



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**ANÁLISIS DEL SERVICIO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL EN LA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y  
HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE LA AMAZONÍA  
PERUANA 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN DOCENCIA  
UNIVERSITARIA**

**PRESENTADO POR: ROSA TAPULLIMA SILIS**

**VERÓNICA RÍOS ESCOBEDO**

**ASESOR: LIC. EDUC. ANUNCIACIÓN HERNÁNDEZ GRÁNDEZ, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2024**



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**ANÁLISIS DEL SERVICIO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL EN LA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y  
HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE LA AMAZONÍA  
PERUANA 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN DOCENCIA  
UNIVERSITARIA**

**PRESENTADO POR: ROSA TAPULLIMA SILIS**

**VERÓNICA RÍOS ESCOBEDO**

**ASESOR: LIC. EDUC. ANUNCIACIÓN HERNÁNDEZ GRÁNDEZ, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2024**



Escuela de Postgrado  
"Oficina de Asuntos



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**  
**N°073-2024-OAA-EPG-UNAP**

En Iquitos en la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) a los veintitrés días del mes de mayo de 2024 a las 10:00 a.m., se dió inicio a la sustentación del Trabajo de Investigación denominada: "ANÁLISIS DEL SERVICIO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA 2022", aprobado con Resolución Directoral N°0640-2024-EPG-UNAP, presentado por las egresadas ROSA TAPULLIMA SILIS y VERONICA RIOS ESCOBEDO, para optar el Grado Académico de Maestra en Docencia Universitaria, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°0228-2024-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

Lic.Educ. Edgar Guzmán Cornejo, Dr. (Presidente)  
Lic.Psic. Néstor Oswaldo Pérez Tenazoa, Mtro. (Miembro)  
Lic.Educ. Daveiba López Mori, Mgr. (Miembro)

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: patia pucloiamute

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y a las sustentantes abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y del trabajo de investigación ha sido: aprobada con calificación buena.

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 11:30 del veintitrés de mayo de 2024; con lo cual, se le declara a las sustentantes aptas, para recibir Grado Académico de Maestra Docencia Universitaria.

Lic.Educ. Edgar Guzmán Cornejo, Dr.  
Presidente

Lic.Psic. Néstor Oswaldo Pérez Tenazoa, Mtro.  
Miembro

Lic.Educ. Daveiba López Mori, Mgr.  
Miembro

Lic.Educ. Anunciación Hernández Grández, Dr.  
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación  
Calle Los Rosales cuadra 5 s/n. San Juan Bautista, Maynas, Perú  
Celular: 953 664 439 - 956 875 744  
Correo electrónico: [postgrado@unapiquitos.edu.pe](mailto:postgrado@unapiquitos.edu.pe) [www.unapiquitos.edu.pe](http://www.unapiquitos.edu.pe)



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL 23 DE MAYO DEL 2024 EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS - PERÚ.**



---

**LIC. EDUC. EDGAR GUZMÁN CORNEJO, DR.  
PRESIDENTE**



---

**LIC.PSIC. NÉSTOR OSWALDO PÉREZ TENAZOA, Mtro.  
MIEMBRO**



---

**LIC. EDUC. DAVEIBA LÓPEZ MORI, MGR.  
MIEMBRO**



---

**LIC. EDUC. ANUNCIACIÓN HERNÁNDEZ GRÁNDEZ, DR.  
ASESOR**

NOMBRE DEL TRABAJO

**EPG\_MAESTRÍA\_TRAB DE INV\_TAPULLI  
MA SILIS\_RIOS ESCOBEDO.pdf**

AUTOR

**TAPULLIMA SILIS / RIOS ESCOBEDO**

RECuento DE PALABRAS

**12172 Words**

RECuento DE CARACTERES

**66117 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**47 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**452.4KB**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 27, 2023 9:57 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Sep 27, 2023 9:58 AM GMT-5**

● **29% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:

- 27% Base de datos de Internet
- 14% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 25% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

A mis amados padres SILVIA y BERNARDO, quienes son mi apoyo y fortaleza en todo momento de mi vida. Mis adorados sobrinos PATRICK y LEONEL que siempre me dan alegría y esperanza. A DIOS que es mi todo.

**ROSA TAPULLIMA SILIS**

A Dios por esta gran oportunidad que me brinda, a mi esposo MIGUEL TAFUR, por no dejarme abandonar la carrera en los tiempos difíciles demostrándome que no somos una simple familia, sino un gran equipo y que juntos somos capaces de lograr nuestros objetivos. A mis hermosas hijas para que este nuevo logro les sirva de ejemplo a seguir.

**VERÓNICA RÍOS ESCOBEDO**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, institución en la cual hemos encontrado la oportunidad de formarnos y hacer realidad los estudios de post grado.

A los estudiantes de todas las carreras profesionales matriculados en el segundo semestre académico del año 2022, de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, por su valiosa información en este trabajo de investigación.

A los maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana que dieron su aporte para que este trabajo de investigación se ejecute de acuerdo a las exigencias académicas y a la normativa de grados y títulos.

A nuestros padres y hermanos por su decidido apoyo moral y material en todo momento.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Páginas</b>
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	ii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
1.1. Antecedentes.	5
1.2. Bases teóricas.	7
1.3. Definición de términos básicos.	15
<b>CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>17</b>
2.1. Variables y su operacionalización.	17
2.2. Formulación de la hipótesis.	19
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>20</b>
3.1. Tipo y diseño de la investigación.	20
3.2. Población y muestra.	21
3.3. Técnicas e instrumentos.	22
3.4. Procedimientos de recolección de datos.	22
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos.	23
3.6. Aspectos éticos.	23
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA</b>	<b>47</b>
<b>CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES</b>	<b>52</b>
<b>CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES</b>	<b>53</b>
<b>CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Informe de validez y confiabilidad	

## ÍNDICE DE TABLAS

		Páginas
<b>Tabla N° 1</b>	Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción del nivel de calidad del servicio de consejería estudiantil.	24
<b>Tabla N° 2</b>	Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la etapa de planificación para la Calidad del servicio de consejería estudiantil.	26
<b>Tabla N° 3</b>	Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la etapa de ejecución para la Calidad del servicio de consejería estudiantil.	27
<b>Tabla N° 4</b>	Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la etapa de evaluación de la Calidad del servicio de consejería estudiantil.	28
<b>Tabla N° 5</b>	Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la calidad del servicio de consejería estudiantil, en la etapa de planificación, según carrera profesional.	30
<b>Tabla N° 6</b>	Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la calidad del servicio de consejería estudiantil, en la etapa de ejecución según carrera profesional.	31
<b>Tabla N° 7</b>	Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la calidad del servicio de consejería estudiantil, en la etapa de evaluación, según carrera profesional.	32
<b>Tabla N° 8</b>	Prueba de Normalidad según, Kolmogorov-Smirnov	33
<b>Tabla N° 9</b>	Prueba no paramétrica Kruskal-Wallis para la variable calidad del servicio de consejería estudiantil.	34

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Páginas</b>
<b>Gráfico N° 1</b> Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción del nivel de calidad del servicio de consejería estudiantil	25
<b>Gráfico N° 2</b> Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la etapa de planificación para la Calidad del servicio de consejería estudiantil.	26
<b>Gráfico N° 3</b> Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la etapa de ejecución para la Calidad del servicio de consejería estudiantil	27
<b>Gráfico N° 4</b> Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la etapa de evaluación de la Calidad del servicio de consejería estudiantil.	29
<b>Gráfico N° 5</b> Barras de error sobre las diferencias significativas en la calidad del servicio e consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, según carrera profesional en el año 2022.	35

## RESUMEN

En este trabajo de investigación se ha formulado como objetivo general comparar la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional. La investigación fue comparativa con diseños de campo, transversal contemporáneo y univariado. El instrumento de recolección de datos fue cuestionario validado. Entre los principales resultados tenemos: El servicio de consejería estudiantil en sus etapas de planificación y ejecución están en la categoría de regular y deficiente en la etapa de evaluación. Se concluye que no existen diferencias estadísticamente significativas en el servicio de consejería entre las 10 carreras profesionales ni en sus dimensiones de planificación y ejecución. ( $p < \alpha = 0,05$ ), pero sí en la etapa de evaluación ( $p < \alpha = 0,05$ ).

**Palabras clave:** servicio de consejería, planificación, ejecución, evaluación.

## ABSTRACT

In this research study, the general objective was to compare the quality of student counseling services at the Faculty of Education and Humanities Sciences of the National University of the Peruvian Amazon 2022, according to professional careers. The research was of comparative type with field, contemporary cross sectional, and univariate designs. Data collection was carried out using a valid and reliable questionnaire. Among the main findings were that the student counseling service in its planning and execution stages fell within the categories of average, while it was deficient in the evaluation stage. It is concluded that there are no statistically significant differences in the counseling service among the ten professional careers in their planning and execution dimensions ( $p < \alpha = 0.05$ ), however there are differences in the evaluation stage ( $p < \alpha = 0.05$ ).

**Keywords:** Counseling service planning, execution, evaluation.

## INTRODUCCIÓN

Con la automatización de los procesos usando medios y herramientas informáticas se han innovado procedimientos administrativos e incorporado modalidades de estudio en la formación profesional universitaria que exigen el manejo de nuevos métodos, técnicas y materiales de enseñanza-aprendizaje por parte de los docentes y estudiantes. En este contexto de cambios los esfuerzos institucionales están orientados al proceso de enseñanza-aprendizaje; sin embargo, se ha descuidado el funcionamiento del sistema de consejería estudiantil como servicio de orientación y bienestar del desarrollo personal, la formación académica y vocacional para el acceso al mercado laboral de los estudiantes universitarios.

La revisión bibliográfica de carácter científica en las bibliotecas virtuales de nuestro medio ha permitido verificar que no existen o todavía no están registradas estudios o investigaciones relacionados con el tema de la calidad del servicio de consejería estudiantil en la educación superior universitaria. Por tal motivo hemos usado como antecedentes de estudio investigaciones afines, entre los que destacan: un conjunto de planteamientos teóricos referenciales para la toma de decisiones vinculadas con la actualización del catedrático universitario que le ayuden a desempeñarse mejor en el manejo de conflictos, motivación, autoestima, proyecto de vida, rendimiento académico y deserción de estudiantes universitarios; otra investigación afín está relacionada con las dimensiones y variables respecto a la realidad de estudiantes y profesores universitarios que ayuden a construir una propuesta de intervención desde el servicio de consejería y asesoría estudiantil.

Asimismo, se ha considerado un estudio sobre satisfacción de estudiantes en programas de pre grado en una universidad pública de México, que da cuenta de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, la percepción del trato recibido, la infraestructura y la autorrealización del estudiante. En la misma temática de la satisfacción estudiantil vinculada a la calidad del servicio educativo, se ha tenido en cuenta un estudio realizado en una institución superior tecnológica de Lima y otra investigación similar en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

En este trabajo de investigación se formula las preguntas que orientan el estudio, a saber, el problema general: ¿Cuáles son las diferencias en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional? Problemas específicos: Se pregunta sobre el nivel de calidad del servicio de consejería en sus etapas de planificación, ejecución y evaluación. Del mismo modo, si existen diferencias significativas en estas etapas, según las carreras profesionales. en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Asimismo, se plantea el objetivo general: Comparar la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carreras profesionales, y los objetivos específicos: Describir la calidad del servicio de consejería estudiantil, en las etapas de planificación, ejecución y evaluación así como comparar estos servicios y etapas entre las diferentes carreras profesionales de la facultad y universidad.

El presente trabajo de investigación tiene gran relevancia en la medida que permite el análisis de un problema de actualidad vinculado a un servicio educativo indispensable en el proceso de formación profesional dentro del sistema universitario. El servicio de consejería estudiantil es el nombre que recibe la tutoría y orientación como parte de la formación integral de la persona. Si bien la educación superior universitaria es considerada como educación de adultos, no significa que el estudiante universitario no necesite orientación. El estudio permite tener alternativas científicas para la toma de decisiones sobre la gestión universitaria centrada en lo pedagógico.

El estudio aporta a la sistematización de un marco teórico sobre gestión de la calidad en la educación superior universitaria. Analiza también las reales condiciones sobre el funcionamiento del servicio de consejería estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades como parte del sistema de formación profesional universitaria en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana y plantea recomendaciones para mejorar la gestión de

los recursos al servicio de la formación y orientación de los estudiantes universitarios en general.

En términos prácticos, el presente trabajo de investigación aporta información útil para que las autoridades y docentes, implementen planes y programas para mejorar las condiciones que aseguren un servicio educativo de calidad en las universidades licenciadas de la región Loreto. La Hipótesis general: Existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional. Hipótesis específicas: a) La calidad del servicio de consejería estudiantil en las etapas de: Planificación, ejecución y evaluación, se encuentran en la categoría regular en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, es Regular. Asimismo, el funcionamiento del servicio de consejería estudiantil varía según la calidad de gestión en las etapas de planificación, ejecución y evaluación en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Este informe contiene los siguientes capítulos. El primer capítulo se ocupa de las investigaciones relacionadas con el tema de investigación, consignadas como antecedentes, bases conceptuales y definición de términos. El segundo capítulo plantea las variables, su operacionalización y las de hipótesis relacionadas. El tercer capítulo se refiere a las cuestiones metodológicas, tales como el tipo de investigación, su diseño; la población y muestra del estudio, así como las técnicas, instrumentos, procedimientos de recolección y análisis de datos; teniendo en cuenta también las cuestiones de índole ética. El cuarto capítulo da cuenta de los resultados, mediante tablas, gráficos y sus descripciones correspondientes. También informamos sobre la prueba de normalidad y verificación de hipótesis. El quinto capítulo discute los resultados estableciendo relaciones de análisis con los antecedentes y bases teóricas del estudio; sin dejar de lado la contrastación con la realidad y experiencia empírica. El sexto capítulo, expone de manera resumida una

propuesta estructurada de acciones estratégicas para mejorar la calidad del servicio de consejería en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. El séptimo capítulo se ocupa de las conclusiones. El octavo capítulo plantea sendas recomendaciones para los principales actores educativos de la UNAP. En el noveno capítulo hemos registrado las referencias bibliográficas y también anexada información esquemática complementaria.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

En 2018, se ejecutó una investigación descriptiva no experimental que se propuso identificar la satisfacción de estudiantes de dos programas de formación profesional a nivel de pre grado en una universidad pública del sur de México. El estudio da cuenta de los elementos de calidad educativa sobre enseñanza-aprendizaje, trato al estudiante, la infraestructura y autorrealización del estudiante. La población fue de 7676 estudiantes y una muestra de 380 estudiantes seleccionados de manera proporcional, a quienes administraron un cuestionario con una escala tipo Likert. Respecto a la calidad educativa sobre enseñanza-aprendizaje se concluye que existe poca satisfacción estudiantil; situación que se acentúa en lo que se refiere a la orientación y apoyo de los profesores. Sin embargo, este nivel de satisfacción mejora cuando se refiere al trato que reciben los estudiantes de parte de los demás agentes educativos, en especial la atención de los tutores en base a las funciones del servicio de consejería universitaria. (Surdez, Sandoval-Caraveo, & Lamoyi, 2018)

En 2018, encontramos otra investigación básica con diseño transversal no experimental, descriptiva con enfoque cuantitativo. La investigación se propuso determinar la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo, en estudiantes de las carreras técnicas de baja y de alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. Se estructuró un cuestionario y una escala de Likert de 5 niveles en cuyos resultados se obtiene un nivel cercano a 4 - "satisfecho" en todas las dimensiones del estudio. (Nobarrio, 2018)

El año 2017, se realizó un estudio exploratorio en el que participaron catedráticos y personal directivos universitarios de una universidad ecuatoriana a partir del cual se plantea las referencias y fundamentos de la toma de decisiones. El resultado de la aplicación de un cuestionario, confirma que solamente el 40% de los catedráticos encuestados afirma que algunas veces han recibido preparación; señalando que los cursos o actividades que se les ofrece no les aportan alternativas para enfrentar los problemas en el

ejercicio de su función docente; tales como: manejo de conflictos, abandono de estudios, desmotivación, baja autoestima y falta de proyecto de vida. Al indagar sobre las causas de los problemas estudiantiles, los docentes tienen varias explicaciones e identifican, entre otros, la relación entre la desatención familiar y social a los jóvenes, la insuficiente y deficiente comunicación, vinculada a la baja calidad del proceso. En términos generales estos resultados están relacionada con el deficiente e insuficiente servicio de orientación a los estudiantes universitarios. (Sánchez, 2017)

En 2017, encontramos una publicación cuyo enfoque de investigación es mixta y de tipo descriptiva y transversal. El trabajo se ocupa del servicio de consejería y seguimiento estudiantil según dimensiones generales. Analiza las dimensiones económicas, pedagógicas, psicosociales, familiares, vocacionales e institucionales. La información de tipo cuantitativa y cualitativa ha servido para conocer mejor la realidad y perspectiva de los estudiantes y profesores en un programa de estudios de una universidad colombiana. Esta investigación obtuvo los siguientes resultados: Aunque la universidad tiene programas académicos que buscan disminuir la reprobación académica y la deserción estudiantil; estos no van acompañados de un servicio de intervención directa que aborde estas problemáticas. El estudio presenta una propuesta para los estudiantes de fonoaudiología; es decir, un servicio de consejería y asesoría estudiantil con tres macro áreas (académica, socioeconómica, vocacional-cultural), que a su vez tendrían sub áreas. (Perdomo Galindo, 2017)

En 2013, se tiene un estudio de tipo descriptivo – comparativo con una muestra no probabilística institucional de 250 estudiantes de cuatro programas especiales de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación determinó que la percepción de la calidad de la enseñanza que reciben los estudiantes es de nivel medio; tanto en la Escala total como en los factores: Actitudes y comportamientos del profesorado, Competencia del profesorado, Contenido del plan de estudios, Instalaciones y equipamientos, y Organización de la enseñanza; con lo cual se demuestra que existen diferencias significativas en la percepción de los

estudiantes sobre la calidad de estos factores del estudio realizado. (Frisancho León, 2013)

Hacemos la precisión que no se ha encontrado investigaciones que tengan una relación más estrecha y actualizada con el presente estudio.

La revisión bibliográfica de carácter científica en las bibliotecas virtuales de nuestro medio ha permitido verificar que no existen o todavía no están registradas estudios o investigaciones relacionados con el tema de la calidad del servicio de consejería estudiantil en la educación superior universitaria.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Definición de calidad**

Teniendo en cuenta los planteamientos de las ciencias de la administración y de la gestión en general, la calidad está asociada a la producción de bienes y servicios atendiendo a las demandas del mercado y a los estándares establecidos. Esta calidad requerida genera competitividad, concentrando mayores esfuerzos de la organización en la gestión de recursos para mejorar procesos y resultados; desde luego, sin perder rentabilidad. (Díaz Muñoz & Salazar Duque, 2021)

Existen organizaciones globales, nacionales y sectoriales que prescriben los estándares de calidad exigibles a los proveedores de productos o servicios que también reconocen y acreditan entidades. Además de las cuestiones técnicas de la calidad, se tiene en cuenta las exigencias del mercado. (Hernández, Barrios Parejo, & Martínez Sierra, 2021)

Cuando se trata de la gestión empresarial, el posicionamiento de un producto o servicio implica el cumplimiento de las exigencias o demandas de calidad en el mercado, desde luego, con el cuidado de proporcionar al cliente o usuario aquellas ventajas distintivas que le posicionan mejor frente a las ofertas de sus competidores. Es decir, en la medida que una empresa o entidad oferente de productos o servicios le lleva ventaja a otra surge una amenaza que obliga indirectamente a mejorar el valor agregado para tener ventaja comparativa y competitiva de calidad frente al riesgo de perder a los

usuarios o clientes, en cuyo extremo la empresa o entidad quiebra. (Kotler, 2003)

Como se puede apreciar estas concepciones de calidad tienen su origen en los estudios del campo empresarial cuyos procesos, herramientas y resultados son cualitativamente diferentes en el ámbito educativo. Es decir, el enfoque de calidad que se asume debe tener en cuenta la caracterización y determinación clara de los elementos y procesos del sistema y de los subsistemas del servicio educativo. Por ejemplo, el principal elemento de entrada es el estudiante y se le caracteriza de acuerdo a un perfil de ingreso según nivel educativo; por lo que existen lineamientos, procedimientos y herramientas para evaluar el perfil de ingreso al sistema educativo. Sin embargo, aun cuando la calidad del proceso de selección de este elemento del sistema sea óptima, existen factores afectivos, sociales, biológicos y materiales del estudiante que inciden en el aprovechamiento de los servicios educativos. Téngase en cuenta que el estudiante, en todas las dimensiones de su ser, luego de un proceso de formación se constituye en el producto; es decir el elemento de salida, precisando que es un producto totalmente cualitativo que requiere de un perfil de egreso del sistema educativo en el nivel que le corresponde. En este complejo sistema educativo, la tutoría o consejería estudiantil es un servicio complementario y articulador de todos los elementos y procesos que busca optimizar la formación integral de las personas.

### **1.2.2. Calidad educativa**

El concepto de calidad de los procesos y productos educativos varía de acuerdo a los enfoques que se asumen en determinados países u organismos encargadas de estandarizar las dimensiones e indicadores de calidad. Sin embargo, existen principios comunes e ineludibles como: la relevancia, acceso, resultados y de la atención a los derechos de las personas. (UNESCO, 2005)

El cumplimiento de los estándares de calidad es fundamental en la gestión educativa; es más, están claramente definidas las políticas de

aseguramiento de la calidad, muy en particular en el sistema universitario; los estudiantes demandan cada vez más una mejor formación y, por tanto, un mejor servicio. (Fayos Gardó, Gallarza, Servera Francés, & Arteaga Moreno, 2011)

Teniendo en cuenta lo referido en la Ley Universitaria N° 30220 (2014), la acreditación de la calidad del servicio educativo en las universidades peruanas tiene un carácter obligatorio para las carreras profesionales de educación, salud y derecho; cuestión que se extiende a todas las carreras profesionales en el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. El licenciamiento y la acreditación tiene como objetivo fundamental el mejoramiento de la calidad educativa en el sistema universitario peruano.

La determinación de la calidad del servicio de formación profesional universitaria pasa por medir el nivel de satisfacción de los usuarios, principalmente estudiantes, respecto a los diferentes aspectos educativos, tales como: la enseñanza, la consejería, la investigación y otros servicios relacionados. (Gento Palacios & Vivas García, 2003)

### **1.2.3. Dimensiones de calidad educativa**

El estudio de la calidad educativa requiere de la consideración de dimensiones. En este caso, teniendo en cuenta los planteamientos de la UNESCO:

1. **Características del aprendiz:** para ofrecer un servicio de calidad con pertinencia educativa debe tenerse en cuenta los resultados del diagnóstico, mediante el cual se identifican las necesidades de aprendizaje de los estudiantes y otros factores asociados al aprendizaje.
2. **Contexto:** atendiendo a los resultados del diagnóstico se requiere precisar características socioeconómicas y culturales del entorno, los servicios públicos, las demandas del mercado y la participación de entidades corresponsables del servicio.

3. **Insumos capacitadores:** la implementación del currículo educativo implica gestionar el talento humano, los materiales de enseñanza, los medios y otros sistemas del servicio educativo.
4. **Enseñanza y aprendizaje:** son dos factores interrelacionados; la enseñanza está basado fundamentalmente en el rol del docente, profesional y técnicamente preparado para garantizar el éxito del aprendizaje de los estudiantes.
5. **Resultados:** se mide a través de la evaluación de las competencias según las materias o áreas de formación y perfiles de egreso definidos en el currículo de estudios. (UNESCO, 2005, pág. 36)

La concepción y dimensiones de la calidad educativa pasa necesariamente por la consideración de otros planteamientos que vienen de la forma en que se gestiona la educación. Bajo este enfoque la calidad educativa está fuertemente influenciada por la gestión de las capacidades o talento humano, la gestión de los medios y recursos materiales como el acceso a la infraestructura, mobiliario, tecnología etc. que son vitales en la calidad de la prestación de servicios educativos.

Para que el Sistema Educativo pueda jugar un papel estratégico debe superar restricciones actuales, algunas de las cuales radican en el ámbito de lo institucional y en sus deficiencias en materia de organización y gestión. (Gómez Gallardo & Macedo Buleje, 2014)

La gestión de la calidad educativa universitaria responde a un conjunto de lineamientos de política en el ámbito nacional e internacional; es decir adopta un sistema de gestión de la calidad en cuyo modelo se establecen procesos de direccionamiento estratégico, gestión de recursos, procesos operativos y complementarios. Es este estudio se pone énfasis en los procesos de direccionamiento estratégico con énfasis en la planificación académica, implementación administrativa y logística, ejecución y evaluación del servicio de consejería estudiantil universitaria. (Hernández, Martínez, & Rodríguez, 2017)

#### **1.2.4. Consejería estudiantil**

El servicio de consejería estudiantil universitario ofrece oportunidades para el desarrollo personal, la atención complementaria de servicios de formación profesional y la participación en la proyección social de estudiantes y docentes. La gestión del currículo de formación según carreras o programas académicos, necesita de servicios complementarios como es la consejería estudiantil partiendo de la visión y misión institucional y del conocimiento real de su principal actor, el estudiante. (Burgos, Escobar, & Gonzáles, 2011)

Teniendo en cuenta el Reglamento General de la UNAP (2018), la consejería del estudiante universitario está relacionada con un conjunto de gestiones institucionales desde una función directiva o de docente consejero para la identificación y tratamiento de los problemas estudiantiles que dificultan su normal desempeño. Entre las funciones de alta dirección está la de formular los lineamientos y plan de consejería estudiantil institucional y, en base a este documento orientador, las unidades responsables de las facultades ponen en marcha un conjunto de acciones administrativas, académicas y logísticas para implementar y ejecutar el plan de acción tutorial.

A continuación, se presenta un resumen de la sistematización sobre la consejería. Se ha tenido en cuenta los planteamientos de Tourette -Tourgis (1996), quien plantea los siguientes enfoques: cognitivo-comportamental, psicoanalítica, consejería existencialista y consejería centrada en la persona.

##### **1.2.4.1. Cognitivo-comportamental**

Es un enfoque de la consejería orientada a modificar el sistema de creencias personales; se propone “entender cómo el individuo construye su percepción y su conocimiento de la realidad, cómo toma decisiones a partir de múltiples opciones y cómo actúa y se comporta frente a la realidad” Tourette-Tourgis (1996) citado en (Gonzáles & Arriaga, 2004, pág. 5)

##### **1.2.4.2. Psicoanalítica**

En términos prácticos la consejería se orienta al tratamiento de algún síntoma o problema de orden psicológico en la persona Las estrategias de

intervención del consejero o especialista estarían en función de las necesidades del paciente según nivel de afectación. En otras palabras, plantea que el consejero, especialista o cualquier docente orientador deberá intervenir con criterio y flexibilidad para ayudar a los usuarios del servicio a identificar sus dificultades, tomar conciencia y comprometerse en la superación del mismo. (González & Arriaga, 2004)

#### **1.2.4.3. La consejería existencialista**

Son planteamientos que asumen la consejería a partir del análisis integral de la vida de una persona considerando todas las dimensiones del ser. Por lo tanto, tiene sus bases teóricas en la filosofía, psiquiatría, psicología y teología. Este enfoque de la consejería trata de comprender al ser y su relación con el mundo objetivo y subjetivo a partir del cual se configura su personalidad. (González & Arriaga, 2004)

#### **1.2.4.4. Consejería centrada en la persona**

Si bien la consejería tiene varias áreas de intervención, en este enfoque se prioriza el desarrollo personal. Se concibe a la persona con capacidad para regular sus emociones y desarrollar su comportamiento; es decir la persona no solamente es capaz de aprender conocimientos, sino de manejar su vida volitiva, afectiva y física. Concebida de esta manera, la consejería so estaría centrada en los problemas si no en la persona y su desarrollo. (González & Arriaga, 2004)

#### **1.2.4.5. Consejería estudiantil universitaria**

La consejería estudiantil universitaria es el servicio de soporte académico complementario al proceso de enseñanza aprendizaje por materias del plan de estudios; es decir requiere de un proceso de planificación para tener un plan de consejería y la asignación de docentes por grupo de estudiantes, de tal manera que se ofrezca una atención personalizada y pertinente con las necesidades del estudiante.

Es importante que la consejería personalizada sea:

- **Confidencial:** es la base fundamental de la confianza, la comunicación personal y la búsqueda de superación de las dificultades personales del aconsejado, sin que sea objeto de comentarios ajenos.
- **Respetuosa:** la relación entre el consejero y el estudiante debe ser horizontal y estar basada en el respeto, independientemente de los puntos de vista del docente.
- **Eficaz:** las estrategias de intervención deben ser oportunas y los resultados sin demora.
- **Trabajo articulado:** el servicio de consejería no debe estar separado de otros servicios afines dentro del sistema educativo de la universidad.

### **1.2.5. Dimensiones de la consejería estudiantil universitaria.**

La consejería estudiantil universitaria es el equivalente al servicio de tutoría y orientación de los estudiantes de educación básica; por eso es natural que encontremos varias coincidencias en lo que corresponde a sus dimensiones. Sin embargo, nos debemos concentrar en aquellas dimensiones de servicio de consejería universitaria, a saber:

#### **1.2.5.1. Dimensión académica**

Tiene como propósito identificar las dificultades que encuentra el estudiante en su proceso de formación; es importante que las primeras acciones sean de orientación al ingresante en el nuevo escenario de la vida universitaria, comenzando por el conocimiento de los procedimientos administrativos, de los servicios educativos complementarios, de los reglamentos y directivas asociadas a los deberes, derechos y organización y funcionamiento de la universidad; así se inicia el conocimiento del servicio de consejería universitaria para que el docente consejero pueda apoyar al estudiante en la atención de las necesidades académicas extraordinarias a lo largo de su formación profesional. Por ejemplo, el estudiante necesita conocer el currículo de formación profesional docente en forma integral; debe tomar

conciencia del conjunto de competencias y perfil profesional, identificando aquellas relacionadas con su formación pedagógica: pedagogía, didáctica, gestión, investigación educativa, ética, entre otros; identificando además el conjunto de materias disciplinares de su carrera profesional específica, que en su conjunto forman parte de su formación profesional docente.

Significa entonces que en esta dimensión se parte de la identificación de las necesidades académicas del estudiante según niveles educativos, áreas de formación, procesos de aprendizaje y uso de medios.

#### **1.2.5.2. Dimensión desarrollo personal**

Surge del análisis de las condiciones socioafectivas, socioeconómicas, socioculturales y aquellas surgidas de la interacción con los demás actores educativos de la institución que inciden en sus aprendizajes.

Los estudiantes universitarios proceden de diferentes estratos sociales que influyen fuertemente en la forma de sus relaciones interpersonales y el nivel de sus aprendizajes. Las condiciones materiales de sus familias condicionan el cumplimiento de tareas y rendimiento académico. Cuando los estudiantes proceden de otras realidades, sean estos extranjeros, del interior del país, de zonas rurales o indígenas sus necesidades de aprendizajes son marcadamente diferentes. Esta situación requiere de una cuidadosa atención del servicio de consejería universitaria.

#### **1.2.5.3. Dimensión vocacional laboral**

Se ocupa de apoyar y orientar al estudiante en el fortalecimiento de su vocación por la carrera integralmente concebida. La identificación temprana de las oportunidades laborales, el desarrollo de las prácticas pre profesionales, las demandas del mercado laboral y la formación continua.

Las oportunidades laborales están relacionadas con las áreas de formación; no se puede reducir el ejercicio laboral del docente a la enseñanza aprendizaje de su especialidad en la educación básica regular, sino, extenderlo a todos los niveles y modalidades educativas; a la construcción de currículos de estudio, al manejo de medios y materiales educativos, a los

diagnósticos, al trabajo social, a la formulación y gestión de proyectos; es decir, desde cualquiera de estas áreas el docente puede asumir roles en diferentes instituciones educativas y no educativas, además de realizar emprendimientos en el ámbito privado.

#### **1.2.5.4. Dimensión gestión integral de la consejería**

En este trabajo de investigación se asume esta dimensión del servicio de consejería universitaria en el sentido que, las dimensiones: académica, desarrollo personal y vocacional, debe gestionarse de manera integral mediante la planificación, implementación, desarrollo y evaluación del mismo. (ver operacionalización de variables e instrumentos).

El funcionamiento requiere de un sistema integrado e integral dentro de la educación superior universitaria; lo cual implica un conjunto de acciones articuladas y organizadas por etapas (planificación, ejecución y evaluación). Es decir, los planes, programas y proyectos de la institución deben estar articulados al servicio de consejería y éste, la consejería, debe tener sus lineamientos, programas, unidades responsables, docentes consejeros para poner en marcha acciones y estrategias grupales, de equipo y personalizadas que permitan la atención de las dimensiones antes de la consejería anteriormente descritas. (González L. H., 2007)

### **1.3. Definición de términos básicos**

**Calidad:** La calidad está asociada a la producción de bienes y servicios atendiendo a las demandas del mercado y a los estándares establecidos. Esta calidad requerida genera competitividad, concentrando mayores esfuerzos de la organización en la gestión de recursos para mejorar procesos y resultados; desde luego, sin perder rentabilidad.

**Calidad educativa:** Es el cumplimiento integral de las dimensiones estándares e indicadores que garantizan la formación ideal de la persona humana en una institución educativa formal de cualquier nivel.

**Consejería estudiantil:** Es el servicio integral de orientación y bienestar para el desarrollo personal, académico y vocacional-laboral del estudiante

universitario. Requiere de un proceso de planificación, implementación, desarrollo y evaluación del mismo.

**Ejecución de la consejería estudiantil:** Es el proceso de implementar las estrategias y servicios diseñados en la planificación para abordar las necesidades académicas, emocionales, sociales y de desarrollo personal de los estudiantes. Implica llevar a cabo intervenciones específicas, como sesiones de asesoramiento individual, talleres grupales o programas de prevención, con el fin de apoyar el bienestar y el éxito de los estudiantes en la escuela y en su vida personal.

**Evaluación de la consejería estudiantil:** Es el proceso de recopilar y analizar datos para determinar la efectividad de las intervenciones y servicios proporcionados a los estudiantes. Esto implica medir el progreso hacia los objetivos establecidos, así como el impacto en el bienestar académico, emocional y social de los estudiantes. La evaluación puede incluir la utilización de diversas herramientas y técnicas, como cuestionarios, entrevistas, observaciones y análisis de registros académicos. Los resultados de la evaluación se utilizan para ajustar y mejorar continuamente la prestación de servicios de consejería estudiantil.

**Planificación de la consejería estudiantil:** La planificación de la consejería estudiantil implica diseñar estrategias para abordar las necesidades académicas, emocionales y sociales de los estudiantes, utilizando intervenciones adecuadas y evaluando su efectividad para promover su bienestar y éxito académico y personal.

## **CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS**

### **2.1. Variables y su operacionalización**

#### **2.1.1. Identificación de variables**

**X: Calidad del servicio de consejería estudiantil.**

#### **2.1.2. Definición conceptual**

Es el cumplimiento de las dimensiones estándares e indicadores que garantizan el servicio integral de orientación y bienestar para el desarrollo personal, académico y vocacional-laboral del estudiante universitario. Requiere de un proceso de planificación, implementación, desarrollo y evaluación del mismo.

#### **2.1.3. Definición operacional**

Calidad del servicio de consejería estudiantil: se define como la calidad del servicio de consejería estudiantil sobre el nivel de cumplimiento de las dimensiones (planificación, ejecución y evaluación) e indicadores del servicio, según la percepción de los estudiantes usuarios. El cual será medido mediante la siguiente escala valorativa: 1: Deficiente.2: Regular.3: Bueno.

### 2.1.4. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumento
Calidad del servicio de consejería estudiantil	Es el cumplimiento de las dimensiones estándares e indicadores que garantizan el servicio integral de orientación y bienestar para el desarrollo personal, académico y vocacional-laboral del estudiante universitario. Requiere de un proceso de planificación, implementación, desarrollo y evaluación del mismo.	Calidad del servicio de consejería estudiantil: se define como la calidad del servicio de consejería estudiantil sobre el nivel de cumplimiento de las dimensiones (planificación, ejecución y evaluación) e indicadores del servicio, según la percepción de los estudiantes usuarios. El cual será medido mediante la siguiente escala valorativa: 1: Deficiente. 2: Regular. 3: Bueno.	Planificación del servicio de consejería estudiantil	Currículo de formación	A1, A2	Cuestionario
				Plan operativo de consejería	A3, A4	
				Modalidad del sistema.	A5	
				Guía de consejería.	A6	
				Oficina de consejería.	A7, A8	
				Personal responsable	A9, A10	
				Equipos y materiales.	A11, A12	
			Uso de medios.	A13, A14		
			Ejecución del servicio de consejería estudiantil	Distribución de consejeros y estudiantes.	B15, B16, B17, B18	
				Cumplimiento del programa de consejería.	B19, B20	
				Desempeño de docentes consejeros y personal de oficina.	B21, B22, B23, B24	
			Evaluación del servicio de consejería estudiantil	Monitoreo y acompañamiento directivo	C25, C26	
				Aplicación de encuestas de opinión	C27, C28	
				Análisis de los resultados	C29, C30	
Acciones para la mejora continua.	C31, C32					

## **2.2. Formulación de la hipótesis**

### **2.2.1. Hipótesis general:**

Existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

### **2.2.2. Hipótesis específicas**

- a) La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa: Planificación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, es regular.
- b) La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa: Ejecución, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, es regular.
- c) La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa: Evaluación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, es regular.
- d) Existen diferencias significativas en la calidad de planificación del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.
- e) Existen diferencias significativas en la calidad de ejecución del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.
- f) Existen diferencias significativas en la calidad de evaluación del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 3.1.1. Tipo de investigación

Siguiendo los planteamientos de Hurtado de Herrera (2015) esta Investigación es de tipo comparativa, porque su propósito es contrastar la conducta de uno o más sucesos entre los conjuntos de observación. Es decir, se compararon la calidad del servicio de consejería estudiantil en las diez carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP.

#### 3.1.2. Diseño de investigación

En este estudio, se seleccionaron los siguientes diseños: En términos de origen o ubicación, se adoptó un diseño de campo, ya que la recopilación de datos tuvo lugar en el entorno natural, específicamente en las aulas universitarias, en lugar de en un entorno de laboratorio, y se obtuvieron de fuentes vivas, es decir, los propios estudiantes o unidades de estudio. En cuanto a la temporalidad, se utilizó un diseño transversal contemporáneo, dado que los datos se recolectaron en un solo momento y en el presente, considerando los diversos niveles de las carreras profesionales involucradas. En relación con la magnitud, se empleó un diseño unieventual, puesto que se examinó una única variable, la calidad del servicio de consejería estudiantil, con un criterio de comparación que fueron las carreras profesionales. (Hurtado de Barrera, 2010)

Diagrama del diseño:

M ----- O

Donde:

M = muestra del objeto de estudio.

O = observación y medición de la variable

(Calidad del servicio de consejería estudiantil).

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población de estudio

La totalidad de alumnos matriculados en el segundo semestre del año académico 2022 en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades (FCEH) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), como se aprecia en la siguiente sinopsis:

N°	Carrera Profesional	Total, de estudiantes
1	Educación Inicial.	197
2	Educación Primaria.	177
3	Educación Física.	144
4	Filosofía y Psicopedagogía.	110
5	Ciencias Sociales.	169
6	Ciencias Naturales	110
7	Matemática e Informática.	95
8	Idiomas Extranjeros.	268
9	Lengua y Literatura.	149
10	Antropología social.	143
Total		N=1,562

*Fuente.* Registro de estudiantes matriculados 2022- OGRAA – UNAP.

### 3.2.2. Muestra

#### Tamaño de la muestra de estudio:

Estudiantes: Considerando que la población de alumnos matriculados oficialmente en el II Semestre del Año Académico 2022, en 10 carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP, es de 1562, y que el Tamaño de la Muestra de Estudio es de 308.48; la fracción para cada estrato  $f_n$ , es:

$$f_n = \frac{308.48}{1562} = 0.197490$$

Factor = $\frac{n}{N}$
------------------------

Donde:

$h_i$  = Es la proporción según el número de estudiantes

$N_i$  =  $nh$ ; es el tamaño de la muestra que corresponde a cada carrera profesional

N° de estrato	Carrera Profesional	Total Población (fh)= 0.197490 Nh (fh)=	Muestra (nh)
1	Educación Inicial.	197	39
2	Educación Primaria.	177	35
3	Educación Física.	144	28
4	Filosofía y Psicopedagogía.	110	22
5	Ciencias Sociales.	169	33
6	Ciencias Naturales	110	22
7	Matemática e Informática.	95	19
8	Idiomas Extranjeros.	268	53
9	Lengua y Literatura.	149	29
10	Antropología social.	143	28
Total		N=1,562	nh=308

### 3.2.3. Muestreo

Se utilizó la técnica de muestreo estratificado con afijación proporcional, quedando 308.48 estudiantes seleccionados quienes respondieron al instrumento de recolección de datos, como se aprecia en el cuadro anterior.

### 3.3. Técnicas e instrumentos

Se diseñó una encuesta estructurada basada en preguntas relacionadas con la variable y dimensiones del estudio. Esta encuesta fue administrada a los estudiantes de la muestra en forma directa y presencial.

### 3.4. Procedimientos de recolección de datos

Primero cursamos solicitud al decanato de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades para obtener la autorización correspondiente. Luego, se realizaron las coordinaciones con las unidades académicas y

administrativas desde el proceso de determinación de la población y muestra hasta la aplicación de los instrumentos y acceso a los documentos de gestión relacionados con el objeto de estudio.

La encuesta fue diseñada y elaborada por las investigadoras y llevado en consulta formal a los expertos para su correspondiente validación, cuyo resultado fue de 84%, considerada como válido.

### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

#### **3.5.1. Procesamiento de datos**

El procesamiento estadístico de los datos se hizo utilizando el programa SPSS versión 26, en español y el programa Microsoft Office Excel 2010.

#### **3.5.2. Análisis de datos**

Para el análisis descriptivo, se utilizó las frecuencias y porcentajes por categorías de bueno, regular y deficiente. La verificación de hipótesis, se realizó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar el estadístico de prueba que corresponde. Los datos de la variable siguieron una distribución no normal, por lo que se utilizó la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis. Los resultados del análisis se muestran en tablas y gráficos.

### **3.6. Aspectos éticos**

En este caso la aplicación de los instrumentos de investigación no pone en riesgo al objeto investigado bajo ninguna circunstancia del proceso; sin embargo, se ha tenido la precaución de comunicar a los encuestados la estricta reserva de sus respuestas, a pesar de su carácter anónimo. En el mismo sentido se ha comunicado el propósito de la investigación. Hemos tenido el cuidado de cumplir con las referencias bibliográficas de los autores y otras fuentes de información que nos ha permitido construir el cuerpo de conocimientos de este trabajo de investigación siguiendo las normas APA de escritura. Finalmente, se ha respetado las normas institucionales en materia de investigación en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

El trabajo de campo se realizó con 308 estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, matriculados en el Segundo Semestre del Año Académico 2022.

Se aplicó la encuesta a la muestra estratificada de 10 carreras profesionales. Luego los resultados se procesaron en el Software SPSS versión 26 en español.

**Análisis estadístico:** El nivel de calidad del servicio de consejería estudiantil, en las etapas de planificación, ejecución y evaluación en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional.

Análisis de la encuesta a estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, matriculados en el Segundo Semestre del Año Académico 2022.

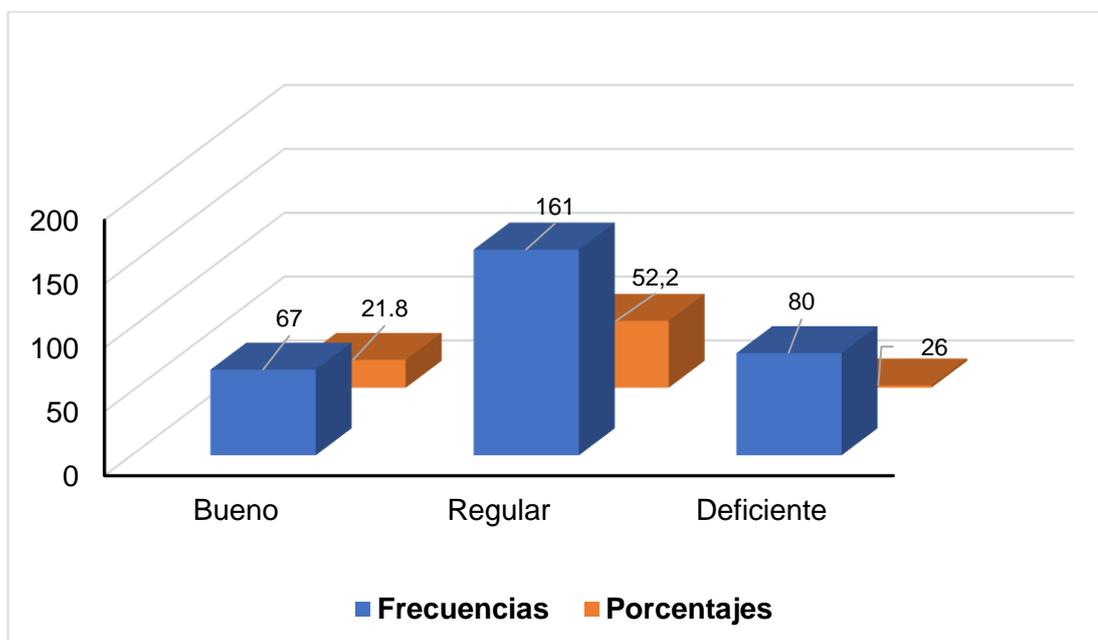
### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 1.** Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción del nivel de calidad del servicio de consejería estudiantil.

Variable	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Calidad del servicio de consejería estudiantil	Deficiente	80	26,0
	Regular	161	52,2
	Bueno	67	21,8
	Total	308	100,0

**Fuente:** Base de datos del estudio procesado en SPSS-26

**Gráfico 1.** Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción del nivel de calidad del servicio de consejería estudiantil



**Fuente:** Tabla 1.

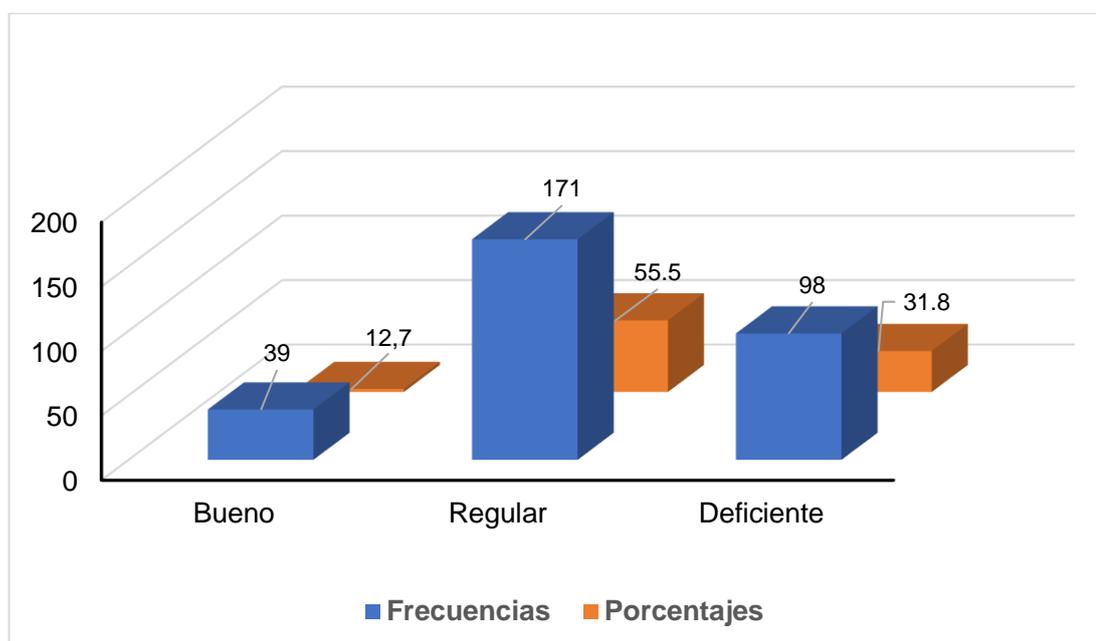
De la tabla y gráfico 1, respecto a la variable Calidad del servicio de consejería estudiantil, observamos que el 52,2 % (161) de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana perciben que la calidad del servicio de consejería estudiantil es “Regular”, también se puede observar que el 26,0 % (80) de los estudiantes perciben que el servicio de consejería es “Deficiente”; sin embargo, el 21,8 % (67) de los encuestados señalan que la calidad del servicio es “Bueno”. Teniendo en cuenta la información estadística a partir de la respuesta de los encuestados, en relación al análisis de la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, es regular.

**Tabla 2.** Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la etapa de planificación para la Calidad del servicio de consejería estudiantil.

Dimensión	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Planificación del servicio de consejería estudiantil	Deficiente	98	31,8
	Regular	171	55,5
	Bueno	39	12,7
	Total	308	100,0

**Fuente:** Base de datos del estudio procesado en SPSS-26

**Gráfico 2.** Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la etapa de planificación para la Calidad del servicio de consejería estudiantil.



**Fuente:** Tabla 2.

De la tabla y gráfico 2, respecto a la variable planificación de la consejería estudiantil, observamos que el 55,5 % (171) de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana perciben que la etapa de planificación de la calidad del servicio de consejería estudiantil es “Regular”, también se puede observar que el 31,8 % (98) de los estudiantes perciben que la planificación del servicio de consejería es “Deficiente”; sin embargo, el 12,7 % (39) de los encuestados señalan que la planificación de la calidad del servicio es “Bueno”. Teniendo en cuenta la información estadística a partir de la respuesta de los

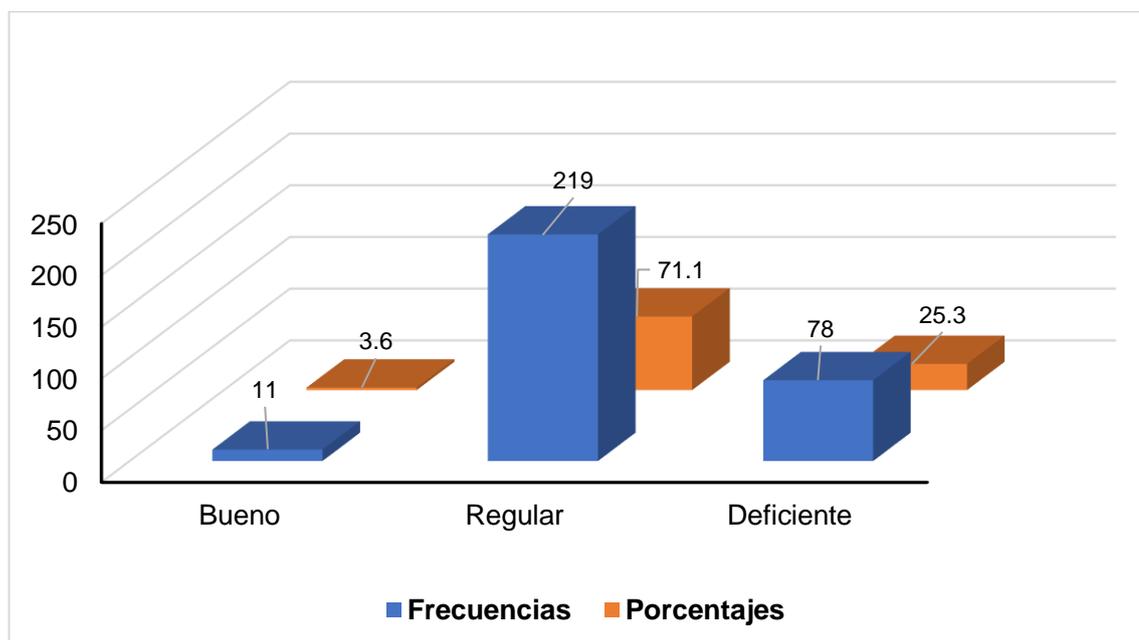
encuestados, en relación al análisis de la etapa de planificación de la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, es regular.

**Tabla 3.** Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la etapa de ejecución para la Calidad del servicio de consejería estudiantil

Dimensión	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Ejecución del servicio de consejería estudiantil	Deficiente	78	25,3
	Regular	219	71,1
	Bueno	11	3,6
	Total	308	100,0

**Fuente.** Base de datos del estudio procesado en SPSS-26

**Gráfico 3.** Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la etapa de ejecución para la Calidad del servicio de consejería estudiantil



**Fuente.** Tabla 3.

De la tabla y gráfico 3, respecto a la variable ejecución de la consejería estudiantil, observamos que el 71,1 % (219) de los estudiantes de la Facultad

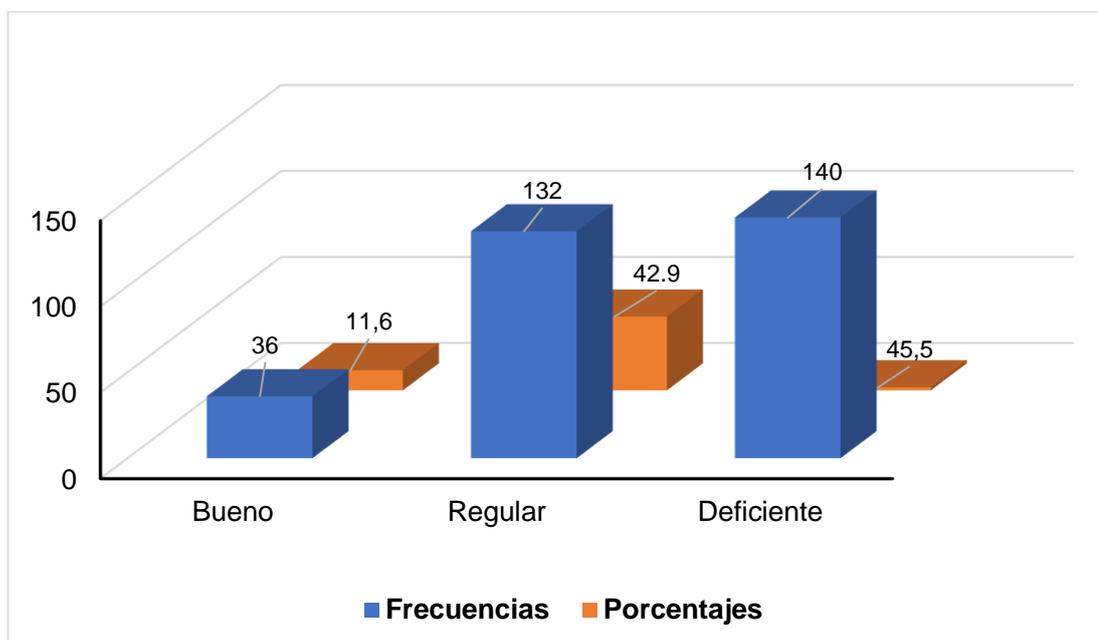
de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana perciben que la etapa de ejecución de la calidad del servicio de consejería estudiantil es “Regular”, también se puede observar que el 25,3 % (78) de los estudiantes perciben que la ejecución del servicio de consejería es “Deficiente”; sin embargo, el 3,6 % (11) de los encuestados señalan que la ejecución de la calidad del servicio es “Bueno”. Teniendo en cuenta la información estadística a partir de la respuesta de los encuestados, en relación al análisis de la etapa de ejecución de la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, es regular.

**Tabla 4.** Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la etapa de evaluación de la Calidad del servicio de consejería estudiantil.

<b>Dimensión</b>	<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Evaluación del servicio de consejería estudiantil	Deficiente	140	45,5
	Regular	132	42,9
	Bueno	36	11,6
	Total	308	100,0

**Fuente.** Base de datos del estudio procesado en SPSS-26

**Gráfico 4.** Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la etapa de evaluación de la Calidad del servicio de consejería estudiantil.



**Fuente.** Tabla 4.

De la tabla y gráfico 4, respecto a la variable evaluación de la consejería estudiantil, observamos que el 45,5 % (140) de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana perciben que la etapa de evaluación de la calidad del servicio de consejería estudiantil es “Deficiente”, también se puede observar que el 42,9 % (132) de los estudiantes perciben que la evaluación del servicio de consejería es “Regular”; sin embargo, el 11,6 % (36) de los encuestados señalan que la evaluación de la calidad del servicio es “Bueno”. Teniendo en cuenta la información estadística a partir de la respuesta de los encuestados, en relación al análisis de la etapa de evaluación de la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, es deficiente.

**Tabla 5.** Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la calidad del servicio de consejería estudiantil, en la etapa de planificación, según carrera profesional.

Carrera Profesional		Planificación			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Educación Inicial	Recuento	13	24	2	39
	Porcentaje	4,2%	7,8%	0,6%	12,7%
Educación Primaria	Recuento	9	22	4	35
	Porcentaje	2,9%	7,1%	1,3%	11,4%
Educación Física	Recuento	8	16	4	28
	Porcentaje	2,6%	5,2%	1,3%	9,1%
Filosofía y Psicopedagogía	Recuento	5	14	3	22
	Porcentaje	1,6%	4,5%	1,0%	7,1%
Ciencias Sociales	Recuento	10	19	4	33
	Porcentaje	3,2%	6,2%	1,3%	10,7%
Ciencias Naturales	Recuento	6	13	3	22
	Porcentaje	1,9%	4,2%	1,0%	7,1%
Matemática e Informática	Recuento	4	11	4	19
	Porcentaje	1,3%	3,6%	1,3%	6,2%
Idiomas Extranjeros	Recuento	20	27	6	53
	Porcentaje	6,5%	8,8%	1,9%	17,2%
Lengua y Literatura	Recuento	13	9	7	29
	Porcentaje	4,2%	2,9%	2,3%	9,4%
Antropología Social	Recuento	10	16	2	28
	Porcentaje	3,2%	5,2%	0,6%	9,1%
Total	Recuento	98	171	39	308
	Porcentaje	31,8%	55,5%	12,7%	100,0%

**Fuente.** Base de datos del estudio procesado en SPSS-26

En la tabla 5, observamos que, en la etapa de planificación del servicio de consejería estudiantil, del total de estudiantes encuestados de las 10 carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, su percepción del nivel de calidad de planificación es “Regular”, lo cual se evidencia al obtener el 55,5%.

**Tabla 6.** Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la calidad del servicio de consejería estudiantil, en la etapa de ejecución según carrera profesional.

Carrera Profesional		Ejecución			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Educación Inicial	Recuento	8	30	1	39
	Porcentaje	2,6%	9,7%	0,3%	12,7%
Educación Primaria	Recuento	9	25	1	35
	Porcentaje	2,9%	8,1%	0,3%	11,4%
Educación Física	Recuento	8	18	2	28
	Porcentaje	2,6%	5,8%	0,6%	9,1%
Filosofía y Psicopedagogía	Recuento	4	17	1	22
	Porcentaje	1,3%	5,5%	0,3%	7,1%
Ciencias Sociales	Recuento	9	23	1	33
	Porcentaje	2,9%	7,5%	0,3%	10,7%
Ciencias Naturales	Recuento	4	17	1	22
	Porcentaje	1,3%	5,5%	0,3%	7,1%
Matemática e Informática	Recuento	4	15	0	19
	Porcentaje	1,3%	4,9%	0,0%	6,2%
Idiomas Extranjeros	Recuento	13	38	2	53
	Porcentaje	4,2%	12,3%	0,6%	17,2%
Lengua y Literatura	Recuento	11	17	1	29
	Porcentaje	3,6%	5,5%	0,3%	9,4%
Antropología Social	Recuento	8	19	1	28
	Porcentaje	2,6%	6,2%	0,3%	9,1%
Total	Recuento	78	219	11	308
	Porcentaje	25,3%	71,1%	3,6%	100,0%

**Fuente.** Base de datos del estudio procesado en SPSS-26

En la tabla 6, observamos que, en la etapa de ejecución del servicio de consejería estudiantil, del total de estudiantes encuestados de las 10 carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, su percepción del nivel de calidad ejecución es “Regular”, lo cual se evidencia al obtener el 71,1%.

**Tabla 7.** Frecuencias y porcentajes respecto a la percepción de la calidad del servicio de consejería estudiantil, en la etapa de evaluación, según carrera profesional.

Carrera Profesional		Evaluación			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Educación Inicial	Recuento	29	10	0	39
	Porcentaje	9,4%	3,2%	0,0%	12,7%
Educación Primaria	Recuento	15	16	4	35
	Porcentaje	4,9%	5,2%	1,3%	11,4%
Educación Física	Recuento	8	16	4	28
	Porcentaje	2,6%	5,2%	1,3%	9,1%
Filosofía y Psicopedagogía	Recuento	6	13	3	22
	Porcentaje	1,9%	4,2%	1,0%	7,1%
Ciencias Sociales	Recuento	11	19	3	33
	Porcentaje	3,6%	6,2%	1,0%	10,7%
Ciencias Naturales	Recuento	11	9	2	22
	Porcentaje	3,6%	2,9%	0,6%	7,1%
Matemática e Informática	Recuento	5	11	3	19
	Porcentaje	1,6%	3,6%	1,0%	6,2%
Idiomas Extranjeros	Recuento	26	18	9	53
	Porcentaje	8,4%	5,8%	2,9%	17,2%
Lengua y Literatura	Recuento	16	7	6	29
	Porcentaje	5,2%	2,3%	1,9%	9,4%
Antropología Social	Recuento	13	13	2	28
	Porcentaje	4,2%	4,2%	0,6%	9,1%
Total	Recuento	140	132	36	308
	Porcentaje	45,5%	42,9%	11,7%	100,0%

**Fuente.** Base de datos del estudio procesado en SPSS-26

En la tabla 7, observamos que, en la etapa de evaluación del servicio de consejería estudiantil, del total de estudiantes encuestados de las 10 carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, su percepción del nivel de calidad de evaluación es “Deficiente”, lo cual se evidencia al obtener el 45,5%.

## 4.2. Análisis inferencial

Habiendo presentado y descrito los cuadros y gráficos se infiere lo siguiente: se infiere un resultado óptimo para la validación de la hipótesis del estudio. El valor de “p”, y su nivel de significancia; siendo que la muestra de estudio en este trabajo de investigación se determinó a partir de Kolmogorov-Smirnov; es decir la muestra fue mayor de 50 estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP, según carrera profesional (N=308). Las decisiones se tomaron teniendo en cuenta que: si el valor obtenido es,  $p > 0,05$ , se acepta la normalidad, y; si el valor obtenido es,  $p < 0,05$  se rechaza la normalidad.

**Tabla 8.** Prueba de Normalidad según, Kolmogorov-Smirnov.

<b>Variable y Dimensiones</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl.</b>	<b>Sig.</b>
Calidad del servicio de consejería estudiantil.	0,117	308	0,000
Planificación del servicio de consejería estudiantil	0,170	308	0,000
Ejecución del servicio de consejería estudiantil	0,216	308	0,000
Evaluación del servicio de consejería estudiantil	0,117	308	0,000

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8, sobre los valores de significación bilateral, encontramos que son menores a 0,05, lo que nos lleva a una distribución no paramétrica sobre la calidad del servicio de consejería estudiantil y sus dimensiones en los estudiantes de la FCEH de la UNAP; teniendo en cuenta que los datos no siguen una distribución normal, se utilizó la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis para muestras independientes.

#### 4.2.1. Verificación de la hipótesis.

**Tabla 9.** Prueba no paramétrica Kruskal-Wallis para la variable calidad del servicio de consejería estudiantil.

Variable y Dimensiones	Estadístico	Sig.
Calidad del servicio de consejería estudiantil.	6,476	0,691
Planificación del servicio de consejería estudiantil	4,895	0,843
Ejecución del servicio de consejería estudiantil	3,860	0,920
Evaluación del servicio de consejería estudiantil	23,511	0,005

**Fuente.** Base de datos del estudio.

#### Hipótesis general

**Ho:** No existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Ha:** Existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

#### Estadístico de prueba: Kruskal-Wallis.

En la tabla 09, el valor estadístico es de 6,476 y el p-valor es 0,691488 mayor a  $\alpha = 0,05$  asumido. Con una probabilidad de error del 69,148% existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

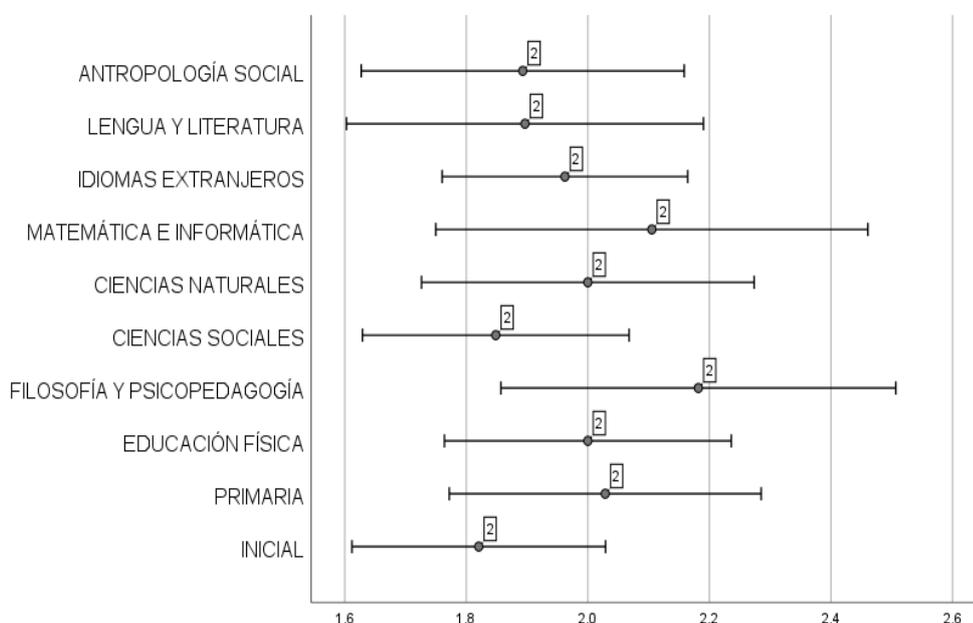
#### Toma de decisiones:

Se acepta la hipótesis nula, no existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

### Interpretación:

Los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía consideran que no existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería.

**Gráfico 5.** Barras de error sobre las diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, según carrera profesional en el año 2022.



**Fuente.** Base de datos del estudio procesado en SPSS-26.

### Hipótesis específicas

#### 1. Calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa: Planificación.

**Ho:** La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, no es Regular.

**Ha:** La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, es Regular.

**Estadístico de prueba:** Frecuencias y porcentajes

Como se aprecia en la Tabla 2, el porcentaje mayor es de 55,5% en la categoría de regular en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Toma de decisiones:**

Se acepta la hipótesis alterna, la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, es Regular.

**Interpretación:**

Los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía consideran que la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de Planificación, es Regular.

## **2. Calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución.**

**Ho:** La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, no es Regular.

**Ha:** La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, es Regular.

**Estadístico de prueba:** Frecuencias y porcentajes

Como se aprecia en la Tabla 3, el porcentaje mayor es de 71,1 en la categoría de regular en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Toma de decisiones:**

Se acepta la hipótesis alterna, La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, es Regular.

**Interpretación:**

Los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía consideran que la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución, es Regular.

**3. Calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación.**

**Ho:** La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, no es Regular.

**Ha:** La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la

Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, es Regular.

**Estadístico de prueba:** Frecuencias y porcentajes

Como se aprecia en la Tabla 4, el porcentaje mayor es de 45,5 en la categoría de deficiente en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa: Evaluación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Toma de decisiones:**

Se acepta la hipótesis nula, la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa: Evaluación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, no es regular, sino deficiente.

**Interpretación:**

Los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía consideran que la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación, es deficiente.

**4. Diferencia en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación.**

**Ho:** No existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Ha:** Existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Estadístico de prueba:** Kruskal-Wallis

Como se aprecia en la Tabla 9, el valor estadístico es de 4,895 con un p-valor de 0,843 que es mayor al margen de error asumido de 0,05 en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Toma de decisiones:**

Se acepta la hipótesis nula, no existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Interpretación:**

Los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía consideran que la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación no es diferente entre las carreras profesionales.

**5. Diferencia en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución.**

**Ho:** No existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Ha:** Existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Estadístico de prueba:** Kruskal-Wallis

Como se aprecia en la Tabla 9, el valor estadístico es de 3,860 con un p-valor de 0,920 que es mayor al margen de error asumido de 0,05 en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Toma de decisiones:**

Se acepta la hipótesis nula, no existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Interpretación:**

Los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía consideran que la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución no es diferente entre las carreras profesionales.

**6. Diferencia en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación.**

**Ho:** No existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Ha:** Existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Estadístico de prueba:** Kruskal-Wallis

Como se aprecia en la Tabla 9, el valor estadístico es de 23,511 con un p-valor de 0,005 que es menor al margen de error asumido de 0,05 en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Toma de decisiones:**

Se acepta la hipótesis alterna, sí existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

**Interpretación:**

Los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía consideran que la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación es diferente entre las carreras profesionales.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

El trabajo de investigación centra su atención en el análisis de la variable Servicio de consejería estudiantil; el que desde la perspectiva del estudio constituye un aspecto nuclear en el proceso de formación profesional universitaria, muy particularmente en las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP, quienes son actores principales de la investigación. A partir de este exordio presentamos los resultados en función de los objetivos específicos y su correlato con investigaciones que figuran como antecedente en el marco teórico para respaldar la validez del trabajo.

Respecto al análisis del primer objetivo específico en función del análisis descriptivo, en relación a la percepción que tienen los estudiantes sobre la etapa de planificación de la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, es regular; con lo cual respondemos a la primera pregunta y objetivo específico de investigación. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación: La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa Planificación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, es Regular.

Respecto al análisis del segundo objetivo específico en base al análisis estadístico descriptivo, en relación a la percepción que tienen los estudiantes sobre la etapa de ejecución de la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, es regular; con lo cual respondemos a la primera pregunta y objetivo específico de investigación. Razón por lo que se desestima la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula: la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa Ejecución, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, no es Regular.

Respecto al análisis estadístico descriptivo en relación a la percepción que tienen los estudiantes sobre la etapa de evaluación de la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, es deficiente; con lo cual respondemos a la tercera pregunta y objetivo específico de investigación. Por tanto, se acepta la hipótesis nula, la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa Evaluación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, es Deficiente.

Respecto al análisis estadístico inferencial en relación a la percepción que tienen los estudiantes sobre las diferencias significativas entre carreras profesionales en la etapa de planificación de la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, con lo cual respondemos a la cuarta pregunta y objetivo específico de investigación. Por tanto, se acepta la hipótesis nula: No existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa planificación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

Respecto al análisis estadístico inferencial en relación a la percepción que tienen los estudiantes sobre las diferencias significativas entre carreras profesionales en la etapa de ejecución de la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, con lo cual respondemos a la quinta pregunta y objetivo específico de investigación. Por tanto, se acepta la hipótesis nula: No existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa ejecución, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

Respecto al análisis estadístico inferencial en relación a la percepción que tienen los estudiantes sobre las diferencias significativas entre carreras

profesionales en la etapa de evaluación de la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, con lo cual respondemos a la sexta pregunta y objetivo específico de investigación. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna: Sí existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa evaluación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.

A partir de los resultados obtenidos se realiza un análisis más cualitativo y articulador de las dimensiones (etapas y componentes) de la calidad del servicio de consejería estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022.

Si bien se interpreta que: los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía consideran que no existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería, según carrera profesional; es de tener en cuenta que existen evidencias empíricas que nos permiten afirmar que la UNAP y, en particular la FCEH, se encuentra en un proceso de adecuación a las exigencias de su propio estatuto y del modelo de licenciamiento para carreras profesionales universitarias. Por ejemplo, al revisar el portal institucional se identifica un modelo educativo de reciente data, pero todavía no está articulado a los procesos de planificación, ejecución y evaluación del servicio de tutoría; lo cual implica que, el sistema de consejería estudiantil no está claramente definido. En tal sentido, los esfuerzos que realiza la FCEH de la UNAP, están referidos a la recepción de los ingresantes a las carreras profesionales para darles orientación respecto a los servicios que ofrece la universidad y el funcionamiento de los procesos de matrícula, entre ellos, las tasas educacionales, las oficinas responsables y el funcionamiento del portal institucional para tal fin. Al automatizarse la matrícula, los estudiantes buscan orientación con el personal administrativo, especialmente de las direcciones de escuela de formación profesional. Al visitar las direcciones de escuela no

hemos encontrado claramente definidas los docentes consejeros y sus correspondientes estudiantes.

Esta constatación es concordante con la situación problemática inicialmente descrita en esta investigación y se complementa con las respuestas de los estudiantes de acuerdo a los indicadores de planificación, ejecución y evaluación de la calidad del servicio de consejería estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Los resultados de este trabajo de investigación tienen coincidencias con los estudios realizados por Perdomo Galindo, M.J. (2017) en el sentido que no existe una propuesta de intervención directa que aborde los problemas que requieren el servicio de consejería universitaria. Por otra parte, Surdez, Sandoval y Lamoyi, (2018) concluyen que existe poca satisfacción estudiantil; situación que se acentúa en lo que se refiere a la orientación y apoyo de los profesores; independientemente del trato y función que cumplen sus tutores. Finalmente, coincidimos con la investigación realizada por Frisancho, 2013; quien determinó que la percepción de la calidad de la enseñanza que reciben los estudiantes de los programas especiales de la Facultad de Educación es, en general, de nivel medio, tanto en lo que respecta a la Escala total como a los diferentes factores que la componen.

Al establecer relaciones más específicas con los autores precitados tenemos que, a pesar de que las investigaciones consideradas en los antecedentes de este trabajo no abordan de manera directa el tema de la consejería universitaria. Sin embargo, con relación al grado de coincidencia de los resultados de otras investigaciones realizadas, se puede identificar que éstas se presentan solamente a nivel de indicadores, dentro de las dimensiones planificación, ejecución y evaluación de la variable de estudio.

La contrastación de los resultados con las bases teóricas permite identificar coincidencias con los elementos y procesos de gestión de la calidad provenientes del estudio de las dimensiones e indicadores del servicio de consejería en sus etapas de planificación, ejecución y evaluación de la calidad

del servicio de consejería en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (Hernández y otros 2017); de similar forma, con las teorías de gestión y curriculares de la formación profesional universitaria como: La determinación de la calidad del servicio de formación profesional universitaria pasa por medir el nivel de satisfacción de los usuarios, principalmente estudiantes, respecto a los diferentes aspectos educativos, tales como: la enseñanza, la consejería, la investigación y otros servicios relacionados (Gento y Vivas, 2003). Asimismo, en el entendido que la implementación del currículo educativo implica gestionar el talento humano, los materiales de enseñanza, los medios y otros sistemas del servicio educativo (UNESCO, 2005:36) y (Burgos, Escobar y Gonzáles, 2011).

Desde una óptica integral, asumimos que el aporte de esta investigación está en el planteamiento ordenado de un conjunto de indicadores desde un enfoque de la gestión educativa universitaria que debe servir para emprender otras investigaciones más específicas. Asimismo, hemos puesto en discusión la necesidad de articular las políticas, planes y programas en la toma de decisiones; poniendo especial énfasis en la implementación del currículo de estudios, entre ellos, los servicios complementarios como es el caso de la consejería estudiantil.

Con el mismo enfoque integral vale precisar como limitación del presente estudio su basamento único en la opinión de los estudiantes que, aun siendo el estamento universitario más importante y los que reciben de manera directa el servicio de consejería, se requiere para mayor análisis la opinión de los catedráticos y de las autoridades quienes podrían dar mayores elementos de juicio en el análisis de las causas respecto a los indicadores del estudio. Sin embargo, las implicancias que podrían surgir de las limitaciones llevan a plantear la necesidad de más investigaciones sobre el servicio de consejería estudiantil, considerando nuevas fuentes e instrumentos de recojo de información que servirían al mismo tiempo para complementar la investigación sobre este objeto de estudio.

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

### **1. Título**

“Sistema de acciones estratégicas para mejorar el servicio de consejería estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana”.

### **2. Objetivo general**

Mejorar significativamente la calidad del servicio educativo de consejería estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana

### **3. Objetivos específicos**

- a. Mejorar el proceso de planificación e implementación del servicio educativo de consejería estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- b. Mejorar el proceso de ejecución y evaluación del servicio educativo de consejería estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

### **4. Fundamentación del sistema de acciones**

Concordante con el tema que nos ocupa, la educación superior universitaria en el Perú todavía está en un proceso de adecuación al modelo de calidad para el Licenciamiento Institucional y Acreditación de Carreras Universitarias. En el mismo sentido, es de tener en cuenta los fundamentos y resultados de las investigaciones realizadas en materia de consejería universitaria, así como las concepciones teóricas asumidas en esta investigación. Al respecto, Acuña (2012) señala que se necesita un modelo educativo universitario que, además de garantizar calidad en la enseñanza y aprendizaje, se articule y refuerce con otros servicios complementarios para una gestión educativa integral que le permitan el cumplimiento de sus fines y objetivos.

La cuestión de la calidad no es solamente una concepción a partir del cual existen enfoques y modelos de gestión sino que, los sistemas educativos lo vienen incorporando a los procesos de gestión; tanto es así que la Ley universitaria, Ley N°30220, las demás normas específicas y la propia estructura funcional del sistema universitario peruano está implementando las condiciones básicas de calidad; por lo tanto, sería inconcebible que en una universidad no estén integrados los diferentes servicios educativos en concordancia con las políticas y normas de gestión de la calidad educativa universitaria. Este tema viene tratándose desde hace décadas y, por tanto, deberíamos evidenciar avances concretos en nuestras instituciones universitarias; De La Orden (1997) ya venía diciendo que las políticas y enfoques de la calidad están relacionadas con distintos aspectos de la gestión y toma de decisiones; a tal punto que se exagera su uso para justificar cualquier tipo de acciones. Sin embargo, la gestión de la calidad es ineludible cuando se trata de impulsar la mejora continua de los servicios educativos en general.

Finalmente, esta propuesta de acciones adquiere mayor importancia cuando, luego de revisar el Modelo Educativo de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana 2022, el servicio de consejería estudiantil no ha sido considerada en su estructura ni en sus detalles. (Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, 2022)

## **5. Marco normativo**

- Ley general de educación, Ley N°28044
- Ley universitaria, Ley N°30220
- Resolución de Asamblea Universitaria N°003-2021-AU-UNAP, que aprueba el Estatuto de la UNAP.
- Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU: Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria.
- Resolución de Consejo Directivo N° 007-2015-SUNEDU/CD: Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades públicas o privadas con autorización provisional o definitiva.
- Resolución Ministerial N°271-2019-MINEDU. Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva.

## 6. Características generales del sistema

### ➤ **Transversal**

El servicio educativo de consejería estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – UNAP se desarrolla en todas las materias o áreas del currículo de formación profesional con la mediación del docente consejero y la participación de las direcciones de escuela, departamentos académicos y otros servicios educativos afines (servicio médico, alimenticios, vivienda, recreación, deporte, cultura, etc.)

### ➤ **Integral**

El servicio educativo de consejería estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP está articulado con el currículo de formación profesional e integra las áreas de desarrollo personal (autoestima, motivación, salud física y mental, objetivos y metas), desempeño académico (conocimiento y uso de reglamentos, avance académico, procesos de matrícula, acceso a programas de asesoría en investigación, aprendizaje de idiomas, reforzamientos y otros servicios complementarios) y acceso al mercado laboral (identificación de las oportunidades laborales de la carrera profesional, acceso a las prácticas pre profesionales, acceso a becas académicas y económicas para estudios de post grado, entre otros).

➤ El servicio educativo de consejería estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP se inicia cuando el estudiante ingresa a la universidad haciendo uso de estrategias propedéuticas, continúa con la asignación de un docente consejero para el proceso y desarrollo del año académico hasta concluir el proceso de formación profesional del plan de estudios y demás normas internas de la institución universitaria.

### ➤ **Sistémico**

El servicio educativo de consejería estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP responde a las políticas institucionales del modelo educativo, los planes, programas y

proyectos; por lo tanto, la consejería en la FCEH tiene un plan de intervención articulados que hace uso de medios institucionales.

## **7. Conformación del sistema de acciones**

### **7.1. A nivel institucional**

- Incorporación del servicio de consejería estudiantil al modelo educativo de la UNAP, debido a que actualmente no se le ha considerado ni en su estructura, ni en sus detalles.
- Elaboración de un plan de desarrollo académico de la UNAP en el que se identifique con claridad el servicio de consejería estudiantil con las características de esta propuesta. Actualmente, la UNAP trabaja en base a un calendario académico que solamente contiene fechas de inicio, proceso y finalización de cada semestre académico.
- Fortalecimiento y/o creación de nuevos servicios estudiantiles articulados al servicio de consejería estudiantil en el marco del plan de desarrollo académico de la UNAP.
- Implementación de normas internas institucionales para el adecuado funcionamiento y cumplimiento del servicio educativo de consejería estudiantil.

### **7.2. A nivel de facultad**

- Conformación del equipo técnico responsable de la planificación del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP.
- Elaboración del plan de acción del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP.
- Implementación de la oficina de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP.
- Designación de los docentes consejeros por carrera profesional, según niveles de estudio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP.
- Capacitación de los docentes consejeros de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP.

- Monitoreo y acompañamiento de las acciones de consejería a cargo de la oficina de consejería de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP.
- Evaluación y reajuste del plan de acción de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP.

### **7.3. A nivel de docente consejero**

- Elaboración de su programa de acción tutorial para el grupo de estudiantes asignado por la FCEH de la UNAP.
- Presentación y socialización de su programa de acción tutorial ante el grupo de estudiantes asignado por la FCEH de la UNAP.
- Aplicación de instrumentos de diagnóstico sobre los aspectos sociales, económicos, culturales y a las necesidades de aprendizajes, según las características de la consejería estudiantil.
- Adecuación del programa al diagnóstico específico realizado al grupo de estudiantes asignado por la facultad.
- Ejecución del programa mediante estrategias de intervención grupal y personalizada; haciendo uso de las horas no lectivas semanales del docente universitario.
- Ingreso permanente de las acciones, estrategias y resultados de la consejería estudiantil al Sistema de Gestión Académica Universitaria – SIGAU de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

## CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

A continuación, presentamos las conclusiones de este trabajo de investigación:

1. No existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional. ( $p\text{-valor} = 0,691 > \alpha = 0,05$ )
2. La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, es Regular. (55,5%)
3. La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, es Regular. (71,1%)
4. La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional, no es regular sino Deficiente. (Regular = 42,9% y Deficiente = 45,5%)
5. No existen diferencias significativas en la etapa de planificación en la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional. ( $p\text{-valor} = 0,843 > \alpha = 0,05$ )
6. No existen diferencias significativas en la etapa de ejecución de la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional. ( $p\text{-valor} = 0,920 > \alpha = 0,05$ )
7. Existe diferencias significativas en la etapa de evaluación de la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional. ( $p\text{-valor} = 0,005 < \alpha = 0,05$ )

## CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

El análisis de los resultados y de la discusión de este trabajo de investigación nos permite plantear las siguientes recomendaciones:

1. Estando la percepción general de estudiantes sobre la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en los niveles Deficiente 26% y Regular 52,3% y 21,8% Bueno, se recomienda a las autoridades de la FCEH de la UNAP, mejorar los procesos de planificación, ejecución y evaluación del servicio de consejería a nivel de facultad a partir de los resultados de la presente investigación.
2. Estando la percepción por carreras profesionales de estudiantes sobre la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana con prevalencia de los niveles Regular, Deficiente y Bueno, respectivamente; se recomienda a las autoridades de la FCEH de la UNAP, mejorar los procesos de planificación, ejecución y evaluación del servicio de consejería a nivel de carreras profesionales teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación.
3. A las autoridades de la alta dirección de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se les recomienda definir los lineamientos para la planificación, ejecución y evaluación del servicio de consejería estudiantil universitaria en el marco de la implementación del modelo educativo de la UNAP y a partir la propuesta (Capítulo VI) de este trabajo de investigación.
4. A los investigadores, realizar estudios complementarios, ampliando el objeto de estudio y el diseño de investigación que sirvan de insumo para mejorar el servicio de consejería en el marco de la formación profesional integral de los estudiantes en las diferentes carreras profesionales universitarias.

## CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acuña, J. E. (2012). Modelo de gestión de calidad académica para la educación superior. *Calidad en la Educación Superior*, 3(1), 157-184. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3945778>
- Burgos, D., Escobar, A., & Gonzáles, M. C. (2011). Consejería estudiantil con estudiantes de enfermería de la Universidad del Valle: búsqueda, encuentro, permanente desafío. *Colombia Médica*, 42(2), 86-94. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/283/28322504011.pdf>
- Congreso de la República del Perú. (2014). *Ley Universitaria N° 30220*. Obtenido de Ministerio de Educación: <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118482-30220>
- De la Orden, A., Asensio, I., Carballo, R., Fernández-Díaz, M. J., Fuentes, A., García, J. M., . . . Navarro, M. (1997). Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación. *Relieve: Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 3(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=282801>
- Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*(39), 19-36. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/596233>
- Fayos Gardó, T., Gallarza, M. G., Servera Francés, D., & Arteaga Moreno, F. J. (2011). Análisis y evaluación del servicio de formación universitaria: implicancias para el marketing estratégico de las universidades. *Revista de investigación en educación*, 9(2), 133-152. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4731369>
- Frisancho León, A. E. (2013). *Análisis comparado de la calidad de la formación que se realiza en los Programas Especiales de la Facultad de Educación de la UNMSM*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/3142>
- Gento Palacios, S., & Vivas García, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Gómez Gallardo, L., & Macedo Buleje, J. C. (2014). Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI. *Investigación Educativa*, 14(26). Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/4179/3336>
- Gómez, Á. (10 de octubre de 2018). *El blog de las ciencias sociales y la investigación social*. Obtenido de El blog de las ciencias sociales y la

investigación social: <https://isdfundacion.org/2018/10/10/que-es-y-para-que-sirve-el-muestreo-estadistico/>

- González, G., & Arriaga, P. (2004). *Consejería y Autocuidado: Adaptación texto base curso consejería y autocuidado. Postítulo Intervención con familias en extrema pobreza*. Santiago de Chile: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. Obtenido de Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.
- González, L. H. (2007). Panorama de la consejería estudiantil en la Escuela de Bacteriología y laboratorio clínico. *Encuentros de Educación Superior y Pedagogía 2005* (págs. 107-121). Universidad del Valle. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/dd5e0c13-61b7-4ad2-83ae-185e5043cdf5/content>
- Hernández, H., Martínez, D., & Rodríguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. *Espacios*, 38(20), 1-10. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n20/a17v38n20p29.pdf>
- Hernández, P. H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2021). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185. doi:10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia* (4ta ed.). Caracas, Venezuela: Qurón-Sypal.
- Hurtado de Barrera, J. (2015). *El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación* (8va ed.). Caracas, Venezuela: Quirón-Sypal.
- Kotler, P. A. (2003). *Fundamentos de marketing* (Sexta ed.). Ciudad de México: Pearson-Prentice Hall.
- Nobario, M. M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion\\_NobarioMoreno\\_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Perdomo Galindo, M. Y. (2017). *Creación del servicio de consejería y seguimiento estudiantil en el programa de fonoaudiología de la Universidad Santiago de Cali*. Cali: Universidad ICESI. Obtenido de [http://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/handle/10906/83291](http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/83291)
- Sánchez, C. P. (2017). La orientación educativa en la universidad desde la perspectiva de los profesores. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 39-45. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.co/index.php/rus/article/view/650>

- Surdez, P. E., Sandoval-Caraveo, M. d., & Lamoyi, B. C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6543937>
- Tourette-Turgis, C. (1996). *La consejería: teoría y práctica*. Paris: Ediciones Que sais-je? Obtenido de <https://es.scribd.com/document/453716640/110271929-Tourette-Turgis-Catherine-La-Consejeria-Teoria-y-Practica-pdf>
- UNESCO. (2005). *La conceptualización de la UNESCO sobre calidad: un marco para el enendimiento, el monitoreo, y la mejora de la calidad educativa*. Obtenido de UNESCO-OIE Herramientas de Formación para el Desarrollo Curricular: <https://www.tamaulipas.gob.mx/educacion/wp-content/uploads/sites/3/2017/03/calidad-educativa-unesco.pdf>
- Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. (5 de Diciembre de 2018). *Reglamento General de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP)*. Obtenido de UNAP: <https://enlinea.unapiquitos.edu.pe/gobierno/REGLAMENTO-GENERAL-UNAP.pdf>
- Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. (17 de Mayo de 2022). *Modelo Educativo de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana*. Obtenido de UNAP: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4184952/R.C.U.-054-2022-CU-UNAP%20-%20Modelo%20Educativo%20de%20la%20UNAP.pdf?v=1677299803>

**ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de investigación	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección de datos
<p>Análisis del servicio de Consejería Estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, 2022</p>	<p><b>General:</b> ¿Cuáles son las diferencias en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional?</p> <p><b>Específicos:</b> a. ¿Cómo es la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación en la</p>	<p><b>General:</b> Comparar la calidad del servicio de consejería estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional.</p> <p><b>Específicos:</b> a. Describir la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación en la Facultad de</p>	<p><b>General:</b> Existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2022, según carrera profesional.</p> <p><b>Específicos:</b> a. La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación en la Facultad de Ciencias de la</p>	<p><b>Tipo:</b> Comparativa</p> <p><b>Diseños:</b> Según la fuente: De campo.  Según la temporalidad; Transversal contemporáneo  Según la magnitud: Unieventual o univariado..</p>	<p><b>Población:</b> N= 1 562  de las 10 carreras profesionales de la facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), matriculados en el segundo semestre del año académico 2022.</p> <p><b>Muestra:</b> n = 308</p> <p>Procesamiento:</p>	<p>Cuestionario para medir la Calidad del servicio de consejería estudiantil.</p>

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de investigación	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección de datos
	<p>Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional?</p> <p>b. ¿Cómo es la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según</p>	<p>Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional.</p> <p>b. Describir la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional.</p>	<p>Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional es regular.</p> <p>b. La calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional es regular.</p> <p>c. La calidad del servicio de consejería</p>		<p>Programa estadístico SPSS, versión 26 en español y Microsoft Office Excel 2010.</p> <p><b>Análisis:</b></p> <p>Frecuencias y porcentajes.</p> <p>Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov</p> <p>Prueba no paramétrica Kruskal-Wallis para más de 2 grupos independientes.</p>	

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de investigación	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección de datos
	<p>c. ¿Cómo es la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional?</p> <p>d. ¿Cuáles son las diferencias en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación en la</p>	<p>c. Describir la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional.</p> <p>d. Comparar la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación en la Facultad de Ciencias de la Educación y</p>	<p>estudiantil en la etapa de evaluación en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional es regular.</p> <p>d. Existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de planificación en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía</p>			

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de investigación	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección de datos
	<p>Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional?</p> <p>e. ¿Cuáles son las diferencias en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según</p>	<p>Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional.</p> <p>e. Comparar la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional.</p> <p>f. Comparar la calidad del</p>	<p>Peruana en el año 2022, según carrera profesional.</p> <p>e. Existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de ejecución en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional</p> <p>f. Existen diferencias significativas en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación en la Facultad de</p>			

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de investigación	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección de datos
	f. carrera profesional? ¿Cuáles son las diferencias en la calidad del servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional?	servicio de consejería estudiantil en la etapa de evaluación en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional.	Ciencias de la Educación y Humanidades, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2022, según carrera profesional.			

## 2. Instrumento de recolección de datos



# UNAP



### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSEJERIA ESTUDIANTIL

#### Presentación:

El presente cuestionario tiene por objetivo recoger información sobre la calidad del servicio de consejería estudiantil y aportar a su mejoramiento. En tal sentido, mucho le agradeceré responder las preguntas con objetividad. Los datos serán administrados con estricta reserva y con fines estadísticos de la investigación que estamos realizando para obtener el Grado de Maestra en Educación con mención en Docencia universitaria, otorgado por la Escuela de Post Grado de la UNAP.

#### Instrucciones:

Para responder a las preguntas referentes a los **datos del encuestado**, usted tendrá dos modos de efectuarlo:

- Marcar con una equis en el paréntesis correspondiente a la alternativa de respuesta que se ajusta a la realidad.
- Escribir el dato completo en las líneas en blanco en forma clara y precisa.

Para responder a las preguntas de los **datos específicos**, usted tendrá que leer los ítems y luego marcar con una equis en el recuadro de la alternativa que mejor refleja la realidad. **1: Deficiente.2: Regular.3: Bueno.**

#### Datos del encuestado:

1. Institución a la que pertenece:

\_\_\_\_\_

2. Sexo:                      Masculino ( )1                      Femenino ( )2

3. Edad (En años cumplidos):                      \_\_\_\_\_

4. Carrera profesional - Especialidad:

\_\_\_\_\_

<b>INDICADORES</b> (Expresar su percepción respecto a la calidad del servicio de consejería estudiantil brindado en la FCEH de la UNAP)		<b>Escala de Medición</b>		
		1	2	3
<b>PLANIFICACIÓN</b>				
A1	El servicio de consejería estudiantil forma parte del currículo de formación de la FCEH de la UNAP.			
A2	La implementación del servicio de consejería estudiantil es socializada por los docentes de la FCEH de la UNAP.			
A3	Existe un plan operativo de consejería estudiantil en la FCEH de la UNAP.			
A4	El plan operativo de consejería estudiantil es socializado oportunamente en la FCEH de la UNAP.			
A5	El servicio de consejería estudiantil es un sistema presencial y virtual en la FCEH de la UNAP.			
A6	La guía de consejería estudiantil es socializada cada inicio de semestre en la FCEH de la UNAP.			
A7	La FCEH de la UNAP tiene una oficina de consejería estudiantil.			
A8	El personal que atiende en la oficina de consejería estudiantil cuenta con todos los implementos necesarios para atender al estudiante.			
A9	La FCEH de la UNAP brinda capacitación a los docentes en cuanto a la consejería estudiantil.			
A10	Los docentes de la FCEH de la UNAP participan de las jornadas de capacitación respecto a los temas de consejería estudiantil.			
A11	La FCEH de la UNAP realiza la adquisición de equipos tecnológicos para mejorar la prestación del servicio orientador.			
A12	La FCEH de la UNAP realiza la adquisición de materiales informativos para mejorar la prestación del servicio orientador.			
A13	La FCEH de la UNAP realiza campaña publicitaria para dar a conocer su servicio de consejería.			
A14	El equipo de consejería estudiantil y los docentes de la FCEH de la UNAP realizan actividades de difusión a través de ferias, afiches, etc.			
<b>EJECUCIÓN</b>				
B15	Los docentes consejeros de la FCEH de la UNAP son designados mediante Resolución Decanal que se publica para conocimiento de los estudiantes.			
B16	Los docentes brindan la consejería estudiantil por carreras profesionales de la FCEH de la UNAP antes de la matrícula.			
B17	El servicio de consejería a los estudiantes está a cargo de los directores de escuela y personal administrativo de la FCEH de la UNAP.			
B18	Los estudiantes son atendidos por el servicio de consejería en los ambientes de la FCEH de la UNAP.			

B19	Los docentes cumplen con las actividades de la programación institucional de la consejería estudiantil.			
B20	Los docentes realizan actividades extracurriculares respecto a la atención en consejería estudiantil fuera de sus horarios de trabajo.			
B21	Existe un buen desempeño de los docentes consejeros al momento de la atención			
B22	Existe un clima amical y sociable de los docentes consejeros al momento de brindar consejería estudiantil.			
B23	El servicio que brindan en la oficina de consejería estudiantil de la FCEH de la UNAP es eficiente.			
B24	El personal que atiende en la oficina de consejería estudiantil brinda servicio con amabilidad.			
<b>EVALUACIÓN</b>				
C25	El servicio de consejería estudiantil es monitoreado por un equipo de respaldo técnico y profesional.			
C26	Los directores de departamento realizan el monitoreo de las actividades de consejería estudiantil.			
C27	Se realiza la aplicación de encuestas de opinión para medir el nivel de la calidad del servicio de consejería estudiantil de la FCEH de la UNAP.			
C28	Se realiza sondeo de opinión respecto al servicio de consejería a través de las redes sociales.			
C29	Se realiza el análisis de los resultados del monitoreo efectuado por lo directores de departamento para realizar mejoras en el servicio de consejería estudiantil.			
C30	Se realiza el análisis del resultado de las encuestas de opinión para realizar las mejoras pertinentes en el servicio de consejería estudiantil.			
C31	Directivos y docentes participan de jornadas de reflexión para realizar acciones de mejora continua.			
C32	Los estudiantes participan de las jornadas de reflexión a través de sus representantes en las acciones para la mejora continua.			

**MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

### 3. Informe de validez y confiabilidad

#### **INFORME ESTADÍSTICO DE VALIDEZ**

La validez de los instrumentos se determinó mediante el juicio de jueces o método de Delphi. Los jueces fueron: Dra. **YNÉS AMANDA DE LA PUENTE GONZÁLES**, Mg. **CARLOS NILO MACEDO GUEVARA**, Mg. **FERNANDO GUEVARA TORRES**. Los resultados de la revisión se muestran en la tabla de criterios para determinar la validez del instrumento de recolección de datos, para este caso el mismo que debe alcanzar como mínimo 0.80 en el coeficiente de correlación calculado:

#### **Criterios de evaluación para determinar la validez de contenido del instrumento de recolección de datos a través del juicio de jueces**

N°	EXPERTO	INSTRUMENTO	
		Cuestionario 1	
		Ítems Correctos	%
1	YNÉS AMANDA DE LA PUENTE GONZÁLES	32	83
2	CARLOS NILO MACEDO GUEVARA	32	84
3	FERNANDO GUEVARA TORRES	32	84
TOTAL			251

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO (1) **Cuestionario Para Medir La Calidad Del Servicio De Consejería Estudiantil** =  $251/3 = 84\%$

**Interpretación de la validez:** de acuerdo con el instrumento revisado por los jueces, se obtuvo una validez del 84% en el cuestionario la calidad del servicio de consejería estudiantil; encontrándose dentro del parámetro del intervalo establecido, considerándose como Validez Elevada.

#### **CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO**

La confiabilidad para el cuestionario se llevó a cabo mediante el método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el Alfa de Cronbach, luego de una prueba piloto aplicado a 30 estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades (FCEH) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), los resultados obtenidos se muestran a continuación:

**Estadístico de confiabilidad para el Cuestionario para medir la calidad del servicio de consejería estudiantil.**

Alfa Cronbach	N° de Ítems
<b>0.98</b>	<b>32</b>

La confiabilidad del Cuestionario, coeficiente Alfa Cronbach es 0.98 (o 98%) que es considerado de excelente confiabilidad.

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL JUEZ

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del Experto : De la Puente Gonzales, Inés Amanda  
 Cargo e Institución donde labora : Docente UNAP

Nombre del instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSEJERIA ESTUDIANTIL.**

Plan de tesis: **ANÁLISIS DEL SERVICIO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA 2022**

Presentado por: **ROSA TAPULLIMA SILIS Y VERÓNICA RÍOS ESCOBEDO.** Egresadas de la Maestrea en Educación con mención en Docencia Universitaria de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00 - 20				REGULAR 21 - 40				BUENA 41 - 60				MUY BUENA 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Redactado con lenguaje apropiado y específico.																				
2. OBJETIVIDAD	Expresado en habilidades observables.																				
3. VIGENCIA	Adecuado al momento de aplicación del instrumento.																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems.																				
5. SUFICIENCIA	Contiene todos los elementos de los conceptos operacionales en cantidad y calidad.																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las variables de estudio.																				
7. CONSISTENCIA	Descompone variables e indicadores en forma adecuada.																				
8. ESTRUCTURA	Coherencia en el orden y agrupación de ítems.																				
9. PERTINENCIA	Mide lo que tiene que medir.																				

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD: Si es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 83%

Lugar y Fecha: Iquitos, 27/03/2022

D.N.I. N°: 05230383

Teléf. Móvil N°: 965781597

  
Firma del experto informante

## FICHA DE EVALUACIÓN DEL JUEZ

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del Experto : Macedo Cuervara Carlos Nilo  
 Cargo e Institución donde labora : UNAP

Nombre del instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSEJERIA ESTUDIANTIL.**

Plan de tesis: **ANÁLISIS DEL SERVICIO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA 2022**

Presentado por: **ROSA TAPULLIMA SILIS Y VERÓNICA RÍOS ESCOBEDO.** Egresadas de la Maestrea en Educación con mención en Docencia Universitaria de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00 - 20				REGULAR 21 - 40				BUENA 41 - 60				MUY BUENA 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100				
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1. CLARIDAD	Redactado con lenguaje apropiado y específico.																				84	
2. OBJETIVIDAD	Expresado en habilidades observables.																					84
3. VIGENCIA	Adecuado al momento de aplicación del instrumento.																					84
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems.																					84
5. SUFICIENCIA	Contiene todos los elementos de los conceptos operacionales en cantidad y calidad.																					84
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las variables de estudio.																					84
7. CONSISTENCIA	Descompone variables e indicadores en forma adecuada.																					84
8. ESTRUCTURA	Coherencia en el orden y agrupación de ítems.																					84
9. PERTINENCIA	Mide lo que tiene que medir.																					84

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD: Si es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 84%

Lugar y Fecha: Iquitos, 27/05/2022

D.N.I. N°: 05232140

Teléf. Móvil N°: 950171823

  
Firma del experto informante

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL JUEZ

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del Experto : Guevara Torres, Fernando  
 Cargo e Institución donde labora : Docente - UNAP

Nombre del instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSEJERIA ESTUDIANTIL.**  
 Plan de tesis: **ANÁLISIS DEL SERVICIO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA 2022**  
 Presentado por: **ROSA TAPULLIMA SILIS Y VERÓNICA RÍOS ESCOBEDO.** Egresadas de la Maestrea en Educación con mención en Docencia Universitaria de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00 - 20				REGULAR 21 - 40				BUENA 41 - 60				MUY BUENA 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100							
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	28 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100				
1. CLARIDAD	Redactado con lenguaje apropiado y específico.																				84				
2. OBJETIVIDAD	Expresado en habilidades observables.																					84			
3. VIGENCIA	Adecuado al momento de aplicación del instrumento.																					84			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems.																					84			
5. SUFICIENCIA	Contiene todos los elementos de los conceptos operacionales en cantidad y calidad.																					84			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las variables de estudio.																					84			
7. CONSISTENCIA	Descompone variables e indicadores en forma adecuada.																					84			
8. ESTRUCTURA	Coherencia en el orden y agrupación de ítems.																					84			
9. PERTINENCIA	Mide lo que tiene que medir.																					84			

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD: Si es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 84%

Lugar y Fecha: Iq. 27/05/2022

D.N.I. Nº. 05204041

Teléf. Móvil Nº. 965822299

  
 Firma del experto informante