



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ENFOQUE
DE LA MALLA CURRICULAR EN LA ESCUELA
MILITAR DE CHORRILLOS, AÑO 2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Bohorquez Flores Juan Andre

<https://orcid.org/00000003-2058-7788>

Bach. Tineo Vasquez Jorge Enrique

<https://orcid.org/00000002-7740-501X>

Asesor:

Mg. Reyes Reyes Carla Angélica

<https://orcid.org/0000-0002-7333-383X>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel –Perú

2023

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ENFOQUE DE LA MALLA CURRICULAR EN LA ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS, AÑO 2021.

Asesor (a): Mg. Reyes Reyes Carla Angélica
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Merino Nuñez Mirko
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily
Nombre Completo Firma

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresados** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que soy/somos autores del trabajo titulado:

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ENFOQUE DE LA MALLA CURRICULAR EN LA ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS, AÑO 2021.

El texto de nuestro trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

BACH. BOHÓRQUEZ FLORES JUAN ANDRÉ	DNI: 47234232	
BACH. TINEO VÁSQUEZ JORGE ENRIQUE	DNI: 70551182	

Pimentel, 10 de febrero de 2023

DEDICATORIA

A nuestros seres queridos por el gran apoyo sin condiciones que nos dan y que son los que nos inspiran y fortalecen para seguir en el sendero de la superación permanente, además que ellos representan el amor puro sin condiciones.

A nuestros compañeros de trabajo por la comprensión brindada, y a todos los que nos brindaron su apoyo que son los han contribuido con nuestra formación individual y profesional.

AGRADECIMIENTO

Le agradecemos principalmente al todo poderoso, a nuestras padres y familiares por habernos brindado el apoyo necesario que son los que constantemente nos guían para lograr el éxito en nuestra vida ya que ellos son los pilares para lograr el éxito personal y profesionalmente.

Agradezco a la Superintendencia de Educación, por autorizar a las escuelas profesionales nos brinden la formación que necesitamos, a los administradores de la Universidad Señor de Sipán, docentes y todos los que conforma la comunidad educativa, ya que gracias a ellos estamos cumpliendo nuestras metas trazadas ya que compartieron su sabiduría y experiencias en las aulas con nosotros.

RESUMEN

La finalidad de este estudio es analizar la incidencia de la calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular de la EMCH 2022, los elementos analizados son: Calidad del servicio educativo: considerando tres componentes: Aspectos físicos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y la variable enfoque de la malla curricular con sus tres elementos: Competencias de gestión, competencias pedagógicas y competencias de planificación. Elaborándose el instrumento, con dieciséis preguntas para ambas variables. Trabajo cuantitativo correlacional transversal; debido a que se realizó por única vez, además no altero los resultados, realizando sus actividades sin ninguna intervención, la muestra estaba compuesta por 132 estudiantes, cuya investigación es hipotética deductiva; además se aplicó la correlación Pearson a calidad del servicio educativo y el enfoque de la malla curricular, con el valor .761, indicando una vinculación significativa buena entre ambos. Asimismo, se aplicó la prueba de Pearson a las hipótesis específicas percibiéndose en físicos tangibles y malla curricular el valor .772, confirmando la relación significancia buena; analizando la confiabilidad dio el valor .823, también con una significancia positiva buena, además la capacidad de respuesta presentó el valor .855, con significancia buena; afirmando la existencia correlacionada directa buena de las variables.

Palabras clave: calidad educativa, malla curricular.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the incidence of the quality of educational service and the approach of the EMCH 2022 curriculum, the elements analyzed are: Quality of the educational service: considering three components: tangible physical aspects, reliability, responsiveness and the variable focus of the curriculum with its three elements: management skills, pedagogical skills and planning skills. Developing the instrument, with sixteen questions for both variables. Cross-sectional correlational quantitative work; Due to the fact that it was carried out only once, it also did not alter the results, carrying out their activities without any intervention, the sample was made up of 132 students, whose research is hypothetical deductive; In addition, the Pearson correlation was applied to the quality of the educational service and the curricular mesh approach, with the value .761, indicating a significant good link between the two. Likewise, the Pearson test was applied to the specific hypotheses, perceiving the value of .772 in tangible physics and curriculum, confirming the good significance relationship; Analyzing the reliability, it gave the value .823, also with a good positive significance, in addition, the responsiveness presented the value .855, with good significance; asserting the good direct correlated existence of the variables.

Keywords: educational quality, curriculum.

INDICE

Carátula	i
Aprobación del jurado	ii
Dedicatorias	iv
Agradecimientos	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice de contenido	viii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	13
1.1.1 En el contexto internacional	13
1.1.2 En el contexto nacional	15
1.1.3 En el contexto local	16
1.2. Antecedentes del estudio	18
1.2.1 a nivel internacional.....	18
1.2.2 a nivel nacional.....	21
1.2.3 a nivel local.....	24
1.3. Teorías relacionadas al tema	28
1.3.1 Calidad	28
1.3.2 Enfoque de la malla curricular	33
1.4 Formulación del problema.....	38
1.4.1 Problema general	38
1.4.2 Problemas específicos	38
1.5 Justificación e importancia del estudio.....	39

1.6 Hipótesis.....	41
1.6.1 Hipótesis General.....	41
1.6.2 Hipótesis específicas.....	41
1.7 Objetivos.....	41
1.7.1 Objetivo General.....	41
1.7.2 Objetivos Específicos	42
II. MATERIAL Y MÉTODO	43
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	43
2.2 Población y muestra.....	44
2.3 Variables y Operacionalización.	45
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
2.5 Procesos de análisis de la data.	54
2.6 Criterios éticos.....	55
2.7 Criterios de rigurosidad científica.....	56
III. RESULTADOS	57
3.1. Resultados	57
3.1.1 Análisis descriptivo.....	57
3.1.2 Análisis inferencial	67
3.2. Discusión de resultados	73
3.3. Aporte práctico.....	77
3.3.1 El problema.....	78
3.3.2 Formulación del problema	78
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
4.1 Conclusiones.....	95

4.2 Recomendaciones.....	97
REFERENCIAS.....	99
ANEXOS	105
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	108
Anexo 2: Formato de cuestionario.....	109
Anexo 3: Validación de cuestionario	109
Anexo 4: Carta de la empresa donde autoriza realizar investigación..	120
Anexo 5 Resolución de proyecto.....	121
Anexo 6: Formato T1.....	123
Anexo 7: Fotos de la aplicación de la encuesta	126
Anexo 8: Reporte TURNITIN	127
Anexo 9: Acta de originalidad	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población Estudiantes cadetes de la EMCH-2021	44
Tabla 2. Operacionalización de variable 1: Calidad de servicio educativo	46
Tabla 3. Operacionalización de variable 2: Enfoque de la malla curricular	47
Tabla 4. Validadores especialistas	51
Tabla 5. Alfa de Cronbach: Calidad del servicio educativo superior	52
Tabla 6. Alfa de Cronbach: Enfoque de la malla curricular	53
Tabla 7 Variable calidad educativa	56
Tabla 8 Frecuencias de la dimensión: Aspectos físico y tangibles	57
Tabla 9 Frecuencias de la dimensión: Fiabilidad de los servicios	59
Tabla 10 Frecuencias de la dimensión: Capacidad de respuesta	60
Tabla 11 Variable enfoque de la malla curricular	61
Tabla 12 Frecuencias de la dimensión: Competencias de gestión	62
Tabla 13 Frecuencias de la dimensión: Competencias pedagógicas	64
Tabla 14 Frecuencias de la dimensión: Competencias de planificación	65
Tabla 15 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	67
Tabla 16 Prueba de correlación de Pearson: Calidad de los servicios y enfoque de la malla curricular	68
Tabla 17 Prueba de correlación de Pearson: Aspectos físicos tangibles y enfoque de la malla curricular	70
Tabla 18 Prueba de correlación de Pearson: Fiabilidad y enfoque de la malla curricular	71
Tabla 19 Prueba de correlación de Pearson: Capacidad de respuesta y enfoque de la malla curricular	72

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Variable: Calidad del servicio educativo</i>	56
<i>Figura 2 Dimensión: Aspectos físico y tangibles</i>	58
<i>Figura 3 Dimensión: Fiabilidad de los servicios</i>	59
<i>Figura 4 Dimensión: Capacidad de respuesta</i>	60
<i>Figura 5 Variable: Enfoque de la malla curricular</i>	61
<i>Figura 6 dimensión: Competencias de gestión</i>	62
<i>Figura 7 dimensión: Competencias pedagógicas</i>	64
<i>Figura 8 dimensión: Competencias a nivel planificación</i>	66

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

1.1.1 En el contexto internacional

“Actualmente a nivel mundial debido al proceso de globalización, a través de cambios permanentes, la calidad es la estrategia que responde al perfeccionamiento de la mejora continua para lograr los objetivos, metas trazadas. La calidad involucra todos las áreas de la organización y la educación es primordial para lograr estos cambios, en esta dirección para que los productos y servicios sean de calidad es necesario realizar actividades para mejorar continuamente el total de los elementos que intervienen durante el proceso de formación profesional, como son los materiales e insumos logísticos, las personas que están involucradas en la formación del estudiante cadete, la tecnología, con la organización de la planificación curricular considerando los avances y demandas que la sociedad exige como es la modernización utilizando la tecnología de la información y comunicación en forma eficiente, etc., involucrando a toda la comunidad educativa y al gobierno, así como también a las organizaciones de productos y que brindan servicios mediante capacitaciones de calidad para que los profesionales egresados afronten la problemática actual tomando decisiones acertadas”. (Bustamante, 2021, p.10)

A nivel internacional “la Fuerza armada del Ecuador viene aplicando una malla curricular tradicional, para capacitar a sus soldados de las fuerzas especiales, la que ya no da los resultados y perfil del egresado para afrontar la problemática actual y la toma decisiones, ya que esto requiere implementación de la formación militar mediante la planificación de una malla curricular de enfoque por competencias, para actualizar y modernizar sus malla curricular pero esto involucra a todos los actores internos y externos de la comunidad educativa superior castrense siendo necesario incentivar o estimular a los administradores, docentes, para su

participación efectiva y comprometida” (Gutiérrez, L.; Teneda, V.; & Narváez, M. 2019.p.108-110)

De la misma forma “La institución la educativa castrense Eloy Alfaro Ecuatoriana se, evidenció la necesidad del contenido del currículo estaba diseñada de manera tradicional y no se ajustaba a la realidad actual, además que no sus contenidos no se ajustan a la temática real actual para que se logre la calidad educativa que se imparte dicha entidad castrense, superior Ecuatoriana, además de que el 39.1, por ciento considera que se necesita volver a diseñar la malla curricular considerando la las necesidades actuales del perfil de los estudiantes castrenses, con el propósito de obtener los resultados educativos y por ende la calidad total para que sus estudiantes sean competentes y resuelvan los problemas tomando decisiones”.(Vásquez, 2018.p.13).

En nuestro país también las organizaciones que brindan formación a nivel superior han venido desarrollando un trabajo educativo de manera tradicional, no ajustándose a la realidad y requerimientos que las empresas requieren de sus profesionales, por ende, de este estudio se rescata que la el currículo para la formación de las competencias profesionales de los estudiantes cadetes en las escuelas superiores es de mucha importancia para lograr una buena formación profesional, por lo que es necesario que se reformule con un modelo de malla curricular por competencias.

También es una problemática de Nicaragua de las organizaciones que brinda servicios universitarias, en el que la administración y gestión educativa juegan un factor importante para contar con todos los requerimientos que se necesita para la enseñanza en la formación profesional, también las empresas que brindan educación superior castrense, la administración y gestión deben ser involucrados en su totalidad para contribuir con todos los recursos logísticos y para que se pueda desarrollar lo que se ha propuesto en la malla curricular actual por competencias en las escuelas superiores es de mucha importancia, por lo

que es necesario también que todas las áreas aporten para que los cadetes de la ESG, de esta manera se logrará una formación profesional de calidad, cubriendo las expectativas del estudiante.

1.1.2 En el contexto nacional

A nivel nacional, La EMCH, no considero en el currículo actual temática de ciudadanía que es necesario para afrontar la realidad actual y fortalecer la democracia, posterior a los enfrentamientos internos que día a día se presentan en nuestra país, siendo necesario analizar la planificación del diseño curricular; ya que requieren nuevas propuestas curriculares para dichas instituciones castrenses, para que la enseñanza o capacitación que deberían recibir los estudiantes de las organizaciones superiores apoyen y garanticen una sociedad democrática, con responsabilidad y respeto de los derechos humanos; con cambios que demanda el contexto global, brindando la confianza y la seguridad ciudadana con fortalecimiento de la democráticas”. (Vélez, 2017, p.68)

En este trabajo se aprecia que no existe una coordinación entre las instituciones superiores referente a la temática de ciudadanía como los derechos humanos, democracias que es necesario para en una sociedad se viva en armonía, donde también es necesario considerarlo, nuestras instituciones superiores castrenses deben de plantear en el currículo esta temática, lo que logrará que nuestros profesionales sean democráticos y contribuyan con el desarrollo de la patria.

Del mismo modo en “La formación profesional del programa avanzado de ingeniería, donde participan el Ejército para el desarrollo nacional, viene desarrollando un currículo conductista de enfoque tradicional, que ya no resuelve la problemática y necesidad actual de sus estudiantes, lo que requiere que se analice y diseñe una programación curricular con enfoque por competencias con programación en el campo de Ingeniería y participando activamente el Ejército para el Desarrollo Nacional, cuya conclusión, se ha determinado, que la malla curricular por competencias en la más apropiada para lograr el perfil profesional y la calidad. Asimismo,

del cien por ciento considera que se necesitan la implementación de una malla de currículo por competencias con enfoque constructivista, específicamente para la administración pública y tecnológica esto influirá positivamente en el desarrollo nacional con su intervención del ejército”. (Garcés, 2017, p.59)

En este trabajo se aprecia que aún no se logra completamente un currículo por competencias con un enfoque constructivista con un programa avanzado de ingeniería, que es necesario que se considere dentro de nuestra malla curricular y que contribuirá que nuestros oficiales sean competentes en el campo donde ellos van a realizar sus actividades.

También en: “La EMCH, se ha llegado a determinar que los estudiantes no resuelven los problemas que se le presentan con un pensamiento crítico reflexivo necesario para identificar y solucionar la problemática a nivel profesional con una formación integral, evaluando el manejo adecuando la metodología para solucionar los conflictos y tomar decisiones aplicando las competencias y capacidades acertados de su formación profesional, lo que es necesario se considere en la malla curricular temática que permita desarrollar el pensamiento de manera crítica y reflexiva, para que tomen las decisiones acertadas y de esta manera contribuyan a la pasificación y seguridad que la población demanda para el desarrollo nacional.”(Torres, 2017, p.57)

Este autor presenta que se debe de formar profesionales con pensamiento crítico por lo que es necesario que se considere dentro de la malla curricular una metodología para la solución de conflictos para que los cadetes puedan tomar decisiones aceradas.

1.1.3 En el contexto local

En este ámbito: “La percepción como está estructurado el currículo de la especialidad en material de Guerra de la EMCH CrI F. Bolognesi 2019, los estudiantes cadetes, han percibido que es necesario implementar adecuadamente el currículo por competencias no presenta la metodología

de evaluación no es totalmente adecuada, también la planificación está realizada mediante la metodología tradicional memorística, aprendizaje de conceptos y principios; procedimental: conforman acciones ordenadas y orientadas a aprendizajes de una meta o destreza que necesitan aprender las personas que se están formando en el campo profesional. Considerando la ética y los valores de forma obligatoria. En sus competencias; por lo que es sumamente necesario la reestructuración del diseño curricular por competencias, ya que el estudiante aprende haciendo y el docente es el guía, y esto contribuirá que se logre el perfil profesional del estudiante, para que pueda afrontar y resolver la exigencia de la problemática actual con la toma de decisiones acertada y de esta manera contribuir al desarrollo nacional”. (Crisóstomo 2020, p.55).

Así mismo en el ámbito: “Superior de la especialidad de artillería la enseñanza en el nivel universitario viene siendo con aun con un enfoque conductista ya que es memorístico a través de aprendizaje de conceptos, lo que afecta el buen nivel educativo y el perfil del estudiante cadete de la especialidad de Artillería de la EMCH; por lo que se requiere la actualmente la implementación de una malla curricular por competencias para mejora la profesionalización de los estudiantes cadetes, pero esto también necesita proyección y participación de las universidades en la EMCH “CFB”; con la finalidad de plantear nuevas propuestas curriculares, que se ajusten a los requerimientos actuales de la población”. (Chamaya, 2019, p.67).

También el nivel académico de los oficiales del 4to año de infantería EMCH Coronel Francisco Bolognesi presentaron un bajo rendimiento académico lo que afecta al profesional ya que no contará con los conocimientos respectivo para afrontar la problemática de la realidad actual, respetando los derechos humanos y la democracia, ya que también desarrolla una malla curricular conductista; lo que requieres para afrontar la demanda actual debe de proyectarse una planificación de una malla curricular por competencias moderna de acuerdo a los avances de la

tecnología y científica; con la finalidad de contar con profesionales competentes, exitosos; que aporten positivamente para el desarrollo de nuestra nación”. (Alegría 2019, p.139),

Finalmente, también actualmente la “gestión organizacional de las instituciones educativas peruanas como la EM-CH CFB, presenta una gran cantidad de deficiencias en el campo de los procedimientos a nivel académico y de la investigación; además no se cumple la normatividad vigente, provenientes de la SUNEDU, SGP PCM, los Ministerios de educación y defensa, exigen a las organizaciones educativas de la Fuerza Armada, y PNP, específicamente a la EM-CH CFB, la implementación un diseño de gestión mediante procedimientos y el rediseño de la estructura de la organización tomados como base estos, por lo que se puede adaptar los procesos que existen, según el criterio de los investigadores, el nuevo rediseño propuesto, debe cumplir la normatividad actual con una metodología teórica vigente, también es necesario tomar en cuenta la aceptación a nivel político y económico para implementar una gestión por procedimientos rediseñando las entidades públicas las que fundamentalmente tienen dependencia de sus objetivos considerados a nivel de organización, en el PEI de la EM-CH CFB; por lo que se debe considerar la modernización y el rediseño de gestión por proceso mediante el rediseño de su malla curricular de considerando los elementos de actuales administrativos de la entidad pública y específicamente de la EM-CH-CFB de esta forma considerar el enfoque organizacional mediante procedimientos y dirigida a mostrar resultados, para lograr los objetivos institucionales y el perfil profesional del estudiante” (Carranza Valverde & Vera, 2016, p.66).

1.2. Antecedentes del estudio

1.2.1 a nivel internacional

Sarmiento y Vinuesa (2020), presenta un artículo sobre la percepción del estudiante de la calidad de los servicios universitarios ecuatorianos,

estudio de tipo descriptivo, no experimental seccional, población y muestra de 4882 encuestados, son los siguientes resultados analizados con criterios de las competencias adquiridas el profesional; concluyéndose que los factores señalados como la comodidad y conocimiento, se relacionan con los elementos de los servicios de enfoque de Para-suraman, los que vienen centrándose en el campo administrativo y académico de las instituciones educativas de nivel universitario, Por lo que es necesario conocer los factores de la calidad que se necesita trabajar para su reforzamiento por las IES, siendo necesario que se evalúe al cliente interno y externo constantemente, utilizando estrategias e instrumentos de acuerdo a la necesidad o demanda de la población exige, permitiendo analizar de forma ética, crítica y reflexiva para que se promuevan planes innovadores y enmarcados en mejorar las observaciones específicas que se han encontrado durante el desarrollo de los servicios educativos superiores que se ofertan.(p.64).

Briceño (2017) en su estudio el proceso de evaluación y seguimiento al currículo educativo en la Carrera de Pedagogía, periodo II Semestre 2015, estudio de tipo cuantitativo con implicancia cualitativa, instrumento aplicado a 26 estudiantes y una entrevista grupal aplicada a 4 docentes de la carrera respectiva, cuya finalidad es la valoración de los procesos de evaluar y seguir el currículo por competencias en la carrera de pedagogía de acuerdo a los resultados del estudio se presentan recomendaciones para mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje, realizándose el análisis se llega a la conclusión que el currículo por competencias de la carrera de pedagogía no se ajusta a la normativa institucional, además hubo un mínimo de participantes entre docentes y estudiantes en el seguimiento y evaluación del currículo por competencias, por lo que no se logra el perfil que debe tener el graduado de la carrera ya que se necesita brindar las competencias seguimiento y evaluación interna y externa, además de incentivar a los estudiantes a realizar investigaciones que permitan fortalecimiento de la carrera con evaluaciones permanentes.

Vivas (2016) analizando este estudio para obtener el grado de doctor con su tema: Administración y gestión educativa en el diseño Curricular por competencias de la institución castrense del Ejército Nicaragüense, estudio cualitativo, de tipo descriptivo, no experimental, una población total del Ejército de Nicaragua, cuyo resultado demostró que en los años 90, era necesario realizar los procedimientos para mejorar la calidad del profesional castrense del Ejército de Nicaragua, ya que se requería considerarse como una organización estatal estable que ya que demandaba como una exigencia primordial, la planificación para un currículo para el Sistema de educación superior castrense por competencias para que se tenga que realizar el fortalecimiento integral del perfil de egreso de los estudiantes cadetes al finalizar ocuparan los cargos de mando que dispone el Ejército Nicaragüense, ya que se les exige el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a los objetivos, metas planificadas, para lograr la pacificación rápida y la reconciliación de la población para lograr la paz duradera, ya que responde y beneficia, a la demanda de la población, esto influirá positivamente en el desarrollo de la nación ya que se generaría un ahorro económico para el Ejército ya que se busca impartir conocimientos, a través de , experiencias, vivencias con diferentes vías para la solución de la problemática militares que afronta en Ejército de Nicaragua. (p.139)

Córdova (2013) en su estudio donde análisis de las estrategias de enseñanza y su incidencia en la adquisición de y el desarrollo de las competencias que adquieren los estudiantes del curso avanzado en escuela de Guerra del Ejército el 2012-2013, tipo de investigación descriptiva de tipo correlacional, transversal, cuya población conformada por 79 oficiales estudiantes del cursos avanzado, de acuerdo a los resultados se el 65% de docentes si desarrollan la clase por un planificación de enfoque por competencias, pero el 34.2 % algunos docentes no tienen bien estructurada su clase de esta manera no cumplen con los pasos establecidos, en el currículo por competencias ya que

todavía existen algunos docentes que improvisan al momento de dictar sus clases.

Martínez, et al. (2013) en su tesis de maestría: La formación mediante el currículo por competencias para los docentes que laboran en el ámbito militar a través del sistema de formación virtual, en su investigación cuantitativa, descriptiva, con participantes de todas las escuelas superiores militares, donde se concluye que, las estrategias militares, tienen que aplicar un grupo de normas y reglas para la realización de las operaciones militares. La metodología es general, las estrategias se deben aplicar en el campo específico, local. La estructura básica de los sistemas que plantean como perfil de egreso mediante competencias aplican conocimientos tácticos y estratégicos mediante un conjunto de procedimientos, utilizando la lógica algorítmica como guía para el desarrollo de las funciones que exigen los cargos profesionales. Sin embargo, algunos conocimientos se expresarán de manera declarativa (Como ejemplificación tenemos la utilización de normas y reglas para tratar la casuística que se presente en el mundo laboral, aplicando varios tipos de competencias y de esta manera actuar responsablemente.

1.2.2 A nivel nacional

Bustamante (2021), realiza un estudio para obtener el grado de doctor con su tema metodología curricular en la aplicación de un modelo para la sistematización académico en general para brindar y servicio educativo de calidad, cuyo propósito de determinar la causa efecto del currículo de enfoque por desempeños moderno integral, con tesis doctoral de enfoque mixto, aplicada, nivel explicativo, temporal transversas, población de 391 participante integrantes de la institución educativa, siendo los participantes de la muestra 20 docentes y 178 estudiantes, de la organización educativa; el resultado que se obtuvo del diagnóstico, evidencia que un 84.46 por ciento de los participantes encuestados refieren que nunca o casi nunca se contextualizó ni sistematizó en el currículo planteado para la enseñanza de los estudiante de la institución,

mostrándose la problemática que existe, siendo necesario priorizar la planificación estratégica de un currículo por competencias que sea modificable y flexible para poder ajustarse a la realidad y necesidad que exige los clientes o usuarios y de esta forma mejorar continuamente la calidad del servicio educativo que se brinda con programas en las áreas académicas que demanda la sociedad actual, para la solución de la problemática existente, del elemento curricular actual, es necesario dinamizar los indicadores para realizar el diagnóstico curricular actual donde el 88.26% respondió negativamente, donde también el conocimiento teórico del currículo muestra un valor de 74.58% de rechazo y la sistematización presenta un valor porcentual de 89.41 por ciento de rechazo del indicador; llegándose a la determinación que existen análisis históricos del planteamiento del currículo mediante competencias y su estructura distribuido, en los siguientes elementos el instrumento curricular, los estudiantes, el docente y todos los involucrados en el proceso de educación como son las autoridades políticas y ejecutivas del gobierno; además también es necesario actualizar y sistematizar las propuestas curriculares que se plantean mejorando la teatralización y carencias que se hayan detectado en el diagnóstico, siendo necesario comprender las teóricas, que actividades académicas se deben de realizar en cada área o especialidad, para mejorar la calidad y lograr el perfil del profesional que se está formando.

De este estudio pudimos distinguir que la malla curricular de la Escuela Militar, está enfocada en el logro de los elementos principales del servicio educativo, recursos humanos, recursos económicos y la gestión administrativa. Las mismas que servirán al cadete en su desempeño profesional, una vez graduado.

Navas y Ospina (2020) en su estudio diseño curricular por competencias en educación superior, investigación cualitativa descriptiva, fundamento en el análisis documental, la reflexión, experiencia de los autores en el diseño curricular por competencias en sus respectivos programas.

Concluyéndose, del currículo por competencias se deben realizar en cuatro fases fundamentales como son la contextualización, fundamentación; definición del perfil profesional por competencias; estructura curricular y con sus evaluaciones respectivas

Flores (2017), en su tesis de maestría sobre la estructura curricular, logro de aprendizajes, en cadetes de Infantería del Ejército 2017; llevándose esta investigación con el propósito de determinar la correlación entre el planteamiento del currículo y los aprendizajes logrados; mediante un estudio cuantitativo, descriptivo transversal, no experimental, aplicado a un grupo de 54 estudiantes; analizando los valores encontrados en la Fundamentación teórica se halló que el 29.3% indican que la estructura del currículo siempre tienen la secuencia lógica ya que se ha considerado el enfoque por competencias para su elaboración; sin embargo los que respondieron casi siempre, presenta un 84.3%, que viene a prevalecer mayoritariamente con significancia alta, además el 14.3% tubo la preferencia de seleccionar las opciones de algunas veces y el 1.4% ha respondido de forma negativa con un rechazo a la nueva propuesta curricular; de esta manera se concluyó su investigación sosteniendo que la fundamentación teórica está estrechamente relacionada con el alcance del aprendizaje y necesita un reforzamiento.

Vargas (2017) en su tesis de maestría titulada: Gestión curricular por competencias y calidad académica de la UCV, 2017, cuyo propósito es de conocer la correlación entre ambas variables descritas en este título, con un grupo de 125 participantes, muestra no probabilística, método hipotético deductivo, estudio no experimental correlacional; Encontrándose los valores siguientes: Donde, el 54.4% de participantes se encuentran el rango de bueno; en la dimensión elaboración, el 40,0% se ubicó en el rango regular ; además el 5.6% se ubicó en el rango malo; así mismo, se observa, que el 48,0% se encuentran en el rango bueno; también el factor coordinación, se encontró que el 41,6% se ubicó en el rango regular de coordinación, como también el 10,4% está en el rango

de mala coordinación. Finalmente se puede observar, que el 51,2% de participantes se ubicó en el rango bueno en el proceso de ejecución, el 38,4% logró ubicarse en el rango regular, y el 10,4% se ubicó en el rango malo. Del estudio llegamos a afirmar que la gestión curricular mediante competencias presenta una apreciación positiva de la ejecución académica, ya que representó una elevada significancia entre ambos componentes estudiados.

Inquilla et al. (2017), quienes realizaron un estudio titulado: Calidad educativa y la administración vista desde dentro: UNA Puno-Perú, desarrollaron su investigación con la finalidad de evaluar la calidad académica y administrativa en dicha institución universitaria. Para ello, desarrollaron su trabajo descriptivo correlacional, aplicando el Modelo SERVQUAL, aplicando la herramienta a 349 entre alumnos, profesores y trabajadores administrativos de dicha institución. Llegando a concluir que las dimensiones asociadas a la calidad de los servicios académicos”, con las respectivos componentes e indicadores también tienen que considerar a las dimensiones administración y gestión administrativa.

Carrillo (2015) en su investigación la malla curricular por competencias de educación superior Actualmente de UPCP, La educación superior universitaria tiene retos importantes que aplicar para lograr un aprendizaje que contribuya formación de la ciudadanía, generando conocimientos que responda a las necesidades académicas actuales y laborales donde es importante tener en cuenta el diseño, ejecución y evaluación del currículo. De esta forma es necesario tener como instrumento un currículo enfocado en el desarrollo de competencias para el sistema universitario, encontrándose actualmente los docentes se encuentran llanos a aceptar los cambios a nivel del currículo por competencias, que los procedimientos de acreditación exigen que se implante y extienda dicho diseño curricular.

1.2.3 A nivel local

Díaz (2022), en su investigación para obtener el grado de maestro titulado programa de formación pedagógica militar para fortalecer las competencias de los docentes en una institución castrense del Perú, estudio interpretativo y sociocrítico, enfoque cualitativo, tipo aplicada educacional, instrumento aplicado a 56 oficiales estudiantes, Los resultados demostraron que la metodología y las competencias profesionales es de muy alta significancia, Por lo que es sumamente importante la implementación de actividades de mejora para solucionar la las carencias halladas en el diagnóstico del estudio. proponiéndose que se deben de desarrollar las competencias planificadas en el perfil de egreso de los estudiantes por los docentes durante la enseñanza aprendizaje de los estudiantes oficiales, también es necesario la selección adecuada de docentes que se capaciten y mantengan fortalecidas sus competencias profesionales.

Crisóstomo (2020), quien en su tesis de bachiller en ciencias militares sobre la percepción de la estructura curricular por estudiantes del 3er año de la especialidad MG EMCH Cri F.B 2019; desarrolló su investigación cuyo propósito se la realización de la descripción de la percepción que tiene los cadetes del tercer año respecto a la estructura curricular para lo cual desarrollo un estudio transversal, no experimental, con enfoque cuantitativo, descriptivo aplicado a un total 14 participantes cadetes, cuyos resultados muestran referente a los cursos de ciencias militares que el 42.85% respondió que siempre, mientras que un 35.71 % indica que casi siempre y un 21.44% a veces, y el 100% que es necesario reforzar los cursos de los contenidos de cada área. Pudiendo decir una cantidad mayoritaria ha respondido que es adecuada la estructura curricular respecto a la cantidad de contenidos programados para la enseñanza aprendizaje específicamente castrense; sin embargo, referente al curso de humanidades el 57.14% respondió siempre, mientras que un 14.29 % que casi siempre y un 28.57% que a veces, del total 100% de la muestra: donde se concluyó con el propósito de la malla curricular estaban enfocados en alcanzar tres competencias del perfil del estudiante. también se brindarán conclusiones y recomendaciones, para mejorar y/o modificar

la estructura curricular; con la finalidad que se logre la calidad educativa que los cadetes requieren para su formación profesional; también los estudiantes cadetes ha respondido que, si existe una percepción buena referente a los contenidos de humanidades que presenta actualmente la malla curricular que aplica la EMCH, que son necesarios para su formación profesional.

De este trabajo se toma de referencia, que la adecuación de una malla curricular por competencias mejoraría la calidad y formación profesional de oficial cadete de dicha escuela superior, lo que generara el logro del propósito de la enseñanza aprendizaje de las competencias necesarias para su formación.

Ayme (2021) en su estudio Calidad educativa y el desempeño profesional de los oficiales egresados de la Escuela Militar de Chorrillos, investigación cuantitativa, aplicada de diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional la muestra lo conformaron 30 oficiales egresados de la misma institución castrense. Los resultados mostraron que el 56.7% de eran indiferentes hacia la calidad educativa, el 53.3% consideraron que el desempeño profesional. Asimismo también se demostró que la calidad educativa mantiene una relación significativa y positiva con cada dimensión del desempeño profesional; concluyéndose que existe relación con significancia positiva entre la calidad educativa y el desempeño profesional de los egresados de dicha institución superior castrense, 2019.

Mejía (2015) Es su estudio: Plan curricular y desempeño académico por competencias de la Escuela profesional de contabilidad y finanzas USMP 2014, con el fin de determinar la relación que se da entre el programación curricular y desempeño a nivel aprendizaje por competencias, investigación no experimental cuantitativo, cuya población 129 estudiantes de tributación, muestra aplicada a la totalidad de la población, cuyo resultados en el elemento marco teórico y doctrinario es el que mas se cumple (77.52%), organización curricular (72.09%), el perfil de egreso (70.54 %), posteriormente el desarrollo didáctico (68.21 %) y el proceso

de evaluar y acreditar en el grado y titulación en el perfil profesional y de la realización de las capacidades académicas se presentó una valoración por competencias con un rango aceptado muy alto 19.38 %, seguido del rango alto de 79.07 %, además el elemento realización de procesos presenta un rango alto de 88.72 % y en actitudes un valor alto de 79.84%. donde concluimos que el desarrollo de desempeño académico por competencias es elevado, además queda en 1er lugar con una valoración mayor las capacidades conceptuales (108.10 %), seguido de procedimientos (88.72) y el actitudinal (79.84). por lo que se debe adaptar el currículo por competencias, adaptar las labores académicas que son cambiantes con mayor trascendencia y con eficientes transacciones de trabajo y el de capacitación. También se ha logrado determinar que el marco teórico y doctrinario es el que mayormente tiene un porcentaje más alto de cumplimiento, seguido de la organización del currículo, además, existe similitud entre las competencias programadas y el desempeño académico de los estudiantes que están finalizando sus estudios en dicha escuela profesional de la USMP.

Analizando este estudio se determina que también es necesario que la escuela de material de guerra de la EMCH, tiene que dar cumplimiento a la estructura de su malla curricular por desempeños y competencias que se ha establecido y programado.

FAP (2019) en su trabajo: Plan curricular programa comando y estado mayor en doctrina y administración aeroespacial, en el que destaca que el plan curricular de la Escuela Superior de Guerra Aérea, esta orientada a cumplir los objetivos y competencias creativas de inteligencia, para lograr un perfil del estudiante crítico, reflexivo, analítico y líder militar; altamente especializados en planificación y conducción de estrategias aeroespaciales, considerando como prioridad la vida humana, descritos en nuestra constitución. Rescatando de esta investigación se llega a sugerir que en la escuela Superior de Guerra tiene que formar oficiales

profesionales competentes, estrategias respetando las leyes y la vida humana.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Calidad

Calidad según Deming lo define como una estrategia de mejora continua en cuatro pasos, sustentado en un concepto ideado por Walter Shewhart y que es de gran utilidad para estructurar y ejecutar planes de mejora de calidad a cualquier nivel ejecutivo u operativo. Estas cuatro etapas planear, hacer, verificar y actuar.

“Conceptualizo calidad como el nivel planteado con un rango de uniforme y fiable debido a un bajo coste. El rango se tuvo que adaptar a la demandas o necesidades que requiere el mercado. Según Deming la calidad es la estrategia que propone una evaluación periódica para el mejoramiento continuo, además el termino calidad se inició como estrategia para resolver la problemática y/o dificultades de producción y de esta manera la disminución de costes de los bienes que se producen que utilizó con el propósito de conocer y abarcar más nichos en los mercados (Deming W. E.1998, pp. 378-380).

También la Calidad es comprender la necesidad del cliente en criterios medibles, solamente si un producto se diseñado y fabrica para poder satisfacer a un determinado precio que el usuario podrá pagar; por lo que la calidad se define únicamente en términos del agente”. (Escobar, M. & Mosquera A. 2013, pp. 207-216)

El Dr. Felgenbaum (1957), da origen a la conceptualización de observar a la calidad total determinando que es un componente eficiente para incorporar y mejorar los proceso, el mantenimiento y mejoramiento de la calidad, desarrollados los diferentes elementos de la organizacionales, para que de esta forma se tenga la posibilidad de producir bienes y/o servicios con costos económicos y que compatibles para satisfacer totalmente al cliente.

Calidad de servicio educativo

La calidad educativa determinada por la UNESCO (2004) hace el planteamiento de una conceptualización amplia a los procesos de calidad educativa, direccionando estos procesos como derechos que tiene el estudiante, clasificado en cuatro elementos que se relacionan entre ellos y que propone realizar una evaluación diferencial específica diferente a la tradicional que busca el desarrollo de procesos eficaz y eficientes, incorporando el logro equitativo, pertinente y relevante (UNESCO,2004, p.28).

También es una forma de vida, donde uno debe de estar dispuesto al cambio, el propósito de hacer bien las cosas obteniendo resultados y mejoras permanentes; además, la calidad lo generan todos los componentes de la institución educativa, personal de administradores, docentes, estudiantes, personal de servicio, quienes con sus habilidades y estrategias profesionales aplican mejoras constantemente en el proceso de realizar sus tareas incluyendo los cadetes estudiantes su familia, y todos los que le rodean son los actores que brinda el apoyo para el logro de la calidad; además, la calidad aplica principios con el objetivo de obtener buenos logros y/o resultados continuos con expectativas de satisfacción de los estudiantes y de la sociedad (Cantú, 2006, p. 346).

La calidad educativa presenta varias definiciones teóricas, desde las descriptivas, las programáticas, con elementos distintos, de acuerdo a los indicadores propuestos: la mística, la reputación, los recursos humanos y materiales, los resultados, el valor añadido” (Cahuana 2016, p-58).

La Gestión de la Calidad es conceptualizada como todas las actividades que se realizan durante el proceso que demanda la formación y satisfacción de los clientes, así como la adaptación para satisfacer adecuadamente las demandas de los usuarios, considerándose los componentes logísticos físicos que se pueden ver y sirven de instrumentos o herramientas para el proceso de producción o desarrollo del servicio que se brinda, la seguridad

y confiabilidad, el modo de respuestas, y también la parte empática (Moreno, Peris & González, 2001, p. 286)

1.3.1.1 Dimensión: Aspectos físicos y tangibles

Los elementos físicos tangibles es la apreciación de lo que muestra o se ve dentro de las organizaciones son los materiales físicos que se usan, como equipamientos e instrumentos que el personal utiliza para desarrollar sus labores y de esta manera lograr que el producto o servicio cumpla con los requisitos de calidad que exige el cliente, como son los locales, la maquinaria y equipo, el todo el material logístico que se necesita para la producción del bien o servicio (Moreno, Peris & González, 2001, p. 286)

También, se define a los elementos físicos tangibles como la parte que se puede ver de lo que se ofrece del servicio o producto que se está dando, definiéndolo como la apreciación de la instalación, equipos, recursos humanos y material tanto de comunicación como para el desarrollo de las actividades educativas. Todos estos elementos conforman la estructura físicas o imagen del servicio que recibirá los usuarios y se usaran como criterios para evaluar el logro de la calidad. Afirmándose que las entidades que brindan servicios deberán proponer estrategias que muestren los aspectos positivos de lo tangibles, (Hernández, 2017, p. 127-141).

Tangible es la conceptualización que se refiere a todo el material que puede ser apreciado por un ser humano considerando todos sus sentidos. (RAE, 2020)

1.3.1.2 Dimensión fiabilidad

La fiabilidad es cumplir con lo que se ha prometido de acuerdo a la normatividad y exactitud. brindando el servicio de manera correcta en todos los procesos de desarrollo del servicio desde el inicio al final. Incluyéndose factores para que el usuario determine los desempeños y capacidades y actitudes profesionales de la institución. Además,

refiriéndose a la habilidad para brindar el servicio que se ha ofrecido de manera cautelosa y fiable, es decir, que las actividades que se realizan deben ser de calidad desde el inicio hasta el término y la organización cumpla lo prometido. Tiendo que ver la exactitud del pago, el tiempo programado, el diseño planteado del servicio, entre otros. También la opinión del usuario es lo más importante lo que genera confianza en el caso de bridad servicios, además el otro factor significativo es cumplimiento de las promesas que estimula al usuario volver a comprar o utilizar dicho servicio (Allen, 2010). Según el autor los usuarios tienen en mente los malos servicios o fallidas, no fiables, impactan negativamente a la empresa, por brindar un servicio de mala calidad. (Hernández, et al 2017, p.134).

Asimismo, la fiabilidad requiere cumplir con lo prometido, por parte de la organización, dar lo pactado del producto o la oferta del servicio, también influye solucionar la problemática presentada y además el sistema de costos. Los usuarios quieren hacer tratos con las instituciones cuando dan cumplimiento a lo que prometen, específicamente lo relacionado con las características del servicio ofrecido. A criterio de los que realizan estudios, la fiabilidad en el campo de la educación de pre y postgrado es el desarrollo de las competencias para otorgar lo prometido dignamente con seguridad y con precisión. (Marchesi, 1995, p.145)

La fiabilidad está conformada por varios factores de la calidad y su demanda ha direccionado a las empresas a proyectarse más allá del análisis estadístico realizando inversiones en recursos humanos tecnológicos con sistemas de seguimiento, monitoreo inteligente verificando la información de distintas fuentes para detectar las fallas de forma acertada, sin depender solamente de las estimaciones basadas en el tiempo de utilización, si no confiando en los datos reales produciendo productos y dando servicios de muy buena calidad. (Moreno, Peris & González, 2001, p. 286)

Asimismo, el cumplimiento de plazos y el lapso de tiempo de entrega es sumamente importante para ser competitivos. Cuando realizamos un compromiso con el usuario, tiene que cumplirse para que permanezca la confiabilidad. Los productos y servicios tienen que cumplir los plazos de entrega pactados donde la confiabilidad y calidad se percibirá positivamente por los clientes, siendo importante recordar que la confiabilidad desaparece cuando no hay cumplimiento del plazo pactado de entrega de cualquier producto o servicio específicamente.

Cuando se pierde la confianza del usuario, disminuye la oportunidad de encontrar nuevos nichos de mercado, ya que el cliente recordará el mal momento que tuvo al obtener el producto o servicio fallido o no confiable que le ofrecimos.

1.3.1.3 Dimensión capacidad de respuesta

Es el conjunto de estrategias que se utilizan para brindar el tipo de atención al usuario o cliente por los trabajadores que laboran en la institución es el trato que se brinda a los compradores o clientes, teniendo la capacidad de ayudar a los compradores o usuarios. Dando el servicio al usuario un tiempo prudente y permitiéndole presentar preguntas, quejas, sugerencias acerca del servicio que recibe. (Zeithaml & Col, 2009, p.332)

También la capacidad de respuesta se refiere al tiempo o disponibilidad para atender al cliente y brindarle el servicio oportunamente, Este componente requiere e indica que la atención y rapidez para dar respuesta a lo solicitado, inquietudes, reclamos y problemática del usuario. La responsabilidad se debe comunicar a los usuarios en un periodo de tiempo recibiendo el servicio, con respuestas a las inquietudes y solucionando la problemática. Además, se debe entender y flexibilizar dando un servicio personalizado cubriendo del usuario. (Cantú,2011, p.36)

La capacidad de respuesta requiere de voluntad y ganas de realizar las actividades que les corresponde a los trabajadores para atender a los clientes rápidamente de manera oportuna y de forma satisfactoria. Los clientes cada día son muy exigentes requieren atención, rápida y oportuna. Para el usuario este elemento se presenta en un periodo de tiempo de espera, teniendo que obtener la solución a lo solicitado, también se requiere ser capaces de brindar el servicio de forma personalizada de acuerdo a sus expectativas del usuario. Al respecto, los investigadores mencionan que mantener al cliente es dando respuesta a sus necesidades, siendo la llave para el éxito a futuro. (RAE, 2020)

Por lo tanto, la capacidad de respuesta es tener la voluntad y estar dispuestos para brindarle el servicio en forma oportuna. frecuentemente los usuarios perciben la falta habilidades al realizar el servicio que brinda el personal, esto quiere decir que la percepción de atención es negativa y que no los podrían escuchar y solucionar sus problemas o urgencias de forma pertinente y oportunamente. Esto es un elemento de los más criticadas, relacionándose con la fidelidad que pueda existir con la institución o empresa. Siendo la clave de éxito de una organización a tiempo a largo plazo respondiendo a las demandas del usuario oportunamente, para que las entidades o instituciones aseguren la fidelidad del cliente con la organización. (Deming, 1989, p. 206- 220)

1.3.2 Enfoque de la malla curricular

La malla curricular es definida como un área interdisciplinaria mixta de teoría, investigación y práctica institucional, influenciada por las humanidades, por el arte y por la teoría social, y Fundamentado sobre varias bases teóricas del campo de la malla curricular. La malla curricular tratada como conocimiento escolar y experiencia de aprendizaje, se interpreta como el conocimiento tratado pedagógicamente y didácticamente por los docentes de la institución que brinda los servicios educativos, incluye los contenidos que deben ser aprendidos y aplicados por el estudiante; dándose énfasis en lo que debe contener la malla curricular y en cómo deben organizarse sus contenidos;

además se define como un grupo de experiencias por vivir por parte del estudiante con la orientación de la organización educativa, relacionada con los cambios económicos, sociales, políticos y culturales que ocurrían en la sociedad. (Goulart, I. 2006, p.134-136)

También la malla curricular es una herramienta estructurada de resultados que se pretende sobre el aprendizaje; además la malla curricular anticipa los resultados de la enseñanza. determina los medios, es decir, las actividades, los materiales, o el contenido de la enseñanza, que deben utilizarse para el logro de los resultados (Johnson, 1980: 18). También existen las reglas y normas no explícitas que se establecen en el aula siendo necesario selección de los conocimientos, que obedezca a criterios bien definidos y que reflejen los valores de una sociedad en determinado momento. (UNESCO. 2006, p.136-139)

El diseño del currículo universitario es una actividad inherente a la docencia universitaria se hace en el marco de procesos colaborativos y busca la participación de los diversos estamentos de la comunidad educativa, y el entorno productivo para que se trabaje en torno a una visión compartida y los procesos académicos respondan a la diversidad de retos y a las demandas de la sociedad. (Huerta, M; Penadillo. R.; Kaqui, M. 2017, pp83-106)

De la misma forma analizando el DCBN de educación superior técnica, lo define como la herramienta que describe y orienta a las instituciones como realizar sus procesos y actividades que se han planificado en sus metas y/o objetivos para lograr el perfil del profesional del estudiante o cliente, además debe de considerar las características con estrategias dinámicas, flexibles y mediante módulos de aprendizaje, enfocado al el desarrollo de las competencias específicas que requiere el perfil del egresado profesional para desenvolverse eficientemente en el mundo laboral tomando decisiones pertinentes para solucionar la problemática que se le presente. Además, se debe de tener en cuenta la realidad económica y productiva; direccionando que los clientes o usuarios desarrollen sus competencias formativas progresivamente, además pueden continuar capacitándose logrando de de

esta manera los niveles máximos en educación superior; consolidándose profesionalmente de manera continua durante toda su vida (MINEDU, 2017).

1.3.2.1 Dimensión Gestión administrativa

El termino administración está definido como un espacio o medio de conocimientos para vivir y poder trabajar en los diferentes estamentos de una entidad o empresa: desde la supervisión principal hasta ser el administrador general. Teniendo que tomar como referencia las diversas áreas o especialidades de la administración como son el control de la producción servicios y bienes a que se dedica la empresa, la economía institucional, recursos humanos, los nichos de mercados para ofrecer sus productos; también el uso de la tecnología, la cultura empresarial y política de ventas, etcétera. (Chiavenato 2007, p29-35)

La conducción administrativa está constituido por las distintas tareas actividades o tareas que realizan en forma coordinada permitiendo la utilización los recursos de manera óptima de la institución, cuyo propósito es de obtener buenos resultados logrando desarrollar las metas y objetivos que se han propuesto realizar, teniendo que aplicar procesos técnicas y capacidades para el manejo del recursos humanos, económico y material de la institución usando adecuadamente los recursos orientándolo hacia el cumplimiento de los objetivos y metas que se han trazado en la empresa.

Ruiz (2000), ha considerado que el manejo administrativo se realiza a través de diversas actividades donde los directivos utilizan sus habilidades, destrezas y capacidades para el desarrollo de sus competencias para cumplir las etapas de los procesos administrativos. Como son planificación, control, organización, dirección y coordinación en la conducción de la empresa. (Ruiz ,2000 p. 344)

La competencia de gestión son procesos con enfoque metodológico para sistematizar las actividades y procesos, tareas y formas de trabajo que se requieren para realizar la gestión en la educación superior en la línea de valor, con el propósito que brindar seguridad cuando se obtiene un bien o se da un servicio, además estos deben ser oportunos en dicha institución de educación superior castrense los que contribuirá con la formación del estudiante, con los

recursos que dispone la institución y el estudiante. Comprendiendo el análisis de estar dispuestos al cambio usando de herramientas con tecnología de punta, metodologías, administración, control y evaluación. (Carraza, 2016, p. 32)

1.3.2.2 Dimensión gestión a nivel pedagógico

El currículo por competencias conceptualmente es una la construcción social, es una propuesta con el fin de impartir principios y características específicas del propósito de la educación peruana, que tiene que permanecer abierto a ajustes que la población demande, para que sea ejecutado específicamente en la práctica”.

El Congreso peruano (2006), mediante Ley N° 28740, Ley del SINEACE, y su reglamento y aprobó con DS N° 018-2007-ED Minedu 2007, la norma de los procedimientos para evaluar, acreditar y certificar la calidad educativa mediante el SINEACE, que vincula o tiene alcance a todas las organizaciones que brindan servicios educativos, con la finalidad de garantizar que los servicios educativos que brinden sean de calidad. Encontrándose la EMCH CFB obligada a adecuarse a las normas que contemplan el estándar de calidad para acreditar las especialidades profesionales de los estudiantes de las FFAA, normados con la R. N° 011-2012/SINEACE/P del CEA y la valoración de calidad educativa superior Universitarias, (Congreso de la república 12 Feb. del 2012.)

El Mindef (2009), en la DG N° 020-2009, decreta en sus normativas procedimental general para la orientación, planificación, dirección, ejecución y supervisión para el funcionamiento y cumplimiento de la estructura en la educación superior del área de Defensa, con la finalidad de adaptarse al sistema único integrado del SEN.

Competencias del ser: Implica conocimientos con realce en el desarrollo humano que refuerza la ética, la razón, los valores y virtudes castrenses para el servicio; que orienta sus capacidades que autorregulan en conducta y

conciencia con ética formativa; fortaleciendo la vocación, la verdad y el bien común proyectando el sentido de transparencia individual.

La evaluación de las competencias

Zapata (2003), determina que es muy importante la valoración, el reconocimiento de los logros de las habilidades, capacidades y competencias que se adquieren observando los conocimientos, actitudes con claridad, que se han desarrollado a través del lapso de estudio. La combinación las competencias impartidas, con estrategias confiables aseguran la calidad esperada, siendo uno de los requerimientos necesarios para movilizar a los estudiantes cadetes profesionales.

Competencias del saber: se determina a través del desarrollo de diversas competencias de pensamiento analítico, crítico, creativo, innovador sistemático. Potencializado mediante la investigación y favorezcan la construcción del pensamiento complejo.

Competencias del hacer: La enseñanza-aprendizaje no debe ser limitada únicamente a las estrategias y procesos para cumplir las funciones laborales de la profesión militar o policial, siendo necesario ampliar el campo de acción utilizando sus competencias destrezas, aptitudes para que permitan afrontar las situaciones distintas que se presentan en la que se requiere tomar decisiones difíciles

Competencias del convivir: El personal militar y el policial actual deben tener fortalecido del dominio para el trabajo colectivo o en grupo social con fines comunes, empatía, liderazgo, identidad, respeto y valoración por el otro; así mismo promoviéndose los valores ciudadanos.

Perfil de egreso

A nivel superior universitario, las estructuras del plan curricular en las especialidades profesionales son orientadas para lograr el perfil del egresado, que viene a ser el marco referencial para la institución educativa que brinda el proceso de formación. La estructura curricular dirige el recurso humano, el

recurso logístico para aplicar las estrategias para enseñar y aprender, los componentes pedagógicos, la estructura física, los elementos físicos tangibles, la evaluación formativa y del procedimiento, todo direccionado para el logro del perfil del egresado.

1.3.2.3 Dimensión proceso a nivel de planificación

Según Lavados (2008), Los contenidos del currículo son agrupados por áreas generales en el aspecto teórico, práctico y profesional. Las asignaturas se distribuyen considerando el grado de complejidad de los conocimientos habilidades, actitudes que tienen que formar al estudiante entre sí.

Organizándose las áreas por tópicos, reuniendo las capacidades, los conocimientos y habilidades relacionados entre sí por tópico. Donde del tópico se originan los contenidos específicos, que serán los que se impartirán en las aulas de aprendizaje de los cadetes donde estudian. Este proceso convierte las competencias y capacidades en conocimientos con habilidades para el desarrollo de actividades de cada área tratada, en capacidades teórico prácticas desarrollándose con los estudiantes. Posteriormente del desglosado y agrupación de los contenidos, debiéndose realizar la organización para que se establezca la secuencia didáctica y estructural de los contenidos para construir el plan curricular sistematizado, congruentemente e integrándolo. Pudiendo establecerse la organización a través de módulos, cursos, proyectos, unidades, problemas, entre otros.

1.4. Formulación del problema.

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de material de guerra de la EMCH setiembre 2021-Julio 2022?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de significancia entre la dimensión físicos tangibles del servicio educativo y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los

estudiantes de la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022?

¿Qué relación existe entre la fiabilidad del servicio educativo y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022?

¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022?

1.5 Justificación e importancia del estudio.

Justificación teórica:

Para la variable calidad educativa se tomará como referencia la teoría de Edward Deming, Escobar, M. & Mosquera y la del Dr. Felgenbaum y para la variable malla curricular se analizará las teorías de Goulart, I., UNESCO y de Huerta, M; Penadillo. R.; Kaqui.

Justificación práctica: La utilización del enfoque de la malla curricular actual de la educación superior describe adecuadamente las competencias que lograrán los egresados al finalizar sus estudios, facilitando la incorporación y el ejercicio para insertarse en el campo laboral y al finalizar su carrera haciéndose más apropiado para los empleadores ya que los egresados tienen mayores conocimientos siendo capaces de realizar o desempeñarse de manera eficiente y con calidad, ya que las organizaciones formadoras son los que garanticen a estos. También, la enseñanza aprendizaje mediante competencias permitirá aumentar la producción desde que inicia a laborar el egresado, asimismo perfeccionará y complementará sus conocimientos profesionales durante el ejercicio de sus funciones, logrando los estándares competitivos exigidos en el campo del trabajo a nivel profesional; de acuerdo a este resultado se elaborarán las estrategias guiadas para el fortalecimiento del nivel de calidad educativa

que desarrolla la EMCH, es decir brindar sugerencias y recomendaciones mejorando la calidad de los servicios educativos que se brinda en dicha organización. (Lavado, 2008, p.16)

Justificación metodológica: Utilizará el método deductivo partiendo del análisis del objetivo general a los objetivos específicos, utilizándose como herramienta la técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario compuesto por 16 ítems estructurado considerando las variables, dimensiones, e indicadores.

Importancia: La calidad en los entornos educativos, es importante porque responde a las demandas y políticas a nivel de todo el país e internacional; siendo la calidad educativa evaluadora para el cumplimiento de los fines de las organizaciones educativas, con precisión tomando en consideración la calidad de los procedimientos que se realizan durante la enseñanza-aprendizaje se muestran ante las entidades reguladoras del control y evaluación; ya que también la calidad se refuerza durante los procesos que se dan en el aula partiendo del diseño curricular y los planteamientos que orientan al docente con el fin de fortalecer las competencias del estudiante, actitudes, habilidades y capacidades, siendo el docente responsable directo para el logro de la calidad del profesional egresado.(Bernal, Martínez & Parra, 2015, p. 7)

Justificación social. El propósito de esta investigación es de enfoque cuantitativo correlacional, descriptivo; ya que se realiza para recoger información mediante observación y posturas a través de teorías, definiciones, conceptos, información será mediante la utilización de una encuesta, estructurada en un cuestionario como el instrumento, para conocer las perspectivas, vivencias, comportamiento y concluir para que permita reforzar el procedimiento para interpretar la realidad planteada en ESG EMCH, con la base de datos científica. Además, estudio es de mucha significancia e importancia ya que se brindará sugerencias y recomendaciones para mejorar la calidad educativa brindada, la que específicamente determinará la relación entre ambas variables, además

servirá como antecedentes de referencia para que los investigadores realicen otros estudios; también es importante para conocer y determinar el logro de la calidad de servicio en educación universitario por el enfoque de la malla curricular que brinda la EMCH. .(Bernal, Martínez & Parra, 2015, p. 7-9)

1.6 Hipótesis.

1.6.1 Hipótesis General

La incidencia de la Calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de material de guerra de la EMCH setiembre 2021-Julio 2022

1.6.2 Hipótesis específicas

La significancia entre los elementos físicos tangibles de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022.

La significancia entre la fiabilidad de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022.

La Influencia de la capacidad de respuesta de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022.

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo General

Analizar la incidencia de la Calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de material de guerra de la EMCH setiembre 2021-Julio 2022.

1.7.2 Objetivos Específicos

Identificar el nivel de significancia entre los elementos físicos tangibles de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022.

Describir la relación entre la fiabilidad de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022.

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación.

Tipo: Descriptivo correlacional. De acuerdo a Fernández, Hernández, y Baptista (2014), determina que su propósito principal en un estudio descriptivo correlacional es la descripción de las características de los individuos o fenómeno que se pretenderá investigar.

Por otro lado, este estudio se tendrá que desarrollar a través la descripción de las características específicas de las variables, ya que se pretende describir los comportamientos de los elementos calidad educativa y malla curricular tomando en cuenta la problemática real planificada en la EMCH, organización que se dedica a dar servicio educativo a los estudiantes cadetes.

Según Vara (2015), la finalidad de esta investigación es el que realiza en relación a la necesidad que se ha planteado, donde se recoge los datos, se analizan y de acuerdo a los resultados se estable los elementos para la mejora.

El estudio es propositivo, ya que tiene la finalidad de realizar sugerencias y recomendaciones para el mejoramiento y bienestar del servicio educativo y enfoque de la malla curricular en la EMCH.

Diseño: Es un estudio no experimental ya que es de corte transversal. De acuerdo a Hernández et al., (2014), establece que la estructura no experimental admite realizar el análisis de los elementos en su entorno natural específicamente, esto significa que no se manipulará ninguna de las variables determinadas para la investigación; asimismo, asimismo es observada y realizada por única vez, donde la información o datos que se necesita se obtendrán por única vez cuando se aplica la herramienta.

Este estudio de investigación, tiene el siguiente estructura:



Dónde:

M = Muestra

O = Observación

P = Propuesta

2.2 Población y muestra.

Población

Para Vara (2015), El grupo poblacional está compuesto por la cantidad de personas con características específicas y similares o comunes, asimismo, confirma que podría haber variaciones en el transcurso de un tiempo futuro.

La población de este estudio lo conformarán los estudiantes cadetes de la EMCH que estudian 2021-2022.

Tabla 1

Estudiantes cadetes de la EMCH-2021

Año	Clientes
Primer	40
Segundo	40
Tercero	40
Cuarto	40
Quinto	40
Total estudiantes	200

Fuente: Propia

Según, Vara (2015), determina que la muestra es un subgrupo del total de la población, ya que esta debe ser representativa para que se recoja los datos e información de manera perfecta. Para conocer la cantidad de participantes que se considerará para la muestra de este estudio se usará la fórmula para una población específica:

N: Población =200

E: Posibilidad de error =5% (0.05)

Z: Grado de confianza=1.96

P*q: Posibilidad: (p=0.5;q=0.5)

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{E^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{1.96^2 \times 200 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(200-1)+1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 132$$

Muestra

Estuvo conformada por 132 estudiantes cadetes que participaron durante la ejecución del instrumento utilizado para el estudio.

2.3 Variables y Operacionalización.

Variable independiente: Enfoque de la malla curricular.

ESG Ejército Perú (2021), En su estudio Diseño curricular de la maestría en Ciencias Militares presenta como modelo educativo actual basado en competencias a con enfoque holístico constructivista donde se aprende haciendo aplicando conocimientos, habilidades y destrezas de los cadetes estudiantes; este patrón de educación por competencias busca que la mejor

manera de aprender es haciendo construyendo nuestros propios aprendizajes respondiendo a las demandas de los clientes y del contexto. La ESGE-EPG, para tomar decisiones y solucionar los problemas desarrollando, sus actividades educativas se desarrollan la investigación el arte y las ciencias militares, requiriendo una planificación creativa, innovadora constante de los aprendices, para que se desenvuelvan profesionalmente; este aprendizaje se realiza con prácticas de simulación virtuales.

Variable dependiente: calidad del servicio educativo

Deming, E. La Calidad tiene la cualidad de comprender necesidades del cliente en criterios medibles, solamente si un producto se diseñado y fabrica para poder satisfacer a un determinado precio que el usuario podrá pagar; por lo que la calidad se define únicamente en términos del agente.

Tabla 2.

Operacionalización de variables

Variable 1: Calidad de servicio educativo

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica /instrumento
	Aspectos físicos y tangibles	1. Inmuebles 2. Equipamiento y materiales 3. Personal	1,2,3	
Calidad de servicio educativo	Fiabilidad	1. Actitudes 2. Seguridad 3. Confiabilidad y precisión	4,5,6	Encuesta Cuestionario
	Capacidad de respuesta	1. Planificación 2. Predisposición y empatía, rapidez	7,8	

Tabla 3

Variable 2: Enfoque de la malla curricular

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas /instrumento
Enfoque de la malla curricular	Competencias de gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrativas 2. Gestión 3. Evaluación y control 	1,2,3,	
	Competencias a nivel pedagógico	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Saber (Competencias, capacidades bases conceptuales y bases teóricas) 2. El Saber Hacer (habilidades destrezas y actitudes técnico científico). 3. El saber convivir (relaciones interpersonales) 	5,6,6,	Cuestionario Encuesta
	Competencias a nivel de planificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metas y objetivos 2. Organización y toma de decisiones 	7,8,	

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Método a utilizar: Habiendo analizado los antecedentes y las teorías a utilizar se aplicó el método deductivo partiendo del análisis del objetivo general hacia los objetivos específicos.

Técnica: El recolectado de información se manejó una encuesta, definida por Bernal (2015), como el procedimiento que permitirá conseguir la información mediante respuestas de un referido tema. Para recoger la información de la investigación que se ha planteado, son las que nos proporcionarán los estudiantes del iv año de la institución superior de Chorrillos CFB.

El cuestionario para este estudio fue elaborado considerando la variable calidad del servicio y el enfoque de la malla curricular, conformado por 08 ítems para cada una de las variables, el que se aplicará a los participantes cadetes quienes nos brindarán datos e información para evaluar dichas variables, además, será direccionado para la muestra tomada de la población de análisis, con una estructura de acuerdo a la escala Likert lo que permite colocar la pregunta con respuestas a través de alternativas que deben ser resueltas en un tiempo específico de 15 a 20 minutos más o menos.

Los varemos para evaluar a nivel de variables y dimensiones utilizaremos la escala de Likert con la siguiente estructura 1= mala 2= regular 3= buena, se procesó los datos y elaboró las tablas de frecuencias para cada variable y sus dimensiones.

Los investigadores expusimos ligeramente para sensibilizar a los participantes cadetes de la institución Superior de Guerra explicándoles que el fin de la aplicación de dicho instrumento, era de propósito científico organizacional, del mismo modo se informó que la data recogida serían analizadas, procesadas de manera anónima y reservada en ya que la opinión es específicamente personal y confidencial, además se le hablo que no le generara ningún costo ni se dará recompensas económicas ni materiales.

También se les entrego el consentimiento informado, para que firmaran su participación en forma voluntaria.

En ningún momento se modificó o alteró el resultado que respondieron los cadetes estudiantes, ya que nos presentamos como estudiantes de pregrado de la USP, mencionándoles que estamos realizando un estudio y somos los colaboradores participantes en la fase de ejecución de nuestro instrumento para recolectar data que necesaria.

Durante el proceso se comprobó que los cadetes respondieran todas las preguntas que contenía el cuestionario estén respondidas (casillas llenas).

Se agradeció por la amable participación.

Instrumento: Para realizar este trabajo utilizamos la encuesta que estaba compuesto por un cuestionario, de acuerdo a Hernández, et al (2014), se debe de desarrollar un grupo de preguntas o ítems, desarrollándose referente a los elementos considerados en nuestras variables propuestas que desea evaluar o calcular.

Para sistematizar y recoger la información se requirió del instrumento la encuesta estructurada mediante el cuestionario tomando en consideración los elementos, e indicadores teniendo como referencias diferentes estructuras de estudios anteriores, se tuvo que validar sus argumentos y bases científicas a través del análisis de docentes, expertos maestros y/o doctores.

Como instrumento aplicado estructurado en un cuestionario que contenía encuesta que lo conforman en sus dos variables con cuatro dimensiones y ocho preguntas para cada variable, bien definidas:

La primera parte contiene el consentimiento informado, la información socio demográfica del estudiante cadete de la ESG del EP.

La segunda parte contiene objetivos y datos variable Calidad del servicio de la educación de estudiantes en la Escuela Superior de Guerra, periodo Julio 2021 a julio 2022, encontrándose organizado en cuatro dimensiones e indicadores que contiene ocho preguntas para cada variable.

La 3ra parte contiene los elementos específicos del enfoque de la malla curricular que se utiliza en la escuela superior de guerra del 2021 a julio 2022, organizándose mediante 3 componentes e indicadores con ocho preguntas para este elemento indicado.

La 4ta contiene los aspectos específicos de la evaluación considerándose como indicadores específicos para las dimensiones de estas variables estudiadas con 8 preguntas cerradas con alternativas múltiples para cada variable con el criterio según la escala de Likert con siguientes baremos: mala (uno), regular (dos), buena (tres)

La revisión bibliográfica adjunta determina que el prototipo utilizado es original, también se sometió al análisis binomial a través pruebas previas de conformidad, con el propósito de llegar la determinación de la validación estadística comprobando la confiabilidad al aplicar la prueba, el alfa de Cronbach y la evaluación de normalidad para todas las preguntas, test y el coeficiente de Pearson para contrastar los resultados de las hipótesis.

Partes del instrumento para el recolectado de datos

Parte I. Datos concretos de la variable 1: Calidad del servicio educativo superior, distribuyéndose en cuatro dimensiones:

- Dimensión aspectos físicos tangibles (03): preguntas 1, 2 y 3
- Dimensión confiabilidad (2): preguntas 4,5,6.
- Dimensión capacidad de respuesta (02): preguntas 7 y 8.

Parte II. Datos específicos de la variable 2: Enfoque de la malla curricular: Con (08) preguntas distribuido en tres dimensiones de la siguiente manera:

- Dimensión: Competencias de gestión (03) preguntas: 9,10 y 11
- Dimensión: Competencias a nivel pedagógico (03) preguntas: 12,13 y 14.
- Dimensión: Competencias a nivel planificación (02) preguntas: 15 y 16.

Validez: de acuerdo a Hernández et al., (2016), este factor proporciona el conocimiento sobre si el instrumento está bien planteado, si proporciona la información exacta que permita evaluar lo que se ha propuesto medir.

De acuerdo a la conceptualización, el cuestionario fue sometido a la validación a través del juicio de expertos en el campo planificado, lo que significa, que conocedores del tema proporcionarán el nivel de conformidad del instrumento que permitirá evaluar lo que se requiere medir.

Realizamos la validación del instrumento mediante la opinión de los especialistas: lo conformaron Doctores y Maestros en educación:

Tabla 4

Especialistas	%	Puntuación	Observación
Flormira Villanueva E.	91%	18	Puede aplicarse
Nicolas Villanueva E.	89%	19	Puede aplicarse
Rodríguez Vásquez O.	91%	19	Puede aplicarse

Se proporcionó la ficha respectiva para validase el instrumento, estructurado en un cuestionario de la calidad educativa y enfoque de la malla curricular actual, la matriz de coherencia, la tabla de componentes e indicador de cada variable, el consolidado de validación de los especialistas que fue de 90 por ciento, lo que indica la validez para aplicarse el instrumento.

Confiabilidad: Hernández et al., (2014), determina que la confiabilidad se desarrolla con el propósito de conocer si el instrumento produce los resultados

consistentes con coherencia para que mediante la confiabilidad garantice el resultado el que debe ser > 0.0725 .

En este estudio, el cuestionario fue sometido a la prueba mediante el Alfa de Cronbach, el que permitirá determinar la fiabilidad de este instrumento que posteriormente se aplicó a los que participaron en la investigación.

Tabla 5

Alfa de Cronbach: Calidad del servicio educativo superior

Confiabilidad estadística

Alfa de Cronbach	N° de ítems
,971	8

Fuente: Propia programa SP-SS v25

Teniendo como resultado al aplicar el Alfa de Cronbach para el elemento calidad educativa superior, el cuestionario presentó como respuesta el valor 0.971, significándose que si cumple su función y puede aplicarse ya que es consistente y tiene coherencia por proporcionar un dato mayor a lo que sugiere Hernández., et al (2016). Confirmándose que puede aplicarse al estudio propuesto.

Tabla 6

Alfa de Cronbach: Enfoque de la malla curricular

Estadística de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de ítems
,967	8

Fuente: Propia programa SPSS v25

Teniendo como resultado al aplicar el Alfa de Cronbach del elemento enfoque de la malla curricular para la especialidad de la escuela superior de guerra presenta el valor de 0.792, que es significativa y entonces cumple su función para aplicarse ya que es consistente y tiene coherencia por proporcionar un dato mayor a lo que sugiere Hernández., et al (2016), además, se confirma que se puede aplicar ya que es apto para medir el estudio.

2.5. Procesos de análisis de datos.

Para elaborar el trabajo se utilizó varias herramientas de software, las que nos permitirán elaborar y procesar los datos y obtener la información como es SPSS 25 el que nos proporcionará el nivel de confiabilidad del instrumento, además permite realizar los procesos de forma organizada y/o ordenada. Asimismo, también la aplicación de Microsoft Office Excel nos permitirá la distribución de los datos mediante tablas y figuras facilitando el entendimiento, además del procesador de textos Ms Word, que utilizará para presentar los datos en del estudio propuesto, procesándose la información mediante la estadística descriptiva e inferencial para su análisis respectivo.

2.6 Criterios éticos

Este estudio aplicará a las leyes y normas a nivel internacional y nacional para el estudio de casos de personas; además tomándose en cuenta la normativa vigente de estándares de calidad en las prestaciones educativas. Elaborándose la documentación que se necesita para remitirles a todas las que participarán o están involucrados para la recopilación de la información. Se seguirá las pautas metodológicas para que se obtenga buenos resultados en el desarrollo de este trabajo, con la herramienta validada y con valor confiable y suficiente para cumplir el con propósito del estudio. Se tratará la información de los participantes del estudio en forma anónima, reservada y confidencial, así como se brindará la protección de los datos individuales de acuerdo a la Ley N° 29733 Ley de Protección de la data Personal.

Cada participante recibirá el formulario de la autorización del informado del trabajo con la finalidad de que firme y de fe de su participación voluntaria en dicho estudio. Asimismo, el documento describirá los objetivos y procesos de este estudio.

Consentimiento informado. Siendo un estudio que involucra a individuos para que brinde su información o sus datos, siendo necesario tener el consentimiento informado aceptado por el participante, además se comunicará a todos estudiantes cadetes sobre la finalidad de este trabajo que aplicará el cuestionario, asimismo tiene plena libertad para decidir si participa o no en resolver el cuestionario.

Confidencialidad. Durante la realización del presente trabajo la información que se analice se tratará de manera confidencial y reservada utilizándose específicamente con la finalidad del estudio realizado, también la respuesta brindada por los participantes se tratará de forma reservada, ya que será aplicada en forma anónima y no es necesario que brinden datos individuales.

Observación participante. El recojo de información se desarrollará de manera estrictamente responsable y con ética en la totalidad de los aspectos, es decir, no se manipulará los datos ya que se actuará de manera ética y profesional permanentemente.

2.7 Criterios de rigor científico.

Estos elementos se utilizaron para evaluar nuestro trabajo de en estudio son la confiabilidad que se realizará con el Alfa de Cronbach, a través del criterio de especialistas, también se aplicó la evaluación de normalidad de Kolmogorov Smirnov.

También la consistencia. La información que se consiga en general deberá tener consistencia, siendo necesario que el instrumento el cuestionario deberá principalmente someterse la prueba de confiabilidad, también no debe haber, replicabilidad, debido que se está considerando evidencia para la sustentación de los datos e información y los más importante el aporte empírico que dará la solución al problema en estudio.

Reflexividad. Cuando se elabora el estudio de investigación la información y datos que se utilizaron fueron confiables y verdaderos, los que se respaldaron con la aplicación de la validez del cuestionario y también se tuvieron las evidencias que fueron necesarias durante el proceso de la data que nos brindó la información.

Credibilidad. Para que la investigación presente credibilidad los datos e información se someterá a la prueba estadística descriptiva e inferencial la que presentará un acercamiento a la realidad problemática planteada.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados en tablas y figuras

3.1.1 Análisis descriptivo

Tabla 7

Variable 1: Calidad del servicio educativo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Malo	23	17.42	17.42	17.42
Regular	69	52.27	52.27	69.70
Buena	40	30.30	30.30	100.00
Total	132.00	100.00	100.00	

Fuente: Instrumento aplicado a cadetes del 4to año 2022

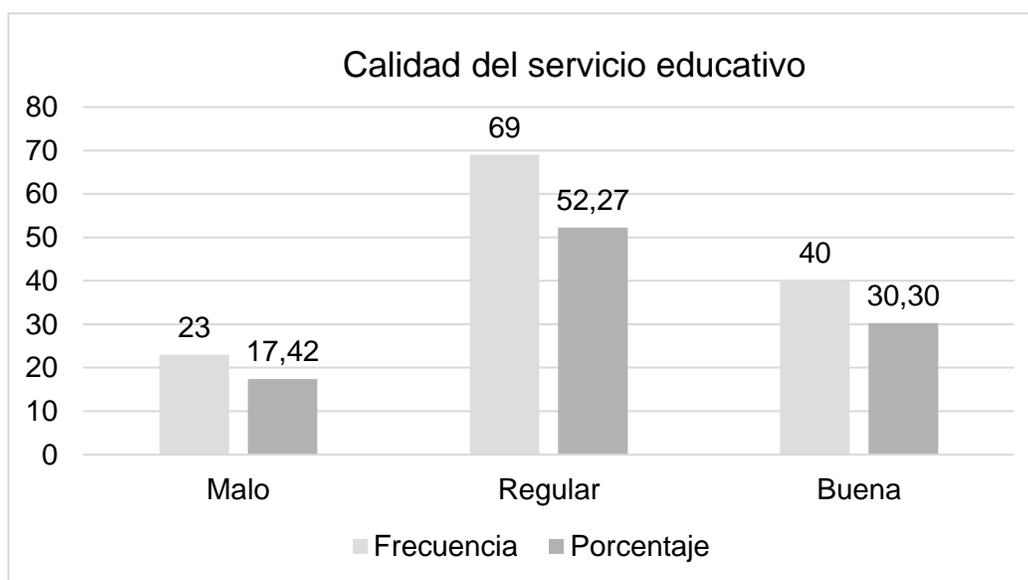


Figura 1

Apreciando la tabla 7, figura 1, se halló el valor (17.20%) de los cadetes participantes de este estudio manifiesta que la calidad de los servicios educativos es malo, el (52.27%) lo valoran con regular y el (30.30) como bueno; Los resultados de la contrastación de la hipótesis general calidad del servicio educativo y enfoque de la malla curricular presento el valor .761, lo que indica que existe una relacionan significativa positiva entre ambos elementos analizados, ya que para mejor la calidad se debe brindar los servicios educativos que se ofertan considerándose las estrategias administrativas y pedagógicas en la malla curricular para que la comunidad educativa como docentes, estudiantes, personal administrativo y del entorno se relacionen entre sí para brindar una educación de calidad apuntado al perfil profesional deseado, ya que el estudiante cadete tendrá que responder de acuerdo a su formación para dar solución a la problemáticas o necesidades que se presente donde labore por lo cual la calidad es el pilar fundamental del éxito de toda institución

Tabla 8

Dimensión: Aspectos físico y tangibles

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Malo	11	8.33	8.33	8.33
Regular	66	50.00	50.00	58.33
Bueno	55	41.67	41.67	100.00
Total	132.00	100.00	100.00	

Fuente: Instrumento aplicado a cadetes del 4to año 2022

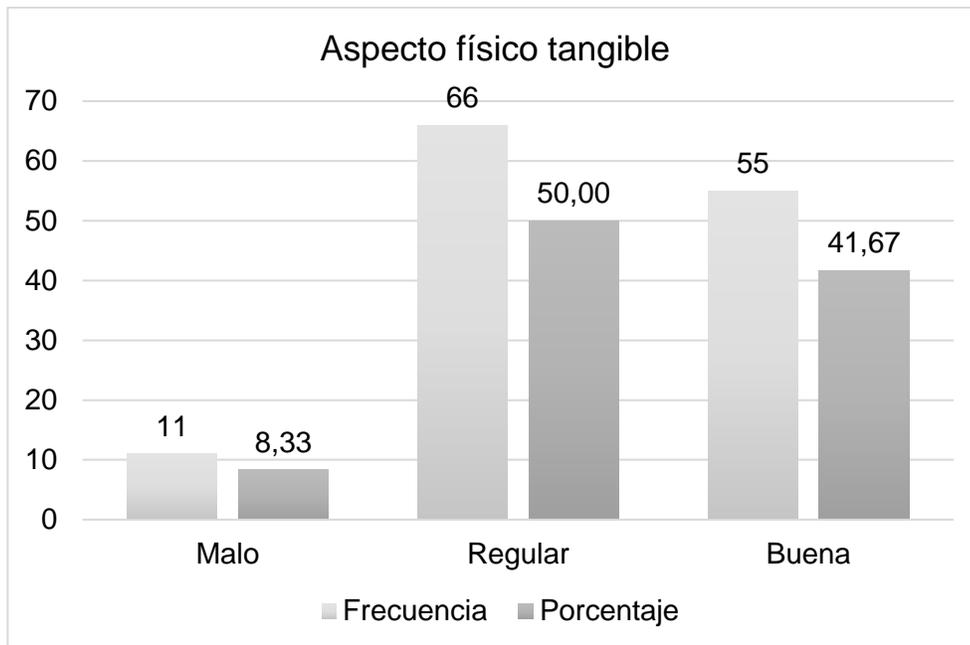


Figura 2

Apreciando la tabla 8, figura 2, se halló el valor (3.33%) de los cadetes participantes en este estudio indica que el aspecto físico tangible es malo, el (50.00%) lo valoran como regular y el (41.67) como bueno; confirmándose que los cadetes participantes, han respondido positivamente y mayoritariamente en este factor regular; por lo que concluiremos que el aspecto físico tangible en la EMCH, es regular para poder lograr la calidad educativa castrense.

Tabla 9

Dimensión: Fiabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Malo	22	16.67	16.67	16.67
Regular	71	53.79	53.79	70.45
Bueno	39	29.55	29.55	100.00
Total	132	100.00	100.00	

Fuente: Instrumento aplicado a cadetes del 4to año de la EMCH 2022

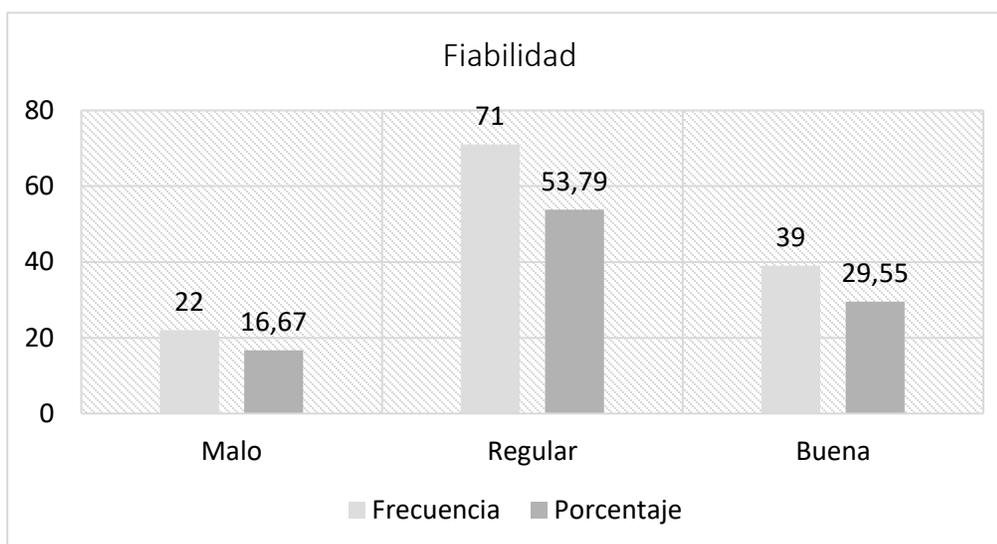


Figura 3

Apreciando la tabla 9 figura 3, se halló el valor (16.67%) de los cadetes participantes en este estudio indica que la confiabilidad es mala, el (53.79%) lo valoran con regular y el (29.55) como buena; confirmándose que los cadetes participantes, han respondido positivamente y mayoritariamente en este elemento como una confiabilidad regular; por lo que concluiremos que la confiabilidad

en la EMCH, es regular y es necesario poder mejorar la calidad educativa castrense.

Tabla 10

Dimensión: Capacidad de respuesta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Malo	39	29.55	29.55	29.55
Regular	78	59.09	59.09	88.64
Bueno	15	11.36	11.36	100.00
Total	132	100.00	100.00	

Fuente: Propia

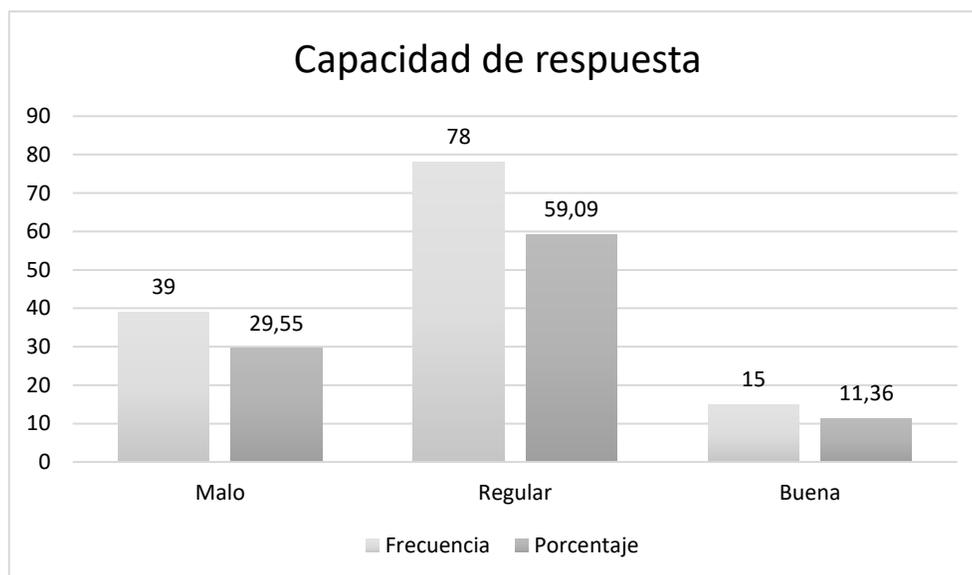


Figura 4

Observando la tabla 10 figura 4, se halló el valor (29.55%) de los cadetes participantes en este estudio indica que la capacidad de respuesta es mala, el (59.09%) lo aprecian como regular y el (11.36) como buena; confirmándose que los cadetes participantes, han respondido positivamente y mayoritariamente en el rango regular;

por lo que concluiremos que la capacidad de respuesta en la EMCH, es regular, necesitando mejorar para poder lograr la calidad educativa castrense.

Tabla 11

Variable: Enfoque de la malla curricular

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Malo	10	7.58	7.58	7.58
Regular	70	53.03	53.03	60.61
Buena	52	39.39	39.39	100.00
Total	132.00	100.00	100.00	

Fuente: Instrumento aplicado a cadetes del 4to año 2022

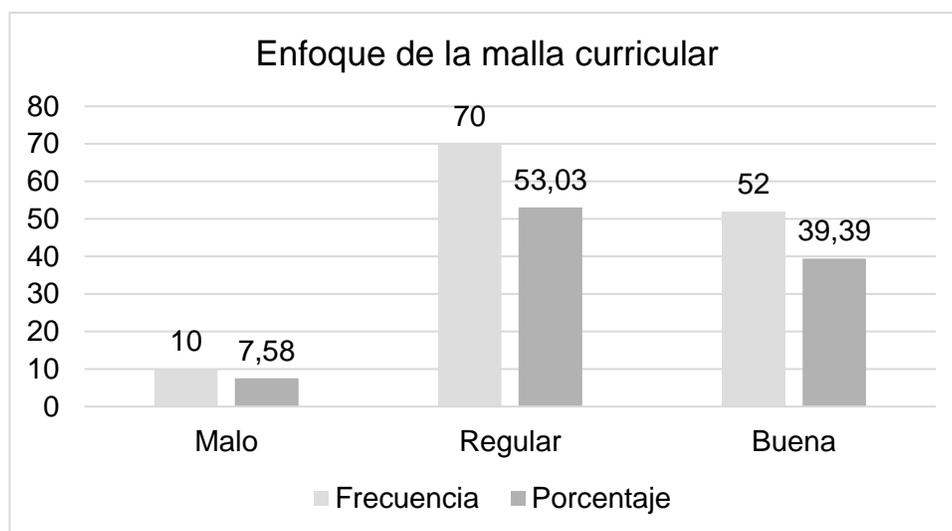


Figura 5

Apreciando la tabla 11 figura 5, se halló el valor (7.58%) de los cadetes participantes en este estudio manifiesta que el enfoque de la malla curricular es mala, el (53.03%), lo valoran con regular y el

(39.39) como bueno; confirmándose que los cadetes participantes, han respondido positivamente y masivamente en este nivel regular; por lo que concluiremos que el enfoque de la malla curricular de la EMCH, es regular.

Tabla 12

Dimensión: Competencias de gestión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Mala	13	9.85	9.85	9.85
Regular	67	50.76	50.76	60.61
Buena	52	39.39	39.39	100.00
Total	132	100.00	100.00	

Fuente: producción propia

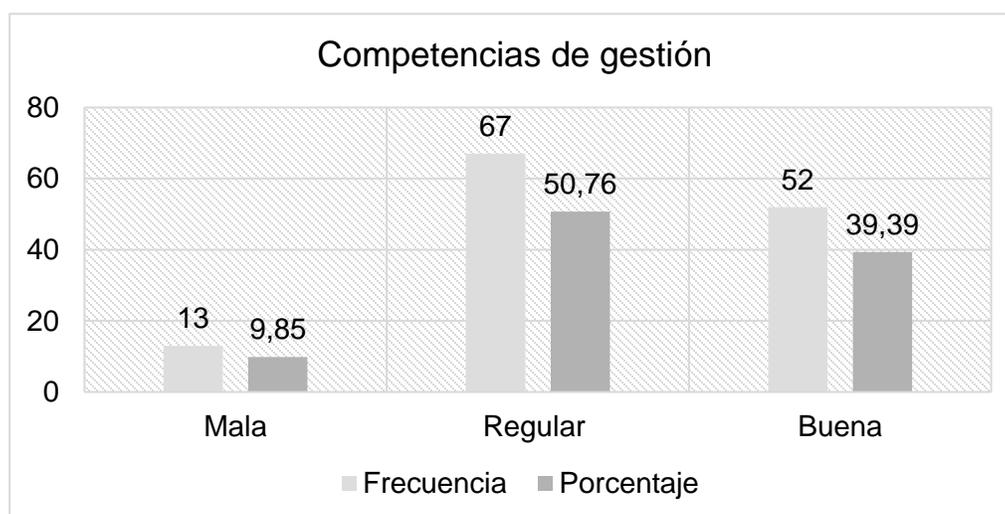


Figura 6

Analizando la tabla 12 figura 6; el (9.85%) de los cadetes participantes de la EMG, indican que la gestión administrativa es mala, el (50.76%) indican que es regular y el (39.39), lo califican que buena; evidentemente que el valor más elevado responde al nivel regular; por lo que concluiremos que prevalece el nivel regular con un dato porcentual más alto.

Tabla 13

Dimensión: Competencias a nivel pedagógico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Mala	15	11.36	11.36	11.36
Regular	71	53.79	53.79	65.15
Buena	46	34.85	34.85	100.00
Total	132	100.00	100.00	

Fuente: Confección propia

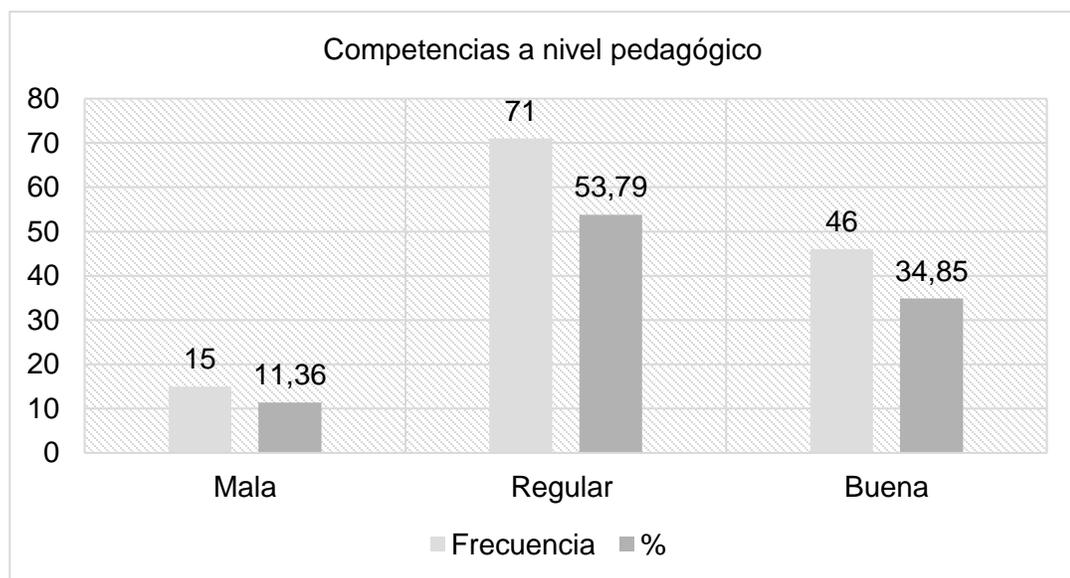


Figura 7

Analizando la tabla 13 figura 7; el (11.36%) de los cadetes participantes de la EMG, indican que el nivel pedagógico es malo, el (53.79%) dicen que es regular y el (34.85), indica que es bueno; Evidentemente que la mayoría de los cadetes participantes, han respondido positivamente en el elemento competencias a nivel pedagógico regular con un valor más elevado; por lo que concluiremos que prevalece el rango de regular con un dato porcentual mayor.

Tabla 14

Dimensión: Competencias a nivel planificación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Mala	9	6.82	6.82	6.82
Regular	107	81.06	81.06	87.88
Buena	16	12.12	12.12	100.00
Total	132	100.00	100.00	

Fuente: Propia

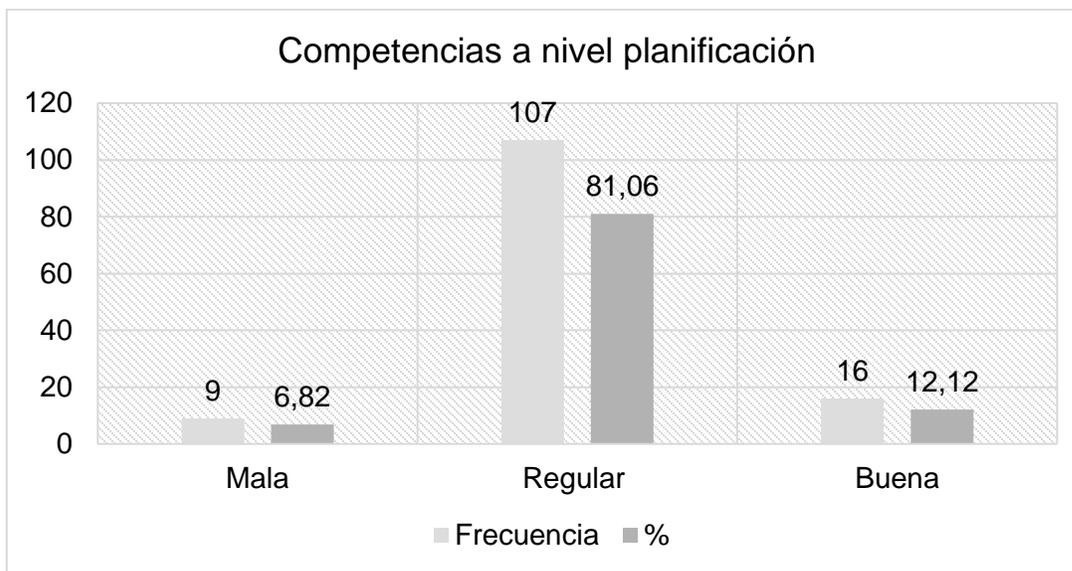


Figura 8

Analizando la tabla 14 figura 8; el (6.82%) de los cadetes participantes de la EMG, indican que el nivel pedagógico es malo, el (81.06%) dicen que es regular y el (12.12%), indica que es bueno; Evidentemente que la mayoría de los cadetes participantes, han respondido positivamente en el elemento competencias a nivel planificación regular con un valor más elevado; por lo que concluiremos que prevalece el nivel de regular con un dato porcentual mayor.

3.1.2 Análisis inferencial

a. Prueba de normalidad

Tabla 15

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Calidad educativa	Enfoque de la malla curricular
N		132	132
Parámetros normales ^{a,b}	Media	30,2879	30,9545
	Desv. Desviación	3,45424	3,40153
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,120	,080
	Positivo	,057	,080
	Negativo	-,120	-,075
Estadístico de prueba		,120	,080
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,037 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Observando el resultado de normalidad de Kolmogorov-Smimov^a para las variables síndrome de Calidad de educación superior y enfoque de la malla curricular donde el valor de $p > 0.05$, para las dos variables donde Hernández Fernández y Batista (2010) demuestra que los componentes en estudio deben ser procesados mediante la estadística inferencial de correlación de Pearson.

b. Contratación de hipótesis

HIPÓTESIS -GENERAL

Ha: hay incidencia en la calidad de servicio de educación y el enfoque de la malla curricular que brinda a los estudiantes de la especialidad de Material de la EMCH, setiembre 2021-julio 2022

Ho: No hay incidencia entre la calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular que brinda a los estudiantes de la especialidad de Material de Guerra la EMCH, setiembre 2021-julio 2022

Tabla 16.

Prueba de Correlación de Pearson: Calidad de los servicios educativos y enfoque de la malla curricular que brinda a los estudiantes de la especialidad de Material de Guerra.

Correlaciones

		Calidad educativa	Enfoque de la malla curricular
Calidad educativa	Correlación de Pearson	1	,761**
	Significancia (bilateral)		,000
	N°	132	132
Enfoque de la malla curricular	Correlación de Pearson	,761**	1
	Significancia (bilateral)	,000	
	N°	132	132

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

Verificando la tabla N°9, sobre el resultado de la aplicación de la prueba de correlación de Pearson; se puede llegar a determinar que, si hay una relación elevada y eficiente, entre los elementos analizados. Con un valor de 0.761, estudiando la hipótesis tiene significancia en un nivel de 0.01, lo que quiere decir que existe una correspondencia significativa directa alta, en calidad del servicio educativo y el enfoque de la malla curricular; también la clase de significancia bilateral de $p = .000$ que es menor a $.05$. cuyo consecuente indica es la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazó la hipótesis nula. Llegando concluirse que, si existe una correlación directa alta, entre las variables en estudio.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Ha: Hay significancia entre los aspectos físicos tangibles de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que brinda a la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022.

Ho: No Hay significancia entre los aspectos físicos tangibles de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que brinda a la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022

Tabla 17.

Prueba de correlación de Pearson: De los aspectos físicos tangibles de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular.

Correlaciones

		Aspectos físicos tangibles	y	Enfoque Malla curricular
Aspectos tangibles	físicos y	Correlación Pearson	de	1 ,772
		Significancia (bilateral)		,000
		Nº		132 132
Enfoque curricular	Malla	Correlación Pearson	de	,772 1
		Significancia (bilateral)		,000
		Nº		132 132

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

Analizando la tabla 10 el resultado de la prueba de Pearson es, de 0.772, y la prueba de la hipótesis tiene significancia a 0.01 bilateral; lo que demuestra que hay una correlación con significancia directa alta entre los aspectos físicos tangibles de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular, de tal modo el dato de $p= 000$ es $<.05.$, cuya consecuencia es la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la negativa.

Concluyéndose que ambos componentes se correlacionan positivamente de manera directa alta entre los aspectos físicos tangibles de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que brinda a la especialidad de Material de Guerra de la EMCH.

CONTRASTACIÓN: HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Ha: Existe significancia en fiabilidad de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que brinda a los estudiantes de la especialidad de MG de la EMCH-Set 2021-Jul 2022.

Ho: No Existe significancia en fiabilidad de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que brinda a los estudiantes de la especialidad de MG de la EMCH-Set 2021-Jul 2022

Tabla 18.

Prueba de correlación de Pearson: Confiabilidad y el enfoque de la malla curricular

Correlaciones

			Confiabilidad	Enfoque malla curricular
Confiabilidad	Correlación de Pearson	de	1	,823**
	Significancia (bilateral)			0,000
	N°		132	132
Enfoque malla curricular	Correlación de Pearson	de	,823**	1
	Significancia (bilateral)		0,000	
	N°		132	132

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

Verificando la tabla N° 11, se encontró el valor de correlacionado de Pearson que es de 0.823 y el valor de hipótesis con significancia reciproca en el nivel de 0.01, lo que se demuestra que si hay una correlación positiva elevado entre fiabilidad y el enfoque de la malla curricular que brinda a los estudiantes de la

especialidad de MG de la EMCH-Set 2021-Jul 2022; también el valor significativo recíproco de $p = .000$ que es más pequeño que 0.05. cuya consecuencia hizo que se acepte la hipótesis alterna rechazándose la nula. De tal forma concluimos que viene existiendo una correlación directamente positiva elevada entre estos elementos comparados en el estudio.

COMPROBANDO LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Ha: Existe relación de significancia entre la capacidad de respuesta de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que brinda a los estudiantes de la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022.

Ho: No Existe relación con significancia entre la capacidad de respuesta del servicio educativo y el enfoque de la malla curricular que brinda a los estudiantes de la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022.

Tabla 19.

Prueba de correlación de Pearson: De la capacidad de respuesta de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular

Correlaciones

		Capacidad de respuestas	Enfoque de la malla curricular
Capacidad de respuestas	de Correlación de Pearson	1	00,855**
	Significancia (bilateral)		,000
	N°	132.	132.
Malla curricular	Correlación de Pearson	0,855**	1
	Significancia. (bilateral)	0,000	
	N°	132.	132.

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

Estudiando la tabla 12 vemos que el valor de correlación de Pearson es .855, y la Sig. bilateral en el nivel 0.01 reciproca, demuestra que estos componentes se relacionan de manera positiva elevada entre la capacidad de respuesta de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular; además significancia es mutua ya que $p = .000$ lo que es mucho menor que .05. por ello se tuvo que aceptar la hipótesis afirmativa y se denegó hipótesis nula.

De tal manera que, se demostró que si existe relación positiva directa elevada entre capacidad de respuesta de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de material de Guerra.

3.2 Discusión de resultados

El propósito de este trabajo es para determinar la correlación de la calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los estudiantes de la especialidad de M.G. de la EMCH setiembre 2021-Julio 2022.

Primera discusión objetivo general

Los resultados de la contrastación de la hipótesis general calidad del servicio educativo y enfoque de la malla curricular presento el valor .761, lo que indica que existe una relacionan significativa positiva entre ambos elementos analizados, ya que para mejor la calidad se debe brindar los servicios educativos que se ofertan considerándose las estrategias administrativas y pedagógicas en la malla curricular para que la comunidad educativa como docentes, estudiantes, personal administrativo y del entorno se relacionen entre sí para brindar una educación de calidad apuntado al perfil profesional deseado, ya que el estudiante cadete tendrá que responder de acuerdo a su formación para dar solución a la problemáticas o necesidades que se presente donde labore por lo cual la calidad es el pilar fundamental del éxito de toda institución;

además realizando el análisis de los antecedentes se ha tomado en cuenta y en concordancia a los informes de los resultados hallados en este estudio, el elemento calidad de servicio que se proporciona a los estudiantes cadetes y el enfoque de la malla curricular, tienen una buena opinión y positiva sobre la calidad educativa que se proporciona en educación, solamente que para lograr la calidad total se debe involucrar al sector productivo, para cooperar y apoyar a los estudiantes realicen una formación teórico practica con expectativas para lograr la formación completa de sus capacidades profesionales de aprendizaje que se deben de considerar en la malla curricular actual, respetándose mutuamente; analizando los resultados si se está logrando la calidad educativa de los estudiantes castrenses para afrontar los problemas que se le presente y tomen decisiones acertadas en el mundo laboral y apoye al desarrollo nacional.

Estos resultados son los opuestos que no se parecen a los de Córdova, (2013) en su investigación donde se analizaron las estrategias de enseñanza y su comportamiento para lograr las competencias de calidad que necesitan para su formación los estudiantes de la Academia de Guerra 2012-2013”, además indica que si se desarrollan la clase por un planificación de enfoque por competencias, pero el 34.2 % de docentes no tienen bien estructurada su clase de esta manera no cumplen con los pasos establecidos, en el currículo por competencias ya que todavía existen algunos docentes que improvisan al momento de dictar sus clases. (p.69).

Segunda discusión objetivo específico 1

Continuando con la contrastación de la hipótesis específica 1 se obtuvo el valor de .823 lo que indica que los recursos físicos tangibles son necesarios y deben ser considerados como estrategias para poder brindar una formación profesional castrense de calidad y poder desarrollar lo planificado en la malla curricular para que se cuenta con todos los recursos logísticos, como locales, equipos de comunicación, ambientes acogedores y muebles confortables, enceres y otros

para que el estudiante cadete se sienta satisfecho con la formación que recibe en su especialidad.

Lo indicado antes no concuerda con esta investigación realizado Inquilla, Calcina & Velazco (2017), quienes realizaron un estudio titulado: La calidad educativa y administrativa observado dese dentro: Caso UNA de Puno Perú, desarrollaron su investigación con el objetivo de realizar la evaluación de la calidad académica y administrativa que imparte la universidad. Para ello, se aplicó la herramienta a 349 entre alumnos, profesores y trabajadores administrativos de dicha institución. donde concluyeron que los elementos asociadas a la calidad académica, con sus respectivos componentes e indicadores también tienen que considerar los recursos físicos tangibles que se requieren para que los cadetes y la población educativa se sienta bien y cuente con los recursos que se requiere para su formación que apunte al perfil del estudiante, así como también se debe considerar como dimensiones la administración y gestión administrativa.

Pero si concuerda con Vargas (2017) es su estudio de maestría titulada: El currículo por competencias y calidad académica en el área de Arquitectura UCV, 2017, Finalmente se puede observar, que el 51,2% de participantes tienen un nivel bueno en la ejecución, de la misma forma, el 38,4% mostró un nivel regular, además el 10,4% se halla en un rango malo. Del estudio conclúyenos que existe evidencias para confirmar que las gestiones curriculares por competencias se relacionan positivamente con la calidad educativa, siendo el valor de correlación Spearman de 0.964, presentando una relación muy alta entre los elementos estudiados.

Tercera discusión objetivo específico 2

Al respecto de la fiabilidad el modo de educación que reciben la mayoría de cadetes participantes han respondido el 38.64% está de acuerdo que los servicios educativa de la especialidad de Material de Guerra de si son confiables para lograr el perfil profesional que esta especialidad demanda.

Esto concuerda con Flores (2017), en su tesis de maestría sobre la estructura curricular, logro y aprendizaje de los oficiales estudiantes del diplomado en liderazgo y gestión de la Escuela de Infantería del Perú 2017, contabilizando a los que respondieron casi siempre, fueron el 84.3%, que viene a ser mayoritariamente significativa (rango 80%-99%), el 14.3% marcó algunas veces y el 1.4% se opone (nunca y casi nunca); de esta manera se concluyó su investigación sosteniendo que la fundamentación teórica está estrechamente relacionada con el alcance del aprendizaje y necesita un reforzamiento.(p.53).

Cuarta discusión objetivo específico 3

Referente a la capacidad de respuestas, los estudiantes cadetes respondieron de la siguiente manera; el (0.76%) de los cadetes participantes de la EMG, están en total desacuerdo el (3.03%); están en desacuerdo, el (12.38), es indiferente, el (49.24%) está de conforme y el (34.09%) están completamente de acuerdo; Evidenciándose que la mayoría de los cadetes participantes, han respondido positivamente en los elementos de acuerdo y totalmente de acuerdo; lo que quiere decir que la capacidad de respuesta es buena y la adecuada para la formación profesional del cadete.

Lo antes mencionado no se aparece a lo Sarmiento & Vinuesa (2020) ya que en su artículo percepción estudiante y calidad educativa universitaria Ecuatoriana, donde se concluye que los factores señalados como la comodidad y conocimiento, se relacionan con los elementos de servicio del enfoque de Parasuraman, que especifica en el campo de la gestión pedagógica y la administración de las IES., siendo necesario evaluar de manera permanente en forma interna y externa usando periódicamente herramientas técnicas, que permita analizar de manera crítica y reflexivo para que se promuevan planes innovadores y enmarcados en el mejoramiento de las observaciones encontradas en el servicio de educación superior universitario que se ofertan.(p.64).

3.3. Aporte práctico

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ENFOQUE DE LA MALLA CURRICULAR EN LA ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS, SETIEMBRE 2021-JULIO 2022.

Fundamentación

Las variaciones continuas en el campo social, económico y político que viene dándose a nivel mundial, durante los últimos años del siglo anterior, donde se requiere que todas las organizaciones castrenses y policiales se modernicen a través de la tecnificación, y así lograr la transformación de Fuerzas Armadas en especial enfocado los derechos humanos y culturales, esto significa que los roles que deberán asumir de profesionales militares deben ajustarse a la nueva realidad cambiante de acuerdo en el campo legal, tecnológico y social, necesario que se dé en la formación castrense de sus estudiantes de dichas instituciones frente a los cuestionamientos . formulados, se presenta la siguiente propuesta, que se genera desde la proyección de la problemática de la malla curricular de la EMCH, que se da en la siguiente pregunta: ¿Cuál es la propuesta para mejorar la calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular por competencias que se brinda a los cadetes de la EMCH setiembre 2021-Julio 2022?, que se debe capacitarse al ciudadano estudiante militar, para lograr el perfil profesional planteado, con una formación ideal, ejecutando su plan estratégico institucional para la defensa, nacional y seguridad integral de nuestra patria el Perú, el tema es de mucha importancia para lograr el perfil profesional deseado de nuestra comunidad militar, por lo que deben estar planteados en la articulación de la malla curricular para que se de en la educación superior castrense, esto involucra directamente a la sociedad en general, autoridades políticas, administrativas, docentes y del entorno, sobre las bases teorías y metodología del diseño curricular desde la nueva relación entre el ciudadano y profesional militar que se deriva de la reglamentación y normativa actual. La mejora de la calidad se va dar siempre y cuando se conozca los aspectos conceptuales,

teóricos, enfoques curriculares de formación castrense y de forma específica la temática relacionada al diseño curricular con enfoque por competencias para lograr la calidad requerida en la formación castrense, de tal manera que se dé solución a los requerimientos de las organizaciones productiva y de servicios peruana.

3.3.1 El problema.

Analizando la problemática en el ámbito de la educación universitaria en general y particularmente en el ámbito militar que se viene dando a nivel mundial siendo necesario nombrar sus causas. Como los continuos cambios a nivel político, social y económico enfocado en el respecto de los derechos humanos con iguales oportunidades para todos. La segunda causa es las características particulares de las instituciones superiores que no reúnen las cualidades para que se desarrolle la investigación, la tercera es la programación del plan de estudios que contiene la malla curricular que no considera lo que demanda la sociedad y el mundo laboral; sin embargo, no se ha establecido una propuesta curricular clara para el cumplimiento de este fin. Por otra parte, actualmente vivimos en nuestra patria en un ambiente de inseguridad con situaciones muy agresivas y violentas en las que se han perdido la vida muchos ciudadanos de nuestra patria, por lo que se requiere fortalecer el planteamiento de la malla curricular para lograr la calidad profesional del personal castrense.

3.3.2 Formulación del problema

¿Cuál es la propuesta para mejorar la calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la EMCH setiembre 2021-Julio 2022?

Importancia

La calidad en los entornos educativos, es importante porque responde a las demandas, necesidades y a la política nacional e internacionales; El fenómeno calidad educativa, examina el cumplimiento de los fines de las entidades de preparación castrense, de acuerdo a las demandas de la población; tomando en consideración la precisión y exactitud de los procedimientos que se ejecutan en

el campo educativo, enfocándose a tener resultados de calidad, que demuestren a las instituciones encargadas de regular, controlar y evaluar dichos proceso de capacitación; y a nivel prioritario la enseñanza aprendizaje debe ser de calidad, como la planteada y desarrollada en las aulas tomado del currículo por competencias que brinda las pautas al docente fortaleciendo la calidad de aprendizaje en los estudiantes, para que el perfil de egreso del profesional responda a los requerimientos y de solución precisa a las demandas que hace la sociedad, además el docentes influye directamente para lograr una enseñanza de la calidad con buenos resultados .(Bernal, Martínez & Parra, 2015, p. 7)

Alcances

Es estudio involucra a la comunidad policita, administrativa, estudiantil, docentes, personal administrativo y entorno de la escuela militar de chorrillos.

Delimitación del estudio propuesto

Delimitación espacial

En la actualidad buscamos brindar servicios de calidad de atención utilizando estrategias de mejoras para cubrir las expectativas y exigencias de los estudiantes de la EMCH para lograr el perfil profesional que demanda la población. Esta investigación se realizó en un grupo de estudiantes de la mencionada institución castrense específicamente en estudiantes cadetes del cuarto año de la escuela Superior de Guerra.

Delimitación social

La población lo conformaron los estudiantes cadetes de la EMCH que vienen realizando sus estudios en las diferentes especialidades, que son una población de estudiantes hombres y mujeres, que realizan sus estudios en un modo de internado.

Delimitación temporal

La presente investigación se realizó durante el mes de setiembre 2021 al mes de julio 2022, en un solo momento y por única vez sin interferir en las actividades de los estudiantes cadetes de la escuela de la institución castrense del Ejército del Perú.

Delimitación conceptual

Calidad de servicio

Conceptualizando calidad como el nivel esperado de percepción y confiabilidad a un mínimo coste. Este nivel está enfocado en responder a las demandas del sector productivos y de servicios. Según Deming definió a la calidad como un elemento que requiere una evaluación periódica para lograr la mejora continua, además el elemento calidad se inició considerándose la estrategia para resolver los problemas o dificultad en el mundo empresarial productivo reduciendo los costes en la producción, esta estrategia está enfocada el posicionamiento de los mercados con productos y servicios de calidad (Deming pp. 378-380)

Enfoque de la malla curricular

El diseño curricular Básico Nacional (DCBN) de la Educación universitaria, es una herramienta que orientar la organiza el currículo para su desarrollo en el aula. El DCBN actualmente tiene un enfoque por competencias, dinámico, flexible y estructurado mediante módulos, consolida las competencias formativas específicas de cada especialidad y su empleabilidad real de mundo laboral. El DCBN es flexible para que se adapte a las necesidades reales de cada organización educativa, considerando su situación económica a nivel productivo y de formación; Lo que permitirá que los clientes estudiantes puedan acceder a una formación progresiva, alcanzando los niveles considerados en la educación superior, para que puedan lograr el éxito profesional de forma permanente (MINEDU, 2017).

El currículo nacional es el documento que describe y articula la estructura específica de cada especialidad para todos los niveles, así como también

responde rápidamente a las demandas del sector de producción, contribuyendo en el desarrollo local, regional y nacional, (MINDEDU 2016).

Revisión y análisis bibliográfico

Antecedentes

Crisóstomo (2020), en su estudio: sobre la Percepción de la estructura curricular para la formación de estudiantes castrenses del tercer año de la especialidad de MG EMCH CrI FB 2019, concluyéndose que los estudiantes cadetes de la especialidad de Material de Guerra existe una buena percepción relacionado a la malla curricular que cuenta EMCH, ya que está enfocado a las competencias específicas a la especialidad, necesarias para que se logre la enseñanza aprendizaje de calidad, también de acuerdo al análisis existe un resistencia al cambio de nuevas propuestas de mejora.

Chamaya (2019), en su estudio: La enseñanza en el nivel universitario y el desempeño académico estudiantes de Artillería EMCH–2018; se llegó a determinar actualmente la implementación de una malla curricular por competencias mejora la profesionalización de los estudiantes cadetes, lo que requiere la intervención de las universidades en la EMCH “CFB”; con la finalidad de mejora se planteó nuevas propuestas; como un currículo basado en un enfoque por competencias.

Limitaciones de estudios previos

Durante la ejecución del trabajo se encontraron algunas limitaciones que se tuvieron que tomar en cuenta como la falta de colaboración de algunos estudiantes para brindar la información que se había planteado en el cuestionario de la calidad educativa y enfoque de la malla curricular, para esto se realizó una orientación de sensibilización dando a conocer la importancia del estudio y los beneficios que brinda dicho estudio.

Aspecto económico

En el campo económico no fue limitado ya que nos encontramos laborando manera estable y con una economía buena, lo que permitía contar con los medios necesarios para poder realizar todas las actividades que requiere el estudio; únicamente tuvimos que organizar nuestro tiempo para el trabajo para que no interfiera con el estudio.

Aspecto tiempo:

Se tuvo algunos contratiempos, referente a este elemento, ya que nos encontramos laborando y estudiando a la vez, pero con la organización de nuestro tiempo se pudo realizar este trabajo, sin la interrupción ni retraso de nuestras labores que realizamos a diario.

Aspecto Bibliografía

En este aspecto las organizaciones que administran información bibliográfica solo poseen textos con temas generales no existiendo información especializada para el desarrollo de este trabajo; por dicho motivo se tuvo que investigar otros temas similares, de la misma manera también se tuvo que analizar libros virtuales por internet.

Enfoque teórico

Calidad de servicio educativo

La UNESCO (2004) plantea una conceptualización amplia sobre la calidad educativa, tomando en consideración derechos fundamentales de toda persona, clasificando en sus cuatro componentes completamente que se relacionan entre sí y que amplía la base tradicional utilizando normativas con estrategias específicas para evaluar la calidad educativa, exclusivamente enmarcado en el logro de la eficiencia y la eficacia; asimismo también se tiene en cuenta, otros elementos que importantes dentro de contexto educativo como el compromiso, la identidad, equidad, seguridad y la relevancia. (Unesco,2004, p.28)

La ESG del EP. en el 2021, cuenta con un modelo educativo actual basado en competencias a con enfoque holístico constructivista donde se aprende haciendo aplicando conocimientos, habilidades y destrezas de los cadetes estudiantes; este patrón de educación por competencias busca que la mejor manera de aprender es haciendo construyendo nuestros propios aprendizajes en respuesta a los requerimientos de la sociedad y del contexto. La ESGE-EPG, para tomar decisiones y solucionar los problemas desarrollando, sus actividades educativas se desarrollan la investigación el arte y las ciencias militares, requiriendo una planificación creativa, innovadora constante de los aprendices, para que se desenvuelvan profesionalmente; este aprendizaje se realiza con prácticas de simulación virtuales.

Malla curricular

El DCBN es un documento que contiene la estructura articulada para cada especialidad del nivel profesional en sus distintos niveles, donde se reconoce las competencias que se adquieren en el mundo del trabajo mediante procedimientos formativos donde se integran entre si la teoría y la práctica para afrontar las situaciones reales en el trabajo, y respondiendo de manera oportuna a las necesidades del sector productivo y de los que brindan servicios, para de esta forma contribuir con el desarrollo de su localidad, región y de todo el país, son los criterios que contiene también la normativa; señalando con seguridad que el DCBN es el documento que se perfecciona con el Catálogo Nacional de Oferta Formativa a nivel de la Educación Técnico Productiva y Superior Tecnológica, Ambas herramientas contienen los lineamientos de gestión tanto para directores como docentes de la educación universitaria. Estos documentos contienen los lineamientos curriculares para que las instituciones educativas del país ofrezcan una formación de calidad basada en las demandas del sector productivo y de servicios utilizando sus propias estrategias educativas. (MINDEDU 2016).

3.3.3 Objetivos.

Objetivo General

Mejorar la calidad educativa planteando estrategias pedagógicas y administrativas en la malla curricular de las especialidades que se brinda a los cadetes de la EMCH, 2022

Objetivos Específicos

Mejoras de la calidad en los aspectos físicos tangibles para que poder desarrollar concretamente lo establecido en la malla curricular de los servicios educativos que brinda la EMCH-Set 2021-Jul 2022.

Lograr la fiabilidad planteando estrategias educativas en la malla curricular para lograr el perfil profesional para responder a las necesidades de la sociedad y el sector productivo.

Mejorar la capacidad de respuestas de los servicios educativos que oferta la EMCH-Set 2021-Jul 2022.

3.3.4 Plan de acción para desarrollar los objetivos

3.3.4.1 Requisitos para la elaboración de una malla curricular

Habiendo analizado los antecedentes es indispensable detectar y evaluar como las instituciones superiores castrenses vienen laborando los docentes, con formación desde las capacidades y competencias básicas, hasta las especializadas para lograr el perfil del profesional. Siendo los docentes el recurso eje central en cada área y especialidad, logrando de esta manera el reforzamiento de la articulación de la formación educativa con lo que demanda la sociedad productiva. Asimismo, es necesario tener precisión sobre la metodología que se utilizará en cada especialidad y área de estudios, en la cual se registren claramente con un enfoque constructivista de enseñanza que se debe impartir, los métodos didácticos, estrategias, técnicas y tecnología a utilizar para la formación enfocada a la investigación y desarrollo de nuestra sociedad, con un enfoque proyectos, direccionada para solución de problemática

social, considerando las disciplinas que debe integrar cada área del plan de estudios.

3.3.4.2 La currícula

- Se construirá por niveles y grados; considerando los siguientes elementos fundamentales.
- La identificación de la entidad, área, docente, estudiantes, grados, considerando las competencias mediante las capacidades básicas y especializadas de formación laboral y social.
- Contenidos: También es necesario considerar las bases teóricas, tecnología, temática de acuerdo a cada especialidad y área.
- También es necesario utilizar estrategias de evaluación, considerando la autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación, así mismo también como el análisis del contexto.
- Asimismo también se deben de determinar los recursos humanos que se necesitaran, además de los materiales logísticos y material didáctico como son las herramientas y fuentes bibliográficas que utilizará el docente y el estudiante, como son los libros, revistas, periódicos, fuentes directas, también se debe de utilizar la gran cantidad de información que nos brinda las TICS.

3.3.4.3 Comparación de la Malla Curricular

La normativa universitaria dice que, si se requiere lograr el mejoramiento de la calidad educativa técnico productivo o castrense pudiéndose adaptar a la realidad de la institucional ya sea en sus áreas y/o contenidos específicos para que responda a las necesidades que demanda la sociedad, pudiendo hacer cambios en el perfil del profesional egresado, en concordancia con lo que requerimientos y exigencias de las

instituciones productivas. También para que formen parte de la estructura curricular, el perfil de egreso contextualiza las competencias y el nivel de conocimientos que los estudiantes deben poseer al momento de finalizar sus estudios a nivel profesional.

3.3.4.4 Referencias para comparar como estaba establecido anteriormente la malla curricular, que es considerado como un antecedente para modificar la estructura curricular a nivel pedagógico de la formación universitaria, con propuestas de mejoramiento de la calidad educativa considerando continuamente las demandas de la sociedad productiva.

También se puede utilizar como herramienta el Benchmarking para realizar la medición y la contrastación del desarrollo de los procedimientos o actividades de distintas instituciones productivas o de servicios.

3.3.4.5 Método de comparación. Es necesario comparar la malla curricular tomándose en cuenta el análisis del contenido de las distintas asignaturas que están consideradas en la malla curricular, las que deben ser proporcionales número de asignaturas sobre el total de créditos, que se aplicará en las especialidades de formación castrense, considerando sus respectivas divisiones de las ciencias básicas y la tecnología, necesarios para lograr el perfil profesional esperado.

3.3.4.6 Comparación por áreas y/o especialidades para la capacitación castrense. Esto consiste en realizar la comparación de los porcentajes de asignaturas básicas respetando el total de asignaturas específicamente de las de especialidad profesional, y el contenido de cada área considerada en el enfoque de referencia.

3.3.4.7 Comparación por tipo de actividad. La realización de este proceso es necesario para comparar las actividades consideradas en el plan de estudios, dividiéndose en asignaturas teóricas, prácticas, ética y de análisis e investigación. también el N° de actividades que contendrá cada asignatura se

expresará en % sobre el total de asignaturas teóricas consideradas en el plan de estudios; también se deben de considerar las actividades prácticas que requieren del uso de infraestructura de laboratorio.

3.3.4.8 Comparar que el currículo sea abierto y flexibilidad. Este requerimiento es necesario para poder adecuar las asignaturas y contenidos de acuerdo a la demanda de las necesidades empresariales por lo que debe estar plasmado en el plan curricular.

3.3.4.9 Comparación Excluyente. Mediante este proceso se verificará qué asignaturas están consideradas en el plan de estudios particularmente contrastado con planes de estudios de las demás instituciones universitarias que ofertan carreras semejantes y/o igual especialidad.

3.3.4.10 Finalmente, también se deben establecer los fines, considerando el nivel, grado y área, las estrategias metodológicas, el tiempo considerando los criterios para evaluar y administración la formación de los estudiantes para que logren el perfil profesional.

El plan de estudios será participativo, secuencial, integral, abierto, flexible para que se ajuste y dé respuesta a la problemática local, regional, nacional y mundial. Para que se pueda evaluar y medir como avanza en el proceso educativo, referente al perfil de la carrera profesional.

3.3.5 Tipo y Diseño de Investigación.

Tipo: Descriptivo correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), determina que el propósito principal de un estudio de investigación descriptiva correlacional es la descripción de las características de los individuos o fenómeno que se pretenderá investigar.

Diseño:

Es un estudio no experimental ya que es de corte transversal. Según Hernández et al., (2014), ya que establecen que el diseño no experimental admite realizar el análisis de los elementos en su entorno natural específicamente, esto significa que no se manipulará ninguna de las variables determinadas para el estudio; asimismo los datos que se necesita se obtendrán por única vez cuando se aplica la herramienta.

Población y muestra.

Población

La población de este estudio lo conformarán 200 estudiantes cadetes de la EMCH que estudian 2021-2022.

Muestra

Aplicando la formula respectiva para calcular la muestra se obtuvo un valor de 132 estudiantes que fueron los que participaron brindando los datos al haberse aplicado las encuestas.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica:

Para recolectar la información se utilizaría como herramienta la encuesta, la que es definida por Bernal (2015), como el procedimiento que permitirá conseguir la información mediante respuestas de un referido tema.

El instrumento es una encuesta estructurada en un cuestionario estructurado que consta en dos variables con tres dimensiones y ocho preguntas para cada variable, bien definidas:

La primera parte contiene el consentimiento informado, la información socio demográfica del estudiante cadete de la ESG. EP.

La segunda parte contiene objetivos y datos de la variable Calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Escuela Superior de Guerra, periodo Julio 2021 a julio 2022, encontrándose organizado en cuatro dimensiones e indicadores que contiene ocho preguntas para cada variable.

La 3ra parte contiene los elementos específicos del enfoque de la malla curricular que se utiliza en la escuela superior de guerra del 2021 a julio 2022, considerándose sus 3 dimensiones e indicadores conformado por ocho ítems para cada componente en estudio. La 4ta contiene los aspectos específicos de la evaluación tomando en consideración los indicadores específicos de evaluación para cada componente de la variable de estudios con 8 preguntas cerradas con alternativas múltiples para cada variable con el criterio según la escala de Likert con siguientes baremos: Malo (1), regular (2), bueno (3).

La revisión bibliográfica adjunta determina que la herramienta aplicada es original, así como también fue sometida a la prueba de concordancia y otras evaluaciones previas, con el propósito de precisar la validez y fiabilidad estadística al aplicar la prueba del alfa de Cronbach y de normalidad para las preguntas, y el contrastado de resultados de las hipótesis mediante coeficiente de Pearson.

Herramienta para la recolectar la data

Parte I. Datos específicos Variable 1: Calidad del servicio educativo superior, distribuyéndose en cuatro componentes:

- Dimensión aspectos físicos tangibles (03): preguntas 1,2 y 3
- Dimensión Confiabilidad (3): preguntas 4,5 y 6.
- Dimensión capacidad de respuesta (02): preguntas 7 y 8.

Parte II. Datos específicos de la variable 2: Enfoque de la malla curricular: Con (08) preguntas distribuido en tres dimensiones de la siguiente manera:

□ Dimensión: Competencias de gestión (03) preguntas: 9,10 y 11

□ Dimensión: Competencias a nivel pedagógico (03) preguntas: 12,13 y 14.

□ Dimensión: Competencias a nivel planificación (02) preguntas: 15 y 16.

Procedimiento de análisis de datos.

Para elaborar este trabajo se utilizará varias herramientas de software, las que nos permitirán elaborar y procesar los datos y obtener la información como es SPSS 25 el que nos proporcionará el nivel de confiabilidad del instrumento, además permite realizar los procesos de forma organizada y/o ordenada. Asimismo, también la aplicación de Microsoft Office Excel nos permitirá la distribución de los datos mediante tablas y figuras facilitando el entendimiento, además del procesador de textos Ms Word, que utilizará para presentar los datos en del estudio propuesto, procesándose la información mediante la estadística descriptiva e inferencial para su análisis respectivo.

3.3.6 Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	PERIODO			
	ABR	MAY	JUN	JUL
Consulta de fuentes bibliográficas	.X	X	X	X
Elaboración del proyecto		X	X	
Marco teórico		X	X	
Elaboración de instrumento para la malla curricular			X	
Realización de las encuestas			X	
Tabulación de datos				X
Diseño de modelo de malla curricular				X

Monitoreo y evaluación				X
Informe final				X

3.3.7 Presupuesto y financiamiento

Presupuesto.

Recurso humano

Detalle	Medida	Cantidad	Valor Unitario S/.	Total s/.
Procesamiento	Unidad	1	500.00	500.00
Subtotal				500.00

Fuente: Realización propia

Materiales

Detalle	Cantidad	Valor Unitario S/.	Total s/.
Papel bond	2	26.00	26.00
Folder manila	6	0.50	3.00
Tinta	3	70.00	210.00
Material	6	5.00	30.00
Fotocopia	5	120.00	120.00
Empastado	4	50.00	200.00
Subtotal			S/589.00

Servicios

Detalle	Medida	Cantidad	Valor Unitario S/.	Total s/.
Internet	Meses	4	70.00	280.00
Movilidad	Meses	5	30.00	150.00
Luz	Meses	4	50.00	200.00
Subtotal				530.00

Fuente: Reproducción propia

Otros

Detalle	Medida	Cantidad	Valor S/.	Total s/.
USB	Unidad	32 Gb	S/50.00	S/50.00
Varios	Meses	4	S/50.00	S/200.00
Subtotal				S/250.00

Fuente: Reproducción propia

Resumen

Detalle	Total S/.
Materiales	589.00
Servicios	530.00
Otros	250.00
Total global:	1,869.00

Fuente: Confección propia

Financiamiento.

Este estudio de investigación utilizará un monto de inversión de S/1,869.00 nuevos soles el que es autofinanciado por los investigadores.

Evaluación y monitoreo

El proceso de evaluación y monitoreo se realiza durante todo el proceso desde la fase inicial hasta cuando se finaliza con la redacción del informe final del estudio.

Costo beneficio

Análisis costo-beneficio: Analizando el valor de costo de la propuesta del proyecto de inversión es de s/. 1,653.00 nuevos soles, siendo de mucha importancia los beneficios que obtendrán los estudiantes cadetes de la escuela militar de chorrillos ya que mejorara su desempeño profesional dando solución a la demanda laboral, social, tomando decisiones acertadas para la solución de problemas en beneficio de las organizaciones e instituciones y contribuyendo con el desarrollo del país

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Analizando y evaluando lo presentado en esta investigación sobre la calidad educativa y la malla curricular se ha llegado a las siguientes conclusiones

Primera. La calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular que es el documento que describe las pautas pedagógicas de formación específica castrense en la Escuela Militar de Chorrillos, son elementos que se relacionan entre si ya que uno ya que la malla curricular contiene los lineamientos pedagógicos y administrativos para la formación de cada especialidad que se oferta en dicha institución castrense, en concordancia con las demandas del sector productivo, además la calidad educativa es el elemento que evalúa el cumplimiento de lo establecido para cada especialidad logrando el perfil profesional; asimismo al contrastar las variables malla curricular y calidad educativa utilizando prueba de correlación de Pearson se determinó el valor de 0.761, lo que indica que existe una correspondencia significativa directa alta, entre el enfoque de la malla curricular y calidad del servicio educativo; cuyo consecuente afirma que si existe una correlación directa alta, entre las variables en estudio.

Segunda. Los aspectos físicos tangibles, son componentes complementarios necesarios para el desarrollo de la pedagogía y así se brinde una educación de calidad, asimismo se concluye que el valor encontrado es .772, y la prueba de la hipótesis tiene significancia a 0.01 bilateral determinó ambos componentes se correlacionan positivamente de manera alta entre los aspectos físicos tangibles de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular de la EMCH. Por lo que se requiere obtener todos los elementos físicos tangibles que son necesario para ejecutar la pedagogía como talleres, equipos de comunicación, maquinarias, locales adecuados de acuerdo a la normativa vigente con todas sus comodidades.

Tercera. La Fiabilidad lo conforman distintos elementos de la calidad que se relacionan entre ellos y las necesidades ha obligado a las

organizaciones a proyectarse profundamente requiriendo de recursos humanos especialistas en tecnológicos con sistemas para el análisis y monitoreo inteligente verificando la información de distintas fuentes para detectar las fallas y solucionarlas prioritariamente, por lo que se concluye que; lo que se concluyó que el factor confiabilidad es importante para que los estudiantes tengan la tranquilidad y seguridad de lograr sus expectativas y también la organización se proyecte a nivel tecnológico y científico.

Cuarta. La capacidad de respuesta es la manera de actuar y atender las necesidades o demandas educativas, justo en el momento preciso tanto a nivel pedagógico como a nivel logístico cuyos procesos deben realizarse de acuerdo a planteamiento de currículo para apuntar al perfil profesional propuesto, donde docentes y estudiantes, deben estar comprometidos para el desarrollo de las áreas de cada especialidad; el valor de correlación de Pearson es .855, y la Sig. bilateral en el nivel 0.01, por lo que es parte muy importante brindar la atención al cliente usuario con empatía respetando y dando cumplimiento a las demandas consideradas en cada especialidad área que se oferta al estudiante para lograr el perfil profesional.

4.2 Recomendaciones

Primera. Considerando la contrastación de los elementos calidad educativa y enfoque de la malla curricular que se aplica en la Escuela Militar del Ejército del Perú, se apreció que hay distintos elementos que interactúan entre sí para lograr una formación profesional de calidad; siendo necesario que dicha institución realice evaluación periódica a los procedimientos tanto a nivel pedagógico como administrativo que se realizan durante la enseñanza aprendizaje de los y las estudiantes, con criterios de mejora continua para lograr la eficiencia y eficacia.

Segunda. También, habiendo realizado la verificación de datos en información, los aspectos físicos tangibles, son instrumentos necesarios e indispensables que deben considerarse dentro de planificación para que la malla curricular considere ambientes y equipos que se deben utilizar durante la formación pedagógicos de cada área o carrera profesional, por lo que se sugiere evaluar y contar con el material logístico necesario para formación de cada especialidad.

Tercera. De la misma forma analizando y contrastando la dimensión fiabilidad y el enfoque de la malla curricular, es un componente que interviene para la proyección y el desarrollo estable de la formación castrense y cada carrera apuntando al perfil de egreso del profesional, por lo que se sugiere, contratar personal docentes especializados que respondan a la formación de cada área o especialidad para lograr una educación de calidad, que responda a las necesidades y soluciones con eficiencia la problemática que se le presente.

Cuarta. Así mismo se hizo la evaluación y contrastación de los datos e información brindada por los participantes estudiantes cadetes, sobre la capacidad de respuesta, donde se aprecia que si la Escuela Militar de Chorrillos cuenta y responde oportunamente a

solución de las necesidades que se presentan durante la formación profesional a los cadetes que estudian internados en dicha institución castrense, sugiriéndose que modernizar y sistematizar su sistemas de formación profesional, para responder con la formación profesional de calidad.

Quinta. Finalmente, también se ha elaborado una propuesta para mejora la calidad educativa y el enfoque de la malla curricular, por lo que se recomienda tomarlo en cuenta para aplicarlo con la finalidad de mejora continua del perfil profesional castrense.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alda, S. (2010). Sistema de enseñanza militar y educación para la defensa en Iberoamérica [Tesis de maestría; IST. UG Gutiérrez Mellado, de Madrid]
- Alegría (2019). Calidad educativa y el rendimiento académico de los estudiantes oficiales del 4to año de infantería [Tesis de maestría, EMCH Coronel Francisco Bolognesi Lima Perú]
- Ayme, L. (2021). Calidad educativa y el desempeño profesional de los oficiales egresados de la Escuela Militar de Chorrillos, 2019 [Tesis de grado, EMCH Coronel Francisco Bolognesi Lima Perú]
- Bernal, D., Martínez, M. & Parra, A., (2015) Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas [U. Santo Tomás Bogotá Colombia. p.7]
- Bustamante, P. (2021) Metodología curricular basada en un modelo de sistematización académico integral para la calidad educativa [Investigación USP Pimentel Perú.]
- Briceño, V. (2017) El proceso de Evaluación y Seguimiento al Currículo Educativo Plan 2013, [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, (UNAN – Managua]
- Cahuana, J. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Revista muro de la investigación 2016, vol1(2). p.58
- Cantú D, H. (2006). Desarrollo de una cultura de calidad. México, D.F., México: Mc Graw-Hill p.346.
- Cantú, J. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. Cuarta edición. HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V México.
- Carraza, L. (2016). Implementación de la gestión por procesos [Tesis de maestría, Escuela militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi Lima Perú].

- Carrillo, G. (2015). El currículo por competencias en la educación superior [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Chamaya, R. (2019). La capacitación universitaria y el rendimiento académico de los estudiantes cadetes de Artillería [Tesis de Licenciado, Escuela Militar de Chorrillos Lima Perú]
- Chiavenato (2007) Introducción a la teoría general de la administración McGRAW-HiLL/Interamericana editores, S.A. de C.V. Séptima edición impreso en México. p. 29-35
- Crisóstomo, D. (2020). Percepción de la estructura curricular de los cadetes de tercer año de material de guerra [Tesis de maestría, Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi Lima Perú]
- Córdova, D. (2013) análisis de las estrategias de enseñanza y su incidencia en la adquisición de y el desarrollo de las competencias que adquieren los estudiantes del curso avanzado en escuela de Guerra del Ejército [Estudio de diplomado, Universidad de las Fuerzas Armadas Ecuador]
- Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos (pp. 378-380).
- Díaz, J. (2015). Formación militar en la Escuela Militar de Chorrillos y el desempeño profesional de los oficiales egresados [Tesis de maestría, Universidad Enrique Guzmán y Valle Chosica Perú]
- Díaz, D. (2022). Programa de formación pedagógica militar para el fortalecimiento de las competencias profesionales de los docentes en una institución superior castrense del Perú [Tesis de maestría Universidad San Ignacio de Loyola Lima Perú]
- Escobar, M. & Mosquera A. (2013) El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel Cuadernos de Administración, vol. 29, núm. 50, julio-diciembre, 2013, pp. 207-216 Universidad del Valle Cali, Colombia.

- España, García, Gil & Berenguer (2015). Dimensiones del servicio universitario artículo para la publicado Revista U., España
- Ferrer, J. (2004). Las reformas curriculares de Perú, Colombia, Chile y Argentina: ¿quién responde por los resultados? Lima: Grade. 235 p. Documento de trabajo, 45.
- Flores, L. (2017). Estructura curricular, logro y aprendizaje de los oficiales alumnos del diplomado en liderazgo y gestión en el Batallón de Infantería de la Escuela de Infantería del Ejército del Perú [Tesis de Metería, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]
- Garcés, M. (2017). Malla curricular con enfoque moderno del Programa Avanzado de Ingeniería y la participación del Ejército en el Desarrollo Nacional, [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Y Valle].
- Goulart. I. (2006) El significado social de la malla curricular relectura del tema, Revista Prelac proyecto regional de educación para América Latina y el Caribe N°02 Diciembre 2006.
- Gutiérrez, L.; Teneda, V.; & Narváez, M. (2019) La formación militar desde el enfoque por competencias: caso tecnología superior en ciencias militares Escuela de Formación de Soldados del Ejército” Vencedores del Cenepa”, Ambato, Ecuador
- Hernández, C. et al (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Revista Arbitrada Venezolana Vol. 12 N°2. diciembre 2017 pp-127 -141.
- Huerta, M.; Penadillo, R.; Kaqui, M. (2017) Revista Iberoamericana de Educación [(2017), vol. 74, pp. 83-106] - OEI/CAEU Construcción del currículo universitario con enfoque por competencias Una experiencia participativa de 24 carreras profesionales de la UNASAM

- Inquilla, Calsina & Velazco (2017). La calidad educativa y administrativa [Trabajo de investigación, Universidad Nacional del Altiplano Puno Perú].
- Lavado, I. (2008). Diseño o malla curricular basado en competencias y aseguramiento de la calidad en la educación superior Santiago Chile <https://cinda.cl/wp-content/uploads/2008/12/disenio-curricular-basado-en-competencias-y-aseguramiento-de-la-calidad-en-la-educacion-superior.pdf>
- Marchesi, A. (1995) Calidad en la Enseñanza Pública, en Calidad por y para el hombre. Ponencias VI Congreso Nacional de Calidad. Madrid: Asociación Española para la Calidad/Ediciones Gestión 2000, pp. 261-268.
- Martínez, et al. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa [Artículo, publicado Revista Ra Ximhai en México].
- MINEDU (2017) Educación calidad y equidad Reglamentación de la Ley General de Educación N° 28044.
- MINEDU (2016) Guía para la elaboración del Plan de Estudios Educación Superior Tecnológica del ministerio de educación del Perú. Consultado <http://www.minedu.gob.pe/superiortecnologica/pdf/guia-para-la-elaboracion-del-plan-de-estudios.pdf>
- Moreno, M., Peris, F. & González, T. (2001): Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones: Teoría y estudio de casos, Prentice-Hall, Capítulo I, p.286.
- Navas, M. & Ospina, J. (2020). Diseño curricular por competencias en educación superior. Revista Saber, Ciencia y Libertad, 15(2), 195 – 217. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n2.6729>
- Pascal, O., et al (2010) “Introducción a la Ingeniería de la Calidad. Universidad Nacional de Lomas de Zamora.

- RAE (2020) Patrimonio cultural tangible e intangible. Diccionario Pan Hispánico Jurídico asociación académica de la lengua española.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza documentación, N.º 3, 2000, Págs. 139-153 Barcelona España. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Ruay R. (2003). Cómo abordar la renovación curricular en la educación superior Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador Revista de Educación Alterid <https://www.redalyc.org/pdf/4677/467749196002.pdf>
- Sarmiento D. & Vinueza J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una universidad ecuatoriana [Artículo, Revista Científica del Amazonas Lima Perú].
- Senlle & Gutiérrez (2005). Calidad en los servicios educativos. Ediciones Díaz de Santos impreso en España.
- Tapia, N. (2010). Experiencias del diseño e implementación de un Modelo Educativo con enfoque de competencias en la formación, perfeccionamiento, capacitación y especialización de los militares de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, Congreso Iberoamericano de educación metas al 2021.ggg
- Torres, (2017). El plan estratégico de la EMCH y la formación profesional de los cadetes de cuarto año del arma de infantería [Tesis de maestría, Escuela Militar de Chorrillos Lima Perú].
- UNESCO. (2004). Educación para todos: el imperativo de la calidad. Recuperado de http://www.unesco.org/education/gmr_download/es_summary.pdf
- UNESCO (2006) El currículo en debate Revista Prelac impreso en Chile por Salviat Impresores.

- Vargas, S. (2017) La gestión curricular por competencias y calidad académica en la Facultad de Arquitectura [Tesis maestría, Universidad César Vallejo Lima Norte, 2017]
- Vásquez, F. (2018). Rediseño malla curricular, y la calidad educativa de la Unidad Académica Especial Escuela Superior Militar Eloy Alfaro [Tesis de maestría; Fuerzas Armadas ESPE Ecuador].
- Vélez (2017). Los discursos sobre ciudadanía que se producen en el currículo, después del conflicto armado interno [Tesis de Licenciado, Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi Lima Perú]
- Vivas, C. (2018). Administración y Gestión Educativa en el Diseño Curricular del Programa del Diplomado de Estado Mayor [Tesis de Maestría, Escuela Superior del Ejército de Nicaragua].
- Zapata, G. (2003). Antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y la acreditación de la educación superior en Chile, en libro: Políticas Públicas, Demandas Sociales y Gestión del Conocimiento.
- Zeithalm, V. & Bitner, M. (2009). Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill. México. Zeithaml, V.; Bitner, M. y Gr

ANEXOS

Anexo N°01 : Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio educativo y enfoque de la malla curricular en la Escuela Militar de Chorrillos, Setiembre 2021-Julio 2022.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de material de guerra de la EMCH setiembre 2021-Julio 2022?	Analizar la incidencia de la Calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de material de guerra de la EMCH setiembre 2021-Julio 2022	La incidencia de la Calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de material de guerra de la EMCH setiembre 2021-Julio 2022	Variable independiente: Enfoque de la malla curricular
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	
PE1 ¿Cuál es el nivel de significancia entre los elementos físicos tangibles	OE1 Identificar el nivel de significancia entre los elementos físicos tangibles de	HE1 La significancia entre los elementos físicos tangibles de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular	Variable Dependiente: Calidad de servicio

<p>de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022?</p>	<p>los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022.</p>	<p>que se brinda a los cadetes de la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022.</p>	<p>educativo</p>
<p>PE2 ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022?</p>	<p>OE2 Describir la relación entre la fiabilidad de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022</p>	<p>.HE2 La significancia entre la fiabilidad de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de Material de Guerra de la EMCH-Set 2021-Jul 2022.</p>	
<p>PE3 ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta de los servicios educativos y el</p>	<p>OE3 Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda</p>	<p>HE3: La Influencia de la capacidad de respuesta de los servicios educativos y el enfoque de la malla curricular que se brinda a los cadetes de la especialidad de material de</p>	

enfoque de la malla
curricular que se brinda a los
cadetes de la especialidad
de material de Guerra de la
EMCH-Set 2021-Jul 2022?

a los cadetes de la
especialidad de material de
Guerra de la EMCH-Set 2021-
Jul 2022.

Guerra de la EMCH-Set 2021-
Jul 2022.

Anexo N°02: Formato de cuestionario

Cuestionario que se aplicará a estudiantes cadetes de la Escuela Militar de Chorrillos.

Objetivo. Conocer la relación significativa entre el enfoque de la malla curricular y la Calidad de servicio educativo que brinda la Escuela Militar de Chorrillos, año 2021

Sexo: Masculino () Femenino ()				
1= mala 2= regular 3= buena				
N°	Ítems	1	2	3
	Calidad de los servicios educativos	M	R	B
ASPECTOS FÍSICO Y TANGIBLES				
1.	La EMCH, cuenta con las instalaciones como aulas, auditorios, talleres, cafetería, áreas de esparcimiento y equipamiento en perfectas condiciones para ejercer su actividad educativa?			
2	¿La EMCH provee con el equipamiento y materiales para desarrollar eficientemente las actividad de formación educativa de formación profesional castrense?			
3.	¿La EMCH, provee con anticipación el personal necesario de cada curso o área considerados en el plan de estudios?			
CONFIABILIDAD				
4	¿Las actitudes de los trabajadores tanto docentes como administrativos de la EMCH son positivas.?			
5	¿Existe seguridad para el estudiante y de sus pertenecías del estudiante y de los que laboran en dicha institución?			
6	¿Los procesos administrativos y pedagógicos demuestran confiabilidad y precisión para lograr el perfil profesional castrense ?			
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
7	¿La planificación a nivel administrativo y pedagógico es considerado de acuerdo a la demanda del sector productivo?			
8	¿El personal que labora en la EMCH tiene empatía y están siempre disponibles para brindarle orientación durante el proceso su formación?			

ENFOQUE DE LA MALLA CURRICULAR		M	R	B
COMPETENCIAS GESTIÓN				
9	¿La administración a nivel administrativo y pedagógico es eficiente?			
10	¿Los trabajadores de la EMCH gestionan oportunamente los recursos tanto logístico como humano para cumplir los plazos establecidos en la normatividad educativa?			

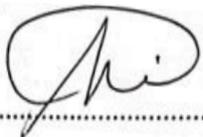
11	¿Existe control y evaluación durante todo el proceso de formación en la EMCH a la que pertenece?			
	COMPETENCIAS A NIVEL PEDAGÓGICO			
12	¿El personal docente tienen las capacidades básicas para la enseñanza - aprendizaje del área o curso asignado?			
13	¿El personal que labora en la EMCH, tiene las habilidades, destrezas y actitudes técnico científicas para la formación óptima de acuerdo al perfil de egreso?			
14	¿Las relaciones interpersonales de la comunidad educativa a nivel interno y externo de la EMCH, a la cual pertenece es buena?			
	COMPETENCIAS A NIVEL PLANIFICACIÓN			
15	¿La EMCH se organiza y planifica previamente sus procesos para elaborar la malla curricular de cada especialidad?.			
16	¿La EMCH, logra las metas y objetivos que se han considerado en el plan curricular para la formación profesional de cada especialidad?			

Anexo N°03: Validación por juicio de expertos

1. NOMBRE DEL JUEZ		NICOLAS VILLANUEVA ESTELA
2.	PROFESION	LICENCIADA EN EDUCACION
	ESPECIALIDAD	Mg. GESTION Y DOCENCIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20 ANOS
	CARGO	DOCENTE DE AULAS DE INNOVACION PEDAGÓGICO
Calidad de servicio educativo y enfoque de la malla curricular en la Escuela Militar de Chorrillos, setiembre 2021-julio 2022.		
3. DATOS DEL TESISISTAS		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Tineo Vásquez, Jorge Enrique y Bohórquez Flores Juan André
3.2	PROGRAMA DE ESTUDIOS	Administración – Investigación I
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista () Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Analizar la incidencia de la calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular en la que brinda la Escuela Militar de Chorrillos, setiembre 2021-Julio 2022
		<u>ESPECIFICOS</u> Identificar el nivel de influencia de los aspectos físicos tangibles y el enfoque de la malla curricular y de los servicios educativos que brinda la EMCH-Set 2021-Jul 2022. Describir la relación entre la confiabilidad y el enfoque de la malla curricular y la confiabilidad de los servicios educativos que brinda la EMCH-Set 2021-Jul 2022. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el enfoque de la malla curricular de los servicios educativos que brinda la EMCH-Set 2021-Jul 2022.

<p>Seguidamente, se le presenta los indicadores como preguntas y/o propuestas para que usted realice la evaluación marcando el aspa (X) en "TA" si está totalmente de acuerdo o en "TD" si está totalmente en desacuerdo, si están en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias</p>		
N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	La encuesta utilizada presenta 16 ítems reactivo y ha sido elaborado, tomando en consideración el análisis de literatura, posteriormente a la evaluación de especialistas que determinaron la validez de contenido sometándolo a la evaluación del piloto para confirmar la fiabilidad con el alfa de Cronbach y posteriormente aplicándose a los participantes de esta estudio
	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	
1	La EMCH, cuenta con las instalaciones como aulas, auditorios, talleres, cafetería, áreas de esparcimiento y equipamiento en perfectas condiciones para ejercer su actividad educativa?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....
2	¿La EMCH provee con el equipamiento y materiales para desarrollar eficientemente las actividad de formación educativa de formación profesional castrense?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....
3	¿La EMCH, provee con anticipación el personal necesario de cada curso o área considerados en el plan de estudios?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....
4	¿Las actitudes de los trabajadores tanto docentes como administrativos de la EMCH son positivas.?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....
5	¿Existe seguridad para el estudiante y de sus pertenencias del estudiante y de los que laboran en dicha institución?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....
6	¿Los procesos administrativos y pedagógicos demuestran confiabilidad y precisión para lograr el perfil profesional castrense ?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....
7	¿La planificación a nivel administrativo y pedagógico es	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....

	considerado de acuerdo a la demanda del sector productivo?
8	¿El personal que labora en la EMCH tiene empatía y están siempre disponibles para brindarle orientación durante el proceso su formación?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....
ENFOQUE DE LA MALLA CURRICULAR		
1	¿La administración a nivel administrativo y pedagógico es eficiente?	TA (X)
2	¿Los trabajadores de la EMCH gestionan oportunamente los recursos tanto logístico como humano para cumplir los plazos establecidos en la normatividad educativa?	SUGERENCIAS:.....
3	¿Existe control y evaluación durante todo el proceso de formación en la EMCH a la que pertenece?	TA (X)
4	¿El personal docente tienen las capacidades básicas para la enseñanza - aprendizaje del área o curso asignado?	SUGERENCIAS:.....
5	¿El personal que labora en la EMCH, tiene las habilidades, destrezas y actitudes técnico científicas para la formación óptima de acuerdo al perfil de egreso?	TA (X)
6	¿Las relaciones interpersonales de la comunidad educativa a nivel interno y externo de la EMCH, a la cual pertenece es buena?	SUGERENCIAS:.....
7	¿La EMCH se organiza y planifica previamente sus procesos para elaborar la malla curricular de cada especialidad?.	TA (X)
8	¿La EMCH, logra las metas y objetivos que se han considerado en el plan curricular para la formación profesional de cada especialidad?	SUGERENCIAS:.....
1. PROMEDIO OBTENIDO:		TA (X) TD ()
2. COMENTARIOS GENERALES		
3. OBSERVACIONES		



Mg. Nicolas Villanueva Estela
 DNI: 08893536

1. NOMBRE DEL JUEZ		FLORMIRA VILLANUEVA ESTELA
2.	PROFESION	LICENCIADA EN EDUCACION
	ESPECIALIDAD	DOCTORA EN ADMINISTRACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(AÑOS)	15 ANOS
	CARGO	DOCENTE METODOLOGIA INVESTIGACIÓN
Calidad de servicio educativo y enfoque de la malla curricular en la Escuela Militar de Chorrillos, setiembre 2021-julio 2022.		
3. DATOS DEL TESISISTAS		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Tineo Vásquez, Jorge Enrique y Bohórquez Flores Juan André
3.2	PROGRAMA DE ESTUDIOS	Administración – Investigación I
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista () Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Analizar la incidencia de la calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular en la que brinda la Escuela Militar de Chorrillos, setiembre 2021-Julio 2022</p> <p><u>ESPECIFICOS</u></p> <p>Identificar el nivel de influencia de los aspectos físicos tangibles y el enfoque de la malla curricular y de los servicios educativos que brinda la EMCH-Set 2021-Jul 2022.</p> <p>Describir la relación entre la confiabilidad y el enfoque de la malla curricular y la confiabilidad de los servicios educativos que brinda la EMCH-Set 2021-Jul 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el enfoque de la malla curricular de los servicios educativos que brinda la EMCH-Set 2021-Jul 2022.</p>

<p>Seguidamente, se le presenta los indicadores como preguntas y/o propuestas para que usted realice la evaluación marcando el aspa (X) en "TA" si está totalmente de acuerdo o en "TD" si está totalmente en desacuerdo, si están en desacuerdo por favor describa sus recomendaciones y/o sugerencia.</p>		
N	<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>La encuesta utilizada presenta 16 ítems reactivo y ha sido elaborado, tomando en consideración el análisis de literatura, posteriormente a la evaluación de especialistas que determinaron la validez de contenido sometiéndolo a la evaluación del piloto para confirmar la fiabilidad con el alfa de Cronbach y posteriormente aplicándose a los participantes de esta estudio.</p>
<p>CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO</p>		
1	<p>La EMCH, cuenta con las instalaciones como aulas, auditorios, talleres, cafetería, áreas de esparcimiento y equipamiento en perfectas condiciones para ejercer su actividad educativa?</p>	<p>TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....</p>
2	<p>¿La EMCH provee con el equipamiento y materiales para desarrollar eficientemente las actividad de formación educativa de formación profesional castrense?</p>	<p>TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....</p>
3	<p>¿La EMCH, provee con anticipación el personal necesario de cada curso o área considerados en el plan de estudios?</p>	<p>TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....</p>
4	<p>¿Las actitudes de los trabajadores tanto docentes como administrativos de la EMCH son positivas.?</p>	<p>TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....</p>
5	<p>¿Existe seguridad para el estudiante y de sus pertenencias del estudiante y de los que laboran en dicha institución?</p>	<p>TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....</p>
6	<p>¿Los procesos administrativos y pedagógicos demuestran confiabilidad y precisión para lograr el perfil profesional castrense ?</p>	<p>TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....</p>
7	<p>¿La planificación a nivel administrativo y pedagógico es considerado de acuerdo a la demanda del sector productivo?</p>	<p>TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....</p>
8	<p>¿El personal que labora en la EMCH tiene empatía y están siempre disponibles para brindarle orientación durante el proceso su</p>	<p>TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....</p>

	formación?
	ENFOQUE DE LA MALLA CURRICULAR	
1	La EMCH, cuenta con las instalaciones como aulas, auditorios, talleres, cafetería, áreas de esparcimiento y equipamiento en perfectas condiciones para ejercer su actividad educativa?	TA (X)
2	¿La EMCH provee con el equipamiento y materiales para desarrollar eficientemente las actividad de formación educativa de formación profesional castrense?	SUGERENCIAS:.....
3	¿La EMCH, provee con anticipación el personal necesario de cada curso o área considerados en el plan de estudios?	TA (X)
4	¿Las actitudes de los trabajadores tanto docentes como administrativos de la EMCH son positivas.?	SUGERENCIAS:.....
5	¿Existe seguridad para el estudiante y de sus pertenencias del estudiante y de los que laboran en dicha institución?	TA (X)
6	¿Los procesos administrativos y pedagógicos demuestran confiabilidad y precisión para lograr el perfil profesional castrense ?	SUGERENCIAS:.....
7	¿La planificación a nivel administrativo y pedagógico es considerado de acuerdo a la demanda del sector productivo?	TA (X)
8	¿El personal que labora en la EMCH tiene empatía y están siempre disponibles para brindarle orientación durante el proceso su formación?	SUGERENCIAS:.....
1. PROMEDIO OBTENIDO:		TA (X) TD ()
2. COMENTARIOS GENERALES		
3. OBSERVACIONES		

.....


Dra. Flormira Villanueva Estela

DNI: 09584841

1. NOMBRE DEL JUEZ		OSLAVED RODRIGUEZ VASQUEZ
2.	PROFESION	LICENCIADA EN EDUCACIÓN
	ESPECIALIDAD	MAGISTER GESTIÓN Y DOCENCIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(AÑOS)	30 ANOS
	CARGO	DOCE DE AULAS DE INNOVACION PEDAGÓGICO
Calidad de servicio educativo y enfoque de la malla curricular en la Escuela Militar de Chorrillos, setiembre 2021-julio 2022.		
3. DATOS DEL TESISISTAS		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Tineo Vásquez, Jorge Enrique y Bohórquez Flores Juan André
3.2	PROGRAMA DE ESTUDIOS	Administración – Investigación I
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista () Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u>	
	Analizar la incidencia de la calidad de servicio educativo y el enfoque de la malla curricular en la que brinda la Escuela Militar de Chorrillos, setiembre 2021-Julio 2022	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Identificar el nivel de influencia de los aspectos físicos tangibles y el enfoque de la malla curricular y de los servicios educativos que brinda la EMCH-Set 2021-Jul 2022.	
	Describir la relación entre la confiabilidad y el enfoque de la malla curricular y la confiabilidad de los servicios educativos que brinda la EMCH-Set 2021-Jul 2022.	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el enfoque de la malla curricular de los servicios educativos que brinda la EMCH-Set 2021-Jul 2022.	

Seguidamente, se le presenta los indicadores como preguntas y/o propuestas para que usted realice la evaluación marcando el aspa (X) en "TA" si está totalmente de acuerdo o en "TD" si está totalmente en desacuerdo, si están en desacuerdo por favor describa sus recomendaciones y/o sugerencia.

N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	La encuesta utilizada presenta 16 ítems reactivo y ha sido elaborado, tomando en consideración el análisis de literatura, posteriormente a la evaluación de especialistas que determinaron la validez de contenido sometiéndolo a la evaluación del piloto para confirmar la fiabilidad con el alfa de Cronbach y posteriormente aplicándose a los participantes de esta estudio
	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	
1	La EMCH, cuenta con las instalaciones como aulas, auditorios, talleres, cafetería, áreas de esparcimiento y equipamiento en perfectas condiciones para ejercer su actividad educativa?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....
2	¿La EMCH provee con el equipamiento y materiales para desarrollar eficientemente las actividad de formación educativa de formación profesional castrense?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....
3	¿La EMCH, provee con anticipación el personal necesario de cada curso o área considerados en el plan de estudios?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....
4	¿Las actitudes de los trabajadores tanto docentes como administrativos de la EMCH son positivas.?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....
5	¿Existe seguridad para el estudiante y de sus pertenecías del estudiante y de los que laboran en dicha institución?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....
6	¿Los procesos administrativos y pedagógicos demuestran confiabilidad y precisión para lograr el perfil profesional castrense ?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....
7	¿La planificación a nivel administrativo y pedagógico es considerado de acuerdo a la demanda del sector productivo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....

	
8	¿El personal que labora en la EMCH tiene empatía y están siempre disponibles para brindarle orientación durante el proceso su formación?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:.....
	ENFOQUE DE LA MALLA CURRICULAR	
	La EMCH, cuenta con las instalaciones como aulas, auditorios, talleres, cafetería, áreas de esparcimiento y equipamiento en perfectas condiciones para ejercer su actividad educativa?	TA (X)
0	¿La EMCH provee con el equipamiento y materiales para desarrollar eficientemente las actividad de formación educativa de formación profesional castrense?	SUGERENCIAS:.....
1	¿La EMCH, provee con anticipación el personal necesario de cada curso o área considerados en el plan de estudios?	TA (X)
2	¿Las actitudes de los trabajadores tanto docentes como administrativos de la EMCH son positivas.?	SUGERENCIAS:.....
3	¿Existe seguridad para el estudiante y de sus pertenencias del estudiante y de los que laboran en dicha institución?	TA (X)
4	¿Los procesos administrativos y pedagógicos demuestran confiabilidad y precisión para lograr el perfil profesional castrense ?	SUGERENCIAS:.....
5	¿La planificación a nivel administrativo y pedagógico es considerado de acuerdo a la demanda del sector productivo?	TA (X)
6	¿El personal que labora en la EMCH tiene empatía y están siempre disponibles para brindarle orientación durante el proceso su formación?	SUGERENCIAS:.....
1. PROMEDIO OBTENIDO:		TA (X) TD ()
2. COMENTARIOS GENERALES		
3. OBSERVACIONES		

.....

.....

Mg. Oslavet Rodríguez Vásquez

DNI: 07617187

Anexo N°04: Autorización para el Recojo de Información

AUTORIZACIÓN DE RECOJO DE INFORMACIÓN

El Señor Crl Inf Jefe del Departamento de Educación Militar de la Escuela militar de Chorrillos “Coronel Francisco Bolognesi” autoriza a los:

Señores Bachilleres: Jorge Enrique Tineo Vásquez y Juan André Bohórquez Flores, **para que realice el presente estudio de investigación cuyo título es: “CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ENFOQUE DE LA MALLA CURRICULAR EN LA ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS”**

Se expide la presente autorización a solicitud del interesado para fines de investigación académico.

Chorrillos, 01 de junio del 2022



O-223942076-O+
JOSE LUIS AGUILAR OBLITAS
CRL EP
Jefe del Dpto. de Educación Militar de la EMCH
“Crl Francisco Bolognesi”

Anexo N°05: Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0920-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 22 de octubre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0262-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 21 de octubre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 22/10/2021, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – período académico 2021-II, de la EAP de Administración, a cargo del Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiante del Curso de Investigación I, período 2021-II, a cargo del Dr. Lisandro José Alvarado-Peña, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú
www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0920-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	AQUINO MAYANGA WILSON ENRIQUE	ENDOMARKETING Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, CHICLAYO - PERÚ, 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	BACA RUIZ CINTHIA FIORELA	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA PROMOTORES DEL CAMPO INNOVANDO TECNOLOGÍA E.I.R.L, BAGUA 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	BANCES SANTISTEBAN MARIA LUCINDA SUCLUPE DOMINGUEZ YANIRE DEL ROCIO	ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN EL HOSPITAL JUAN PABLO II, CHICLAYO-PERÚ 2021 – 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	BOHORQUEZ FLORES JUAN ANDRE TINEO VASQUEZ JORGE ENRIQUE	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ENFOQUE DE LA MALLA CURRICULAR EN LA ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS, AÑO 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	CAMPOS COTRINA CARLOS ALBERTO	MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA JOSÉ LEONARDO ORTIZ CHICLAYO-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	CAMPOS URIARTE PATSY LISSY PERCIAL ROJAS BRENDA CECILIA	LA COMUNICACIÓN INTERNA Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA RR.HH DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	CARUAJULCA VILAS HALDER IVAN	NEUROMARKETING Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO DE COMPRA EN LA POLLERÍA CHAVITO BAMBAMARCA - CAJAMARCA, 2021 – 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	CHILON CHAVEZ FREDDY ALONSO	CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS FERRETERÍAS DE CHICLAYO-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	COA DURAND JESUS FIDEL MORALES AICON SHEYLY MARELLY	PLAN DE MARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA MK SOLUCIONES EDUCATIVAS S.R.L, EN LA REGIÓN LIMA 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	CORONEL GUEVARA JARISSA DAYANA LOPEZ ESTRELLA TANIA MEDALY	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA CAMPOSANTO ECOLÓGICO ESPERANZA ETERNA - LAMBAYEQUE 2021 – 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	CUBAS QUISPE SANDI LISBET GUEVARA SILVA ANGEL NICOLAS	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA, PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 6: Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 10 FEBRERO 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:
BOHORQUEZ FLORES JUAN ANDRE y JOSE ENRIQUE TINEO
VÁSQUEZ con DNI 47284232 y 70551182

En la calidad de autores exclusivos de la investigación titulada:
"CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y ENFOQUE EN LA MANO
CORRIJIDA EN LA ESCUELA MILITAR DE CHAGRILLOS, AÑO
2021"

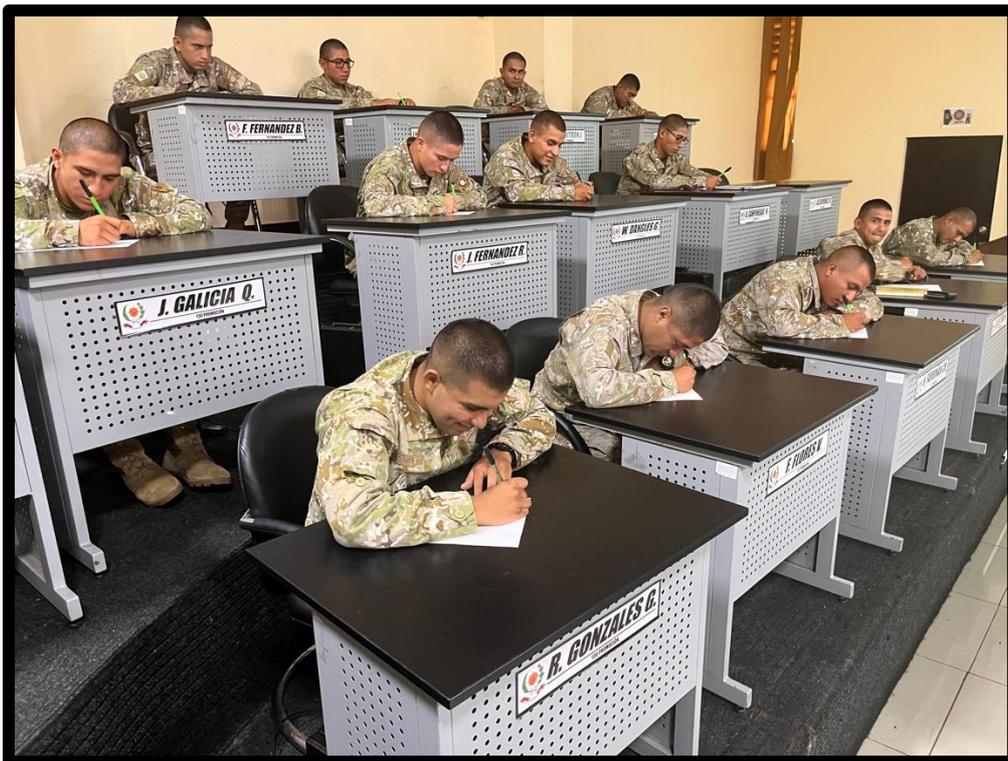
presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
BOHORQUEZ FLORES JUAN	47234232	
TINEO VÁSQUEZ JORGE	70551182	

Anexo 7: Fotos de la aplicación de la encuesta



Anexo 8: Reporte TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y EN
FOQUE DE LA MALLA CURRICULAR EN L
A ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS,**

AUTOR

**Bohórquez Flores Juan André Tineo Vás
quez Jorge Enrique**

RECuento DE PALABRAS

19409 Words

RECuento DE CARACTERES

109399 Characters

RECuento DE PÁGINAS

85 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

221.5KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 14, 2023 10:09 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 14, 2023 10:10 PM GMT-5

● 9% de similitud general

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

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo 9: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0920-FACEM-USS-2021**, presentado por los Bachilleres, **Bohórquez Flores Juan André y Tineo Vásquez Jorge Enrique**, con su tesis Titulada **Calidad de servicio educativo y enfoque de la malla curricular en la Escuela Militar de Chorrillos, año 2021**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **09%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 21 de marzo del 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.