectiva cognitivo social es congruente con la percepción que uno tiene del control de sus propias acciones, siendo ésta un factor fundamental en la competencia humana. De ahí que, los procesos de autorregulación se deben a la ineficacia para planear y controlar las tareas o actividades, como consecuencia de la carencia de guías o modelos para manejar

problemas personales, la apatía, los desórdenes del estado de ánimo, así como a los problemas de concentración, etc. (Pool-Cibrián & Martínez-Guerrero, 2013).

Por otra parte, Terry (2008) hace hincapié en que los sujetos que poseen un alto sentido de autoeficacia afrontan las tareas difíciles percibiéndolas como cambiables. Es decir, se involucrarán en ellas con compromiso y esfuerzo de tal manera que ante cualquier dificultad dicho esfuerzo será incrementado. Así, un sujeto con alto sentido de autoeficacia aumentará la obtención de sus metas, reducirá su estrés y decaimiento a la depresión.

Asimismo, Woolfolk (2006) asevera que Bandura ha identificado cuatro fuentes de la “autoeficacia: las experiencias de dominio, la activación fisiológica y emocional, las experiencias vicarias y la persuasión social” (p. 369). Respecto a ello, se resalta que las fuentes de dominio, son las más poderosas de las cuatro, en vista que las propias experiencias del sujeto cuanto más exitosas sean permitirán una mayor creencia de eficacia, pero si éstas llevan al fracaso, la creencia de eficacia tiende a disminuir. Igualmente, en toda experiencia vicaria si el modelo obtiene buen desempeño la creencia de eficacia del sujeto aumenta, en cambio si el modelo no logra un buen desempeño la creencia de eficacia del sujeto tiende a disminuir.

#### 2.2.2.2 Autoeficacia para la investigación.

Específicamente la autoeficacia, en el campo de la investigación es entendida “como la estimación personal de qué tan bien uno puede ejecutar un conjunto de tareas relacionadas con la investigación” (Hemmings & Kay, 2010, p. 563).

De la misma forma Domínguez-Lara (2017) la define como el “grado en que el individuo cree que tiene la capacidad para realizar adecuadamente diversas tareas de investigación” (p. 310).

Carot, Carranza, Oláz & Ponce (2012) presentan al ambiente de entrenamiento en investigación como otro aspecto que interviene tanto en el interés como en la productividad de investigación. Entendiéndolo como los “elementos institucionales e interpersonales que fomentan creencias positivas hacia la investigación y la ciencia, instrumentales para el desarrollo de los estudiantes como científicos” (p. 64). De ahí, los autores sostienen que un buen ambiente incide de dos formas en los universitarios: en el desarrollo de una elevada autoeficacia para la investigación, así como en el desarrollo de actitudes positivas para esta capacidad.

Por consiguiente, son fuentes de autoeficacia para la investigación las experiencias vividas por los estudiantes respecto de investigaciones previas a su ingreso a posgrado, la observación de actividades concernientes a la investigación realizadas por otros, pudiendo ser sus docentes o sus compañeros; la retroalimentación recibida sobre su propio desempeño en investigación, así como los estados fisiológicos y emocionales ejercitados en el contexto de la realización de trabajos de investigación.

A su vez, la creencia de una sobreestimada autoeficacia expone al individuo a mayores probabilidades de fracasar pues sobre estiman su real potencial; contrariamente una disminuida autoeficacia lo lleva a evitar actividades para las que realmente tiene un alto potencial (Carot et al., 2012). Por ello es que muchos tienden a limitar sus experiencias de aprendizaje.

De manera que, al estar considerado en las mallas curriculares el aprendizaje de la investigación en todas las carreras profesionales

de pregrado y posgrado de todas las universidades se asume que el estudiante de posgrado al culminar sus estudios cuenta con suficientes herramientas para realizar investigaciones relacionadas a las necesidades de su entorno, de su contexto vinculadas a su campo profesional e incluso realizar publicaciones en revistas indexadas (Criollo et al., 2017). Sin embargo, al momento de tener que realizar una investigación científica como su tesis, según los autores, sucede una parálisis cognitiva, ello en respuesta a lo poco autoeficaces que se consideran por haber llevado en su mayor parte, los cursos referidos a investigación de forma conceptual, sin haber vivido o experimentado tareas asociadas a esta labor.

Ello demuestra que la autoeficacia es un componente que activa el desempeño, esfuerzo, atención y persistencia concernientes a las demandas situacionales. De modo que un sujeto al desarrollar capacidades para aprender y asumir compromisos en sus tareas de investigación disminuirá las posibilidades de su fracaso académico. En cambio, si no desarrolla tales capacidades mostrará incapacidad para investigar y tendrá mayor tendencia al fracaso en investigación.

De forma similar Ruiz-Dodobara (2005) sostiene que la autoeficacia cumple un papel de vital importancia en los universitarios, en su desempeño académico, en vista que estudiantes que presentan una alta autoeficacia para efectuar su tarea académica, como la de realizar investigaciones, las realizarán con mayor intensidad y seguridad, con mayor esfuerzo y persistencia que los que dudan de sus capacidades.

A su vez, Kuo, Woo & Bang (2017) resaltan la importancia que tiene el desarrollar la confianza e interés de los estudiantes de posgrado en la realización de investigaciones de temas que les entusiasme en vista que el confiar en sus habilidades de investigación

y sentir satisfacción interna por su realización les permite tener más expectativas positivas para la investigación, sentirse más cómodos en este proceso. Por otra parte, sostienen que los estudiantes que logran una mayor autoeficacia de investigación tienden a tener más publicaciones de investigación. Por lo que los programas de posgrado deben limitar la motivación extrínseca por no ser predictora de productividad ya que a menudo los incentivos, las recompensas esperadas no se dan de inmediato.

Por último, Poh & Abdullah (2019) debido a que la investigación juega un papel muy trascendental en la promoción del desarrollo de la educación superior dan a conocer una serie de factores que inciden en la autoeficacia de la investigación, siendo alguno de ellos: las habilidades de investigación que poseen sus estudiantes; la percepción que tienen de la relevancia y utilidad de la investigación; su participación en actividades relacionadas con la investigación. Igualmente, afirman que la autoeficacia de la investigación influye en el progreso de tesis de los estudiantes, determina la perseverancia del comportamiento de investigación de un estudiante, así como en su persistencia en la realización de investigaciones y actividades relacionadas a ello.

### 2.2.2.3 Medición de la autoeficacia para la investigación

Domínguez-Lara (2017) construye en Perú la escala (EIA) que permite medir la autoeficacia para investigar en estudiantes universitarios de pre y posgrado. Esta escala fue validada por el autor en Lima Metropolitana.

Basado en diversos autores Domínguez-Lara (2017) propone cuatro competencias generales que están presentes en todo proceso de

investigación, competencias que permiten la medición de la autoeficacia para la investigación; siendo estos la gestión informacional, capacidades de análisis y síntesis, redacción científica y análisis de datos e interpretación de resultados, los que a continuación se detallan.

a) Gestión informacional.

Competencia, referida a la organización y recuperación de información para lo cual las aptitudes para localizar, manejar y utilizarla de forma eficaz juegan un papel muy importante (Fernández, 2008). De ahí que en el ámbito universitario tienen que ver con el estudio de fuentes de información específicas, las etapas de investigación documental, el uso de catálogos y bases de datos.

Asimismo, debido a la importancia que tiene la gestión de información en la ejecución de una investigación, los autores afirman que no se puede dejar de lado la alfabetización informacional que supone un óptimo empleo de las nuevas tecnologías y de la variedad de información que se puede obtener mediante éstas; sobre todo ahora que en este tiempo a cada minuto se producen toneladas de información virtual y está disponible en la web.

Beldarían-Chaple (2007) hace presente que es en la planificación de una investigación en la que se requiere una etapa de gestión informacional para así poder identificar la información pertinente y relevante para el desarrollo de la investigación; específicamente para abordar el problema de investigación, para elaborar su sustento teórico.

De la misma forma, Diyaolu (2018) afirma que se requiere que los estudiantes de posgrado manejen recursos de información

electrónica que les permitan acceder a una amplia información y efectuar investigaciones por su cuenta.

b) Capacidad de análisis y síntesis

Según Manrique, Molleda, Montoro & Sadornil (2012) es la capacidad que consiste en “reconocer y describir los elementos constituyentes de una realidad y proceder a organizar la información significativa según criterios preestablecidos adecuados a un propósito (...) al descomponer el todo en sus partes e integrar distintos conocimientos en un todo coherente” (p. 2909). Capacidad que en diversas universidades es considerada como genérica o transversal.

En cuanto a la investigación, Domínguez-Lara (2017) refiere que “se relaciona con las labores vinculadas con la toma de decisiones y la capacidad de argumentación en diversas fases del desarrollo de la investigación con sustento en un conocimiento preliminar” (p. 314).

c) Redacción científica

En toda redacción el autor debe tener como meta el poder comunicar eficazmente los resultados de su investigación y para ello debe de tener presente los tres principios básicos de la redacción científica: precisión, claridad y brevedad de lenguaje. (Padrón-Novales, Quesada-Padrón, Pérez-Murguía, González-Rivero, & Martínez-Hondares, 2014).

Para los autores, la precisión consiste en dar un adecuado uso a las palabras de modo que comuniquen en forma puntual lo que quiere decir. La claridad se da cuando se logra entender rápidamente el texto, cuando las oraciones están bien elaboradas y

los párrafos se presentan siguiendo un orden lógico, secuencial. La brevedad al asignar solo información relevante, empleando el menor número posible de palabras, pues el considerar texto innecesario se confunde, desvía la atención de sus potenciales lectores.

Por otra parte, con el propósito de uniformizar la redacción de toda investigación, para poder publicar los resultados de sus investigaciones mediante tesis, artículos académicos o artículos científicos los autores deben de emplear normas de redacción científica, así las más empleadas en el campo de las ciencias sociales son las Normas APA.

Por el contrario, la realidad evidencia que es una gran cantidad de estudiantes universitarios, egresados e incluso investigadores los que las desconocen; hecho que repercute negativamente en el que se decidan a redactar sus hallazgos, a empezar sus informes de tesis y así poder obtener sus títulos o grados académicos (Rodríguez-Menéndez, González-Cantalapiedra & Gonzáles-Polo, 2016).

#### d) Análisis de datos e interpretación de resultados

Esta competencia abarca “la selección, aplicación e interpretación de la técnica analítica adecuada” (Dominguez-Lara, 2017, p. 314). Es decir, muestra de manera clara y sintética los datos obtenidos con su investigación, en base al sustento teórico, al modelo teórico de base que ha desarrollado en su marco teórico.

### 2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- a) Autoeficacia para la investigación: “Grado en que el individuo cree que tiene la capacidad para realizar adecuadamente diversas tareas de investigación” (Dominguez-Lara, 2017, p. 310).
- b) Autoestima: “Resultado del proceso de valoración profunda, externa y personal que cada quien hace de sí mismo en todo momento, esté o no consciente de ello. (...), y es a la vez causa de todos nuestros comportamientos.” (Yagosesky, citado por Acosta & Hernández, 2004, p. 84).
- c) Calidad de servicio universitario: “Grado de ajuste entre las acciones que lleva a cabo la universidad o programa académico para implementar las orientaciones contenidas en la misión y propósitos institucionales, y los resultados que dichas acciones obtienen” (SUNEDU, 2015, p.15).
- d) Estándar de calidad: “Un patrón, una medida esperada o un indicador de desempeño que debe ser alcanzado para legitimar un programa académico.” (Varelo, 2003, p. 9).
- e) Investigación: “Proceso sistemático organizado y sistematizado que pretende resolver un problema, una situación o un evento determinado bajo procesos de rigurosidad científica.” (Numa-Sanjuan & Márquez, 2019, p 233).
- f) Percepción: “Proceso psicológico, de tipo cognitivo, que permite integrar e interpretar la información sensorial, dándole un significado y elaborando una imagen o precepto.” (Instituto de Ciencias y Humanidades, 2008, p. 244).
- g) Procrastinación académica: “Patrón cognitivo y conductual relacionado con la intención de hacer una tarea y con una falta de diligencia para iniciarla, desarrollarla y culminarla.” (Nuñez, 2017, p. 23).

- h) Rankings de universidades: “Listas de ciertos grupos de instituciones, comparativamente evaluadas de acuerdo a un conjunto de indicadores en orden descendente.” (Yoguez, 2009,p. 113).
- i) Universidad: “Comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural” (MINEDU, 2014, p. 6).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

La percepción de la calidad de servicio universitario se relaciona positiva y significativamente con la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología de una universidad de Arequipa el año 2019.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- a) La calidad de servicio universitario se relaciona positiva y significativamente con el indicador gestión informacional de la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología.
- b) La calidad de servicio universitario se relaciona positiva y significativamente con el indicador capacidad de análisis y síntesis de la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología.
- c) La calidad de servicios universitario se relaciona positiva y significativamente con el indicador redacción científica de la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología.

- d) La calidad de servicios universitario se relaciona positiva y significativamente con el indicador análisis de datos e interpretación de resultados de la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología.
- e) La percepción de la calidad de servicio universitario según edad, propósito de seguir estudios de maestría y consideración de su proceso de formación se diferencia significativamente en los maestrantes de Psicología.
- f) La autoeficacia para la investigación según edad, experiencia en actividades de investigación en pregrado y experiencia previa de investigación se diferencia significativamente en los maestrantes de Psicología.

## 3.2 VARIABLES

### 3.2.1 Identificación de la variable X

Calidad de servicio universitario: “Grado de ajuste entre las acciones que lleva a cabo la universidad o programa académico para implementar las orientaciones contenidas en la misión y propósitos institucionales, y los resultados que dichas acciones obtienen” (SUNEDU, 2015, p.15).

#### 3.2.1.1 Indicadores

- a) Calidad académica y de oportunidades de carrera.
- b) Calidad del servicio administrativo.
- c) Calidad del servicio de biblioteca.
- d) Calidad del servicio de soporte.

### 3.2.1.2 Escala de medición

La escala de medición para la variable calidad de servicio es ordinal y de intervalo. Ordinal al medir las respuestas dadas por los maestrantes en cada uno de los ítems que componen el instrumento y de intervalo en vista que el instrumento empleado permite obtener una calificación cuantitativa total de dicho constructo (Supo, 2012).

## 3.2.2 Identificación de la variable Y

Autoeficacia para la investigación: “Grado en que el individuo cree que tiene la capacidad para realizar adecuadamente diversas tareas de investigación” (Domínguez-Lara, 2017, p. 310).

### 3.2.2.1 Indicadores

- a) Gestión informacional.
- b) Capacidad de análisis y síntesis.
- c) Redacción científica.
- d) Análisis de datos e interpretación de resultados.

### 3.2.2.2 Escala de medición

Al igual que en la variable X se emplea la escala ordinal y de intervalo para la medición de la variable autoeficacia para la investigación. En vista que mediante el instrumento de recolección de datos empleado tipo escala de Likert, según Supo (2012) se puede medir la intensidad de las respuestas por cada

ítem y cuantitativamente permite obtener un total de la variable de estudio.

Tabla 1

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de servicio universitario.	Medida del desempeño de acciones obtenida con los puntajes alcanzados en la escala HEDQUAL adaptada a Perú por Camacho et al. (2018).	Calidad académica y de oportunidades de carrera.	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinal</li> <li>Por ítem de 1 a 5 puntos.</li> <li>• Intervalo</li> <li>Por variable de 14 a 70 puntos.</li> </ul>
			2	
			13	
			14	
		Calidad del servicio administrativo.	3	
			4	
			5	
			6	
		Calidad del servicio de biblioteca.	7	
			8	
			9	
			10	
Calidad del servicio de soporte.	11			
	12			
Autoeficacia para la investigación.	Capacidad obtenida con los puntajes alcanzados en la escala EAI elaborada por Domínguez-Lara (2017).	Gestión informacional.	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinal</li> <li>Por ítem de 1 a 5 puntos.</li> <li>• Intervalo</li> <li>Por variable de 12 a 60 puntos.</li> </ul>
			2	
			3	
		Capacidad de análisis y síntesis.	4	
			5	
			6	
			7	
		Redacción científica.	9	
			10	
			11	
		Análisis de datos e interpretación de resultados.	8	
			12	

Nota: la numeración de los ítems corresponde al orden de ubicación en los instrumentos aplicados a la muestra de estudio.

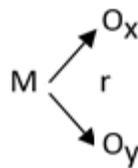
### 3.2.3 Variables intervinientes

Permanencia en la universidad como estudiante de maestría lo que le permite acceder a los servicios que ofrece la Unidad de posgrado ya que para tener una percepción de la calidad de servicio que se ajuste a la realidad, el maestrante debe de haber tenido la oportunidad de requerirlo con anterioridad.

### 3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En vista que no hay acuerdo entre los diversos especialistas sobre la clasificación de la tipología en investigación, ésta reúne las características necesarias para tipificarla como básica, observacional, prospectiva, transversal, y analítica (Sánchez & Reyes, 2006; Supo, 2012).

De otro lado, el diseño que se ha manejado en el presente estudio es el correlacional, diseño en el que “el investigador observa la presencia o ausencia de las variables que se desea relacionar y luego las relaciona por medio de la técnica estadística de análisis de correlación” (Sánchez & Reyes, 2006, p. 104). Siendo su esquema el siguiente:



Siendo: M = Muestra.

O<sub>x</sub> = Medición de calidad de servicio universitario.

O<sub>y</sub> = Medición de autoeficacia para la investigación.

r = Correlación entre las variables medidas.

### 3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación del estudio llevado a cabo es el relacional. Ello debido a que este nivel permite el empleo de la estadística bivariada para demostrar la existencia de correlaciones entre dos variables de estudio, mas no establecer causa y efecto entre ellas (Supo, 2012).

### 3.5 AMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se lleva a cabo en la Unidad de posgrado de la Facultad de Psicología, de una universidad ubicada en la ciudad de Arequipa, provincia de Arequipa, departamento de Arequipa y en el país de Perú.

La investigación se inicia en el mes de junio del año 2019, posterior al licenciamiento de la universidad participante, cuando se elimina el bachillerato automático con la promulgación de la Ley 30220 en el año 2014, por lo que todo egresado a partir del 2020 debe de elaborar un trabajo de investigación para obtener el grado de bachiller y posteriormente su título profesional.

### 3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.6.1 Unidad de estudio

La unidad de estudio de esta investigación son estudiantes de posgrado, específicamente de maestría en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Psicología.

#### 3.6.2 Población

La población del presente estudio son 205 maestrantes de la Unidad de posgrado de Psicología, de una universidad licenciada en la ciudad de

Arequipa que en el año 2019 se encuentran matriculados en cantidad que se detalla en la Tabla 2.

### 3.6.3 Muestra

Al ser según Hernández, Fernández & Baptista (2014) la muestra representativa de la población es que en el presente estudio se obtuvo con un grado de confianza del 95% y un error muestral del 5% una muestra de 134 maestrantes. Para ello se ha empleado la fórmula de tamaño de muestra, propuesta por Arias (2012), que permite estimar la muestra de una población finita:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}$$

Nomenclatura:

n = Tamaño de la muestra hallada: 134

N = Total de elementos de la población: 205

$Z_{\alpha/2}$  = Coeficiente de confianza: 1.96 (al 95% de nivel de confianza)

e = Error muestral: .05

p = Proporción de elementos que presentan la característica investigada: .5

q = Proporción de elementos que no presentan la característica investigada: .5

La muestra de 134 maestrantes se obtuvo de los que estuvieron presentes la fecha que se aplicaron los instrumentos en cada una de las secciones de las tres menciones que brinda la Escuela de posgrado de

Psicología empleando el muestreo no probabilístico por criterio, según se especifica en la Tabla 2.

Tabla 2

*Población y muestra de maestrantes de la Unidad de posgrado de Psicología – 2019*

Mención	Población de maestrantes	Muestra de maestrantes
Psicología Clínica Educativa	130	85
Psicología Forense	35	23
Gerencia de Recursos Humanos	40	26
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>134</b>

#### Criterios de inclusión

- Estar matriculado en una de las tres menciones en la maestría de Psicología que brinda la Unidad de posgrado de la Universidad participante en el año 2019.
- Ser estudiante del segundo, tercer o cuarto ciclo de estudios de maestría en la Unidad de posgrado de Psicología.
- Contar con una asistencia regular a sus clases en la maestría en la que se encuentra matriculado.

#### Criterio de exclusión

- Ser estudiante del primer ciclo de estudios de maestría en la Unidad de posgrado de Psicología.

### 3.7 PROCEDIMIENTO, TECNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.7.1 Procedimiento

El procedimiento seguido en el presente estudio fue el siguiente:

Inicialmente, se solicitó a la Dirección de la Unidad de posgrado de Psicología la autorización correspondiente para poder efectuar la investigación con sus estudiantes en el año 2019.

Posteriormente, a solicitud de la Dirección de la Unidad de posgrado se entregó una carta de compromiso de no hacer mención en la presente investigación el nombre de dicha casa de estudios.

Luego, al adquirir la autorización que permitía tener acceso a la información necesaria para efectuar la investigación, se recurrió a una segunda Escuela de posgrado de la misma universidad, también del área de ciencias sociales, con características similares a las unidades de estudio para coordinar la aplicación de una prueba piloto a 100 maestrantes y así poder verificar la validez y confiabilidad de los dos instrumentos, uno para la calidad de servicio universitario y otro para la autoeficacia para la investigación; siendo el primero la escala HEDQUAL adaptada al Perú por Camacho, Holguín, Jáuregui y Rodríguez el año 2018, que inicialmente fue elaborada en Turquía el año 2014 por Icli y Anil. El segundo la escala EIA elaborada en Perú por Domínguez-Lara el año 2017.

Después de haber aplicado la prueba piloto se elaboró con los datos recopilados una base de datos en la hoja de cálculo Excel y luego exportados a SPSS – 24, verificando su validez de constructo mediante el análisis factorial exploratorio (AFE) y confirmatorio (AFC) así como la confiabilidad de ambos instrumentos, empleando adicionalmente para

ello los programas computacionales Amos y EQS, obteniéndose así instrumentos ajustados a la realidad de maestrantes de Arequipa.

Contando ya con los instrumentos ajustados se coordinó con los docentes a cargo de los diferentes grupos de maestrantes de Psicología los horarios factibles para la aplicación en forma presencial y colectiva.

Posteriormente, en cada sección se explicó a los maestrantes el propósito de la investigación y se les pidió participar voluntariamente, haciendo hincapié que en caso no desearan hacerlo no se tomaría ninguna medida sancionaría por ello. Asimismo, se garantizó la confidencialidad de los datos recopilados con fines netamente académicos. Después que los maestrantes brindaron su consentimiento informado procedieron a completar en forma anónima los instrumentos y ficha de datos sociodemográficos entregados en un intervalo de tiempo que fluctúa entre los 20 y 25 minutos aproximadamente.

Una vez obtenidos los datos, se procedió a vaciarlos en una base de forma análoga a la de la prueba piloto. Seguidamente se verificó la confiabilidad de los datos obtenidos en la muestra de estudio (134 maestrantes) con los estadísticos Alfa de Cronbach y Omega. Igualmente, su distribución con la prueba de normalidad Shapiro-Wilk.

La estadística descriptiva se empleó para los datos recopilados con la ficha sociodemográfica, concretamente tablas de distribución de frecuencia. Así como gráficos de líneas para una mejor apreciación al realizar comparaciones.

Para la verificación de las hipótesis se empleó la estadística inferencial. Específicamente, para la hipótesis general se empleó el estadístico Rho de Spearman al no tener una de las dos variables de estudio (autoeficacia para la investigación) una distribución normal. Para las cuatro primeras hipótesis específicas, por ser de correlación, también

se empleó el estadístico Rho de Spearman pues los cuatro indicadores de autoeficacia para la investigación no tenían distribución normal.

Finalmente, para las hipótesis de comparación de la variable calidad de servicio universitario se emplearon los estadísticos Anova y T de Student para muestras independientes por ser datos que presentaron distribución normal. En cambio, en las comparaciones de la autoeficacia para la investigación se utilizaron los estadísticos Kruskal-Wallis y U de Mann-Whitney, ya que no presentaron distribución normal.

### 3.7.2 Técnicas

La técnica a la que se recurrió en este estudio para medir ambas variables (calidad de servicio universitario y autoeficacia para la investigación) es la encuesta, siendo ésta un procedimiento que permite obtener datos de las unidades de estudio en forma simultánea (Arias, 2012).

### 3.7.3 Instrumentos

#### a) Variable X: Calidad de servicio universitario.

Inicialmente, para poder medir la variable calidad de servicio universitario en Arequipa se tomó como instrumento base la escala HEDQUAL creada en Turquía por Icli & Anil (2014) para medir la calidad percibida del servicio enfocado en los servicios de educación en posgrado, escala posteriormente adaptada al Perú por Camacho et al. (2018).

La adaptación al Perú de la escala HEDQUAL, fue traducida al castellano por un traductor certificado, contando con evidencias de validez de contenido por juicio de expertos y, que luego de su

aplicación a una muestra de 167 estudiantes de maestría en Lima Metropolitana Camacho et al. (2018) verificaron su validez de constructo con las pruebas estadísticas de análisis de factores y regresión lineal múltiple; concretamente obtuvieron en la Prueba de Bartlett un  $p = .000$  y  $X^2 = 2,623.696$ ; y en la prueba KMO = 0.903. Luego, establecieron la confiabilidad del instrumento con el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo .93 en la escala general y un alfa superior a .70, en todas sus sub escalas.

La escala HEDQUAL cuenta con 36 ítems cuyas alternativas de respuestas van desde totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo con puntajes que fluctúan entre uno y cinco puntos. (Ver Anexo 2).

Por consiguiente, en el presente estudio se ha empleado la Escala HEDQUAL ajustada a la realidad de Arequipa elaborada en base a los datos de la prueba piloto aplicada a 100 maestrantes. Se evidenció la validez de este instrumento mediante el análisis factorial exploratorio (AFE) con los estadísticos descriptivos media aritmética y asimetría; índices de homogeneidad; comunalidades; Prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO); varianza total explicada y matriz rotada con rotación varimax. También mediante el análisis factorial confirmatorio (AFC) con índices de bondad de ajuste, específicamente con:  $X^2/gf=1.08$ , CFI= .99, TLI= .98, GFI= .91 y RMSEA=.03. valores que según Ruiz, Pardo & San Martín (2010) son adecuados al permitir un buen ajuste.

Según todo ello se ha conseguido un instrumento ajustado a un modelo de 14 ítems distribuidos en cuatro sub escalas: Calidad académica y de oportunidades de carrera (CA y OC), Calidad de servicio administrativo (CSA), Calidad de servicio de biblioteca (CSB) y Calidad de servicio de soporte (CSS) (Ver Anexo 4).

Haciendo constancia de que este ajuste tiene una sub escala menos que el instrumento original porque dos de sus sub escalas se han unido en una sola, siendo ésta calidad académica y de oportunidades de carrera (CA y OC). El instrumento ajustado presenta una excelente confiabilidad al ser  $\alpha = .832$  y  $\Omega = .836$ . Mantiene las alternativas de respuesta y puntajes parciales que van desde totalmente de acuerdo (5p) a totalmente en desacuerdo (1p) por lo que sus puntajes totales van de 14 a 70 puntos.

Finalmente, se elabora un baremo general por percentiles en tres cortes tanto para la variable calidad de servicio universitario como para sus indicadores, como se detalla en la Tabla 3.

Tabla 3:

*Baremo de calidad de servicio universitario y de sus indicadores*

Niveles	Calidad de servicio Universitario	Calidad académica y de oportunidades de carrera	Calidad de servicio administrativo	Calidad de servicio de biblioteca	Calidad de servicio de soporte
Bajo	14 - 39	4 - 11	5 - 12	3 - 8	2 - 7
Medio	40 - 45	12 - 14	13 - 15	9	8
Alto	46 - 70	15 - 20	16 - 25	10 - 15	9 - 10

b) Variable Y: Autoeficacia para la investigación.

Para medir la autoeficacia para la investigación se toma como base la escala de autoeficacia para investigar (EAI) elaborada por Domínguez-Lara (2017) en Lima - Perú con el propósito de evaluar la autoeficacia para la investigación en estudiantes de posgrado y pregrado. El autor verificó la validez de relevancia y claridad de los ítems mediante el análisis de contenido por 10 psicólogos

investigadores con el grado de Magister y Doctor, acreditados el 60% de ellos en el Registro Nacional de Investigadores en Ciencia y Tecnología (REGINA), por 34 estudiantes universitarios peruanos de pre y posgrado de Lima los que estimaron la claridad de los ítems. Las respuestas fueron sistematizadas por el autor mediante la V de Aiken obteniendo resultados favorables de su representatividad. El instrumento original consta de 26 ítems cuyas opciones de respuesta son cinco, que van de desde totalmente seguro de no poder hacerlo hasta totalmente seguro de poder hacerlo (Ver anexo 3).

Por consiguiente, en el presente estudio siguiendo el mismo procedimiento que se dio con el instrumento de la primera variable, en la prueba piloto, el ajuste de la escala de autoeficacia para investigar (EAI) utilizada alcanza una excelente confiabilidad al ser  $\alpha = .919$  y  $\Omega = .920$ . Evidencia validez de constructo mediante el análisis factorial exploratorio (AFE) con sus estadísticos descriptivos, índices de homogeneidad, comunalidades, Prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), varianza total explicada y rotación Varimax. Mediante el análisis factorial confirmatorio (AFC) con los estadísticos de bondad de ajuste:  $X^2/gl = 1.23$ , CFI= .98, TLI= .98, GFI= .92 y RMSEA= .048 cuyos valores obtenidos según Ruiz et al. (2010) permiten un buen ajuste. De ahí que, se ha obtenido un modelo ajustado de 12 ítems distribuidos en cuatro sus sub escalas: Gestión informacional (GI), capacidad de análisis y síntesis (CAS), redacción científica (RC), análisis de datos e interpretación de resultados (AD-IR) siendo éstas las mismas que consideró Domínguez-Lara (2017), autor del instrumento.

Por último, los puntajes y opciones de respuesta de los ítems van desde totalmente seguro de no poder hacerlo (1p) hasta totalmente seguro de poder hacerlo (5p), por lo que sus puntajes totales oscilan entre 12 y 60 puntos (Ver Anexo 4). Asimismo, se elabora un baremo

general por percentiles en tres cortes tanto para la variable como para sus indicadores, como se detalla en la Tabla 4.

Tabla 4

*Baremo de autoeficacia para la investigación y de sus indicadores*

Niveles	Autoeficacia para la investigación	Gestión informacional	Capacidad de análisis y síntesis	Redacción científica	Análisis de datos e interpretación de resultados
Bajo	12 - 43	3 - 12	4 - 14	3 - 11	2 - 7
Medio	44 - 49	13	15 - 16	12	8
Alto	50 - 60	14 - 15	17 - 20	13 - 15	9 - 10

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

a) Para la variable calidad de servicio universitario

- Validez del instrumento - Prueba piloto

Inicialmente, para verificar la validez del instrumento que permite medir la variable de estudio calidad de servicio universitario se aplicó una prueba piloto a 100 maestrantes. Los datos que se obtuvieron en ellos fueron procesados con el software SPSS-24, Amos y EQS. Su validez de constructo se estableció empleando el análisis factorial exploratorio (AFE) y confirmatorio (AFC).

Específicamente, se emplea el AFE para ver cómo los ítems se agrupan entre sí, de ahí que, la Tabla 5 muestra los estadísticos descriptivos del modelo de medida que se ajusta a maestrantes de Arequipa, observándose que la media de sus ítems fluctúa entre 3.77 y 2.50; que sus valores de asimetría varían entre -0.91 y 0.35; que sus índices de homogeneidad son mayores en todos los ítems a 0.20 asumiendo el criterio de Kline (1995) y que sus comunalidades son mayores a 0.30.

Además, la Tabla 6 muestra que el valor obtenido en la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) es mayor a 0.7 y en la prueba de esfericidad de Bartlett  $p < .05$ , lo que evidencia que si es viable efectuar el análisis

factorial del modelo de medida de la escala de calidad de servicio universitario.

Tabla 5

*Estadísticos descriptivos del modelo de medida de la escala de calidad de servicio universitario - prueba piloto.*

Ítems	N	Media	Desviación estándar	Asimetría	IHC	h <sup>2</sup>
c6	100	3.21	0.92	-0.12	0.46	0.69
c7	100	2.96	0.94	-0.29	0.42	0.56
c14	100	2.80	0.97	-0.19	0.46	0.71
c15	100	2.66	1.05	0.18	0.65	0.68
c16	100	2.87	1.08	-0.23	0.48	0.50
c17	100	2.80	0.94	0.04	0.64	0.64
c20	100	2.50	1.07	0.35	0.51	0.46
c23	100	3.19	0.77	-0.74	0.39	0.38
c24	100	2.56	0.90	-0.27	0.26	0.40
c25	100	2.91	0.83	-0.26	0.37	0.73
c29	100	3.67	0.91	-0.68	0.35	0.55
c30	100	3.77	0.96	-0.91	0.35	0.76
c34	100	3.24	0.89	-0.76	0.56	0.71
c35	100	3.21	0.83	-0.52	0.61	0.64

Nota: Los estadísticos se obtienen de las puntuaciones asignadas a las alternativas de respuesta que asumen de 1 a 5 puntos; IHC=Índice de homogeneidad corregido; h<sup>2</sup>= Comunalidad.

Tabla 6

*Prueba de KMO y Bartlett del modelo de medida de la escala de calidad de servicio universitario – prueba piloto.*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.77
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	449.85
	gl	91
	Sig.	.000

Las Tablas 7 y 8 muestran que se contemplan cuatro factores de agrupación de los ítems, ya que son cuatro los factores que presentan autovalores mayores a 1.20, siendo uno el valor mínimo requerido (Pérez y Medrano, 2010), factores que explican el 62.97% de la varianza del constructo a investigar. Además, las cargas factores de cada ítem fluctúan entre 0.84 y 0.37 lo que indica que éstos ítems al ser mayores a .32 pueden ser asignados a los factores (Lloret-Segura, Ferreres-Traver, Hernández-Baeza & Tomás-Marco, 2014).

Tabla 7

*Varianza total explicada en el modelo de media de escala de calidad de servicio universitario – Prueba piloto*

<b>Varianza total explicada</b>									
Factor	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4.56	32.56	32.56	4.16	29.71	29.71	2.44	17.39	17.39
2	1.57	11.22	43.78	1.15	8.18	37.89	1.73	12.32	29.72
3	1.47	10.51	54.29	1.12	8.03	45.93	1.62	11.58	41.30
4	1.22	8.68	62.97	0.84	5.97	51.90	1.48	10.60	51.90
5	0.83	5.93	68.90						
6	0.78	5.56	74.46						
7	0.71	5.10	79.56						
8	0.65	4.62	84.18						
9	0.47	3.35	87.54						
10	0.47	3.34	90.88						
11	0.39	2.81	93.68						
12	0.35	2.50	96.18						
13	0.30	2.12	98.30						
14	0.24	1.70	100.00						

Método de extracción: cuadrados mínimos generalizados.

Tabla 8

*Matriz rotada de los ítems que constituyen el modelo de medida de la escala de calidad de servicio universitario –prueba piloto.*

Matriz de factor rotado <sup>a</sup>				
Ítems	Factor			
	1	2	3	4
c14	0.821			
c15	0.717			
c17	0.666			
c16	0.567			
c20	0.445			
c30		0.840		
c29		0.597		
c34			0.372	
c6			0.754	
c7			0.682	
c35			0.434	
c25				0.829
c23				0.538
c24				0.525

Dichos resultados, se corroboran con el diagrama de senderos del análisis factorial confirmatorio (AFC) que se aprecia en la Figura 1. Asimismo, por los valores hallados en los índices de bondad de ajuste más habituales que se requieren en investigación (Tabla 9). Específicamente, el cociente  $X^2/gl = 1.08$ ; el índice CFI = .99 el TLI=.98 GFI=.91 y RMSEA=.03 valores que se ubican dentro de los parámetros de referencia establecidos por Ruiz et al. (2010) como también mencionados por Martínez, García-Alandete, Selés, Bernabé & Soucase (2012).

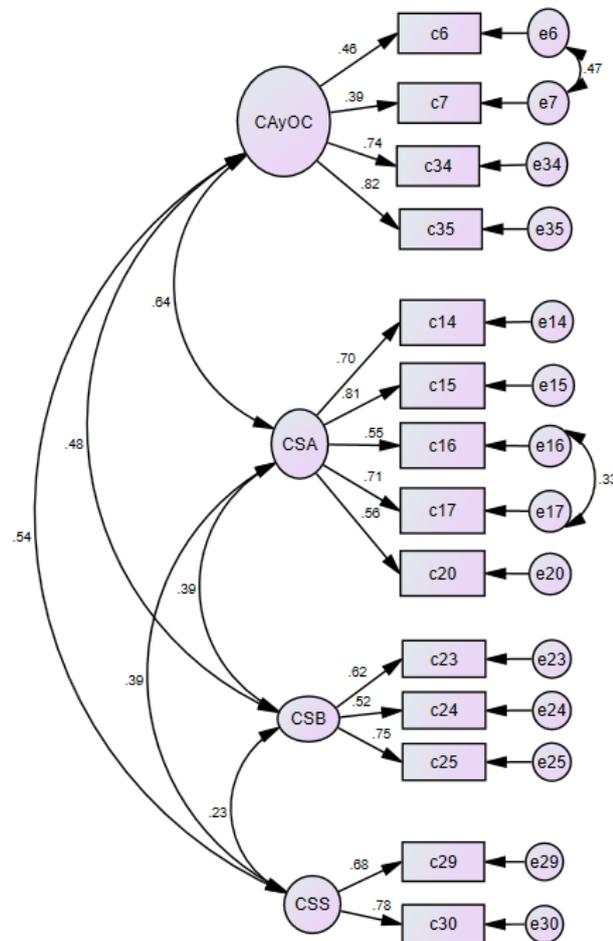


Figura 1. Diagrama de senderos del modelo de medida de la escala de calidad de servicio universitario – prueba piloto.

Tabla 9

Índices de ajuste del modelo de medida de la escala de calidad de servicio universitario – prueba piloto.

X <sup>2</sup> /gl	CFI	TLI	GFI	RMSEA
1.08	.99	.98	.91	.03

- Confiabilidad del instrumento – prueba piloto

En cuanto a su confiabilidad (Tabla 10), se halló que el instrumento para la variable calidad de servicio universitario ajustado a la ciudad de Arequipa presenta una excelente confiabilidad ( $\alpha = .832$  y  $\Omega = .836$ ), siendo el factor calidad de servicio administrativo (CSA) el que alcanza su mayor confiabilidad ( $\alpha = .809$  y  $\Omega = .815$ ) mientras que el factor calidad de servicio de biblioteca (CSB) obtiene su menor confiabilidad ( $\alpha = .648$  y  $\Omega = .674$ ), siendo aún éste confiable según el criterio dado a conocer por Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013).

Tabla 10

*Confiabilidad de la escala de calidad de servicio universitario – prueba piloto.*

Escala / factores	Alfa de Cronbach	Omega
Escala: Calidad de servicio universitario	.832	.836
Factor: Calidad académica y de oportunidades de carrera	.733	.737
Factor: Calidad de servicio administrativo	.809	.815
Factor: Calidad de servicio de biblioteca	.648	.674
Factor: Calidad de servicio de soporte	.696	.697

- Modelo ajustado del instrumento aplicado a la muestra de estudio

Por lo tanto, al haberse obtenido suficientes evidencias de validez, de confiabilidad y porque esencialmente se coincide con el modelo teórico propuesto por sus autores, la escala de calidad de servicio universitario que es utilizado en la presente investigación (Anexo 4) queda ajustado a un

modelo de 14 ítems, asignándoseles una nueva numeración en forma correlativa y distribuidos en cuatro factores (indicadores) retornados de los cinco que fueron propuestos en el instrumento original, uniéndose en un solo factor (indicador) la Calidad académica (CA) y de oportunidades de carrera (OC), como se aprecia en la Tabla 11.

Tabla 11

*Numeración de ítems asignados al modelo teórico de la escala de calidad de servicio universitario - muestra de estudio.*

Factores (indicador)	Numeración de ítems en prueba piloto	Numeración de ítems para la muestra
1. Calidad académica (CA) y de oportunidades de carrera (OC)	6-7 34-35	1-2-13-14
2. Calidad de servicio administrativo (CSA)	14-15-16-17-20	3 -4 - 5 - 6 -7
3. Calidad de servicio de biblioteca (CSB)	23-24-25	8- 9-10
4. Calidad de servicio de soporte (CSS)	29-30	11-12

- Confiabilidad del instrumento - Muestra de estudio

Después de haber obtenido el instrumento ajustado a la realidad de la ciudad de Arequipa, éste fue aplicado a la muestra de estudio conformada por 134 maestrantes de Psicología, muestra en la que también se ha verificado la confiabilidad del instrumento. Así la Tabla 12 permite observar que los datos de la muestra de estudio, correspondientes a calidad de servicio universitario, alcanzan excelente confiabilidad al ser  $\alpha = .846$  y  $\Omega = .856$ . Aparte de ello, las misma tabla muestra que sólo un factor

(indicador) obtiene un  $\alpha$  y  $\Omega$  menor a .66, pero no por ello según Ñaupas et al. (2013) deja de ser confiable.

Tabla 12

*Confiabilidad de escala de calidad de servicio universitario - muestra de estudio*

Escala / factores	$\alpha$	$\Omega$	Confiabilidad
Escala: Calidad de servicio universitario	.846	.856	Excelente
Factor: Calidad académica y de oportunidades de carrera	.781	.783	Excelente
Factor: Calidad de servicio administrativo	.803	.811	Excelente
Factor: Calidad de servicio de biblioteca	.696	.697	Muy conf.
Factor: Calidad de servicio de soporte	.607	.612	Confiable

Nota:  $\alpha$ : Alfa de Cronbach,  $\Omega$ : Omega

b) Para la variable: autoeficacia para la investigación

- Validez del instrumento - Prueba piloto

En cuanto al segundo instrumento, escala de autoeficacia para la investigación, su validez de constructo se comprobó con los datos obtenidos en la prueba piloto. Concretamente, al emplear el análisis factorial exploratorio (AFE) se halló en sus estadísticos descriptivos (Tabla 13) que la media de sus ítems fluctúa entre 4.06 y 3.62; que sus valores de asimetría varían entre -1.21 y -0.46; sus índices de homogeneidad son mayores en todos los ítems a 0.20, siguiendo el criterio de Kline (1995); y sus comunalidades son mayores a 0.30.

Tabla 13

*Estadísticos descriptivos del modelo de medida de escala de autoeficacia para la investigación – Prueba piloto*

Ítems	N	Media	Desviación estándar	Asimetría	IHC	h <sup>2</sup>
a1	100	3.86	0.817	-1.211	0.591	0.544
a2	100	4.04	0.751	-0.796	0.587	0.595
a3	100	4.06	0.789	-0.863	0.654	0.567
a6	100	3.74	0.848	-0.687	0.712	0.715
a8	100	3.62	0.962	-0.558	0.712	0.728
a9	100	3.86	0.865	-0.584	0.743	0.722
a10	100	3.78	0.824	-0.565	0.661	0.745
a12	100	3.81	0.837	-0.681	0.707	0.638
a15	100	3.97	0.810	-0.760	0.727	0.835
a17	100	3.90	0.785	-0.460	0.692	0.760
a19	100	3.74	0.883	-0.718	0.613	0.546
a25	100	3.76	0.944	-0.748	0.618	0.444

Nota: Los estadísticos se obtienen de las puntuaciones asignadas a las alternativas de respuesta que asumen de 1 a 5 puntos; IHC=Índice de homogeneidad corregido; h<sup>2</sup>= Comunalidad.

Asimismo, en la Tabla 14 se aprecia que la prueba (KMO) es mucho mayor a 0.7 y que en la prueba de esfericidad de Bartlett  $p < .05$ , lo que evidencia que si es viable efectuar el análisis factorial del modelo de medida de la escala de autoeficacia para la investigación.

Tabla 14

*Prueba de KMO y Bartlett del modelo de medida de la escala de autoeficacia para la investigación – Prueba piloto.*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.896
	Aprox. Chi-cuadrado	656.184
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	66
	Sig.	.000

Enseguida, las Tablas 15 y 16 muestran que los ítems del modelo de medida de la escala de autoeficacia para la investigación solo muestran un factor de agrupación, con un auto valor mayor a 6.30, siendo uno el valor mínimo requerido (Pérez & Medrano, 2010) factor que explica en un 53.315% la varianza del constructo a investigar. Al mismo tiempo, las cargas factores de cada ítem fluctúan entre 0.818 y 0.591 lo que revela que éstos ítems al ser mayores a .32 pueden ser asignados al factor (Lloret-Segura et al., 2014).

Tabla 15

*Varianza total explicada del modelo de medida de la escala de autoeficacia para la investigación – Prueba piloto.*

Factor	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	6.398	53.315	53.315	6.028	50.235	50.235
2	0.973	8.109	61.423			
3	0.884	7.370	68.794			
4	0.714	5.952	74.745			
5	0.553	4.607	79.352			
6	0.516	4.303	83.655			
7	0.491	4.090	87.745			
8	0.403	3.359	91.104			
9	0.380	3.167	94.271			
10	0.298	2.479	96.750			
11	0.218	1.817	98.568			
12	0.172	1.432	100.000			

Tabla 16

*Matriz factorial de los ítems de la escala de autoeficacia para la investigación – Prueba piloto.*

Ítems	Factor 1
a15	0.818
a9	0.780
a17	0.766
a6	0.743
a8	0.737
a12	0.736
a10	0.723
a19	0.662
a3	0.661
a25	0.634
a1	0.614
a2	0.591

Pero, el modelo de un solo factor cuyo diagrama de senderos del análisis factorial confirmatorio (AFC) se visualiza en la Figura 2 y cuyos cálculos se hallan en el Anexo 5, a su vez corresponde a un modelo con factor de segundo orden (Figura 3), el cual está conformado por cuatro factores de primer orden. De la misma forma, los valores hallados en los principales índices de bondad de ajuste (Tabla 17) corroboran su agrupación en cuatro factores. Concretamente al ser el cociente  $X^2/gl = 1.23$ ; el índice CFI = .98 el TLI=.98 GFI=.92 y RMSEA=.048 por ser valores que cumplen los criterios establecidos por Ruiz et. al (2010) e indicados por Martínez et al. (2012).

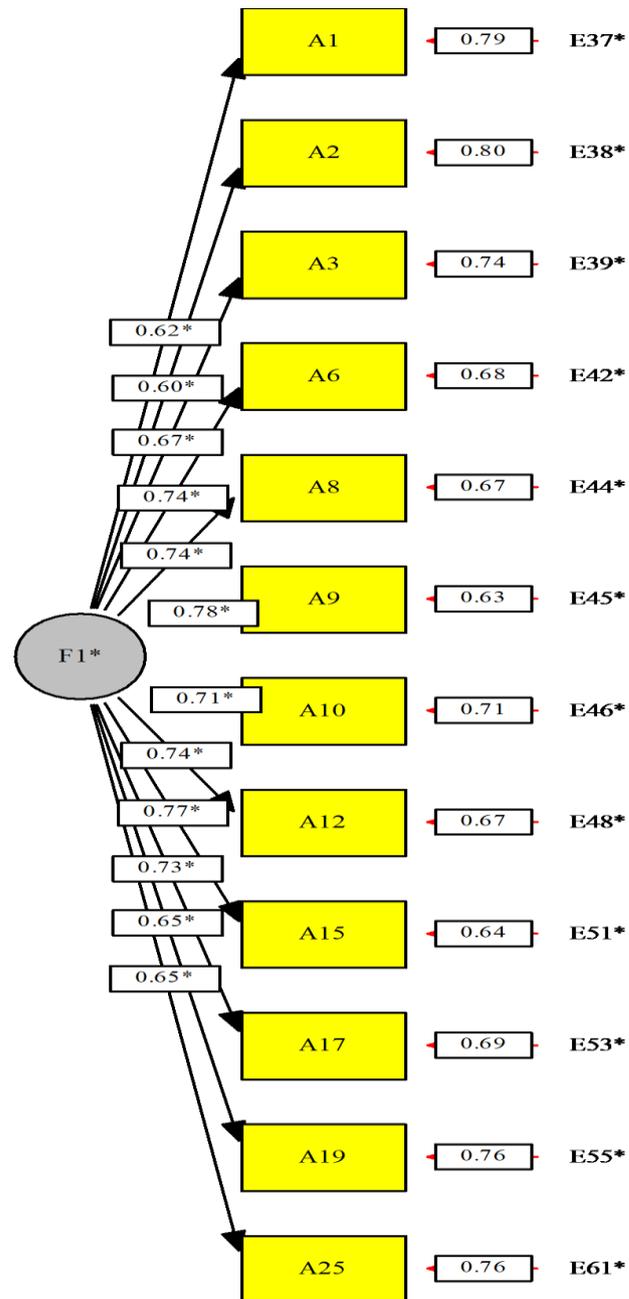


Figura 2. EQS 6 Modelo sin indicadores de la escala de autoeficacia para la investigación – Prueba piloto

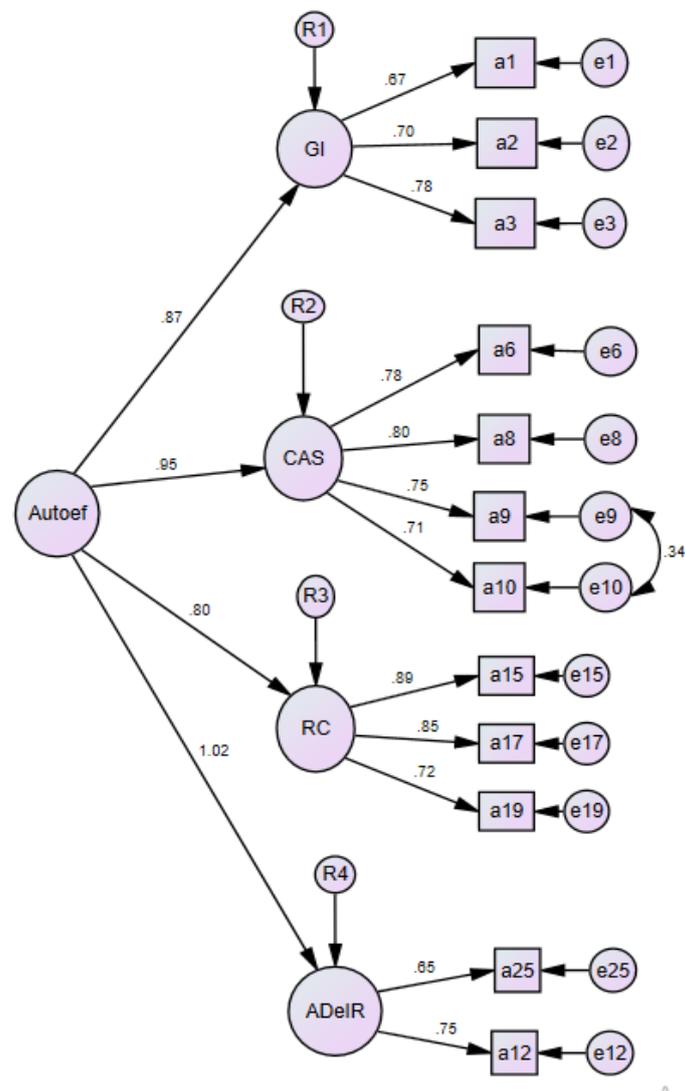


Figura 3. Diagrama de senderos del modelo de medida de la escala de autoeficacia para la investigación – Prueba piloto.

Tabla 17

Índices de ajuste del modelo de medida de la escala de autoeficacia para la investigación– Prueba piloto

X <sup>2</sup> /gl	CFI	TLI	GFI	RMSEA
1.23	.98	.98	.92	.048

- Confiabilidad del instrumento – prueba piloto

Por otra parte, la confiabilidad del instrumento es excelente al ser  $\alpha = .919$  y  $\Omega = .920$  (Tabla 18) siendo el factor redacción científica la de mayor confiabilidad con un  $\alpha = .854$  y  $\Omega = .861$ , en cambio la sub escala análisis de datos e interpretación de resultados es la de menor confiabilidad al ser  $\alpha = .656$  y  $\Omega = .659$ , siendo a pesar de ello, según Ñaupas et al. (2013), todas sus sub escalas confiables.

Tabla 18

*Confiabilidad de la escala de autoeficacia para la investigación – Prueba piloto.*

Escala / factores	Alfa de Cronbach	Omega
Escala: Autoeficacia para la investigación	.919	.920
Factor: Gestión informacional	.756	.761
Factor: Capacidad de análisis y síntesis	.855	.857
Factor: Redacción científica	.854	.861
Factor: Análisis de datos e interpretación de resultados	.656	.659

- Modelo ajustado del instrumento aplicado a la muestra de estudio

Por consiguiente, al también haberse conseguido suficientes evidencias de validez, de confiabilidad y por haber coincidido con el modelo teórico en el que se basó su autor, el instrumento de autoeficacia para la investigación empleado en la presente investigación (Anexo 4) corresponde a un modelo ajustado a 12 ítems, cuya numeración fue fijada en forma correlativa y dispuestos en cuatro factores (indicadores), siendo éstos los mismos que propuso su autor. (Tabla 19).

Tabla 19

*Numeración de ítems asignados al modelo teórico de la escala de autoeficacia para la investigación aplicado a la muestra de estudio.*

Factores (indicador)	Numeración de ítems en prueba piloto	Numeración de ítems para la muestra
1. Gestión informacional	1 – 2 - 3	1 – 2 - 3
2. Capacidad de análisis y síntesis	6– 8– 9 -10	4 – 5 – 6 – 7
3. Redacción científica	15– 17- 19	9 - 10- 11
4. Análisis de datos e interpretación de resultados	12 - 25	8 - 12

- Confiabilidad del instrumento - Muestra de estudio

De ahí que, al tener ya establecido el modelo ajustado del instrumento para medir la autoeficacia para la investigación se procedió a aplicarlo en la muestra de estudio, obteniéndose que  $\alpha = .920$  y  $\Omega = .922$  (Tabla 20) resultados que permiten afirmar que los datos obtenidos alcanzan excelente confiabilidad.

Tabla 20

*Confiabilidad de la escala de autoeficacia para la investigación - muestra de estudio*

Escala/ factores	$\alpha$	$\Omega$	Confiabilidad
Escala: Autoeficacia para la investigación	.920	.922	Excelente
Factor: Gestión informacional	.779	.793	Excelente
Factor: Capacidad de análisis y síntesis	.847	.851	Excelente
Factor: Redacción científica	.854	.860	Excelente
Factor: Análisis de datos e interpretación de resultados	.706	.710	Muy conf.

Nota:  $\alpha$ : Alfa de Cronbach,  $\Omega$ : Omega

c) Para la verificación de normalidad de los datos de la muestra.

En la Tabla 21 se observa, basados en la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, pues es más potente que la Kolmogorov-Smirnov (Razali & Wah, 2011), que la variable calidad de servicio universitario presenta distribución normal, a diferencia de la variable autoeficacia para la investigación y sus cuatro indicadores que no presentan dicha distribución normal.

Tabla 21

*Distribución de variables de estudio e indicadores*

Variables e indicadores	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad	0.089	134	.010	0.990	134	.485
Autoeficacia	0.074	134	.066	0.957	134	.000
Gest. infor.	0.212	134	.000	0.907	134	.000
Cap. anál y sint.	0.150	134	.000	0.959	134	.001
Redac. Cientif.	0.180	134	.000	0.935	134	.000
Anal dat. inter.	0.236	134	.000	0.924	134	.000

## 4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la muestra de estudio, maestrantes de Psicología de una universidad de la ciudad de Arequipa, se presentan para una mejor comprensión de la siguiente manera:

- En primer lugar, las características sociodemográficas de los maestrantes de Psicología en tablas porcentuales.
- En segundo lugar, la verificación de la hipótesis general mediante el estadístico Rho de Spearman al no tener la autoeficacia para la investigación una distribución normal. Asimismo, se presentan histogramas de frecuencias y diagramas de dispersión.
- En tercer lugar, la verificación de las hipótesis específicas formuladas con correlación con la calidad de servicio universitario mediante el estadístico Rho de Spearman, por las razones ya indicadas en el párrafo anterior. Acompañadas de histogramas y diagramas de dispersión.
- En cuarto lugar, las comparaciones con la calidad del servicio universitario mediante los estadísticos paramétricos Anova y T de Student para muestras independientes al presentar sus datos distribución normal. Estadísticos mostrados en una tabla seguida de gráficos de líneas.
- En quinto y último lugar, las comparaciones con la autoeficacia para la investigación mediante estadísticos no paramétricos Kruskal-Wallis y U de Mann-Whitney por no presentar sus datos una distribución normal. Estadísticos mostrados en una tabla seguida de gráficos de líneas.

### 4.3 RESULTADOS

En cuanto a las unidades de estudio, maestrantes de Psicología que han participado en esta investigación, se ha hallado que cuentan con una edad promedio de 32.46 años y una desviación típica de 7.10 años, edades que fluctúan en un intervalo de 24 a 57 años, siendo la edad mediana de 30 años y la más frecuente de 28 años. Asimismo, según la Tabla 22 el 50.75% de los maestrantes tiene de 24 a 30 años de edad mientras que solo el 13.43% es mayor a 40 años.

En la misma tabla se observa que el mayor porcentaje (76.12%) es de sexo femenino, el 62.69% soltero(a) e igual porcentaje (62.69%) no tiene hijos. De igual forma, que el 15.67% ha culminado sus estudios de pregrado hace solo uno o dos años tras, el 32.09% de tres a cinco años atrás y el 52.24% hace más de cinco años. Que el 69.40% considera limitada o escasa su experiencia en cuanto a actividades de investigación obtenidas en pregrado. Qué un elevado porcentaje (79.10%) se graduó en pregrado con la modalidad de sustentación de una tesis. Sin embargo, solo un 22.39% cuenta con previa experiencia en investigación habiendo publicado un artículo científico.

Además, en la misma Tabla 22 se observa que 64.18% en la actualidad ejerce o desea ejercer la docencia universitaria. El 85.07% sigue estudios de maestría con el propósito de conocer más de investigación y el 83.58% considera que su proceso de formación en maestría le permite avanzar en la elaboración de su tesis.

Tabla 22

*Características sociodemográficas de maestrantes de Psicología*

Característica		Frecuencia n = 134	Porcentaje % = 100
Edad	De 24 a 30 años	68	50.75
	De 31 a 40 años	48	35.82
	De 41 a más años	18	13.43
Sexo	Masculino	32	23.88
	Femenino	102	76.12
Estado civil	Soltero(a)	84	62.69
	Casado(a)/unión libre	38	28.36
	Otro	12	8.96
Años atrás que culminó sus estudios de pregrado	De 1 a 2 años	21	15.67
	De 3 a 5 años	43	32.09
	De 6 a más años	70	52.24
Experiencia en actividades de investigación, en pregrado	Limitada o escasa	93	69.40
	Suficiente o más que suficiente	41	30.60
Tiene hijos(as).	No	84	62.69
	Si	50	37.31
Graduado(a) en pregrado con tesis	No	28	20.90
	Si	106	79.10
Ejerce o desea ejercer la docencia universitaria.	No	48	35.82
	Si	86	64.18
Experiencia previa en investigación publicado por lo menos un artículo científico.	No	104	77.61
	Si	30	22.39
Estudia maestría con el propósito de conocer más de investigación.	No	20	14.93
	Si	114	85.07
Considera que su proceso de formación en maestría le permite avanzar en la elaboración de su tesis.	No	22	16.42
	Si	112	83.58

Nota: n = Tamaño de la muestra

#### 4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA

##### a) Verificación de la hipótesis general.

En cuanto a la hipótesis general, al correlacional la calidad del servicio universitario con autoeficacia para la investigación, empleando para ello el coeficiente Rho de Spearman (Tabla 23) se obtuvo que  $Rho = .378$  con un  $p < .01$  por lo que se puede afirmar que entre percepción de la calidad de servicio universitario y autoeficacia para la investigación existe una relación positiva débil (Ñaupás et al., 2013). Además, a mayor calidad de servicio universitario percibido por los maestrantes, mayor es su autoeficacia para la investigación, (Figura 4).

Tabla 23

*Correlación entre calidad de servicio universitario y autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología.*

Coeficiente	Variable	Correlaciones	Autoeficacia para inv.
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.378**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	134

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

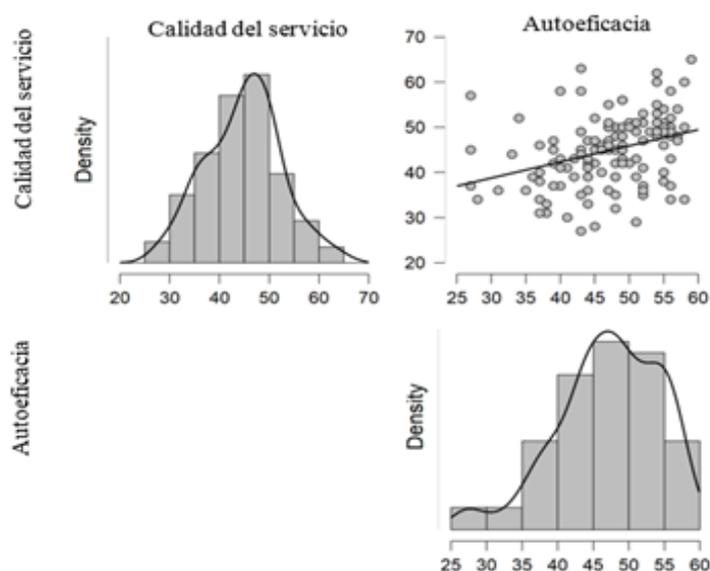


Figura 4. Gráfico de correlación entre las variables de estudio con el coeficiente Rho de Spearman

## b) Verificación de la hipótesis específica 1

La Tabla 24 muestra que la significancia del coeficiente Rho asume un valor menor a .01 ( $p = .002$ ) por lo que se puede afirmar que la calidad del servicio universitario se relaciona significativamente con la gestión informacional. Que al ser  $Rho = .269$  esta relación es positiva débil; que, a mayor calidad del servicio universitario mayor gestión informacional (Figura 5).

Tabla 24

*Correlación entre calidad de servicio universitario y el indicador gestión informacional.*

Coeficiente	Indicador	Correlaciones	Calidad de servicio univ.
Rho de Spearman	Gestión informacional	Coeficiente de correlación	.269**
		Sig. (bilateral)	.002
		N	134

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral).

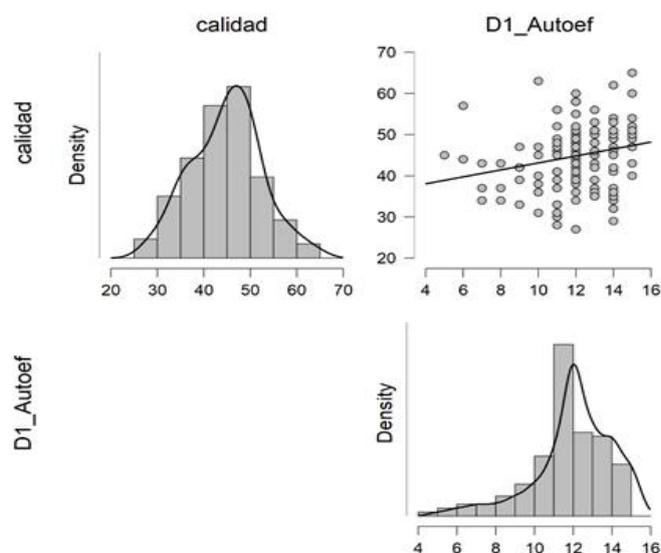


Figura 5. Gráfico de correlación entre calidad del servicio universitario y el indicador gestión informacional con el coeficiente Rho de Spearman.

## c) Verificación de la hipótesis específica 2

En la Tabla 25 se aprecia que la significancia del coeficiente Rho asume un valor de .000 ( $p < .01$ ) por lo que se puede afirmar que la calidad del servicio universitario se relaciona significativamente con la capacidad de análisis y síntesis. Que al ser  $Rho = .354$  esta relación es positiva débil (Figura 6). También que, a mayor calidad del servicio universitario mayor capacidad de análisis y síntesis.

Tabla 25

*Correlación entre calidad de servicio universitario y el indicador capacidad de análisis y síntesis.*

Coeficiente	Indicador	Correlaciones	Calidad de servicio univ.
Rho de Spearman	Capacidad de análisis y síntesis	Coeficiente de correlación	.354**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	134

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral).

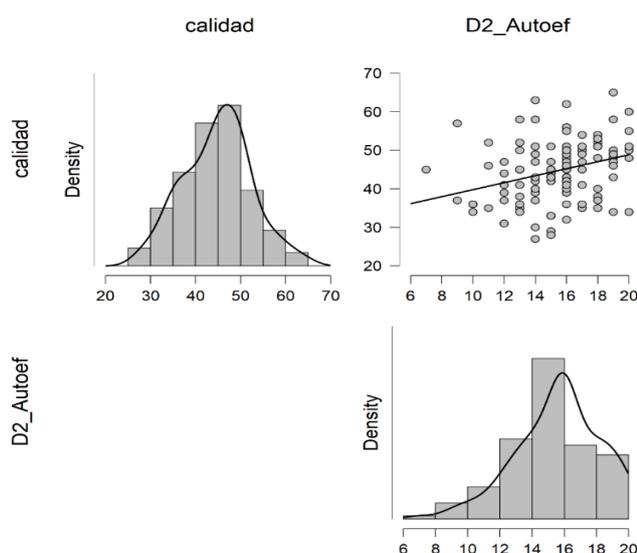


Figura 6. Gráfico de correlación entre calidad del servicio universitario y el indicador capacidad de análisis y síntesis con el coeficiente Rho de Spearman.

## d) Verificación de la hipótesis específica 3

Según la Tabla 26 al ser  $p < .01$  se puede afirmar que la calidad del servicio universitario se relaciona significativamente con la redacción científica. Que al ser  $Rho = .337$  (Figura 7), esta relación es positiva débil. Aparte de ello, a mayor calidad del servicio universitario, mayor redacción científica.

Tabla 26

*Correlación entre calidad de servicio universitario y el indicador redacción científica.*

Coeficiente	Indicador	Correlaciones	Calidad de servicio univ.
		Coeficiente de correlación	.337**
Rho de Spearman	Redacción científica	Sig. (bilateral)	.000
		N	134

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral).

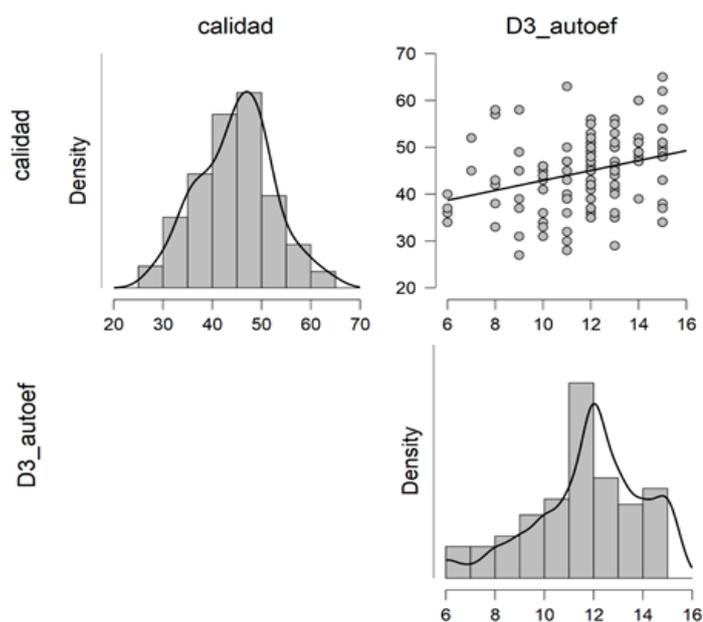


Figura 7. Gráfico de correlación entre calidad del servicio universitario y el indicador redacción científica con el coeficiente Rho de Spearman.

## e) Verificación de la hipótesis específica 4

En la Tabla 27 se observa que la significancia es menor a .01 ( $p = .000$ ) por lo que se puede aseverar que la calidad del servicio universitario se relaciona significativamente con el análisis de datos e interpretación de resultados. Que al ser  $Rho = .335$  (Figura 8), esta relación es positiva débil y que, a mayor calidad del servicio universitario, mayor análisis de datos e interpretación de resultados.

Tabla 27

*Correlación entre calidad de servicio universitario y el indicador análisis de datos e interpretación de resultados.*

Coefficiente	Indicador	Correlaciones	Calidad de servicio univ.
Rho de Spearman	Análisis de datos e interpretación de resultados	Coefficiente de correlación	.335**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	134

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral).

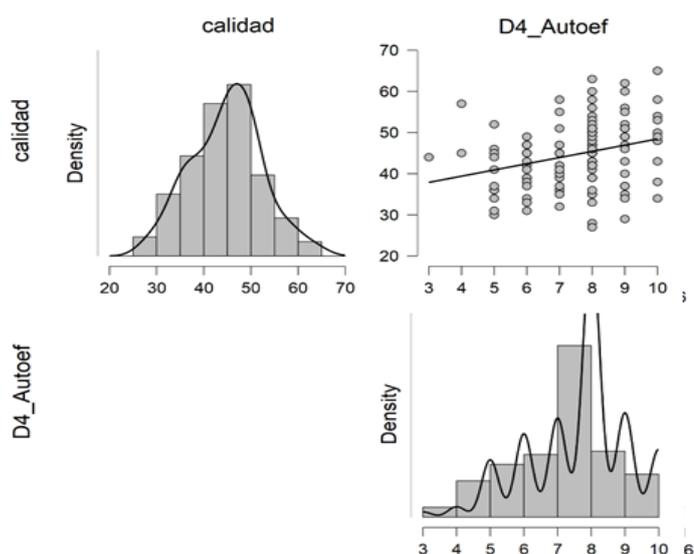


Figura 8. Gráfico de correlación entre calidad del servicio universitario y el indicador análisis de datos e interpretación de resultados con el coeficiente Rho de Spearman.

## f) Verificación de la hipótesis específica 5

La Tabla 28 muestra como la percepción de la calidad de servicio universitario según la edad de los maestrantes se diferencia significativamente con un  $p = .000$  en el estadístico Anova, siendo los que tienen más de 40 años los que presentan una más alta percepción de la calidad del servicio brindado por la Unidad de posgrado de Psicología que los maestrantes que tiene tanto de 31 a 40 años como los de 24 a 30 años de edad (Figura 9). De igual manera, existe diferencia estadísticamente significativa entre los maestrantes que consideran que su proceso de formación en maestría si les permite avanzar en la elaboración de su tesis y los maestrantes que no lo consideran así, pues  $p = .021$  en el estadístico T de Student; siendo los primeros lo que perciben una mejor calidad de servicio universitario que los segundos (Figura 10). En cambio, al ser  $p = .281$  en los estudiantes que siguen su maestría con el propósito de conocer más de investigación se demuestra que tienen la misma percepción de la calidad de servicio universitario de los que no tienen dicho propósito. (Ver cálculos en Anexo 8).

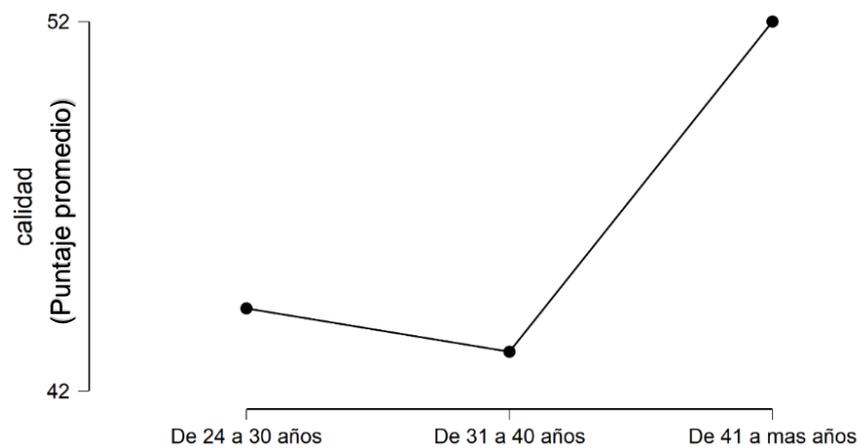
Tabla 28

*Calidad de servicio universitario en maestrantes de Psicología según características generales.*

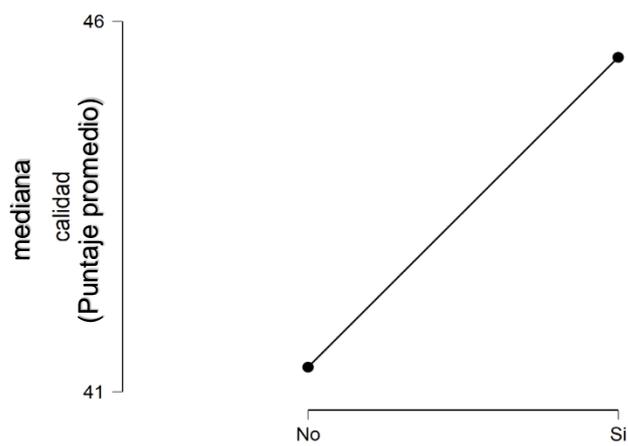
Características		n=134	Calidad de servicio promedio	Estadístico inferencial	sig. (bilateral)
Edad	De 24 a 30 años	68	43.06*	Anova	.000
	De 31 a 40 años	48	44.24*		
	De 41 a más años	18	52.00**		
Su propósito de seguir estudios de maestría es conocer más de investigación	No	20	43.15	T de Student	.281
	Si	114	45.16		
Su proceso de formación en maestría le permite avanzar en la elaboración de su tesis	No	21	41.33	T de Student	.021
	Si	113	45.51		

Nota: \*ubicado en el sub grupo 1, \*\*ubicado en el sub grupo 2

El promedio se obtiene del puntaje total alcanzado por maestrante.



*Figura 9.* Gráfico de comparación de puntajes de la calidad de servicio universitario por edad



*Figura 10.* Gráfico de comparación de puntajes de calidad de servicio universitario según percepción de avance de tesis

## g) Verificación de la hipótesis específica 6

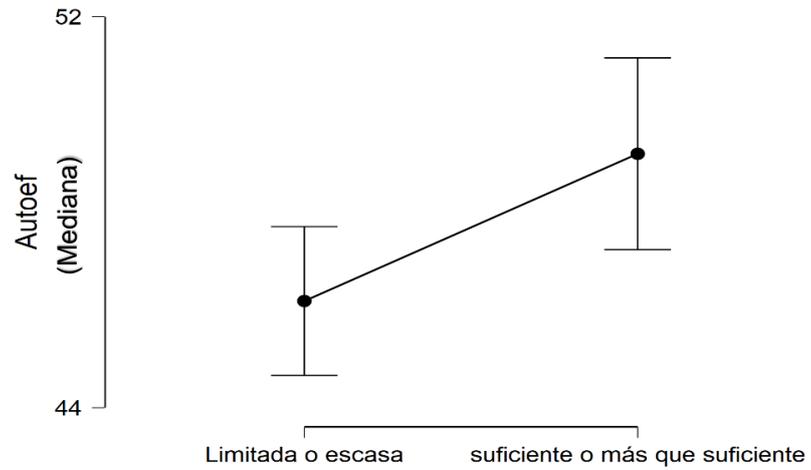
Finalmente, en lo que se refiere a la sexta hipótesis específica, se deduce de la Tabla 29 al ser la significancia igual a .894 en el estadístico Kruskal-Wallis que según la edad de los maestrantes la autoeficacia para la investigación no difiere significativamente. En cambio, con el estadístico U de Mann-Whitney se corrobora que la autoeficacia para la investigación difiere significativamente, al ser  $p = .045$ , entre los que tuvieron una limitada o escasa experiencia en actividades de investigación en pregrado y los que tuvieron suficientes o más que suficientes de tales experiencias (Figura 11). También, al ser  $p = .002$ , difiere esta autoeficacia entre los que tuvieron experiencia previa en investigación publicando por lo menos un artículo científico y los que no tuvieron tal experiencia, siendo mayor la autoeficacia para la investigación en los que si ya han publicado por lo menos un artículo científico (Figura 12).

Tabla 29

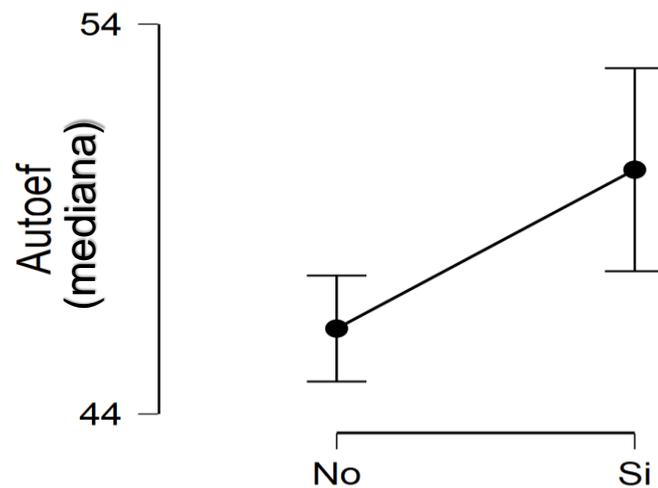
*Autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología según características generales.*

Características		n=134	Mediana	Estadístico inferencial	sig. (bilateral)
Edad	De 24 a 30 años	68	47.00	Kruskal-Wallis	.894
	De 31 a 40 años	48	48.00		
	De 41 a más años	18	47.50		
Experiencia en actividades de investigación en pregrado	Limitada o escasa	93	47.00	U de Mann-Whitney	.045
	Suficiente o más que suficiente	41	50.00		
Experiencia previa de investigación publicando por lo menos un art. Científico	No	104	47.00	U de Mann-Whitney	.002
	Si	30	53.00		

Nota: La mediana se obtiene del puntaje total alcanzado por maestrante en la variable de estudio.



*Figura 11.* Gráfico de comparación de puntajes de autoeficacia para la investigación según experiencia en actividades de investigación en pregrado



*Figura 12.* Gráfico de comparación de puntajes de autoeficacia para la investigación según experiencia previa de investigación publicando por lo menos un artículo científico.

#### 4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS (DISCUSIÓN)

En primer lugar, en cuanto a la comprobación de la hipótesis general, el estadístico Rho de Spearman ha permitido verificar al ser  $p < .01$  que la calidad de servicio universitario que perciben los maestrantes de Psicología se relaciona significativamente con su autoeficacia para la investigación, con un margen de error menor al 1%. Igualmente, al ser  $Rho = .378$  que ésta es una relación positiva débil; así mismo, el que sea positiva indica que cuanto mayor calidad de servicio perciba un maestrante mayor será su autoeficacia para la investigación o que por el contrario a menor calidad de servicio percibido menor será su autoeficacia para la investigación.

Por otra parte, esta hipótesis se formuló empíricamente tomando en cuenta el que varios organismos tanto nacionales como internacionales le han concedido un papel fundamental a la investigación en la educación superior universitaria, organismos como el MINEDU (2014) que con el fin de promover el mejoramiento continuo de la calidad educativa en el Perú la ha considerado en la Ley universitaria 30220 como uno de los principios que la rigen, como una de las funciones esenciales y obligatorias que debe cumplir. Por la SUNEDU (2015) como una de las funciones y principios que rige la universidad y como una de las condiciones básicas de calidad. Por la UNESCO como una actividad mediante la cual se logra la calidad en la educación superior.

Tomando en cuenta también que el ambiente de entrenamiento en investigación es uno de los aspectos que interviene tanto en su interés como en su productividad (Carot et al., 2012). Se concuerda con Ruiz-Dodobara (2005) para quien la autoeficacia cumple un papel de vital importancia en los universitarios, en su desempeño académico y en la realización de investigaciones por lo que al desarrollar capacidades para aprender y asumir compromisos en sus tareas de investigación disminuirá sus posibilidades de fracaso académico. Con Kuo, et al. (2017) quienes afirman que los estudiantes

que logran una mayor autoeficacia de investigación tienden a tener más publicaciones de investigación. Con Poh & Abdullah (2019) para quienes la autoeficacia de la investigación influye en el progreso de tesis de los estudiantes; determina la perseverancia del comportamiento de investigación de un estudiante; así como en su persistencia, en la realización de investigaciones y actividades relacionadas a ello.

De allí que se entienda por qué Adrogué et al. (2019) hayan encontrado como limitaciones para el desarrollo de la investigación en Argentina que la misión de las universidades están orientadas básicamente a la formación profesional de sus estudiantes y encaminadas más hacia su enseñanza que a su ejecución, a la poca disponibilidad de recursos económicos y humanos que no permiten competir con proyectos nacionales e internacionales y la búsqueda de sólo la obtención de cambios que permitan alcanzar la acreditación de sus carreras.

Respecto a la correspondencia positiva débil hallada entre las variables de estudio: calidad de servicio universitario y autoeficacia para la investigación, explica lo expuesto por Gutiérrez & Mayta (2003) que solo una minoría de universitarios busca efectuar trabajos de investigación por interés en investigar, en publicar sus hallazgos, mientras que la gran mayoría solo ve a la investigación como un requisito, como una actividad que deben de hacerla para poder culminar satisfactoriamente sus asignaturas u obtener su título o grados académicos. De igual modo, guarda coherencia con lo hallado por Criollo et al. (2017) en Ecuador, que el universitario ve la investigación como requisito para continuar su progresión profesional, de allí que la concibe más como producto que como proceso.

En síntesis, el que la calidad del servicio universitario dependa en gran medida de la forma en que una institución universitaria desarrolle la investigación es lo que lleva a plantear que se relaciona con la autoeficacia para la investigación de sus estudiantes. Asimismo, el haber obtenido que esta

relación es positiva débil permite corroborar que un mayor porcentaje de estudiantes de posgrado no ven la investigación como una actividad a realizar permanentemente, no pretenden producir y publicar artículos científicos; considerando a la investigación solo como un medio para obtener un grado académico.

En segundo lugar, en cuanto a la primera hipótesis específica al hallarse que  $Rho = .269$  y  $p = .002$  se ha comprobado que la calidad del servicio universitario se relaciona significativamente con la capacidad de gestión informacional para la investigación que cree poseer el maestrante es decir que al darse una menor calidad de servicio universitario se da una menor capacidad de gestión informacional para investigación ello guarda coherencia con lo hallado por Safdar & Idrees (2020) en Pakistán en donde el 88% de estudiantes de posgrado al no haber recibido ninguna capacitación sobre alfabetización informacional presentan limitaciones al evaluar su confiabilidad.

En otras palabras, el que la gestión informacional comprenda la capacidad para localizar y recuperar información ahora que ésta se multiplica exponencialmente cada día, con la globalización y con el avance de la tecnología es que cobra mucha importancia que los estudiantes de posgrado tengan conocimiento de cómo utilizar herramientas de búsqueda de información en la web, permitiéndole ello ser capaz de gestionar buena información para sus investigaciones.

En tercer lugar, en lo que respecta a la segunda hipótesis específica al encontrar que  $Rho=.354$  y  $p = .000$  se ha comprobado que a menor calidad del servicio universitario un estudiante de posgrado cree tener una menor capacidad de análisis y síntesis al realizar investigación por lo que se concuerda con lo encontrado por Safdar & Idrees (2020) en Pakistán, que el 52% de estudiantes no sabía mucho analizar y utilizar la información.

De ello se deduce la relevancia de desarrollar en estudiantes de posgrado su capacidad de encontrar en las fuentes consultadas las ideas puntuales que le

permitan argumentar sus hallazgos, plasmar en sus informes de investigación con sus propias palabras las ideas halladas en las fuentes consultadas, capacidad que definitivamente le permitirá sentirse más seguro en la investigación.

En cuarto lugar, en lo que respecta a la tercera hipótesis específica al hallar que  $Rho=.337$  y  $p = .000$  se ha podido comprobar que a menor calidad del servicio universitario menor es la capacidad de redacción científica en investigación que cree tener el maestrante de ahí que Moscaira (2019) en Perú hallase que más del 25% presente dificultades en la redacción científica; Yetkiner & Ince (2016) en Turquía problemas de dificultad en el proceso de redacción de tesis; Aydın & Baysan (2018) también en Turquía que la escritura tenga complejidades e incongruencias y que Badenhurst (2018) en Canadá que estudiantes de posgrado usen las citas más como una convención estilística o como una forma de evitar el plagio que como fundamento de la investigación. Además, se coincide con Rodríguez-Menéndez et. al. (2016) quienes afirman que una gran cantidad de estudiantes universitarios e incluso investigadores desconocen los principios básicos de la redacción científica (precisión, claridad y brevedad de lenguaje) lo que repercute negativamente en el que se decidan a redactar lo hallado en sus investigaciones.

En suma, el escribir con precisión, claridad y brevedad de lenguaje; conjuntamente con el empleo de normas de redacción de trabajos científicos, como las normas APA, son capacidades que permiten realizar una adecuada redacción de las ideas que se desean plasmar en un informe de investigación por lo que su dominio aumentará la seguridad de producir un trabajo de investigación científica.

En quinto lugar, en lo que respecta a la cuarta hipótesis específica al obtener que  $Rho=.335$  y  $p = .000$  se ha podido comprobar que a menor calidad del servicio universitario es menor la capacidad de análisis de datos e interpretación de resultados en investigación que percibe tener el maestrante de

ahí que Moscaira (2019) en Perú haya encontrado que más de la cuarta parte de los estudiantes universitarios también presenten mayores dificultades en el análisis de datos e interpretación de resultados.

En consecuencia, el estudiante de posgrado requiere tener conocimiento de las herramientas que le brinda la tecnología para así realizar un adecuado análisis de los datos recopilados y efectuar interpretaciones acertadas que se ajusten a los datos obtenidos. Ello le permitirá desde un inicio precisar los objetivos que buscará lograr con su investigación.

En sexto lugar, respecto a la quinta hipótesis específica al emplear los estadísticos inferenciales correspondiente se encontró que la calidad de servicio universitario que perciben los maestrantes difiere según su edad y según cómo perciben que su proceso de formación en maestría les permite avanzar en la elaboración de su tesis. Concretamente, que son los maestrantes con mayor edad (de 41 a más años) los que perciben una mayor calidad de servicio universitario, mientras que los de menos edad (de 24 a 40 años) que constituyen el 86.57% de maestrantes los que le atribuyen al servicio brindado por la Escuela de posgrado de Psicología una menor calidad de servicios. Pudiendo ser ello porque éstos últimos exigen una mejor atención del personal administrativo; requieren un mayor uso de los servicios de la biblioteca (amplias salas de lectura, biblioteca virtual, acceso a bases de datos de alto nivel), acceso al internet de la universidad o de una infraestructura exclusiva para estudiantes de posgrado, infraestructura con la que aún no se cuenta, ya que se hace uso de los ambientes de pregrado.

Ello concuerda con lo hallado en Perú por diferentes autores como Zárate (2016) que en una Escuela de posgrado se le daba mayor importancia al contenido de las asignaturas, dejando de lado la parte administrativa o de gestión, no teniendo espacios exclusivos para las actividades académicas de los maestrantes ni una sección de orientación. Con Panduro (2019) que encontró en un nivel medio la gestión administrativa y la calidad de servicio en una

Escuela de posgrado. Con Vela (2019) quien halló que los estudiantes ubican en un nivel medio la suficiencia de material bibliográfico y la gestión de la información en la biblioteca de la universidad. Con Roman & Astucuri (2019) quienes revelaron que los estudiantes de posgrado valoran una atención personalizada, que las instalaciones físicas sean cómodas y visualmente atractivas, que los equipos tengan apariencia moderna, que los materiales de comunicación del servicio sean visiblemente atractivos, que la capacidad de respuesta del área administrativa sea buena y con Orna & Martínez (2020) quienes hallaron en Ecuador que el nivel de servicio brindado por una institución de educación superior es percibida según los criterios de la atención, el docente, el personal y el internet en la medida que transmitan capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía.

Además, los maestrantes que perciben que su proceso de formación en maestría les permite avanzar en la elaboración de su tesis visualizan una mayor calidad de servicio, mientras que los que perciben que no les permite avanzar en su tesis perciben una menor calidad de servicio. Pudiendo corroborar ello que los maestrantes tienen gran interés en el desarrollo de su tesis y valoran todo aquello que les permita hacerlo, en cambio desvalorizan lo que no lo facilita, es por ello que al orientarse el desarrollo de sus cursos más hacia aspectos específicos de la mención de la maestría, descuidando aspectos referidos a investigación (tesis) les hace percibir una menor calidad de servicio brindada por la Escuela de posgrado; coincidiendo ello con lo que dieron a conocer Criollo, Romero & Fontaines-Ruiz (2017), que los universitarios consideran la investigación como requisito para continuar su progresión profesional.

En sétimo lugar, respecto a la sexta hipótesis específica, se ha encontrado que la autoeficacia para la investigación de los maestrantes de Psicología no difiere significativamente según su edad, es decir que los maestrantes de mayor edad presentan una autoeficacia para la investigación muy similar a la de los maestrantes más jóvenes. Asumiendo que los maestrantes mayores son los que

llevan más años de haber culminado sus estudios de pregrado que los más jóvenes, se puede afirmar que los maestrantes de Psicología una vez culminados sus estudios de pregrado, al pasar los años, no cuentan con nuevas experiencias o capacitaciones respecto a investigación de ahí que ésta se mantenga e incluso disminuya. Dicha afirmación se basa en lo hallado por Poh & Abdullah (2019) en Malasia; que existe relación entre la autoeficacia de la investigación, la capacitación en investigación y el interés en la investigación; en lo encontrado por Reyes & Gutiérrez (2015) en estudiantes de maestría en México, que el no contar con experiencias previas ni aprendizaje vicario que fortalezca su eficacia disminuye el sentido de autoeficacia de los maestrantes al pasar los años de estudios.

En cambio, se ha encontrado que la autoeficacia para la investigación de los maestrantes de Psicología difiere significativamente según la experiencia que tuvieron en actividades de investigación en pregrado y según su experiencia previa en investigación publicando por lo menos un artículo científico. Sucintamente, los que tuvieron suficiente o más que suficiente experiencia en estas actividades en pregrado, son los que presentan una mayor autoeficacia para la investigación mientras que los que consideran que sus experiencias en actividades de investigación en pregrado fueron limitadas o escasas, presentan menor autoeficacia para la investigación. Igualmente, los maestrantes que ya cuentan con experiencia previa en investigación publicando por lo menos un artículo científico presentan una mayor autoeficacia, mientras que los que no tuvieron experiencias previas en investigación son los que presentan una menor autoeficacia para la investigación.

En ambos casos, los resultados obtenidos en los maestrantes de Psicología ratifican las fuentes de autoeficacia que propone Bandura, específicamente la fuente “experiencias de dominio” que según Woolfolk (2006) son las más poderosas de todas, ya que las propias experiencias del sujeto permiten una mayor creencia de eficacia cuanto más exitosas sean. Inclusive lo hallado por Liu et al. (2019) en China, que la dificultad en la

publicación de un artículo y la dificultad para equilibrar trabajo- familia- estudios se asociaron tanto con el nivel de depresión como de ansiedad por lo que la autoeficacia de la investigación es un protector para la depresión y la ansiedad.

En octavo lugar, una de las limitaciones que se tienen en el presente estudio es que a pesar de haberse obtenido una significancia menor a .01 en la relación que se da entre las variables de estudio, calidad de servicio universitario y autoeficacia para la investigación, los resultados obtenidos no se pueden generalizar a otras poblaciones de características similares pues el proceso empleado para hallar las unidades de estudio que formaron parte de la muestra fue el muestreo no probabilístico.

En noveno lugar, por el proceso realizado para calibrar el instrumento a la realidad de estudio, maestrantes de Psicología de la ciudad de Arequipa, al haber efectuado la validación de constructo, con el análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio. Al haberse verificado con los coeficientes alfa y omega que ambos instrumentos presentan una alta confiabilidad, entonces se puede afirmar que los datos obtenidos en el presente estudio cuentan con una óptima validez interna.

Finalmente se acepta la hipótesis de investigación, es decir, que la percepción de la calidad de servicio universitario se relaciona positiva y significativamente con la autoeficacia para la investigación de los maestrantes de Psicología de una universidad de Arequipa el año 2019.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

- La percepción de la calidad de servicio universitario revela una relación positiva débil con la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología, al ser  $Rho = .378$  y  $p < .01$ ; es decir, que, a mayor calidad de servicio universitario percibido por los maestrantes, mayor es su autoeficacia para la investigación.
- La calidad de servicio universitario presenta una relación positiva débil con el indicador gestión informacional de la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología dado que  $Rho = .269$  y  $p < .01$ .
- La calidad de servicio universitario muestra una relación positiva débil con el indicador capacidad de análisis y síntesis de la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología pues  $Rho = .354$  y  $p < .01$ .
- La calidad de servicio universitario mantiene una relación positiva débil con el indicador redacción científica de la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología ya que  $Rho = .337$  y  $p < .01$ .
- La calidad de servicio universitario asume una relación positiva débil con el indicador análisis de datos e interpretación de resultados de la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología en vista que  $Rho = .335$  y  $p < .01$ .

- Los maestrantes de más de 40 años de edad perciben una mayor calidad de servicio universitario que los maestrantes que tienen de 24 a 40 años ( $p = .000$ ). Asimismo, los maestrantes que manifiestan que su proceso de formación en la maestría les permite avanzar en la elaboración de su tesis perciben una más alta calidad de servicio universitario en comparación de los maestrantes que manifiestan que no lo permite ( $p = .021$ ). En cambio, la calidad de servicio universitario percibida por los maestrantes que están siguiendo la maestría con el propósito de conocer más de investigación es la misma que perciben los que no tienen dicho propósito ( $p = .281$ ).
- La autoeficacia para la investigación que presentan los maestrantes de Psicología no se diferencia significativamente según su edad al ser  $p > .05$ . Es decir, tanto los maestrantes más jóvenes como los mayores presentan una similar autoeficacia para la investigación. En cambio, los maestrantes que en pregrado tuvieron suficiente o más que suficiente experiencia en actividades de investigación presentan una mayor autoeficacia para la investigación que los maestrantes que las tuvieron de forma limitada o escasa ( $p = .045$ ) y los maestrantes que tienen experiencia previa de investigación publicando por lo menos un artículo científico poseen una mayor autoeficacia para la investigación que los maestrantes que no tienen aún ésta experiencia ( $p = .002$ ).

## 5.2 RECOMENDACIONES

- El Director de la Unidad de posgrado de la universidad participante debe de tomar en cuenta los resultados obtenidos en el presente estudio, específicamente el que tanto la autoeficacia para la investigación como sus indicadores se relacionan con la percepción de la calidad de servicio que les brinda esta casa de estudios para que de acuerdo a ello pueda implementar medidas que permitan mejorar la calidad de servicio que actualmente brindan a sus estudiantes, lo que indirectamente mejoraría su autoeficacia para la investigación.
- Al haberse encontrado en el presente estudio que el 69.40% de maestrantes han tenido durante su permanencia en pregrado limitadas o escasas experiencias en actividades de investigación, se exhorta a los Directores de las diversas escuelas profesionales tomar nuevas medidas que permitan a sus estudiantes tener, desde los primeros años de estudio, mayor cantidad de experiencias en actividades ligadas a la investigación científica, como contenido transversal en sus diversas asignaturas, de tal manera que al momento de egresar perciban tener una mayor capacidad para abordar trabajos de investigación; hecho que repercutiría positivamente en sus estudios de posgrado, en la obtención de sus grados académicos y publicaciones en revistas indexadas.
- Por lo que la Escuela de posgrado hace uso de las instalaciones de los estudiantes de pregrado y al haberse hallado en este estudio que el mayor porcentaje de maestrantes más jóvenes (50.75%) que tiene de 24 a 30 años de edad son los que le atribuyen una menor calidad de servicio a la universidad que los maestrantes mayores de 40 años y que al ser ellos potenciales estudiantes para seguir estudios de doctorado o alguna especialización en esta casa de estudios, se sugiere que el Director de la Unidad de posgrado realice las gestiones necesarias para tener una infraestructura destinada exclusivamente para estudiantes de posgrado que

cuenta con las condiciones mínimas de calidad que garanticen su preferencia por esta casa de estudios.

- Los estudiantes y profesionales de las diversas universidades del país deben seguir realizando investigaciones en programas de maestría y doctorado sobre las variables trabajadas en el presente por ser ambas variables de gran trascendencia para lograr o renovar su proceso de licenciamiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Academic Ranking of World Universities. (2019). *TOP 500*.  
<http://www.shanghairanking.com/ARWU-Statistics-2019.html>
- Acosta, R., & Hernández, J. (2004). La autoestima en la educación. *Límite: Revista de Filosofía y Psicología*, 1(11), 82–95. <https://www.redalyc.org/pdf/836/83601104.pdf>
- Acuña - Acuña, J. E. (2012). Modelo de gestión de calidad académica para la educación superior. *Calidad En La Educación Superior*, 3(1), 157–184. <https://doi.org/10.22458/caes.v3i1.438>
- Adrogué, C., García De Fanelli, A., Carranza, M. P., & Salto, D. J. (2019). Las universidades frente al aseguramiento de la calidad y las políticas de financiamiento de la investigación: estudios de caso en el sector privado argentino. *Revista de La Educación Superior*, 48(190), 45–70. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602019000200045&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602019000200045&script=sci_arttext)
- Ahumada, V. R., Gamboa, M. C., & Guerrero, J. H. (2019). Capítulo 1: La Calidad de la educación Superior. In *Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia* (pp. 17–36). <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3273/3264>
- Akinbode, R. O. O., & Nwalo, K. I. N. (2017). Impact of Serials Management, Access and Use on Publication Output of Lecturers in Nigerian Universities. *Journal of Education and Practice*, 8(2), 216–224.

<http://ezproxy.lib.uconn.edu/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1131644&site=ehost-live>

- Albornoz, M., & Osorio, L. (2018). Rankings de universidades: calidad global y contextos locales. *CTS: Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 13(37), 13–51.
- Almatarneh, A. H. M., Rashid, R. A., & Yunus, K. (2018). The Academic Writing Experience of Jordanian Postgraduate Students at a University in Malaysia. *Arab World English Journal (AWEJ)*, 9(3), 248–257. <https://doi.org/10.24093/awej/vol9no3.17>
- Álvarez, M., & Rodríguez, S. (1997). La calidad total en la universidad: ¿podemos hablar de clientes? *Boletín de Estudios Económicos*, 52(161), 333–352. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4749>
- Arce, A. (2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017*. (Tesis de Maestría en Administración en Finanzas). <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1080>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6th ed.). Venezuela: EPISTEME, C.A.
- Aydin, G., & Baysan, S. (2018). Perceptions of postgraduate students on academic writing skills: A metaphor analysis study. *Journal of Language and Linguistic Studies*, 14(2), 212–239.
- Badenhorst, C. (2018). Citation practices of postgraduate students writing literature reviews. *London Review of Education*, 16(1), 121–135. <https://doi.org/10.18546/LRE.16.1.11>
- Barrera, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado UNJFSC 2019*. . (Tesis de Maestría en Gestión Pública).

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3714>

Becerra, J. L. (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 en Administración de la Educación). <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/3464>

Beldarían - Chaple, E. (2007). La gestión de la información en el proceso de la investigación científica. *Acimed*, 16(2), 0–0. <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n2/aci13807.pdf>

Berdaguer, L. F., & Zarauza, D. (2011). *Jóvenes universitarios con estudios de posgrado. Perspectivas en Argentina: trayectorias educativas y laborales de estudiantes de los posgrados de la Facultad de Bellas Artes de la UNLP* (pp. 1–13). <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/32860>

Besler, B. A., Dañino, R., Figueroa, C. L., & González-Zúñiga, D. G. (2018). *Calidad del servicio en el sector de educación posgrado para los programas de MBA en Lima*. (Tesis de maestría en Dirección de Marketing). <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12468>

Caldera, E., Pirela, J., & Ortega, E. (2011). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias*. 34, 333–347. <https://core.ac.uk/download/pdf/38813989.pdf>

Camacho, C. V., Holguin, K. M., Jáuregui, C. D., & Rodríguez, F. J. (2018). *Calidad en el Servicio al Cliente en el Sector Educación de Maestrías Especializadas en Lima Metropolitana*. (Tesis de Maestría Dirección de Marketing). <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12717>

Carot, J., Carranza, E., Olaz, F., & Ponce, L. (2012). Autoeficacia para la Investigación en Estudiantes Universitarios. *REVISTA TESIS Facultad de Psicología*, 2(1), 61–77. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/tesis/article/view/2878>

- Chara-Saavedra, P., & Olortegui-Luna, A. (2018). Factores asociados a la actitud hacia la investigación en estudiantes universitarios de enfermería. *CASUS. Revista de Investigación y Casos En Salud*, 3(2), 83–88. <https://doi.org/10.35626/casus.2.2018.73>
- Correia - Loureiro, S. M., & Miranda - González, F. J. (2012). DUAQUAL: Calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria. *Cuadernos de Gestion*, 12(1), 107–122. <https://doi.org/10.5295/cdg.100251sc>
- Criollo, M., Romero, M., & Fontaines-Ruiz, T. (2017). Autoeficacia para el aprendizaje de la investigación en estudiantes universitarios. *Psicología Educativa*, 23(1), 63–72. <https://doi.org/10.1016/j.pse.2016.09.002>
- De - Moya - Anegón, F., Herrán - Páez, E., Bustos - González, A., Corera - Álvarez, E., Tibaná - Herrera, G., & Rivadeneyra, F. (2019). Ranking Iberoamericano de instituciones de educación superior 2019 (SIR Iber). Granada. *El Profesional de La Información*. <https://doi.org/doi.org/10.3145/sir-iber-2019>
- Díaz, E. E. (2019). *Autoeficacia académica y aprendizaje autorregulado en estudiantes de primer ciclo en una universidad privada de Lima*. (Tesis de maestría en Educación).
- Diyaolu, B. O. (2018). Influence of Demographic Characteristics on Utilisation of EIRs by Postgraduate Students in three selected universities in south-west Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 1.
- Dominguez-Lara, S. (2017). Construcción de una Escala de Autoeficacia para la Investigación: Primeras Evidencias de Validez. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 11(2), 308–322. <https://doi.org/10.19083/ridu.11.514>
- Espinoza, J. R. (2014). Los estudios de postgrado y la investigación. *Acta Herediana*, 54, 9–12.

- Fernández, V. (2008). La gestión de la información y las habilidades informacionales: binomio esencial en la formación universitaria. *Reencuentro*, 51, 19–27.
- García-Sanchis, M., Gil-Saura, I., & Berenguer-Contrí, G. (2015). Dimensionalidad del servicio universitario: Una aproximación desde un enfoque de marketing. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, VI(15), 26–49. [https://doi.org/10.1016/S2007-2872\(15\)30002-0](https://doi.org/10.1016/S2007-2872(15)30002-0)
- Gutiérrez, C., & Mayta, P. (2003). Publicación desde el pre grado en Latinoamérica:; importancia, limitaciones y alternativas de solución. *CIMEL: Ciencia e Investigación Médica Estudiantil Latinoamericana*, 8(1), 54–60.
- Hemmings, B., & Kay, R. (2010). Research self-efficacy, publication output, and early career development. *International Journal of Educational Management*, 24 (7), 262–274. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/09513541011079978>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6th ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Huamaní, Z. (2019). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019*. (Tesis de Maestría en Administración y Dirección de Empresas). <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1342>
- Icli, G., & Anil, N. (2014). The HEDQUAL Scale: A New Measurement Scale of Service Quality for MBA Programs in Higher Education. *South African Journal of Business Management*, 45, 31–43.
- Instituto de Ciencias y Humanidades. (2008). *Psicología una perspectiva científica*. Lima: Lumbreras.
- Kuo, P. B., Woo, H., & Bang, N. M. (2017). Advisory Relationship as a Moderator

Between Research Self-Efficacy, Motivation, and Productivity Among Counselor Education Doctoral Students. *Counselor Education and Supervision*, 56(2), 130–144. <https://doi.org/10.1002/ceas.12067>

Lavado, P., Yamada, G., & Martínez, J. (2014). *Subregulación universitaria: La calidad de la educación superior universitaria y el subempleo profesional en el Perú*. <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Encuentro-de-Economistas/2014/ee-2014-yamada.pdf>

Liu, C., Wang, L., Qi, R., Wang, W., Jia, S., Shang, D., Shao, Y., Yu, M., Zhu, X., Yan, S., Chang, Q., & Zhao, Y. (2019). Prevalence and associated factors of depression and anxiety among doctoral students: the mediating effect of mentoring relationships on the association between research self-efficacy and depression/anxiety. *Psychology Research and Behavior Management*, 12, 195–208. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S195131>

Lloret-Segura, S., Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A., & Tomás-Marco, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: Una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*, 30(3), 1151–1169. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.3.199361>

Maldonado, J. A. (2018). *Fundamentos de calidad total*. [https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/fundamentos\\_de\\_calidad\\_total](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/fundamentos_de_calidad_total)

Manrique, E., Molleda, C., Montoro, T., & Sadornil, E. (2012). Formación de competencias transversales en la universidad. Aplicación a la competencia análisis y síntesis. In *X Jornades de Xarxes d'Investigació en Docència Universitària: la participació i el compromís de la comunitat universitària* (pp. 2904–2917). Instituto de Ciencias de la Educación. <https://web.ua.es/va/ice/jornadas-redes-2012/documentos/posters/245884.pdf>

Martínez, E. R., García-Alandete, J., Sellés, P., Bernabé, G., & Soucase, B. (2012). Modelos Propuestos Para El Purpose-in-Life Test Confirmatory Factor

Analysis of the Main Models Proposed for Propostos Para O Purpose-in-Life Test Em Uma Mostra. *Acta Colombiana De Psicologia*, 15(1), 67–76. <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v15n1/v15n1a07.pdf>

MINEDU. (2014). *Ley Universitaria*. [http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria.pdf](http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf)

Moscaira, C. Y. (2019). *Autoeficacia para la investigación y actitudes hacia la elaboración de una tesis en estudiantes de la Carrera de Psicología de una universidad pública de Lima*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3111>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis*. (3rd ed.). Lima: Edit. UNMSM.

Numa-Sanjuan, N., & Márquez, R. A. (2019). Los Semilleros como espacios de investigación para el investigador novel. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 230–239. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.289>

Núñez, C. del R. (2017). *Inteligencia emocional y procrastinacion academica en estudiantes de cuarto grado de secundaria de una institucion educativa, Barranco, 2017*. (Tesis de licenciatura en Psicología). [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4568/Tesis\\_56447.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4568/Tesis_56447.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Orna, D. A. S., & Martínez, J. L. V. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario : caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica Del Amazonas*, 3(5), 52–65. <https://revistadelamazonas.info/index.php/amazonas/article/view/27>

Padrón-Novales, C. I., Quesada - Padrón, N., Pérez - Murguía, A., González-Rivero, P. L., & Martínez - Hondares, L. E. (2014). Aspectos importantes de la redacción científica. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar Del Río*, 18(2),

362–380.

- Panduro, R. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta - Chosica*. (Tesis de maestría en Administración con mención en Gestión Pública).
- Pérez, E. R., & Medrano, L. (2010). Análisis factorial exploratorio: Bases conceptuales y metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias Del Comportamiento (RACC)*, 2(1), 58–66.
- Poh, R., & Abdullah, A. G. Bin. (2019). Factors influencing students' research self-efficacy: A case study of university students in Malaysia. *Eurasian Journal of Educational Research*, 19(82), 137–168. <https://doi.org/10.14689/ejer.2019.82.8>
- Pool-Cibrián, W. J., & Martínez-Guerrero, J. I. (2013). Autoeficacia y uso de estrategias para el aprendizaje autorregulado en estudiantes universitarios. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 15(3), 21–37. <http://redie.uabc.mx/vol15no3/contenido-pool-mtnez.html>
- QS Top Universities. (2020). *Ranking QS América Latina 2019*. <https://www.topuniversities.com/university-rankings/latin-american-university-rankings/2019>
- Razali, N. M., & Wah, Y. B. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21–33. <https://doi.org/doi:10.1515/bile-2015-0008>
- Reyes, M. R., & Gutierrez, J. M. (2015). Sentido de autoeficacia en investigación de estudiantes de posgrado. *Sinética Revista Electrónica de Educación*, 45. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2015000200011&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2015000200011&lng=es&tlng=es)

- Rivoir, A. L., & Morales, M. J. (2019). *Tecnologías digitales: miradas críticas de la apropiación en América Latina*. Buenos Aires : CLACSO.
- Rodríguez- Sabiote, C., & Gutiérrez- Pérez, J. (2003). Debilidades de la evaluación de la calidad en la universidad española . Causas, consecuencias y propuestas de mejora. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 5(1), 1–26. <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v5n1/v5n1a1.pdf>
- Rodríguez-Menéndez, M., González -Cantalapiedra, Z., & Gonzáles-Polo, M. (2016). Problemas frecuentes en la redacción de artículos científicos. *EduSol*, 16(57), 137–147. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5678535>
- Roman, J. G., & Astucuri, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente externo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018*. (Tesis de licenciatura en Administración). [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2173/Jocabed\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2173/Jocabed_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz-Dodobara, F. G. (2005). Relación entre la motivación de logro académico, la autoeficacia y la disposición para la realización de una tesis. *Persona*, 008, 145–170. <https://doi.org/10.26439/persona2005.n008.898>
- Ruiz, M. A., Pardo, A., & San Martín, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales. *Papeles Del Psicólogo*, 31(1), 34–35. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77812441004>
- Saavedra, M. G. (2006). Posgrados y demandas laborales: la evaluación de los profesionales. *Revista Iberoamericana de Educación*, 38(4), 1–14. <https://doi.org/10.35362/rie3842644>
- Safdar, M., & Idrees, H. (2020). Perception o f the Postgraduate Students about Need and Importance o f Information Literacy (IL) Program and IL Skills: A Survey. *Pakistan Library & Information Science Journal*, 51(I), 55–61.

- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la Investigación Científica*. Lima: Edit. Universitaria.
- Santamaria, R., & Mejías, A. (2013). Analisis de la calidad de los servicios académicos: estudio de caso en Universidad Venezolana. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(11), 67–74. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215030400008>
- SUNEDU. (2015). *El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano*. [http://www.untumbes.edu.pe/paginas/informacion/oficinas/CalidadUniversitaria/documentos/X5.Mod\\_Lic\\_SUNEDU\\_Final.pdf](http://www.untumbes.edu.pe/paginas/informacion/oficinas/CalidadUniversitaria/documentos/X5.Mod_Lic_SUNEDU_Final.pdf)
- SUNEDU. (2018). *Informe bienal sobre la realidad universitaria peruana*. <https://www.sunedu.gob.pe/informe-bienal-sobre-realidad-universitaria/>
- SUNEDU. (2019). *Avances y Estatus del Licenciamiento*. Portal de Transparencia. <https://www.sunedu.gob.pe/avances-licenciamiento/>
- Supo, J. (2012). *Seminarios de investigación científica. Metodología de la investigación para las ciencias de la salud.itle*.
- Tassara, C. F. J. (2017). *Percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria y su relación con la fidelidad de los estudiantes de Ingeniería Electrónica de una universidad privada de Lima Metropolitana*. (Tesis de Maestría en Administración de Negocios). <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1437>
- Terry, L. E. (2008). *Hábitos de estudio y autoeficacia percibida en estudiantes universitarios, con y sin riesgo académico*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). <http://hdl.handle.net/20.500.12404/650>
- Varelo, A. R. (2003). Hacia un modelo de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior en Colombia: Estándares básicos y Acreditación de Excelencia. *Educación Superior, Calidad y Acreditación.*, 1–13. <https://www.>

[mineducacion.gov.co/CNA/1741/articles-186502\\_doc\\_academico8.pdf](http://mineducacion.gov.co/CNA/1741/articles-186502_doc_academico8.pdf)

Vásquez, J. R. (2019). *Estudio de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca César Guardia Mayorga de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. (Tesis de maestría en Educación Superior)*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9861/EDMvadu jr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vela, P. (2019). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio de la biblioteca de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Cantuta Chosica. (Tesis de Maestría en Gestión pública)*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima.

Velazquez, E. R. (2009). *Calidad de la gestión administrativa de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa. Año 2 009. (tesis doctoral en Gestión Educativa)*. <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/erv/erv.pdf>

Veliz, C. D. (2019). *Las actitudes hacia la investigación científica y la disposición para la realización de la tesis en estudiantes de Posgrado de dos Universidades de Lima 2017. (tesis doctoral en Ciencias de la Educación)*. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2719>

Viale, H. E. (2014). Una Aproximación Teórica a La Deserción Estudiantil Universitaria. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 8(1), 59–75. <https://doi.org/10.19083/ridu.8.366>

Villaverde, J. C. G. (2012). *Propuesta de Implementación de los 14 Principios del Dr. Deming en una Empresa de Envases y Envolturas Plásticas. (Tesis de Maestría en Gestión de Operaciones)*. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4478>

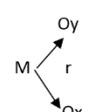
Woolfolk, A. (2006). *Psicología educativa (9th ed.)*. México: Pearson.

- Yarce, J. (1997). Calidad total en la educación. In *Educación y educadores* (Issue 1, pp. 29–32). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2042014>
- Yetkiner, A., & Ince, M. (2016). Views of students regarding problems encountered in postgraduate education: a phenomenological research. *Journal of Higher Education and Science*, 6(3), 373–383. <https://doi.org/10.5961/jhes.2016.174>
- Yoguez, A. (2009). ¿Cómo Se Evalúan Las Universidades De Clase Mundial? *Revista de La Educación Superior*, 38(150), 113–120. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602009000200007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602009000200007&lng=es&tlng=es).
- Zárate, J. K. (2016). *Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. (Tesis de maestría en Política y Gestión Universitaria). <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7949>

# **ANEXOS**

## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Calidad de servicio universitario y autoeficacia para la investigación en maestrantes de psicología de una universidad de Arequipa - 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>1. Interrogante principal</b> ¿Cómo se relaciona la percepción de la calidad de servicio universitario con la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología de una universidad de Arequipa el año 2019?</p> <p><b>2. Interrogantes específicas</b></p> <p>a) ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador gestión informacional de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador capacidad de análisis y síntesis de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador redacción científica de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología?</p> <p>d) ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador análisis de datos e interpretación de resultados de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología?</p> <p>e) ¿Se diferencia percepción de la calidad de servicio universitario según edad, propósito de seguir estudios de maestría y consideración de su proceso de formación en los maestrantes de Psicología?</p> <p>f) ¿Se diferencia la autoeficacia para la investigación según edad, experiencia en actividades de investigación en pregrado y experiencia previa de investigación en los maestrantes de Psicología?</p>	<p><b>1. Objetivo general</b> Determinar cómo se relaciona la percepción de la calidad de servicio universitario con la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología de una universidad de Arequipa el año 2019.</p> <p><b>2. Objetivos específicos</b></p> <p>a) Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador gestión informacional de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología.</p> <p>b) Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador capacidad de análisis y síntesis de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología.</p> <p>c) Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador redacción científica de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología.</p> <p>d) Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con el indicador análisis de datos e interpretación de resultados de la autoeficacia para la investigación en los maestrantes de Psicología.</p> <p>e) Analizar si se diferencia la percepción de la calidad de servicio universitario según edad, propósito de seguir estudios de maestría y consideración de su proceso de formación en los maestrantes de Psicología.</p> <p>f) Analizar si se diferencia la autoeficacia para la investigación según edad, experiencia en actividades de investigación en pregrado y experiencia previa de investigación en los maestrantes de Psicología.</p>	<p><b>1. Hipótesis general</b> La percepción de la calidad de servicio universitario se relaciona positiva y significativamente con la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología de una universidad de Arequipa el año 2019</p> <p><b>2. Hipótesis específicas</b></p> <p>a) La calidad de servicios universitario se relaciona positiva y significativamente con el indicador gestión informacional de la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología.</p> <p>b) La calidad de servicios universitario se relaciona positiva y significativamente con el indicador capacidad de análisis y síntesis de la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología.</p> <p>c) La calidad de servicios universitario se relaciona positiva y significativamente con el indicador redacción científica de la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología.</p> <p>d) La calidad de servicios universitario se relaciona positiva y significativamente con el indicador análisis de datos e interpretación de resultados de la autoeficacia para la investigación en maestrantes de Psicología.</p> <p>e) La percepción de la calidad de servicio universitario según edad, propósito de seguir estudios de maestría y consideración de su proceso de formación se diferencia significativamente en los maestrantes de Psicología.</p> <p>f) La autoeficacia para la investigación según edad, experiencia en actividades de investigación en pregrado y experiencia previa de investigación se diferencia significativamente en los maestrantes de Psicología.</p>	<p><b>Variable X.</b> Calidad de servicio universitario.</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad académica y de oportunidades de carrera</li> <li>- Calidad del servicio administrativo</li> <li>- Calidad del servicio de biblioteca</li> <li>- Calidad del servicio de soporte</li> </ul> <p><b>Variable Y</b> Autoeficacia para la investigación.</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión informacional</li> <li>- Capacidad de análisis y síntesis</li> <li>- Redacción científica</li> <li>- Análisis de datos e interpretación de resultados</li> </ul>	<p>- <b>Tipo de Investigación</b> Básica, observacional, transversal, prospectiva.</p> <p>- <b>Diseño de la Investigación</b> Correlacional</p>  <p>- <b>Ámbito de Estudio</b> - Arequipa - Perú.</p> <p>- <b>Población</b> 205 maestrantes de la unidad de posgrado de Psicología</p> <p>- <b>Muestra</b> 134 al 95% de nivel de confianza</p> <p>- <b>Técnicas de recolección de datos</b> Vx y Vy: Encuesta</p> <p>- <b>Instrumentos</b> Vx: Escala HEDQUAL adaptada al Perú por Camacho et al. (2018)</p> <p>Vy: Escala EAI construída por Dominguez - Lara (2017).</p>

**Anexo 2:** Ajuste de la Escala HEDQUAL - Adaptada a Perú por Camacho, Holguín, Jáuregui y Rodríguez (2018) – según indicadores.

Indicador	Numeración inicial de ítems		Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Calidad académica y de oportunidades de carrera	6	1	Mi centro de estudios ofrece programas con una gran variedad de cursos.					
	7	2	Mi centro de estudios ofrece una gran variedad de programas de especialización.					
	34	13	Mi centro de estudios ofrece la oportunidad de potenciar mi carrera profesional.					
	35	14	La formación académica que ofrece mi centro de estudios permite mejorar mis capacidades investigativas y empleabilidad de manera fácil y rápida.					
Calidad de servicio administrativo	14	3	El personal administrativo de mi centro de estudios cuenta con suficiente conocimiento sobre los sistemas y procedimientos					
	15	4	El personal administrativo de mi centro de estudios atiende en un plazo razonable.					
	16	5	El personal administrativo de mi centro de estudios informa sobre los cambios de horario y/o cancelaciones, nuevas decisiones, actividades, etc. oportunamente.					
	17	6	El personal administrativo orienta claramente a los estudiantes sobre las políticas y procedimientos de mi centro de estudios.					
	20	7	El horario de atención del personal administrativo de mi centro de estudios es apropiado para los estudiantes.					
Calidad de servicio de biblioteca	23	8	La biblioteca de mi centro de estudios cuenta con el material académico que necesito (libros, revistas, tesis, etc.).					
	24	9	En mi centro de estudios cuento con accesos a bibliotecas electrónicas (e-library) y membresías a diferentes revistas.					
	25	10	La biblioteca de mi centro de estudios cuenta con un sistema de préstamo de libros eficiente.					
Calidad de serv. de soporte	29	11	El tamaño y la infraestructura de las aulas de mi centro de estudios son adecuados.					
	30	12	Las aulas de mi centro de estudios cuentan con el equipamiento necesario (proyector digital, computadoras, etc.).					

**Anexo 3:** Ajuste de la Escala autoeficacia para investigar (EAI) - Elaborada por Domínguez-Lara el año 2017 - según indicadores.

Indicador	Numeración inicial de ítems	Numeración final de ítems	Que tan seguro(a) estás de poder realizar las siguientes acciones:	Totalmente seguro de no poder hacerlo	No puedo hacerlo	Relativamente seguro de poder hacerlo	Puedo hacerlo	Totalmente seguro de poder hacerlo
Gestión informacional	1	1	Utilizar diferentes fuentes confiables (por ejemplo: revistas científicas, biblioteca, bases de datos, etc.) para buscar información sobre el problema de investigación					
	2	2	Determinar si la información encontrada en internet, biblioteca, bases de datos, etc., es de utilidad.					
	3	3	Seleccionar investigaciones antecedentes (artículos científicos, tesis, informes, etc.) afines con la perspectiva teórica adoptada en la investigación.					
Capacidad de análisis y síntesis	6	4	Elegir la perspectiva/modelo teórico que sustente la investigación					
	8	5	Seleccionar el diseño de investigación apropiado para el propósito del estudio.					
	9	6	Elegir los instrumentos o técnicas de recolección de datos más adecuados (cuestionario, entrevista, observación, etc.) para el propósito del estudio.					
	10	7	Justificar el uso de un instrumento o técnica de recolección de datos por su relación con las bases teóricas					
Redacción científica	15	9	Organizar y redactar el marco teórico.					
	17	10	Elaborar párrafos estructurados con una idea de inicio, desarrollo del argumento y cierre					
	19	11	Redactar la sección de resultados siguiendo un formato (por ejemplo APA).					
Análisis de datos e interpretación de resultados	12	8	Comparar los resultados obtenidos con los presentados en los antecedentes y el marco teórico.					
	25	12	Interpretar los resultados obtenidos luego del análisis de datos					

**Anexo 4:** Instrumentos aplicados a la muestra de maestrantes de la ciudad de Arequipa según modelos ajustados.

**CUESTIONARIO**

Estimado(a) maestrista:

El presente tiene como propósito recoger su percepción sobre algunos aspectos de la calidad de servicio brindado por la Unidad Posgrado en la que viene realizando sus estudios de maestría, para lo cual le solicitamos su colaboración contestando las siguientes interrogantes y marcando con una “X” la opción que más se aproxime a su parecer sobre los aspectos mencionados.

**I. Aspectos generales:**

- a) Edad: ..... Años
- b) Sexo: femenino ( ) masculino ( )
- c) Estado civil: Soltero(a) ( ) casado(a)/unión libre ( ) otro ( )
- d) Hace cuantos años atrás culminó sus estudios de pregrado:  
De 1 a 2 años atrás ( ) De 3 a 5 años atrás ( ) De 6 a más años atrás ( )
- e) Considera que su experiencia en actividades de investigación, en pregrado fue:  
Más que suficiente o suficiente ( ) limitada o escasa ( )
- f) ¿Tiene hijos?..... Si ( ) No ( )
- g) ¿Se graduó en pregrado con la sustentación de una tesis?..... Si ( ) No ( )
- h) ¿Ejerce o desea ejercer la docencia universitaria?..... Si ( ) No ( )
- i) ¿Tiene experiencia previa en investigación publicado por lo menos un artículo científico?..... Si ( ) No ( )
- j) ¿Sigue estudios de maestría con el propósito de conocer más de investigación?..... Si ( ) No ( )
- k) ¿Considera que su proceso de formación en maestría le permite avanzar en la elaboración de su tesis? ..... Si ( ) No ( )

**II. Marque solo una alternativa en cada una de las siguientes interrogantes según sea su parecer**

Nro	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Mi centro de estudios ofrece programas con una gran variedad de cursos.					
2	Mi centro de estudios ofrece una gran variedad de programas de especialización.					
3	El personal administrativo de mi centro de estudios cuenta con suficiente conocimiento sobre los sistemas y procedimientos.					
4	El personal administrativo de mi centro de estudios atiende en un plazo razonable.					
5	El personal administrativo de mi centro de estudios informa sobre los cambios de horario y/o cancelaciones, nuevas decisiones, actividades, etc. oportunamente.					
6	El personal administrativo orienta claramente a los estudiantes sobre las políticas y procedimientos de mi centro de estudios.					
7	El horario de atención del personal administrativo de mi centro de estudios es apropiado para los estudiantes.					
8	La biblioteca de mi centro de estudios cuenta con el material académico que necesito (libros, revistas, tesis, etc.).					
9	En mi centro de estudios cuento con accesos a bibliotecas electrónicas (e-library) y membresías a diferentes revistas.					
10	La biblioteca de mi centro de estudios cuenta con un sistema de préstamo de libros eficiente.					
11	El tamaño y la infraestructura de las aulas de mi centro de estudios son adecuados.					
12	Las aulas de mi centro de estudios cuentan con el equipamiento necesario					
13	Mi centro de estudios ofrece la oportunidad de potenciar mi carrera profesional.					
14	La formación académica que ofrece mi centro de estudios permite mejorar mis capacidades investigativas y empleabilidad de manera fácil y rápida.					

**III. Que tan seguro(a) estás de poder realizar las siguientes acciones:**

Nro	Ítems	Totalmente seguro de no poder hacerlo	No puedo hacerlo	Relativamente seguro de poder hacerlo	Puedo hacerlo	Totalmente seguro de poder hacerlo
1	Utilizar diferentes fuentes confiables (por ejemplo: revistas científicas, biblioteca, bases de datos, etc.) para buscar información sobre el problema de investigación.					
2	Determinar si la información encontrada en internet, biblioteca, bases de datos, etc., es de utilidad.					
3	Seleccionar investigaciones antecedentes (artículos científicos, tesis, informes, etc.) afines con la perspectiva teórica adoptada en la investigación.					
4	Elegir la perspectiva/modelo teórico que sustente la investigación.					
5	Seleccionar el diseño de investigación apropiado para el propósito del estudio.					
6	Elegir los instrumentos o técnicas de recolección de datos más adecuados (cuestionario, entrevista, observación, etc.) para el propósito del estudio.					
7	Justificar el uso de un instrumento o técnica de recolección de datos por su relación con las bases teóricas.					
8	Comparar los resultados obtenidos con los presentados en los antecedentes y el marco teórico.					
9	Organizar y redactar el marco teórico					
10	Elaborar párrafos estructurados con una idea de inicio, desarrollo del argumento y cierre.					
11	Redactar la sección de resultados siguiendo un formato (por ejemplo APA).					
12	Interpretar los resultados obtenidos luego del análisis de datos.					

*Gracias por su colaboración.*

## Anexo 5: AUTOEFICACIA: Modelo sin indicadores EQS

EQS, A STRUCTURAL EQUATION PROGRAM MULTIVARIATE SOFTWARE, INC. COPYRIGHT BY P.M.  
BENTLER VERSION 6.1 (C) 1985 - 2008 (B94)

### FIT INDICES

-----  
BENTLER-BONETT NORMED FIT INDEX = .832  
BENTLER-BONETT NON-NORMED FIT INDEX = .923  
COMPARATIVE FIT INDEX (CFI) = .938  
BOLLEN'S (IFI) FIT INDEX = .940  
MCDONALD'S (MFI) FIT INDEX = .885  
ROOT MEAN-SQUARE ERROR OF APPROXIMATION (RMSEA)= .068  
90% CONFIDENCE INTERVAL OF RMSEA (.030, .099)

**Anexo 6:** Percentiles para determinar los puntos de corte en la baremación de ambas variables de estudio.

Vx: Calidad de servicio universitario

		Estadísticos				
		tot_Calidad	F1: CAyOC	F2: CSA	F3: CSB	F4: CSS
N	Válido	100	100	100	100	100
	Perdidos	0	0	0	0	0
Percentiles	33	39.0000	11.0000	12.0000	8.0000	7.0000
	66	45.0000	14.0000	15.0000	9.0000	8.0000

Vy: Autoeficacia para la investigación

		Estadísticos				
		tot_Autoeficacia	F1: GI	F2: CAS	F3: RC	F4: ADR
N	Válido	100	100	100	100	100
	Perdidos	0	0	0	0	0
Percentiles	33	43.3300	12.0000	14.0000	11.0000	7.0000
	66	49.0000	13.0000	16.0000	12.0000	8.0000

## Anexo 7: Estadísticos descriptivos de ambas variables de estudio

### Vx: Calidad de servicio universitario y sus indicadores

<b>Estadísticos</b>						
		Calidad de servicio universitario	Calidad académica y oportunidades de carrera	Calidad de servicio administrativo	Calidad de servicio de biblioteca	Calidad del servicio de soporte
N	Válido	134	134	134	134	134
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		44,86	13,74	14,73	9,28	7,11
Mediana		45,00	14,00	15,00	9,00	8,00
Desviación estándar		7,651	2,788	3,750	1,893	1,854
Mínimo		27	7	5	3	2
Máximo		65	20	23	15	10

Niveles	Calidad de servicio Universitario		Calidad académica y de oportunidades de carrera		Calidad de servicio administrativo		Calidad de servicio de biblioteca		Calidad de servicio de soporte	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	Bajo	35	26.1	30	22.4	37	27.6	38	28.4	64
Medio	35	26.1	47	35.1	40	29.9	43	32.1	45	33.6
Alto	64	47.8	57	42.5	57	42.5	53	39.5	25	18.6
Total	134	100.0	134	100.0	134	100.0	134	100.0	134	100.0

### Vy: Autoeficacia para la investigación y sus indicadores

<b>Estadísticos</b>						
		Autoeficacia para la investigación	Gestión informacional	Capacidad de análisis y síntesis	Redacción científica	Análisis de datos e interpretación de resultados
N	Válido	134	134	134	134	134
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		47,10	12,06	15,60	11,83	7,62
Mediana		48,00	12,00	16,00	12,00	8,00
Desviación estándar		7,166	2,040	2,633	2,209	1,481
Mínimo		27	5	7	6	3
Máximo		59	15	20	15	10

Niveles	Autoeficacia para la investigación		Gestión informacional		Capacidad de análisis y síntesis		Redacción científica		Análisis de datos e interpretación de resultados	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	Bajo	37	27.6	80	59.7	41	30.6	47	35.1	49
Medio	46	34.3	21	15.7	50	37.3	37	27.6	52	38.8
Alto	51	38.1	33	24.6	43	32.1	50	37.3	33	24.6
Total	134	100.0	134	100.0	134	100.0	134	100.0	134	100.0

**Anexo 8:** Estadísticos inferenciales de comparación hallados para organizar los resultados de la investigación.

Variable X: Calidad de Servicio universitario

<b>ANOVA</b>					
Edad	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	1099.258	2	549.629	10.767	.000
Dentro de grupos	6687.048	131	51.046		
Total	7786.306	133			

HSD Tukey <sup>a,b</sup>		Subconjunto para alfa = .05	
Edad (Agrupada)	N	1	2
De 31 a 40 años	48	43.06	
De 24 a 30 años	68	44.24	
De 41 a mas años	18		52.00
Sig.		.784	1.000

Se visualizan las medias para los grupos en los  
a. Utiliza el tamaño de la muestra de la media  
b. Los tamaños de grupo no son iguales.

<b>Estadísticas de grupo</b>					
¿Sigue estudios de maestría con el proposito de conocer más de investigación?		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Calidad de servicio universitario	No	20	43.15	8.293	1.854
	Si	114	45.16	7.532	0.705

### Prueba de muestras independientes

Calidad de servicio universitario	Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	0.028	.867	-1.083	132	.281	-2.008	1.854	-5.675	1.659
No se asumen varianzas iguales			-1.012	24.811	.321	-2.008	1.984	-6.095	2.080

### Estadísticas de grupo

¿Considera que su proceso de formación en maestría le permite avanzar en la elaboración de su tesis?		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Calidad de servicio universitario	Si	113	45.51	7.681	0.723
	No	21	41.33	6.590	1.438

### Prueba de muestras independientes

Calidad de servicio universitario	Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	0.308	.580	2.337	132	.021	4.180	1.788	0.842	7.718
No se asumen varianzas iguales			2.597	31.020	.014	4.180	1.609	0.897	7.462

Variable Y: Autoeficacia para la investigación

### Resumen de pruebas de hipótesis

Nro	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de Autoeficacia para la investigación es la misma entre las categorías de Edad (agrupada)	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	.894	Retener la hipótesis nula
2	La distribución de Autoeficacia para la investigación es la misma entre las categorías de Considera que su experiencia en actividades de investigación, en pregrado fue..	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	.045	Rechazar la hipótesis nula
3	La distribución de Autoeficacia para la investigación es la misma entre las categorías de ¿Tiene experiencia previa en investigación, habiendo publicado por lo menos un artículo científico?	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	.002	Rechazar la hipótesis nula

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de .05

**Anexo 8: Matriz de datos**

Nro	Edad	sexo	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	c9	c10	c11	c12	c13	c14	cali	Ind1_ calid	Ind2_ Calid	Ind3_ calid	Ind4_ calid	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	Aut	
1	30	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	1	4	4	3	38	15	10	8	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	55
2	27	2	3	3	2	2	3	1	1	3	3	3	2	4	3	3	36	12	9	9	6	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	47
3	28	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	47	14	15	11	7	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	52	
4	25	2	4	4	3	4	4	4	1	3	4	3	1	4	4	4	47	16	16	10	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
5	24	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	5	4	4	50	15	17	11	7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	56	
6	31	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	50	16	19	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47	
7	24	2	1	2	3	2	2	2	5	1	2	1	1	1	3	3	29	9	14	4	2	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	51	
8	30	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	45	16	12	9	8	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	45
9	43	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	48	15	15	10	8	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	54	
10	29	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	5	49	16	18	9	6	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	51	
11	25	2	4	5	4	4	4	4	4	3	1	2	3	3	5	5	51	19	20	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	
12	30	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	46	10	19	11	6	4	3	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	37	
13	37	1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	62	19	22	13	8	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	54	
14	25	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	28	11	6	7	4	2	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	45	
15	25	2	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	4	4	2	2	45	12	17	8	8	1	2	2	1	2	2	2	5	2	3	2	3	27	
16	28	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	3	4	4	48	16	17	8	7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	56	
17	28	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	14	20	12	8	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	57
18	28	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	2	4	3	3	39	12	13	8	6	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	51	
19	27	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	42	13	16	8	5	1	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	39	
20	44	1	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	50	16	15	11	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
21	29	2	4	4	3	3	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	45	16	14	7	8	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	46
22	34	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	49	15	18	9	7	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	56	
23	31	2	3	1	3	2	3	1	1	4	3	3	2	5	3	3	37	10	10	10	7	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	52
24	25	2	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	52	16	16	12	8	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	56
25	31	2	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	2	3	5	5	51	18	19	9	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	55	
26	27	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	1	4	4	4	45	16	15	9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	1	45	





85	39	2	4	3	2	2	2	1	1	2	3	1	4	2	3	4	34	14	8	6	6	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	56	
86	35	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	49	14	18	10	7	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	43	
87	26	2	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	55	17	18	11	9	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	54		
88	38	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	51	15	20	8	8	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	51	
89	27	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	43	12	14	9	8	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	42		
90	37	1	4	4	4	1	3	3	1	3	4	4	5	5	4	4	49	16	12	11	10	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	55		
91	40	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	47	14	14	11	8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	
92	44	2	3	3	3	3	4	3	1	2	3	3	5	5	4	3	45	13	14	8	10	5	4	4	5	5	4	3	2	4	4	4	4	2	46	
93	28	1	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5	5	4	4	56	17	19	10	10	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
94	35	2	4	3	1	1	1	2	1	3	3	3	4	4	4	3	37	14	6	9	8	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	39	
95	32	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	3	4	36	11	13	8	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	52	
96	26	1	2	1	3	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	42	11	14	9	8	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50	
97	39	1	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	53	17	18	9	9	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	52	
98	27	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	48	15	15	10	8	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
99	30	1	4	3	4	2	3	2	1	4	4	4	5	5	4	4	49	15	12	12	10	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	43	
100	32	2	4	4	4	4	4	3	1	4	4	2	2	2	4	3	45	15	16	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
101	24	1	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	3	45	11	15	10	9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	46	
102	57	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	53	16	20	9	8	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	54		
103	38	2	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	47	13	17	9	8	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	39		
104	35	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	45	13	14	10	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
105	38	1	4	3	4	2	2	3	3	1	1	2	2	3	2	2	34	11	14	4	5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	37		
106	24	1	3	2	1	1	1	1	1	4	3	1	5	5	2	3	33	10	5	8	10	3	4	2	3	4	4	4	2	2	3	3	4	38		
107	32	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	4	3	3	39	12	13	6	8	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	44			
108	27	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	34	8	14	8	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	28		
109	26	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	49	14	15	11	9	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	54		
110	29	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	42	11	15	9	7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	49	
111	28	2	4	3	3	4	1	2	1	4	3	2	4	4	4	3	42	14	11	9	8	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	44	
112	34	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	4	4	40	14	14	7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	55		
113	25	1	4	2	3	2	3	2	2	4	4	2	5	4	4	4	45	14	12	10	9	4	4	2	2	3	4	4	4	2	4	3	3	39		

114	36	2	4	5	3	4	4	4	2	4	5	3	5	5	5	4	57	18	17	12	10	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	27	
115	25	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	47	12	17	10	8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	57	
116	28	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	52	14	19	12	7	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	45	
117	35	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	4	5	1	3	31	8	10	4	9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	
118	36	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	32	10	5	9	8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	48	
119	28	2	4	2	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	50	14	16	12	8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	
120	29	2	1	1	4	1	2	4	1	3	4	3	4	4	4	4	40	10	12	10	8	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	37	
121	31	2	2	2	3	1	1	1	1	3	2	3	4	4	3	3	33	10	7	8	8	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	44	
122	28	2	4	3	4	2	2	3	1	4	2	2	4	4	4	4	43	15	12	8	8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	44
123	29	1	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	41	13	12	9	7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	44	
124	30	2	3	4	2	1	4	2	1	3	3	2	4	2	2	2	35	11	10	8	6	4	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	43	
125	34	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	46	12	19	9	6	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	55	
126	30	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	41	13	14	9	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	40	
127	45	2	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	58	17	18	13	10	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	43	
128	41	1	4	4	1	1	3	3	1	3	3	3	5	5	4	4	44	16	9	9	10	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	33	
129	33	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	3	3	45	12	14	9	10	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	49	
130	50	2	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	51	17	16	10	8	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	54	
131	47	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	16	20	11	8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	
132	42	2	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	58	17	19	13	9	4	4	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	40	
133	33	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	3	46	14	15	8	9	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	47	
134	49	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	52	16	18	10	8	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	34	

Nro	Ind1_ Aut	Ind2_ Aut	Ind3_ aut	Ind4_ Aut	Est_ civ	Term_ pre	Exp_act_ _inv	Hijos	Grad_con_ _tesis	Desea_ejer_ _doc	Exp_ enArt	Est_maest_ con_inv	Esp_ avan	Cons_ form	Edad_ cuali
1	12	18	15	10	2	3	0	0	1	1	1	1	1	1	1
2	12	16	12	7	1	2	0	0	1	0	0	1	1	1	1
3	15	16	14	7	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1
4	9	16	12	8	1	2	0	0	1	1	1	1	1	1	1
5	15	20	13	8	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
6	12	16	11	8	1	3	1	0	1	0	0	1	1	1	2
7	14	15	13	9	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1
8	12	13	12	8	1	3	0	0	1	0	0	1	1	1	1
9	12	18	14	10	2	2	0	1	1	0	0	1	1	1	3
10	14	16	12	9	1	2	0	0	1	1	0	1	1	1	1
11	15	16	12	8	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1
12	11	11	10	5	2	3	1	1	1	0	0	1	1	1	1
13	14	16	15	9	2	3	1	1	1	0	0	1	1	1	2
14	11	15	11	8	2	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1
15	5	7	7	8	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
16	12	20	14	10	1	3	1	0	1	0	0	1	0	0	1
17	14	18	15	10	1	2	1	0	1	1	0	1	0	1	1
18	13	16	14	8	1	3	1	0	1	0	0	1	1	1	1
19	9	15	8	7	2	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1
20	12	16	12	8	2	3	0	1	0	0	0	1	1	1	3

21	11	15	13	7	2	3	0	1	1	1	0	1	1	1	1
22	14	19	14	9	3	1	0	1	1	0	0	1	1	1	2
23	13	18	12	9	1	3	0	0	1	0	0	1	1	0	2
24	15	18	14	9	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1
25	13	18	15	9	2	3	0	1	0	1	0	1	1	1	2
26	12	16	12	5	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1
27	8	19	15	9	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	2
28	11	14	11	6	2	3	0	1	1	1	0	1	1	1	2
29	11	14	11	5	2	3	1	1	1	0	0	0	1	1	2
30	12	16	12	8	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	2
31	7	15	10	8	1	3	0	0	1	1	0	1	1	1	1
32	10	14	11	8	1	3	1	0	1	1	0	1	1	1	3
33	13	13	13	9	1	3	0	0	0	1	1	1	1	1	1
34	14	20	15	9	1	2	0	0	1	0	0	1	1	1	1
35	9	12	9	6	3	1	0	0	0	1	0	1	1	1	2
36	15	16	15	10	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1
37	12	13	12	6	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1
38	13	13	11	7	2	3	0	0	1	0	0	1	1	1	2
39	12	16	10	8	1	3	1	0	1	1	0	1	1	1	2
40	12	16	12	8	2	3	0	1	1	0	0	1	1	1	3
41	12	16	12	8	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
42	10	13	8	6	1	3	0	0	1	0	0	0	1	1	1
43	13	14	14	9	1	2	1	0	1	1	0	0	1	1	1
44	13	19	15	10	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
45	12	16	12	8	1	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1
46	13	20	15	10	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1
47	13	15	9	6	1	2	0	0	1	1	1	1	1	1	1
48	12	15	13	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
49	11	13	12	5	2	3	1	1	0	1	1	1	1	1	3

50	12	14	9	8	2	3	0	1	1	1	0	0	1	1	2
51	12	16	11	8	2	3	0	1	1	1	0	1	1	1	2
52	14	17	13	8	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1
53	14	18	12	8	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1
54	12	17	12	8	2	1	0	1	1	0	0	1	1	1	2
55	15	20	14	9	1	3	0	1	0	0	0	1	1	1	3
56	12	20	15	8	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3
57	12	14	11	7	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1
58	12	15	11	6	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0	1
59	11	14	9	6	2	3	0	1	0	0	0	1	1	1	3
60	13	13	13	8	2	2	0	0	1	1	0	1	1	1	1
61	14	17	13	8	2	3	0	1	1	0	0	1	1	1	2
62	11	16	13	9	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1
63	11	12	10	5	1	3	1	0	1	1	0	1	1	1	1
64	13	16	12	8	2	3	0	1	1	1	0	0	1	0	1
65	13	14	12	6	1	3	1	1	1	1	0	1	1	1	1
66	10	10	10	5	1	3	0	0	1	1	0	1	1	1	1
67	10	10	6	5	3	3	0	0	1	0	0	1	1	0	2
68	14	18	15	9	1	3	1	0	0	0	0	1	1	1	2
69	7	9	6	5	1	2	0	0	1	1	1	1	1	1	2
70	15	16	15	9	1	3	0	0	1	1	1	1	1	1	2
71	13	16	12	8	1	2	0	0	1	1	1	1	1	1	1
72	12	19	15	10	1	2	0	0	1	1	1	1	1	1	1
73	12	16	11	6	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1
74	13	19	15	10	1	3	0	0	0	0	0	1	1	1	2
75	14	17	13	8	2	3	0	0	1	1	0	1	1	1	2
76	14	17	14	8	1	3	0	0	1	0	0	1	1	1	2
77	12	15	12	8	2	3	0	0	1	1	0	1	1	1	1
78	15	17	15	8	2	2	0	1	1	1	0	1	1	1	2

79	12	20	14	8	1	3	0	0	1	0	0	1	1	1	3
80	15	19	15	10	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	3
81	15	19	13	8	1	2	0	1	1	0	1	1	1	1	1
82	15	18	12	7	3	3	0	0	0	0	0	1	1	1	2
83	12	16	11	7	1	2	0	0	0	1	0	1	1	0	2
84	12	16	12	8	2	3	0	1	1	1	1	1	1	1	2
85	12	19	15	10	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	2
86	11	14	12	6	1	3	0	1	1	1	0	1	1	1	2
87	12	20	13	9	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1
88	13	17	13	8	2	3	0	1	1	1	0	1	1	1	2
89	12	14	8	8	1	2	0	0	1	1	0	1	0	0	1
90	12	19	14	10	2	3	1	1	1	0	0	1	1	1	2
91	11	16	12	8	1	3	1	0	0	1	0	1	1	1	2
92	13	17	12	4	1	3	0	1	0	1	0	1	1	1	3
93	13	16	12	8	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1
94	8	12	12	7	1	3	0	0	1	1	0	0	1	1	2
95	14	17	13	8	1	3	0	0	1	0	0	1	1	0	2
96	13	16	13	8	1	2	0	0	1	1	0	0	1	1	1
97	14	18	12	8	2	3	0	1	0	0	0	0	1	0	2
98	11	18	12	8	1	2	0	0	1	1	0	1	1	1	1
99	12	14	9	8	3	2	0	1	1	0	0	1	1	1	1
100	12	16	12	8	2	3	0	1	1	0	0	0	0	1	2
101	12	16	10	8	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1
102	13	18	13	10	3	3	0	1	1	1	1	1	1	1	3
103	10	12	11	6	2	3	0	1	1	1	0	1	1	0	2
104	12	16	12	8	3	3	0	1	1	0	0	0	1	1	2
105	8	13	10	6	3	3	0	1	1	1	1	1	1	1	2
106	9	15	8	6	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1
107	12	14	11	7	2	3	0	1	1	0	0	0	1	0	2

108	7	10	6	5	1	2	0	0	1	1	0	1	1	1	1
109	12	19	14	9	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1
110	14	16	12	7	1	3	0	0	1	1	0	1	1	1	1
111	9	15	12	8	1	2	0	0	1	1	0	1	1	1	1
112	15	18	13	9	3	2	1	1	1	1	0	1	1	1	2
113	10	13	9	7	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1
114	6	9	8	4	2	3	0	1	0	1	0	1	1	1	2
115	15	19	14	9	1	2	0	1	1	0	1	1	1	1	1
116	12	13	12	8	1	3	0	0	0	0	0	1	1	1	1
117	10	12	9	6	2	3	0	0	0	1	0	1	1	0	2
118	14	16	11	7	1	2	0	0	1	1	0	1	1	0	2
119	14	16	12	8	1	2	0	0	1	0	0	1	1	1	1
120	10	14	6	7	1	3	0	0	1	1	0	1	1	1	1
121	11	15	10	8	1	3	0	0	1	1	0	1	1	1	2
122	12	15	11	6	1	2	0	1	1	1	0	1	1	0	1
123	11	16	10	7	1	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1
124	13	11	12	7	1	3	0	0	0	1	0	1	1	0	1
125	14	19	13	9	1	3	0	1	1	1	1	1	1	1	2
126	12	12	10	6	2	2	0	0	1	0	0	1	1	1	1
127	12	14	9	8	2	3	1	1	1	1	0	0	1	1	3
128	6	12	10	5	1	3	0	0	0	1	0	1	1	1	3
129	14	15	13	7	1	3	0	0	1	1	0	0	1	1	2
130	14	18	14	8	3	3	0	0	1	1	1	1	1	0	3
131	12	16	12	7	2	3	0	1	1	1	0	1	1	1	3
132	12	13	8	7	3	3	1	1	1	1	0	1	1	1	3
133	13	16	10	8	3	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2
134	11	11	7	5	2	3	0	1	0	1	0	1	1	1	3