

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EDUCACIÓN INTERCULTURAL  
EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS-2023**

**Autora:**

**Bach. Yesica Ruiz Vasquez**

**Asesor:**

**Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón**

**Registro: (...)**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

*Con profundo agradecimiento, dedico esta investigación a Dios y a la memoria imborrable de mi querido padre, **Aniano Ruiz**, quien partió a causa del covid-19 el 17 de febrero de 2021. En sus últimas palabras de aliento, hice la promesa de continuar mi desarrollo profesional, y cada consejo que me brindó sigue vivo en mi mente y corazón. Su legado perdura en el apellido que llevo con honor. A mi amada madre, **Clementina Vásquez**, cuyo amor, cariño y apoyo son mi motor para trascender en mi formación profesional.*

*A mi hermana mayor, **Linda Ruiz**, cuyo ejemplo ilumina mi camino. A pesar de la distancia, sus constantes llamadas telefónicas trascienden fronteras y su apoyo financiero ha sido un pilar fundamental en mi crecimiento profesional.*

*A mis queridos hermanos: **Luis, Sol, Alexander y Riner**, quienes son un regalo de Dios. También a mi leal mascota **Blanquita** quien fue compañera de batallas, compartió conmigo momentos de alegría y fortaleza.*

*A **Yeny Reina**, una gran amiga y hermana; un ángel enviado por Dios en mis momentos de adversidad y enfermedad. Su incondicional apoyo fue mi fuerza para quedarme y seguir luchando en la Ciudad de Chachapoyas. A **Gerson Meza**, con quien compartí gratas vivencias y sus conocimientos en investigación y estadística han contribuido en este proyecto.*

**Yesica.**

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero expresar mi sincero agradecimiento a los estudiantes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, cuya participación y colaboración en las respuestas al cuestionario y entrevistas resultaron ser un componente fundamental para el logro de este proyecto de investigación. Su involucramiento ha sido de un valor inmenso en la culminación de este trabajo.*

*Agradezco de manera especial a mi asesor, el Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón, por su guía y orientación a lo largo de esta investigación. Sus asesorías, trayectoria académica y experiencia en Gestión Pública han sido pilares fundamentales en cada paso del proceso de investigación. Además, a los miembros del jurado Dra. Hilda Panduro Bazán De Lázaro, Dra. Ernestina Rosario Vásquez Castro y al Dr. Guido Ayay Arista por sus sugerencias y recomendaciones que ha permitido mejorar la investigación.*

*No puedo pasar por alto expresar mi reconocimiento a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza y a todos los docentes de Posgrado. Su dedicación, entrega y tiempo invertidos en la formación de los estudiantes de Gestión Pública han sido un pilar crucial en la culminación de mi Maestría.*

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS**

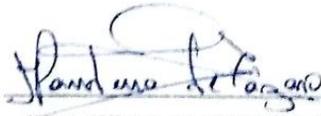
**Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA.  
RECTOR**

**Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES.  
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA.  
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Dr. EFRAÍN MANUELITO CASTRO ALAYO.  
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**



---

DRA. HILDA PANDURO BAZÁN DE LÁZARO.

**PRESIDENTE**



---

DRA. ERNESTINA ROSARIO VÁSQUEZ CASTRO.

**SECRETARIO**



---

DR. GUIDO AYAY ARISTA.

**VOCAL**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis ( )/Tesis (X)/Tesis en formato de artículo científico ( ) titulado:

GESTIÓN DE CALIDAD Y EDUCACIÓN INTERCULTURAL EN LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA  
DE AMAZONAS\_2023

presentado por el Aspirante YESICA RUIZ UASQUEZ para obtener el Grado Académico de Maestro (X)/Doctor ( ) en GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Posgrado de la UNTRM, hacemos constar que después de revisar la originalidad del Proyecto de Tesis ( )/Tesis (X)/Tesis en formato de artículo científico ( ) con el software de prevención de plagio **Turnitin**, verificamos:

- De acuerdo con el informe de originalidad, el Proyecto de Tesis ( )/Tesis (X)/Tesis en formato de artículo científico ( ) tiene 16 % de similitud, que es menor al 25% permitido en la UNTRM.
- La persona responsable de someter el trabajo al software de prevención de plagio **Turnitin** fue: Dra. HELDA PANDURO BAZÁN DE LÁZARO, y pertenece al área ( ) / oficina ( ) / dependencia ( X ) de FECICO - FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



SE ADJUNTA:

- Resultado del informe del software **Turnitin**.

Chachapoyas, 23 de MAYO del 2024

PRESIDENTE

Nombres y apellidos:  
Hilda Panduro Bazán de Lázaro  
DNI: 17885892

VOCAL

Nombres y apellidos:  
Guido Ayax Arista  
DNI: 42209193

SECRETARIO

Nombres y apellidos: Ernestina Rosario Vázquez Castro  
DNI: 16701575

OBSERVACIONES:

.....  
.....

## REPORTE DE TURNITIN

### Gestión de calidad y educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://www11.urbe.edu">www11.urbe.edu</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://es.wikipedia.org">es.wikipedia.org</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://www.untrm.edu.pe">www.untrm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
5	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="http://repositorio.utc.edu.ec">repositorio.utc.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://archive.org">archive.org</a> Fuente de Internet	<1%

*Handwritten signature: Francisco de Azaró*

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



## ANEXO 5

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la UNTRM - Chachapoyas, el día 29 de MAYO del año 2024, siendo las 11:00 horas, el Aspirante YESICA RUIZ VÁSQUEZ, cuyo asesor es Dr. ALEX JAVIER SÁNCHEZ PANTALEÓN, defiende en sesión pública presencial la Tesis titulada: GESTIÓN DE CALIDAD Y EDUCACIÓN INTERCULTURAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS - 2023 para obtener el Grado Académico de Maestro (X) / Doctor ( ) en GESTIÓN PÚBLICA, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, conformado por:

Presidente: Dr. HILDA PANDURO BAZAÑ DE LAZARO  
Secretario: Dr. ERNESTINA ROSARIO VÁSQUEZ CASTRO  
Vocal: Dr. GUIDO AVAY ARISTA



Luego de la sustentación y absueltas las preguntas del Jurado Evaluador se procedió a la calificación individual y secreta, teniendo el resultado de:

Aprobada (X)/Desaprobada ( ) por Unanimidad (X)/Mayoría ( ).

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación, se levanta la sesión.

Siendo las 12:55 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis.

PRESIDENTE

Nombres y apellidos:  
Hilda Panduro Bazan de Lazaro.  
DNI: 178855892

VOCAL

Nombres y apellidos:  
Guido Avay Arista  
DNI: 4220 9193

SECRETARIO

Nombres y apellidos:  
ERNESTINA ROSARIO VÁSQUEZ CASTRO  
DNI: 16701575

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.....	iv
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS .....	v
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS .....	vi
REPORTE DE TURNITIN .....	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS .....	viii
ÍNDICE .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCIÓN .....	16
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	30
III. RESULTADOS.....	41
IV. DISCUSIÓN. ....	62
V. CONCLUSIONES .....	69
VI. RECOMENDACIONES .....	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	71
VIII. ANEXOS.....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.33 Población estudiantil matriculada -UNTRM.....	33
Tabla 2. Datos sociodemográficos de los estudiantes de la UNTRM .....	41
Tabla 3. Características sociodemográficas de los estudiantes de la UNTRM. ....	42
Tabla 47 Plan de estudios con el componente social y cultural .....	47
Tabla 5. Propuesta de lineamientos sobre gestión educativa intercultural para la mejora de la calidad educativa en la UNTRM .....	59
Tabla 6. Confiabilidad del ítem 1 .....	95
Tabla 7. Confiabilidad del ítem 2 .....	95
Tabla 8. Confiabilidad del ítem 3 .....	96
Tabla 9. Confiabilidad del ítem 4 .....	96
Tabla 10. Confiabilidad del ítem 5 .....	96
Tabla 11. Confiabilidad del ítem 6 .....	97
Tabla 12. Confiabilidad del ítem 7 .....	97
Tabla 13. Confiabilidad del ítem 8 .....	97
Tabla 14. Confiabilidad del ítem 9 .....	98
Tabla 15. Confiabilidad del ítem 10 .....	98
Tabla 16. Confiabilidad del ítem 11 .....	98
Tabla 17. Confiabilidad del ítem 12 .....	99
Tabla 18. Confiabilidad del ítem 13 .....	99
Tabla 19. Confiabilidad del ítem 14 .....	99
Tabla 20. Confiabilidad del ítem 15 .....	100
Tabla 21. Confiabilidad del ítem 16 .....	100

Tabla 22. Confiabilidad del ítem 17 .....	101
Tabla 23. Confiabilidad del ítem 18 .....	101
Tabla 24. Confiabilidad del ítem 19 .....	102
Tabla 25. Confiabilidad del ítem 20 .....	102
Tabla 26. Confiabilidad del ítem 21 .....	102
Tabla 27. Confiabilidad del ítem 22 .....	103
Tabla 28. Confiabilidad del ítem 23 .....	103
Tabla 29. Confiabilidad del ítem 24 .....	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Europeo de Gestión de Calidad-EFQM .....	24
Figura 2. Área de estudio. ....	30
Figura 3. Red semántica sobre gestión de calidad y educación intercultural en la UNTRM .....	45
Figura 4. a) Valoración del servicio brindado en su escuela, b) servicio que se deben mejorar con mayor urgencia en su escuela, c) valoración de la capacidad de organización, planificación y liderazgo de sus autoridades (Decano(a) y director(a) de escuela), d) actividad académica con mayor frecuencia realiza su escuela.....	49
Figura 5 .e) Valoración de las actividades académicas que con mayor frecuencia se realizan, f) actividades académicas que falta fortalecer, g) instituciones como aliados internos, g) instituciones como aliados externos de las escuelas profesionales.....	50
Figura 6 .i) Acciones que han logrado gestionar los directivos de las escuelas profesionales. ....	51
Figura 7 .j) Valoración de la metodología de los docentes, k) pertinencia de la metodología de aprendizaje que realizan los docentes, l) lo que falta mejorar a los docentes en su metodología, ll) forma de enseñanza que más caracteriza a los docentes. ....	52
Figura 8. m) Priorización de la educación intercultural, n) aplicación de la política nacional transversal del enfoque intercultural en el sistema educativo de la UNTRM. ....	53
Figura 9. ñ) Aceptación social de la política nacional transversal del enfoque intercultural. ....	54
Figura 10. o) Criterios de interculturalidad en cada nivel de formación, organización curricular y campo formativo, p) existencia de respeto por la otredad dentro del aula. ....	55
Figura 11. q) Trato que brinda el docente a sus alumnos, r) convivencia y trato entre compañeros en aula, s) valoración de la relación entre alumnos y docentes, t) comunicación entre alumnos y docentes.....	56

Figura 12. u) Valoración de la relación entre compañeros, v) práctica de valores en aula entre docentes y compañeros. ....	57
Figura 13. Propuesta de gestión educativa intercultural para la mejora de la calidad educativa en la UNTRM. ....	58

## RESUMEN

En el contexto de la educación superior, la gestión de calidad y la integración del enfoque intercultural es una base fundamental para el desarrollo de instituciones universitarias que no solo impartan conocimiento, sino que fomenten la diversidad cultural y la inclusión educativa. El estudio tuvo como objetivo analizar la percepción de los estudiantes sobre la gestión de calidad y la educación intercultural en la UNTRM, la investigación tiene un enfoque cualitativo-cuantitativo, de tipo básica-descriptiva-propositiva-transversal con un diseño no experimental y de análisis temático reflexivo. Se aplicó un cuestionario a 408 estudiantes, obteniendo un índice de validez (V de Aiken) de 0,90 y un Índice de Variación Cualitativa (IQV) de confiabilidad de 0,85 y los datos fueron sistematizados con el software SPSS. Además, se realizaron 23 entrevistas, donde se obtuvo un índice de validez (V de Aiken) de 0,92 y la información fue sistematizada en el software ATLAS.ti. En los hallazgos se evidencia que las autoridades han gestionado acciones significativas como convenios institucionales, capacitaciones interculturales, eventos culturales, actualizaciones de planes de estudio, en relación a las actividades académicas el 65% de las autoridades gestionan con mayor frecuencia proyectos de investigación, congresos, conferencias y talleres. Además, el 86% opina que la educación intercultural debe ser regionalizada y dirigida para todos, sin distinción cultural. Se concluye que existe una percepción positiva sobre la gestión de calidad y educación intercultural por parte de los estudiantes, sin embargo, se tiene que fortalecer la gestión directiva, estrategias metodológicas utilizadas por docentes y las prácticas interculturales.

**Palabras clave:** Percepción, educación intercultural, gestión, prácticas interculturales

## ABSTRACT

In the context of higher education, quality management and the integration of the intercultural approach is a fundamental basis for the development of university institutions that not only impart knowledge, but also promote cultural diversity and educational inclusion. The study aimed to analyze the perception of students on quality management and intercultural education at UNTRM, the research has a qualitative-quantitative approach, basic-descriptive-propositive-transversal type with a non-experimental design and reflective thematic analysis. A questionnaire was applied to 408 students, obtaining a validity index (Aiken's V) of 0.90 and an Index of Qualitative Variation (IQV) of reliability of 0.85 and the data were systematized with SPSS software. In addition, 23 interviews were conducted, where a validity index (Aiken's V) of 0.92 was obtained and the information was systematized in ATLAS.ti software. The findings show that the authorities have managed significant actions such as institutional agreements, intercultural training, cultural events, curriculum updates, and in relation to academic activities, 65% of the authorities manage research projects, congresses, conferences and workshops more frequently. In addition, 86% are of the opinion that intercultural education should be regionalized and directed to everyone, without cultural distinction. It is concluded that there is a positive perception of quality management and intercultural education on the part of the students; however, there is a need to strengthen directive management, methodological strategies used by teachers and intercultural practices.

**Keywords:** Perception, intercultural education, management, intercultural practices.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad educativa y la interculturalidad en las universidades es trascendental a nivel mundial, especialmente con el aumento constante de la demanda de educación superior y las expectativas de los estudiantes y la sociedad. Las instituciones universitarias enfrentan el desafío de asegurar la excelencia en todos los aspectos de su funcionamiento, enseñanza, investigación y los servicios que se brinda. La Organización de las Naciones Unidas (2018) menciona que se ha logrado avances significativos en el cierre de brechas en todos los niveles de educación. Como la tasa de alfabetización ha mejorado significativamente, pero aún queda mucho por hacer, para seguir avanzando hacia el objetivo de la educación Universal.

En ese sentido, diversos países como Brasil, Costa Rica, Bolivia, Jamaica, Curazao, Chile, Cuba e Islas Marshall destinan entre el 6% y el 10% de su Producto Bruto Interno (PBI) a la educación, mientras que naciones como Perú, Ecuador, Granada, Guatemala, Panamá y República Dominicana asignan menos del 4% de su PBI (UNESCO, 2020; 2022). Además, estudios han demostrado que existe una relación entre el PBI y el porcentaje destinado al sistema educativo; se espera que a un mayor porcentaje del PBI invertido en educación mejore el acceso y la calidad de la enseñanza, mientras que asignar menos recursos se espera menos disponibilidad de recursos como infraestructura y baja calidad educativa (Chen y Guo, 2023).

En el caso de las universidades estatales que gestionan de manera eficiente la inversión destinada a la educación, esta se verá reflejada en desarrollo investigativo, competitividad, gestión de calidad, productividad y desarrollo, solución en problemas sociales y económicos, todas estas acciones como parte de una política de estado (Ortega et al., 2022; Pérez et al., 2018).

Además, las políticas públicas de estado toman muchas formas en diferentes países, y su persistencia a lo largo de los años representa una de las influencias más notorias y quizás más importantes del desarrollo del sistema educativo de un

país que garantiza la calidad educativa superior (CINDA, 2012). A pesar de los esfuerzos en sus políticas educativas principalmente en los países de América Latina, la educación sigue con deficiencias en la gestión de calidad, pertinencia cultural, en el nivel de la formación de los docentes y el uso de las TICs, desigualdad de sectores urbanos-rurales; gran parte de la población recibe una educación deficiente, maestros desactualizados y escuelas con infraestructura y equipamientos muy precarios (Fernández, 2012). Las políticas públicas establecidas en la mayor parte de las regiones Latinoamericanas, se enfocan únicamente al tema del libre acceso a la educación superior, sin embargo, adolece de estrategias nacionales para fortalecer su estructura y mejorar su funcionamiento (Pérez et al., 2018).

Por otro lado, algunas investigaciones sobre calidad universitaria en América latina en sus hallazgos se evidencia avances, retrocesos, fortalezas, debilidades; con un sinfín de problemas, como la asignación presupuestaria desigual, las desviaciones sistémicas y corrupción (Carbonell et al., 2012). En América Latina, la tarea de ofrecer educación superior de calidad como pertinente, se amplía debido a la influencia de la herencia cultural, política y económica, que justifican su aseguramiento y gestión de calidad como principios fundamentales en los sistemas universitarios de la región (Alarcon et al., 2021). Por ello gestionar una universidad implica algo más que realizar tareas administrativas, financieras y tomar decisiones técnicas; también implica el desarrollo de estrategias basadas en enfoques innovadores para lograr los objetivos de la organización de manera integral. (Gallegos et al., 2022).

En líneas arriba, se refleja que las políticas de estado de los países en América Latina ante los esfuerzos y acciones de las autoridades siguen existiendo brechas en acceso a educación de calidad, escasa implementación de tecnología para mejorar el desarrollo académico, y las políticas enfocadas al acceso libre y becas para alumnos de escasos recursos, sin embargo, no se enfocan que cumplan los estándares de calidad.

A nivel de Perú, en los artículos 13-14 de la Constitución, se menciona que la educación tiene como objetivo el desarrollo integral de las personas, promueve el conocimiento, el aprendizaje, las humanidades y las prácticas científicas y tecnológicas, prepara para la vida y promueve el trabajo en equipo en el país (Constitución Política del Perú, 1993). Además, en el país se viene desarrollando una política de aseguramiento de la calidad educativa bajo un paradigma normativo y de licenciamiento de carácter organizacional (Cueto, 2016). Por lo que la ley 30220 - ley Universitaria, promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como unidad básica del desarrollo nacional, la investigación, la cultura y a través de la SUNEDU otorga licenciamiento, supervisa la calidad de los servicios de educación superior.

Nos encontramos inmersos en un nuevo contexto político, económico, social y cultural debido a cambios significativos en la sociedad. En este sentido, la educación y la formación de profesionales competentes son fundamentales para ocupar cargos a nivel gubernamental y ser impulsores del desarrollo en diversos ámbitos, contribuyendo así a la solución de problemas. La educación es esencial para capacitar a la población, líderes y gobernantes, fortaleciendo sus habilidades y conocimientos y forjen nuevos caminos hacia un futuro mejor.

Otro aspecto de importancia en las universidades es la interculturalidad. En la Conferencia Regional de Educación Superior en Cartagena de Indias en 2008, se abordó la interculturalización de la educación superior como un tema relevante no solo para comunidades indígenas y afrodescendientes, sino para todos los sectores de la sociedad. Este enfoque es crucial en muchos países para elevar el nivel universitario, aprovechar la pluriculturalidad de sus poblaciones y avanzar hacia una sociedad más equitativa, socialmente responsable y ambientalmente sana (Mato, 2008). Adicionalmente, el creciente flujo migratorio y la globalización han dado lugar a una sociedad pluricultural y multicultural. Este entorno dinámico plantea nuevos desafíos en todos los niveles educativos, especialmente en la implementación de una educación intercultural de calidad (Moncada, 2014).

En Perú, la ley de educación exige que la educación básica intercultural (EBI) se imparta en todos los sistemas educativos, incluida la educación superior, se tiene que reflexionar como se hará presente la interculturalidad en los institutos de educación superior pedagógicos (ISP) y universidades públicas y privadas del país (Tubino, 2011). Por lo que la interculturalidad debe abarcar de forma integral a toda sociedad para promover el reconocimiento y valor de los seres humanos, así como un sistema de relaciones basado en valores de cooperación, voluntariedad, conocimiento, interacción, participación, horizontalidad, respeto y solidaridad cultural. (Saavedra, 1996).

La práctica continua de la interculturalidad en la sociedad es beneficiosa, permite afianzar las relaciones de confianza, reconocimiento mutuo, comunicación efectiva, comprensión de los demás a partir de las propias culturas, el diálogo, discusión e intercambio de conocimiento, experiencias, resolución de conflictos de acuerdo a las diferencias culturales.

En el contexto de la problemática planteada, surge la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la percepción de los estudiantes sobre gestión de calidad y la educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas? En relación a la interrogante, se estableció el objetivo general del estudio: Analizar la percepción de los estudiantes sobre gestión de calidad y la educación intercultural en la UNTRM. Para lograr este propósito, se planteó los siguientes objetivos específicos: 1. Diagnosticar la gestión de calidad y la educación intercultural en los estudiantes de la UNTRM, 2. Analizar la percepción de los estudiantes sobre gestión directiva, estrategias metodológicas de los docentes en la UNTRM, 3. Analizar el enfoque educación intercultural universitario y las practicas interculturales en las aulas académicas en la UNTRM y 4. Proponer lineamientos sobre gestión educativa intercultural para mejorar la calidad educativa de la UNTRM.

La gestión de calidad y la educación intercultural son categorías de investigación de gran relevancia en el ámbito educativo Universitario, desde una perspectiva teórica la investigación se justifica porque se analizaron conceptos y enfoques

que abordan la gestión de calidad en la educación y la integración de la dimensión intercultural en el proceso educativo. Desde una perspectiva metodológica se hizo uso de un enfoque mixto donde se combinó métodos cualitativos y cuantitativos, la aplicación de técnicas de recolección de datos como la encuesta y la entrevista permitió obtener una información a profundidad y mayor comprensión del fenómeno de estudio, este aspecto metodológico integral garantizó la validez y confiabilidad de los resultados. Desde una perspectiva práctica, este estudio contribuirá en la toma de decisiones de las autoridades y la implementación de la propuesta permitirá mejorar la gestión y fomentar la educación intercultural impactando directamente en la experiencia educativa de los estudiantes y en la calidad educativa de la universidad.

En el marco de los antecedentes de investigación se citaron aportes internacionales, nacionales y regionales que permitieron tener un sustento teórico de estudios relacionado a las variables de investigación. En el ámbito internacional los autores Yaroshchuk et al. (2022), los resultados muestran que la gestión de la calidad y la eficacia en la educación superior se reflejan en los rankings universitarios a través de indicadores de enseñanza, relación profesor-alumno, reputación del empleador, así como actividades educativas, salario y nivel de calificación del personal docente. La investigación sugiere que el modelo de crecimiento económico basado en la inversión social en universidades implica una asignación significativa de recursos presupuestarios en instituciones educativas, siendo esta práctica común en varios países del mundo.

El estudio de Depoo et al. (2022), se enfoca en la evaluación de la gestión de calidad y la educación proporcionada por los profesores a los estudiantes universitarios. Se identificaron cuatro factores determinantes para la calidad educativa: lecciones prácticas, profesores participativos, dificultad del tema y el año de estudio. Se destaca la importancia de la educación práctica, evidenciando que los estudiantes muestran mayor interés en las lecciones orientadas a la práctica y en los cursos que ofrecen casos prácticos.

Dallasheh y Zubeidat (2022), investigaron respecto al nivel de aplicación de los estándares de Gestión de Calidad Total (Total Quality Management o TQM) en las instituciones de educación superior pertenecientes a la minoría árabe en Israel. Los resultados resaltan de manera evidente que las instituciones y organizaciones de educación superior de la minoría árabe no pueden considerar el TQM simplemente como una moda o un programa temporal de gestión de calidad, sino como un enfoque necesario para lograr un desempeño sostenible a largo plazo. De hecho, la implementación del TQM requiere la adquisición de capacidades organizativas a través de sus prácticas de gestión de recursos humanos. Por lo tanto, la aplicación del TQM se convierte en una filosofía que impulsa el desarrollo de capacidades y mejora la calidad de los servicios basados en el aprendizaje y la mejora continua.

Perales (2021), en su artículo abordó los desafíos de la calidad educativa en las universidades públicas de Bolivia, destacando los cambios recientes y los desafíos que enfrentan, desde la necesidad de más recursos económicos hasta la mejora de la infraestructura y la calidad docente. Se propone que los procesos de masificación estudiantil pueden contribuir al mejoramiento de la calidad ciudadana al ofrecer acceso a la educación superior a sectores más amplios de la población.

Krainer y Chavez (2021), abordaron la situación de la educación intercultural superior en América Latina y Ecuador, refiriendo que, hasta ahora, se han logrado avances significativos en el ámbito educativo de la región. Sin embargo, es fundamental profundizar en una educación superior que promueva una visión crítica de la interculturalidad, abarcando desde la identidad institucional hasta las metodologías aplicadas en el aula, con el propósito de formar profesionales no solo de los pueblos y nacionalidades, sino también de toda la sociedad, con el fin de construir una sociedad más equitativa y preservar la diversidad cultural característica de América Latina y el Caribe.

Arias y Minoia (2023), analizaron cómo los contenidos de estudio y los enfoques pedagógicos interculturales consideran los diversos mundos pluriversales de la región amazónica. Los resultados de este estudio revelan que la Universidad Estatal Amazónica (UEA) aún no ha adoptado un enfoque de interculturalización en sus planes de estudio. La universidad mantiene predominantemente un currículo eurocéntrico en todas las disciplinas académicas y no incorpora contribuciones de culturas no occidentales, argumentando que carecen de validación teórica o modelos académicamente apropiados, ya que se consideran meramente empíricas.

En los antecedentes a nivel nacional Guzmán (2020), determino la relación entre la gobernanza institucional y la gestión calidad de los servicios educativos que se brinda en una Universidad pública, los resultados indican que con una buena gestión podemos resaltar el éxito de los programas, pero si las autoridades no prestan atención a las necesidades de sus actores y la comunidad universitaria, los logros no serán positivos.

Rivera (2020), en su artículo se destaca la importancia de considerar el artículo 20 de la Ley General de Educación, el cual establece que la Educación Bilingüe Intercultural debe estar presente en todo el sistema educativo, no solo en la educación básica regular, sino también en la educación superior. En el Currículo Nacional de la Educación Básica, se identifica el enfoque intercultural como uno de los aspectos transversales para desarrollar el perfil del estudiante. Por lo tanto, este enfoque no debe ser excluido, incluso en instituciones educativas no interculturales situadas en entornos urbanos.

Torres (2020), investigó la relación entre la educación intercultural y la inclusión social en estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Callao. Los resultados muestran la necesidad de establecer una educación universitaria intercultural que promueva los principios éticos para lograr una mayor inclusión social. Tanto los docentes como las autoridades presentaron un nivel relativamente bajo en la promoción de estos principios. Se encontró una correlación significativa entre la diversidad cultural y la inclusión

social, y se identificó que los programas de educación ciudadana son fundamentales para fomentar la inclusión social. Como conclusión, se destaca la necesidad de promover la educación intercultural como medio para lograr la integración social de los estudiantes.

En antecedentes a nivel local Jima (2021), propone un modelo didáctico de actividades basado en la educación intercultural para contribuir a la mejora de la calidad educativa. Los resultados obtenidos revelaron que el nivel predominante de calidad educativa es regular, con un 87% de pertinencia, 79% de eficacia, 67% de relevancia, 54% de equidad y 51% de eficiencia. Como conclusión, se plantea que, para mejorar la calidad educativa de los estudiantes, es necesario implementar un modelo didáctico de actividades basado en la educación intercultural.

Pinedo (2022), planteó una evaluación de las percepciones de los estudiantes de educación superior sobre la calidad de la educación en el distrito de Chachapoyas. Como resultados, se obtuvo que el 50% de estudiantes de educación superior menciona que el servicio educativo que se brinda es de alta calidad. Los estudiantes de los institutos Tecnológico y Pedagógico valoraron más los atributos relacionados con la calidad del servicio brindado por su institución que los estudiantes del nivel Universitario. Se concluye que la educación superior que se ofrece en Chachapoyas es de alta calidad, según la percepción de los estudiantes, y que los servicios que brindan los institutos superiores son más valorados que los que brindan las universidades.

Según el Plan Estratégico Institucional 2021-2025, la UNTRM para alcanzar la excelencia en la formación académica del estudiantado ha adoptado un modelo educativo que se sustenta en principios fundamentales que incluyen: 1) calidad educativa, 2) fomento del espíritu crítico e investigador, 3) relevancia de la educación e investigación en relación con la realidad social, 4) rechazo a todas las formas de violencia, intolerancia y discriminación, 5) búsqueda constante del mejoramiento en la calidad académica, y 6) pluralismo, tolerancia, diálogo intercultural e inclusión.

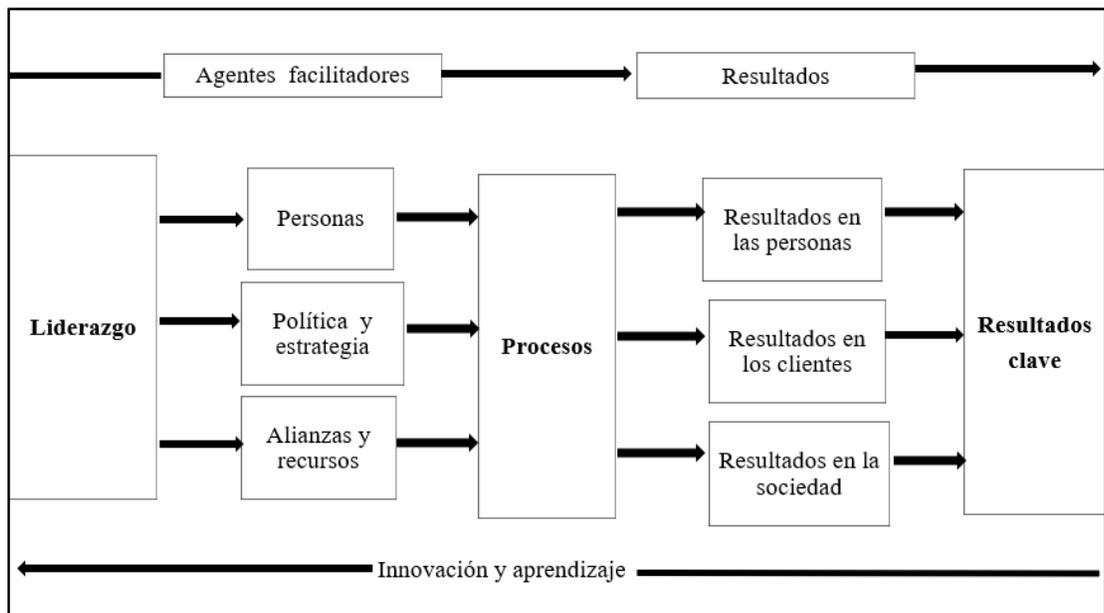
A continuación, se describen las teorías, modelos que abordan las variables de estudio que son gestión de calidad y educación intercultural.

### **Modelo Europeo de Gestión de Calidad-EFQM**

El modelo Europeo de Gestión de Calidad surgió en el ámbito empresarial y se ha utilizado en diversos sectores (Martínez, 2008). Además, se ha incluido en la educación superior y la aplicación del modelo EFQM implica adoptar un modelo sistémico y una cultura de mejora continua en todos los aspectos relacionados con la educación, la investigación y los servicios de apoyo. Esto implica identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes, promover la excelencia académica, fomentar la participación y el compromiso de todos los miembros de la comunidad universitaria, y establecer mecanismos efectivos de control de calidad (Henriquez y Henriquez, 2019).

**Figura 1**

*Modelo Europeo de Gestión de Calidad-EFQM*



En la figura 1. Se muestra el modelo extraído de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (1991), ilustra las diferentes etapas y componentes claves en la implementación de la gestión de calidad en el sector de la educación superior. Cada

etapa está interconectada y pone énfasis en el liderazgo en las instituciones y en la obtención de resultados clave.

Henriquez y Henriquez (2019), menciona que el modelo Europeo de Gestión de Calidad-EFQM está compuesto por 9 criterios, los cuales 5 son agentes facilitadores y 4 son los resultados.

En relación a los agentes facilitadores se encuentra liderazgo, personas, política y estrategia, alianzas-recursos y procesos.

**Liderazgo:** Implica dirigir la misión, visión y valores de la organización para lograr el éxito mediante acciones comprometidas que garanticen el buen desempeño del sistema de gestión.

**Política y Estrategia:** Incluye la formulación de políticas, planes, objetivos y procedimientos esenciales para lograr los propósitos y la visión institucional, así como para evaluar el desempeño, fomentar la investigación, la innovación y la adopción de las mejores prácticas.

**Personas:** Se centra en gestionar y aprovechar el potencial del personal a nivel individual, de equipo y organizacional, alineando las actividades con la política y estrategia para garantizar el funcionamiento efectivo de los procesos.

**Alianzas y Recursos:** Implica planificar y gestionar alianzas externas y recursos internos para respaldar la política y estrategia de la organización, asegurando el funcionamiento eficaz de los procesos.

**Procesos:** Implica diseñar, gestionar y mejorar procesos que respalden la política y estrategia establecidas y gestión de servicios.

En relación a los criterios de resultados se encuentra: resultados en los clientes, personas, sociedad y finalmente resultados claves.

**Resultados en los clientes:** Logros obtenidos por la organización en relación con sus clientes.

**Resultados en las personas:** Logros obtenidos por la organización en relación con su personal.

**Resultados en la sociedad:** Logros obtenidos por la organización en relación con la sociedad.

**Resultados Claves:** Logros obtenidos por la organización en relación con sus objetivos de rendimiento planificados.

El aporte del modelo de Gestión de Calidad-EFQM en la investigación radica en que proporciona criterios sólidos para evaluar, mejorar los procesos y prácticas relacionadas con la calidad educativa, la excelencia institucional y sobre todo se enfoca en la mejora continua y busca involucrar a todos los miembros de la institución y la sociedad.

La investigación se relaciona con algunos criterios del modelo de gestión de calidad donde se evidencia que la percepción de los estudiantes de la UNTRM sobre la capacidad de organización, planificación y liderazgo de sus autoridades es positiva, con un 83% calificando su desempeño como excelente, bueno o regular. En relación a los criterios de política y estrategia se evaluó el indicador de investigación, donde los estudiantes opinan que el 65% de las actividades más frecuentes son la presentación de avances de investigación, congresos, conferencias y talleres, el criterio de personas se evaluó a los docentes, donde el 89% de los estudiantes califica la metodología utilizada como excelente, bueno o regular y las alianzas externas, el 43% de los estudiantes conoce que sus escuelas profesionales tienen alianzas con organismos no gubernamentales, gobiernos regionales y locales, empresas públicas y privadas, así como con instituciones internacionales y educativas. Los resultados en los clientes serían los estudiantes, donde el 64% está satisfecho con los servicios brindados en la universidad.

### **Enfoque intercultural desde la política nacional de transversalización.**

La política nacional de transversalización del enfoque intercultural garantiza el ejercicio de los derechos de la población culturalmente diversa del país, en especial de los pueblos indígenas y afroperuanos, mediante la promoción de un país que reconozca la diversidad cultural inherente a nuestra sociedad, no obstante, a lo mencionado debe ser vista como una herramienta de toda la sociedad nacional (Ministerio de Cultura [MINCUL], 2017). La interculturalidad es un fenómeno que se da en todas las relaciones interpersonales, aunque con mayor acento cuando los interactuantes tienen diferencias más pronunciadas en términos de origen, idioma, religión, política y costumbres idiosincráticas (Assael, 2020).

Mientras que Tubino (2015), menciona que la interculturalidad funcional busca fomentar el diálogo y la tolerancia sin abordar las causas de las divisiones sociales y culturales actuales. El desequilibrio socioeconómico y la discriminación cultural imposibilitan un verdadero diálogo intercultural. Para que el diálogo sea una realidad, primero es necesario identificar las causas de la falta de diálogo. Y esto debe ir seguido de un discurso de crítica social. Un discurso que va más allá de demostrar y analizar patologías sociales para proponer posibles alternativas transformadoras. Sin embargo Muñoz (2008), manifiesta que el hecho de que la educación intercultural tenga su origen en las escuelas indígenas se tornaría en un obstáculo ideológico para generalizar la propuesta de cambios institucionales internos del sistema nacional, está vinculación intersectorial predomina hasta el día de hoy ; a pesar que la reforma de la educación intercultural sigue esforzándose por incluir todos los sectores de la educación y pedagogizar el multiculturalismo. Para Pedrero et al. (2017), el fortalecimiento de las sociedades democráticas no radica en ofrecer programas específicos a grupos minoritarios y poblaciones diversas, sino en establecer políticas dirigidas a eliminar la exclusión con una orientación educativa integral, esta idea se traslada al campo de la educación intercultural que no solo va dirigida al alumnado inmigrante sino a todo el alumnado sin excepción. En este sentido para Grabivker et al. (2009), menciona que una buena educación intercultural consiste en permitir que todos los grupos sociales (indígenas y no indígenas, ricos y pobres, urbanos y rurales, etc.) se reconozcan, compartan y dialogan entre diferentes culturas. El enfoque

intercultural para Zorro (2018), plantea que el contacto entre culturas genera cambios en las estructuras sociales, permitiendo que todos los actores participen en la construcción de la sociedad.

La política nacional de transversalización del enfoque intercultural, es una herramienta que debe ser vista en todos los ámbitos de la sociedad. En este sentido, la UNTRM debería incorporar este enfoque en diversas áreas institucionales. En la investigación se evidencia la opinión de los estudiantes sobre la aceptación social de la política nacional transversal del enfoque intercultural, el 79% opina que la política es aceptada por todos los peruanos y busca visibilizar las comunidades nativas y grupos minoritarios, además es aceptada por ciertos sectores de interés político.

### **Enfoque basado en la educación intercultural.**

Según Mato (2008), en la Conferencia Regional de Educación Superior realizada en Cartagena de Indias en junio de 2008, se plantea la interculturalización de la educación superior, esta cuestión debe concernir no sólo a las comunidades indígenas y afrodescendientes, sino también a todos los sectores de las sociedades nacionales. Esto es necesario en muchos países para elevar el nivel en las Universidades, aprovechar mejor la pluriculturalidad de sus poblaciones y crear una sociedad más equitativa, socialmente responsable y ambientalmente sana. La educación intercultural está profundamente arraigada en propuestas educativas encaminadas a garantizar a todos los estudiantes el derecho de recibir una enseñanza de calidad, democrática, inclusiva, en valores; la educación intercultural debe ser entendida como una educación de calidad para todos, más allá de replicar programas o comportamientos específicas con el adjetivo "intercultural", su finalidad debe ser fortalecer la identidad cultural y reconocer la diversidad humana (Arroyo, 2013). Además, la educación intercultural está orientada a fomentar un cambio en la mentalidad de la sociedad para que el ser humano sea visto como factor fundamental y trascendental para lograr una transformación y lograr equidad entre toda la población, esto requiere una revisión importante que conduzca a mejoras en la lógica educativa y pedagógica (Espinoza y Ley, 2022).

Partiendo del enfoque basado en la educación intercultural, se ha elaborado una propuesta de lineamientos sobre gestión educativa intercultural que integra el diseño de políticas y normativas, planificaciones estratégicas institucional, proyectos de investigación, responsabilidad social universitaria y proyección social, material, recursos y servicios, transversalización del plan de estudios, programa de formación docente, desarrollo de competencias de los estudiantes con perspectiva intercultural. El enfoque basado en la educación intercultural aporta significativamente a la investigación, busca fortalecer la gestión institucional, promoviendo una cultura de inclusión, respeto y mejora continua. Esto es fundamental para alcanzar altos estándares de calidad educativa y contribuir al desarrollo integral de la comunidad universitaria y la sociedad.

Finalmente, se planteó la hipótesis de que se tiene una percepción positiva por parte de los estudiantes sobre la gestión de calidad y educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

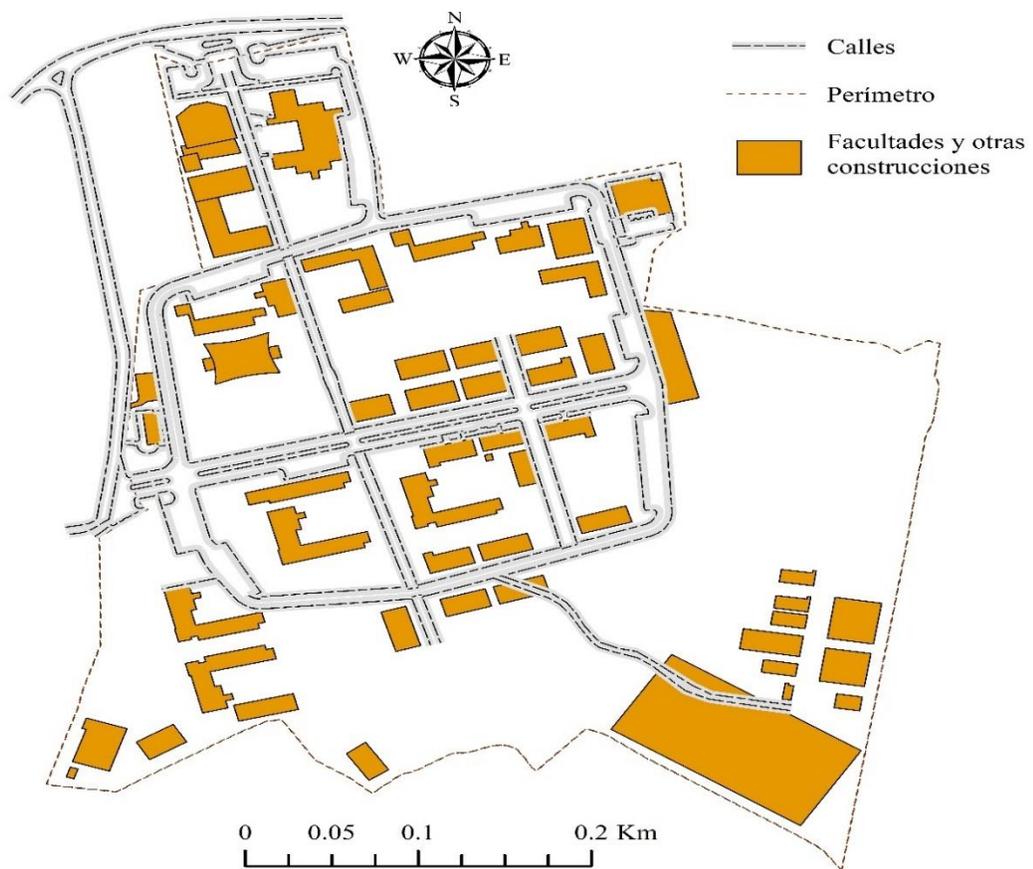
## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Área de estudio

La investigación se realizó en el campus universitario de la UNTRM, que se ubica en la provincia de Chachapoyas, región Amazonas (Figura 2).

**Figura 2**

*Área de estudio.*



## **2.2. Metodología**

En la presente investigación, se ha estructurado la metodología de acuerdo con cada objetivo específico con el fin de lograr un entendimiento más completo y detallado de las variables de estudio.

### **2.2.1. Diagnóstico de la gestión de calidad y la educación intercultural en los estudiantes de la UNTRM.**

#### **Tipo y diseño de investigación**

Considerando el objetivo específico, tiene un enfoque cualitativo, es de tipo básica, presenta un diseño de Análisis temático reflexivo (Braun & Clarke, 2019), debido a que busca diagnosticar la gestión de calidad y educación intercultural y articular categorías temáticas de acuerdo a la percepción de los estudiantes.

#### **Escenarios de estudio y participantes**

Para diagnosticar la gestión de calidad y educación intercultural se aplicó 23 entrevistas a estudiantes de las diferentes escuelas profesionales de la UNTRM, se empleó un muestreo no probabilístico intencional estratificado (Robinson, 2014) debido que se contó con grupo homogéneo de estudiantes matriculados en el periodo 2023-I, se consideró a estudiantes con edad de 18 a 24 años de ambos sexos. Además, en un estudio cualitativo (Mason, 2010) recomienda que se tome como punto de partida a 20 a 30 entrevistas.

#### **Técnicas de recojo de información**

En la presente investigación, para el recojo de información se hizo uso de la técnica de la entrevista estructurada (Hurtado de Barrera, 2000). Se elaboró un conjunto de preguntas según las categorías del objetivo de estudio, y se plasmó en una guía de preguntas (ver anexo 5). Asimismo, durante la aplicación de entrevistas los participantes firmaron una ficha de consentimiento informado (ver anexo 6). Además, quedo registrada en la grabación autorizada por los estudiantes al momento de realizar la entrevista.

### **Validación para la entrevista**

El instrumento guía de entrevista se sometió a una revisión a través de validación de 5 jueces expertos en el fenómeno de estudio (ver anexo 7). Para obtener la validez del instrumento se utilizó la (ecuación 1) de V de Aiken.

$$V \text{ de Aiken} = \frac{X - l}{K} \quad (1)$$

$V = V \text{ de Aiken}$

$\bar{X}$  = Promedio de calificación de jueces

$k$  = Rango de calificaciones (Max-Min)

$l$  = calificación más baja posible

reemplazando en la fórmula

$$\bar{X} = 3.75$$

$$k = 3$$

$$l = 1$$

$$V \text{ de Aiken} = \frac{3.75 - 1}{3}$$

*Se determinó el V de Aiken=0.92; este valor es  $\geq 0.70$  entonces la guía de entrevista tiene validez.*

Charter (2003), indica que valores de un *V de Aiken*  $\geq 0.70$  es aceptable o validó.

## 2.2.2. Análisis de la percepción de los estudiantes sobre gestión directiva, estrategias metodológicas de los docentes en la UNTRM.

### Población, muestra y muestreo

#### Población:

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas-sede Chachapoyas, cuenta con un total de 3 808 estudiantes matriculados en periodo 2023-I.

**Tabla 1.**

*Población estudiantil matriculada 2023-I según facultades y escuelas Profesionales-UNTRM.*

Facultad	Escuela	Número
Arqueología y Antropología	Antropología	117
	Arqueología	83
	Enfermería	260
Ciencias de la Salud	Psicología	328
	Tecnología Médica - Radiología	64
	Tecnología Médica - Terapia Física y rehabilitación	38
Ciencias económicas y administrativas	Administración de empresas	225
	Administración en Turismo	159
	Contabilidad	187
	Economía	157
Derecho y ciencias políticas	Derecho y Ciencias Políticas	286
Educación y ciencias de la comunicación	Ciencias de la Comunicación	138
	Educación Primaria	169
Ingeniería civil y ambiental	Ingeniería Civil	404
	Ingeniería Ambiental	195
Ingeniería y Ciencias Agrarias	Ingeniería Agroindustrial	129
	Ingeniería Agrónoma	204
	Ingeniería Forestal	92
Ingeniería Zootecnista, Agronegocios y Biotecnología	Ingeniería Agronegocios	166
	Ingeniería Zootecnista	174
Medicina	Medicina Humana	233
<b>Total</b>		<b>3808</b>

*Nota:* Dirección de admisión y registros académicos-Dayra-2023-I

**Muestra:** La muestra fue extraída según la fórmula probabilística (ecuación 2).

(2)

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N = tamaño de la población: 3808

Z= nivel de confianza: 95%, z = 1,96

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada: 50% = 0,5

q = probabilidad de fracaso: 50% = 0,5

e = margen de error: 4,59%

En la presente investigación inicialmente se planifico una muestra de 349 estudiantes. Sin embargo, durante la recolección de datos se obtuvo una participación adicional de 59 estudiantes, esto permitió reducir el margen de error que era del 5% al 4,59%, reemplazando la ecuación 2, resulto una muestra total de 408 estudiantes de la UNTRM y con un 95% nivel de confianza.

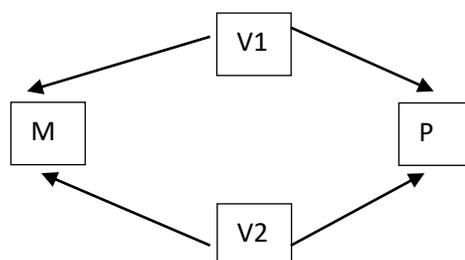
### **Muestreo.**

En la investigación se aplicó el muestreo probabilístico por procedimiento de estratificación, que permitió obtener información sobre la percepción de los estudiantes sobre gestión directiva, estrategias metodológicas de los docentes en la UNTRM.

### **Tipo y diseño de investigación.**

Considerando el objetivo específico, tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo básica, descriptiva, ya que los conocimientos se obtuvieron a través de la descripción de las dimensiones de gestión directiva y estrategias metodológicas, lo que permitió un conocimiento científico de la realidad estudiada. Además, presenta un diseño no experimental; donde Hernández et al. (2014) mencionan que los fenómenos se observan en su configuración normal, sin manipulación de las variables, es de carácter transversal, porque se registraron datos en una sola instancia durante el año 2023.

La investigación no experimental emplea una serie de símbolos, que deben ser leídos y entendidos (Ñaupas, et al. 2014).



Donde:

M: Muestra -estudiantes de 09 facultades de la UNTRM

V1: Variable Gestión de Calidad.

V2: Variable Educación intercultural

P: Propuesta.

### **Métodos.**

**El método inductivo**, es un proceso mental que va desde la comprensión de un concepto específico hacia la comprensión de un concepto más amplio y general (Gutiérrez, 2012).

En la investigación permitió identificar las características particulares de los estudiantes, la opinión sobre gestión directiva, estrategias metodológicas de los docentes, la clasificación y estudio de los mismos, la derivación inductiva surge de los hechos que nos permitió llegar a una generalización del objetivo de estudio.

**El método deductivo**, se da a partir de la descomposición del todo en sus partes constituyentes, pasan de lo general a lo particular y se caracteriza por la presencia de un análisis, leyes o principios destinados a resolver problemas específicos (Palella y Martines, 2006).

En la investigación permitió analizar, interpretar y teorizar la gestión directiva, estrategias metodológicas de los docentes de la UNTRM.

**El método comparativo**, brinda la interpretación y explicación necesaria de los fenómenos socioculturales (Gutiérrez, 2012).

En la investigación permitió organizar y sistematizar la información obtenida del cuestionario y establecer relaciones comparativas entre las percepciones de los estudiantes sobre las dimensiones de estudio.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, los ítems se consideraron de la operacionalización de variables según las dimensiones e indicadores; asimismo se aplicó como instrumento un cuestionario a la población estudiantil según facultades y escuelas de la UNTRM (ver Anexo 2) que permitió recoger información sobre aspectos específicos sobre gestión directiva, estrategias metodológicas de los docentes en la UNTRM.

### **Validez y confiabilidad del cuestionario.**

La validez del cuestionario fue a través de la (ecuación 1) V Aiken

$$V \text{ de Aiken} = \frac{X - l}{K} \quad (1)$$

$$V = V \text{ de Aiken}$$

$\bar{X}$  = Promedio de calificación de jueces

$k$  = Rango de calificaciones (Max-Min)

$l$  = calificación más baja posible

reemplazando en la fórmula

$$\bar{X} = 3.70$$

$$k = 3$$

$$l = 1$$

$$V \text{ de Aiken} = \frac{3.70 - 1}{3}$$

*Se determinó el V de Aiken=0,90. Este valor es  $\geq 0.70$  entonces las encuestas son válidas.*

Charter (2003), indica que valores de un *V de Aiken*  $\geq 0.70$  es aceptable o válido.

### Confiabilidad del cuestionario.

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Índice de Variación cualitativa (IQV) (ecuación 3). El IQV fue propuesto por (Gibbs et al., 1975), y desde entonces es el más usado en las ciencias sociales para un análisis de una sociedad diversa, este índice varía de 0 a 1, cuando es 0 no existe una interdisciplinariedad, si se aproxima a 1 tiene una mayor interdisciplinariedad (Agresti & Agresti, 2014; Kader & Perry, 2017; Moral de la Rúa, 2022; Santos et al., 2012). Debido a que en este estudio la información recogida fue de una población estudiantil diversa que tuvieron diferentes perspectivas sobre las variables de estudio.

$$I. Q. V = \frac{1 - \frac{\sum_{i=1}^c f_i^2}{k}}{\frac{k-1}{k}} \quad (3)$$

$\sum_{i=1}^c f_i^2$  = sumatoria de las frecuencias relativas al cuadrado del ítem

$f_i^2$  = frecuencia relativa al cuadrado

k = número de respuestas o categorías del ítem

$\bar{x} \sum$  (IQV de ítems del instrumento) = 0.85

Para la interpretación del índice de variación cualitativa se basó en los rangos de confiabilidad propuesto por Ruiz (2002).

Rangos	Magnitud
<b>0.81 a 1.00</b>	Muy alta
<b>0.61 a 0.80</b>	Alta
<b>0.41 a 0.60</b>	Moderada
<b>0.21 a 0.40</b>	Baja
<b>0.01 a 0.20</b>	Muy Baja

El IQV fue de 0.85 lo que indica una confiabilidad muy alta. También puede interpretarse que existe una interdisciplinariedad porque se aproxima a 1, por lo tanto, las categorías de las preguntas nominales abarcan la integralidad y consistencia del fenómeno de la población estudiada.

### **2.2.3. Análisis del enfoque educación intercultural universitario y las prácticas interculturales en las aulas académicas en la UNTRM**

Para este objetivo se siguió los mismos pasos del objetivo 02.

### **2.2.4. Propuesta de lineamientos sobre gestión educativa intercultural para mejorar la calidad educativa de la UNTRM**

Considerando el objetivo específico, según su nivel es propositiva, porque se diseñó una propuesta de lineamientos sobre gestión educativa intercultural. Esta propuesta fue elaborada a partir de las brechas identificadas de la aplicación de los instrumentos; guía de entrevista, cuestionario, análisis de los planes de estudio por escuela profesional e información bibliográfica sobre las variables de estudio.

### 2.3. Análisis de datos.

Los datos se recopilaron a partir de los objetivos propuestos en la investigación.

Para el **objetivo 1** se realizó un Análisis temático reflexivo, una vez entrevistado a los informantes, se llevó a cabo la transcripción de cada uno de los audios, este proceso se le conoce como familiaridad (Braun & Clarke, 2006), luego se llevó a cabo el proceso de codificación que consistió en asignarle un atributo a las citas (Saldaña, 2013) una vez culminado la sistematización de las entrevistas en el Software atlas ti 9.1. Se realizó un mapa semántico, donde se presentan los códigos y categorías de forma organizada y las relaciones que existen entre las categorías, subcategorías y códigos.

Para el **objetivo 2 y 3**, se elaboró un cuestionario con 24 ítems, en un primer momento se aplicó una prueba piloto a 20 estudiantes de la UNTRM, que permitió ajustar y corregir las preguntas para la aplicación final, luego se aplicó el cuestionario y contestaron 408 estudiantes a través de un formulario de Google form en línea (ver Anexo 4), una vez completado la muestra del estudio se prosiguió a sistematizar los datos en el programa estadístico SPSS. Finalmente se hizo uso del programa microsoft excel para realizar cálculos de gráficos y tablas de doble entrada con los datos que se obtuvo del cuestionario estructurado para determinar su perspectiva sobre la calidad de la gestión y educación intercultural.

Finalmente, para el **objetivo 4**, se identificó la problemática existente de los objetivos 1, 2, 3, por lo que, en base al diagnóstico encontrado, la información bibliográfica, planes de estudio, permitió proponer los lineamientos sobre gestión educativa intercultural para mejorar la calidad educativa de la UNTRM.

## **2.4. Aspectos éticos**

El proyecto de investigación fue aprobado con oficio múltiple No 0159-2023-UNTRM/EPG/D. En el Art 121, del estatuto de la UNTRM, menciona que las investigaciones se realizan en diferentes campos científicos, respetando la libertad creadora de los investigadores, garantizando que se ejecuten bajo las normas de ética. Asimismo, se ejecutó bajo el procedimiento y esquema del reglamento general para el otorgamiento de grados y títulos de la UNTRM. En el caso de las entrevistas aplicadas a los informantes se consideró la firma del consentimiento informado, al momento de aplicar las entrevistas se les mencionó el objetivo de la investigación, indicando que la entrevista será grabada, y que la información recabada será uso para fines de investigación, para el cuestionario los estudiantes llenaron de forma voluntaria y anónima, respetando la confidencialidad de la información brindada, teniendo en cuenta los principios éticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. (Pope & Mays, 2020).

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Características sociodemográficas de los estudiantes de la UNTRM.

En la investigación se aplicó 23 entrevistas, permitió diagnosticar la gestión de calidad y educación intercultural y la aplicación de 408 encuestas, permitió analizar el Objetivo 02-03 y diversas variables sociodemográficas y académicas con el objetivo de comprender la distribución en relación con género, grupo etario, ciclo académico y área de conocimiento, región de nacimiento del informante, padres, idioma originario que habla y el tiempo que viven los estudiantes en la en la provincia de Chachapoyas, esto nos permitirá comprender las características sociodemográficas de los informantes.

**Tabla 2**

*Datos sociodemográficos de los estudiantes de la UNTRM.*

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Género</b>	Femenino	205	50%
	Masculino	203	50%
<b>Grupo etareo</b>	15-20	226	55%
	21-25	166	41%
	26-35	14	3%
	36-a más años	2	0%
<b>Ciclo académico</b>	I	81	20%
	II	42	10%
	III	80	20%
	IV	36	9%
	V	30	7%
	VI	26	6%
	VII	48	12%
	VIII	21	5%
	IX	19	5%
	X	7	2%
	XI	11	3%
	XII	7	2%
<b>Área de conocimiento</b>	Arqueología y Antropología	52	13%
	Ciencias de la Salud	76	19%
	Ciencias económicas y administrativas	46	11%
	Derecho y ciencias políticas	20	5%

Educación y ciencias de la comunicación	40	10%
Ingeniería civil y ambiental	44	11%
Ingeniería y Ciencias Agrarias	35	9%
Ingeniería Zootecnista, Agronegocios y Biotecnología	82	20%
Medicina	13	3%
<b>Total</b>	<b>408</b>	

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNTRM-2023.

En la tabla 2, la muestra estudiada demostró una distribución equilibrada en términos de género, con un 50% ambos sexos, lo cual representa una paridad en los participantes en la investigación, respecto a la variable de grupo etario, se visualizan diferencias significativas. La categoría de edad de 15 a 20 años es la más representativa, con el 55% de los participantes, le sigue el grupo de 21 a 25 años, que comprende el 41% de la muestra. Los grupos de edades mayores tienen una presencia no tan significativa, lo que indica una concentración notable en participantes jóvenes. La distribución de los participantes en la investigación fue de I a XII ciclo. En términos de áreas de conocimiento, los resultados revelan una distribución diversa de su participación en la investigación.

**Tabla 3**

*Distribución de características sociodemográficas de los estudiantes de la UNTRM.*

Variable	Categoría	fi	Porcentaje
Región de nacimiento del estudiante	Amazonas	292	72%
	Ancash	2	0%
	Cajamarca	58	14%
	Piura	1	0%
	Lima	20	5%
	Loreto	1	0%
	Tacna	2	0%
	Huancavelica	1	0%
	Apurímac	1	0%
	Lambayeque	17	4%
	San Martín	13	3%
	Región de nacimiento (padre)	Ancash	1
Arequipa		2	0%

	Pasco	2	0%	
	Cajamarca	95	23%	
	Piura	7	2%	
	Lima	13	3%	
	Callao	1	0%	
	Junín	2	0%	
	Madre de Dios	1	0%	
	Loreto	1	0%	
	Tacna	1	0%	
	Apurímac	1	0%	
	Lambayeque	18	4%	
	Ica	1	0%	
	San Martín	11	3%	
	Ayacucho	1	0%	
<b>Región de nacimiento (madre)</b>	Amazonas	256	63%	
	Ancash	1	0%	
	Arequipa	1	0%	
	Cajamarca	95	23%	
	La Libertad	3	1%	
	Piura	6	1%	
	Lima	11	3%	
	Cusco	1	0%	
	Loreto	3	1%	
	Tacna	2	0%	
	Huánuco	1	0%	
	Lambayeque	11	3%	
	Puno	1	0%	
	San Martín	14	3%	
	Ayacucho	2	0%	
	<b>Habla algún idioma originario</b>	Awajun	16	4%
		Wampis	3	1%
		Quechua	6	1%
		Aimara	1	0%
		Ninguno	382	95%
<b>Tiempo que vive en la provincia de Chachapoyas</b>	Menos de 1 año	79	19%	
	De 1 a 2 años	97	24%	
	De 3 a 4 años	47	12%	
	De 5 a 6 años	50	12%	
	De 7 a 8 años	24	6%	
	9 años a más	111	27%	
<b>Total</b>		408		

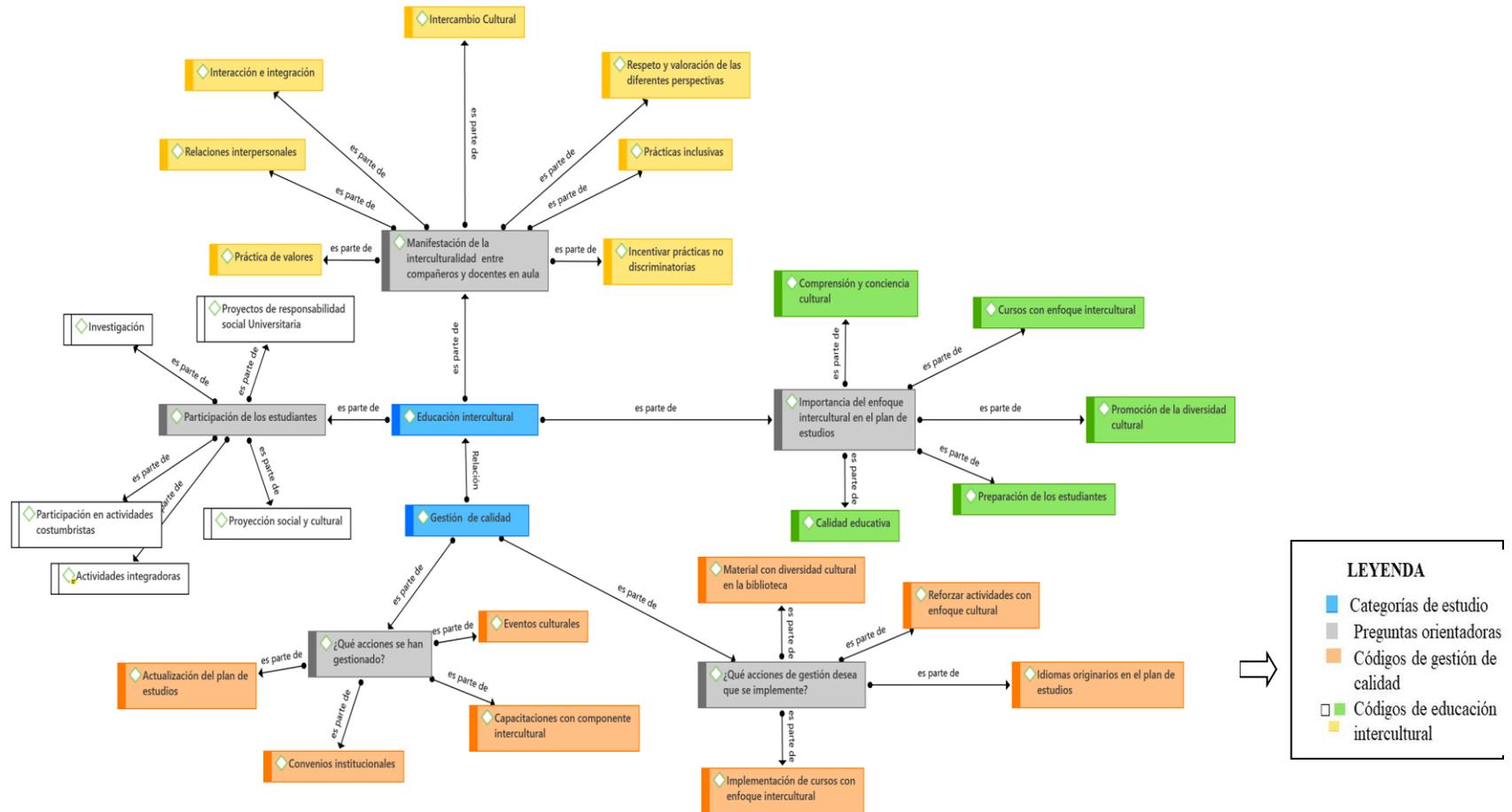
*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNTRM-2023.

La UNTRM tiene una población diversa por la pluriculturalidad en nuestro país; según el lugar de nacimiento, un 72% de los participantes nacieron en la región de Amazonas, lo que indica una presencia dominante de habitantes locales. Otros lugares de nacimiento tienen una presencia no tan significativa, siendo Cajamarca y Lima las siguientes con un 14% y 5% respectivamente. Se observa una distribución similar en cuanto a la región de nacimiento del padre. Cajamarca presenta una incidencia más alta con un 23%, seguido de Lambayeque y San Martín con un 4% y 3% respectivamente y las otras regiones muestran una representación mínima. Los resultados de la región de nacimiento de la madre, el 63% son de Amazonas, 23% de Cajamarca seguido Lambayeque y San Martín, ambos con un 3%; la diversidad lingüística es visible a través de los idiomas originarios hablados por los estudiantes. Un 4% habla awajun y un 1% habla wampis y quechua respectivamente, la gran parte no habla ningún idioma originario que representa un 95%. El tiempo de residencia en Chachapoyas muestra una distribución equilibrada. El 27% ha vivido en la provincia por 9 años o más, mientras que porcentajes similares (entre el 12% y el 24%) corresponden a aquellos que han residido por períodos de tiempo más cortos debido a que son de diferentes provincias de la región Amazonas y otras regiones del Perú que por razones de estudio residen en la provincia de Chachapoyas.

### 3.2. Diagnosticar la gestión de calidad y la educación intercultural en los estudiantes de la UNTRM.

Figura 3

Red semántica sobre gestión de calidad y educación intercultural en la UNTRM



Nota. Datos obtenidos de entrevistas a los estudiantes de la UNTRM-2023

En la figura 3, se puede visualizar una red semántica sobre gestión de calidad en la educación intercultural en la UNTRM, donde se muestra las acciones de gestión realizadas por la Universidad como son convenios institucionales, capacitaciones con componente intercultural, eventos culturales y la actualización del plan de estudios. *“Lo que recuerdo es que nuestros docentes nos decían que se firmó un convenio con el GOREA para la realización de la expoamazónica, donde se promovió la interculturalidad de varias regiones y sobre todo el público pueda ver cómo es tan diversificado nuestro país y sobre todo nuestra región”*. (Estudiante FADCIP, III ciclo).

Por otro lado, los estudiantes mencionaron que las acciones que desean que implementen las autoridades son: tener en cuenta idiomas originarios en sus planes de estudio, material con diversidad cultural en la biblioteca, reforzar actividades con enfoque cultural, además de implementar cursos con enfoque intercultural en su plan de estudios que permitirá una preparación, comprensión, conciencia cultural y promoción de la diversidad cultural para una mejor calidad educativa. *“la mayor población productora de tubérculos se encuentra en la sierra y su lengua originaria es el quechua, y nos serviría llevar el quechua como curso para dar asesoría técnica cuando salgamos de la Universidad”* (Estudiante FIZAB, VII ciclo). También, en una entrevista se mencionó *“Cuando nosotros salimos de la Universidad, vamos a una institución donde hablamos español, como la mayoría. Pero, sin embargo, en nuestra región contamos con el awajun y el wampis, y no podemos ir allí, mientras no contemos con un documento o certificado oficial de que hablamos dicha lengua, ante este problema sería bueno que se incluya idiomas de nuestra región como cursos”* (Estudiante FECICO, VII ciclo).

En relación a la categoría educación intercultural, los estudiantes han participado en actividades de responsabilidad social y proyección cultural, investigación, actividades integradoras y costumbristas. *“Bueno actualmente estoy llevando actividades integradoras en las cuales podemos ver el componente intercultural por ejemplo estoy llevando danzas nacionales”* (Estudiante FACISA, IV ciclo)

La manifestación de la interculturalidad en las aulas de clase universitaria se muestra en el intercambio cultural, interacción e integración, respeto y valoración de las diferentes perspectivas, relaciones interpersonales, prácticas de valores, los docentes incentivan las

prácticas no discriminatorias y se fomenta la inclusión entre compañeros y docentes. “Yo creo que sobre todo se manifiesta por la variedad de alumnos que hay en la universidad, porque tenemos compañeros que son de Bagua, de Jaén de Mendoza, de distintas partes y en el aula se puede evidenciar su particularidad en su forma de hablar de cada uno de ellos. Ehhh. Sobre todo, en eso”. (Estudiante FARAN, VI ciclo).

**Tabla 4**

*Plan de estudios con el componente social y cultural según escuelas profesionales-UNTRM*

<b>Facultad</b>	<b>Escuela Profesional</b>	<b>Curso/ componente Social y Cultural</b>	<b>Ciclo</b>
<b>Arqueología y Antropología (FARAN)</b>	Antropología	Realidad Nacional y Mundial	I
		Globalización e interculturalidad	II
		Cursos componente social y cultural	I-IX
	Arqueología	Realidad Nacional y Mundial	II
		Etnología andina y amazónica	V
		Globalización cultura y Desarrollo- Electivo	IX
<b>Ciencias de la Salud (FACISA)</b>	Enfermería	Historia y Cultura Amazonense	II
		Desarrollo social	IV
		Enfermería en salud familiar y comunitaria	VIII
	Psicología	Desarrollo humano	II
		Realidad Nacional y Mundial	II
	Tecnología Médica - Radiología	Realidad Nacional y Mundial	I
		Historia Amazonense	II
		Salud comunitaria en tecnología médica-Electivo	VII
	Tecnología Médica - Terapia Física y rehabilitación	Realidad Nacional y Mundial	I
		Historia Amazonense	II
Salud comunitaria en tecnología médica-Electivo		VII	
<b>Ciencias económicas y administrativas (FACEA)</b>	Administración de empresas	Realidad Nacional y Globalización	I
		Gestión del Talento Humano	V
	Administración en Turismo	Historia del Perú y el mundo	I
		Folklore	II
	Contabilidad	Realidad Nacional y Mundial	III
		Realidad, Seguridad y Defensa Nacional	II
	Economía	Realidad Nacional y mundial	I
		Formulación y Evaluación de Proyectos sociales	IX

<b>Derecho y ciencias políticas (FADCIP)</b>	Derecho y Ciencias Políticas	Realidad Nacional y mundial	II	
<b>Educación y ciencias de la comunicación (FECICO)</b>	Ciencias de la Comunicación	Realidad Nacional y Mundial	I	
		Desarrollo Humano	III	
	Educación Primaria	Comunicación para el Desarrollo Social	VIII	
		Taller de relaciones Institucionales, Comunicación interna y externa-Electivo	VIII	
	Educación Primaria	Realidad Nacional y Mundial	II	
		Desarrollo Humano I-II	IV-V	
		Contextualización Educativa y comunal	VI	
		Didáctica de las Ciencias Sociales I-II	VIII-IX	
	Ingeniería civil y ambiental (FICIAM)	Ingeniería Civil	Nacionalidades e Identidades-Electivo	VII
			Multilingüismo, Multietnicidad, Interculturalidad-Electivo	VIII
Ingeniería y Ciencias Agrarias (FICA)	Ingeniería Agroindustrial	Realidad Nacional y Mundial	V	
		Responsabilidad Social	X	
Ingeniería Zootecnista, Agronegocios y Biotecnología (FIZAB)	Ingeniería Ambiental	Realidad Nacional y Mundial	V	
		Ingeniería Agrónoma	Ningún curso con el componente social y cultural	
		Ingeniería Forestal	Antropología	I
Ingeniería Zootecnista, Agronegocios y Biotecnología (FIZAB)	Ingeniería Zootecnista	Sociedad y Cultura Peruana	II	
		Realidad Nacional y Mundial	I	
Medicina (FAMED)	Medicina Humana	Agronegocios en el Desarrollo Rural	V	
		Realidad Nacional y Mundial	I	
Medicina (FAMED)	Medicina Humana	Medicina tradicional-Curso electivo	XI	

*Nota.* Datos extraídos del Portal Web de la UNTRM-2023.

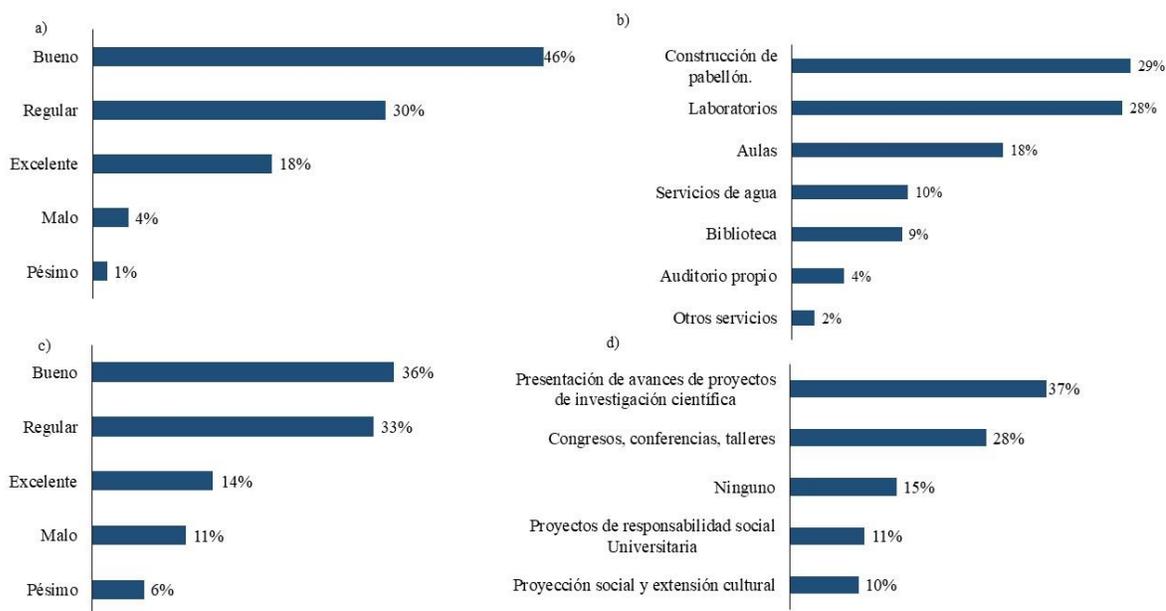
De las 09 facultades, la escuela profesional Antropología tiene mayor cantidad de cursos en el componente social y cultural del I al IX ciclo (Tabla 4). Las escuelas profesionales restantes tienen menos cantidad de cursos durante su formación académica, a excepción de la ingeniería agroindustrial, no se han incluido en su plan de estudios cursos relacionados con el componente social y cultural.

En el análisis se muestra que solamente las escuelas profesionales de educación primaria y Antropología tienen cursos con término de interculturalidad.

### 3.3. Analizar la percepción de los estudiantes sobre gestión directiva, estrategias metodológicas de los docentes en la UNTRM.

**Figura 4**

a) Valoración del servicio brindado en su escuela, b) servicio que se deben mejorar con mayor urgencia en su escuela, c) valoración de la capacidad de organización, planificación y liderazgo de sus autoridades (Decano(a) y director(a) de escuela), d) actividad académica con mayor frecuencia realiza su escuela.



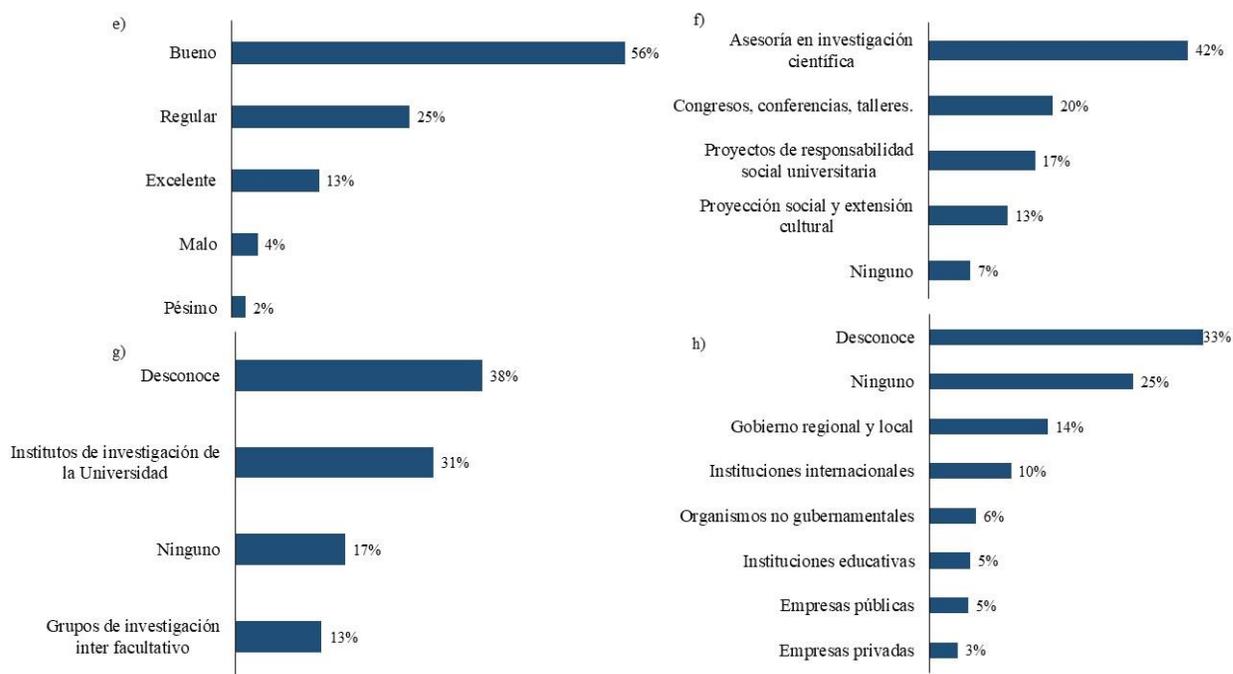
*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNTRM-2023.

En la figura 4 a) muestra que el 94% de los estudiantes encuestados respondieron que los servicios brindados en sus escuelas profesionales son calificados como buenos, regulares y excelentes y el 5% consideró como servicios malos y pésimos. En la figura 4 b) el 75% coincidieron que los servicios que se deben priorizar con mayor urgencia en sus escuelas es la construcción de pabellones, laboratorios y aulas, por debajo del 10% están los servicios de la biblioteca, auditorios propios y entre otros servicios. En la figura 4 c) los estudiantes califican el 83% excelente, bueno, regular y el 17% malo y pésimo la capacidad de organización, planificación y liderazgo de sus autoridades (Decano(a) y director(a)) de escuela y en la figura 4 d) el 65% opina que las actividades académicas que realizan con mayor frecuencia en sus escuelas profesionales son presentación de avances de proyectos

de investigación científica, congresos, conferencias, talleres y el 21% realizan proyectos de responsabilidad social universitaria, proyección social y extensión cultural, por debajo de este porcentaje esta el 15% que no realizan ninguna actividad académica.

### Figura 5

*e) Valoración de las actividades académicas que con mayor frecuencia se realizan, f) actividades académicas que falta fortalecer, g) instituciones como aliados internos, g) instituciones como aliados externos de las escuelas profesionales.*



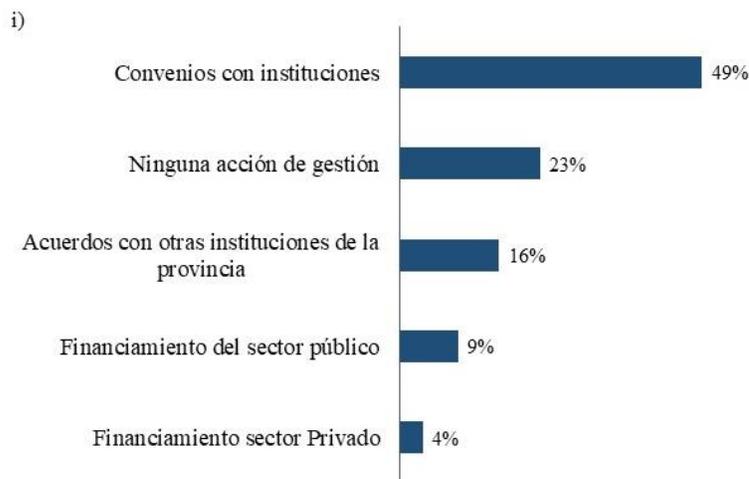
*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNTRM-2023.

En la figura 5 e) se evidencia que el 69 % de los estudiantes encuestados califica excelente y bueno las actividades académicas que con mayor frecuencia realizan en sus escuelas profesionales, el 25% califica regular, sin embargo, el 6% califico como malo y pésimo, la figura 5 f) los estudiantes consideran que el 62% falta fortalecer actividades académicas en su escuela como son asesorías en investigación científica, congresos, conferencias y talleres, el 30% falta fortalecer actividades de proyectos de responsabilidad social universitaria, proyección social y extensión cultural, además el 7% de los estudiantes mencionó que ninguna actividad académica falta fortalecer. En la figura 5 g) el 55% de estudiantes mencionan que desconocen si existen instituciones como aliados internos y que

no tiene ningún aliado interno en sus escuelas profesionales, además perciben los estudiantes que el 44% tiene como aliado interno a los institutos de investigación de la Universidad y grupos de investigación Inter facultativo, mientras que en la figura 5 h) se evidencia el 58% desconoce y no tienen ningún aliado externo en sus escuelas profesionales, el 43% de los estudiantes tiene conocimiento que sus escuela profesionales tienen como aliado externo a organismos no gubernamentales, gobierno regional, local, empresas públicas, privadas, instituciones internacionales y educativas.

### Figura 6

*i) Acciones que han logrado gestionar los directivos de las escuelas profesionales.*

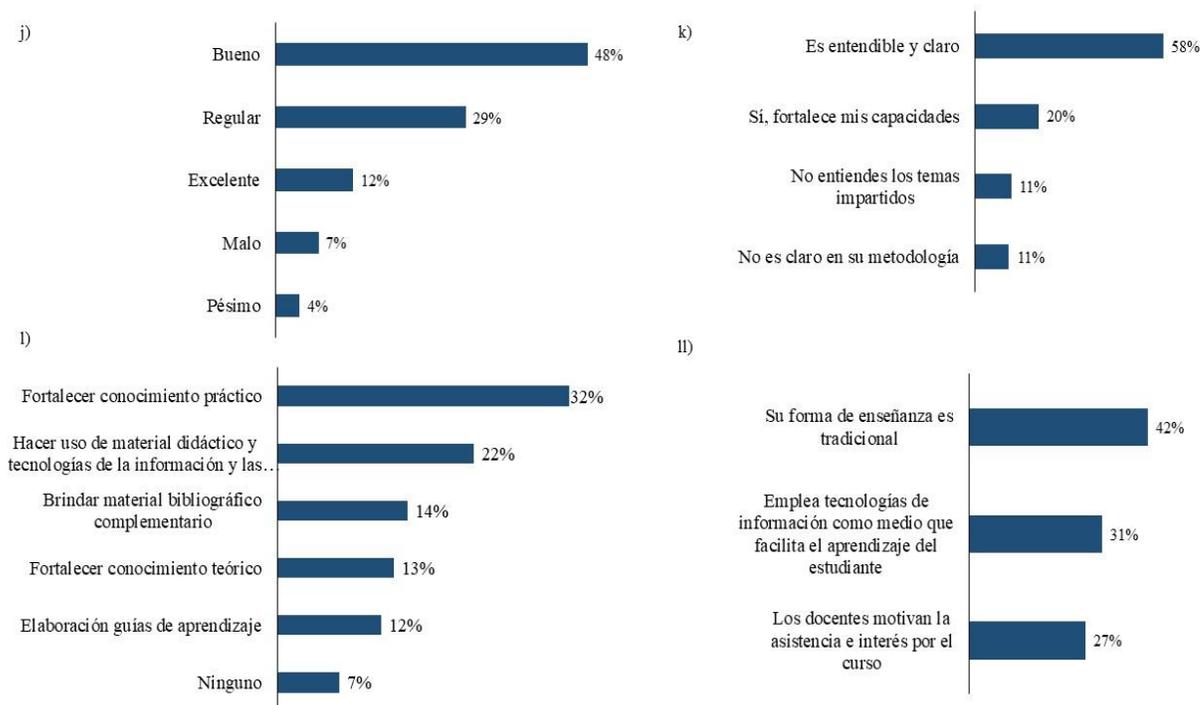


*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNTRM-2023.

En la figura 6 i) se evidencia que el 65% de los encuestados indicaron que las acciones que han logrado gestionar los directivos de las escuelas profesionales son convenios con instituciones, acuerdos con otras instituciones de la provincia, el 23% mencionó que no se ha realizado ninguna acción por parte de los directivos, por debajo de este promedio está las acciones gestionadas de financiamiento público y privado, para sus escuelas profesionales en la UNTRM.

**Figura 7**

*j) Valoración de la metodología de los docentes, k) pertinencia de la metodología de aprendizaje que realizan los docentes, l) lo que falta mejorar a los docentes en su metodología, ll) forma de enseñanza que más caracteriza a los docentes.*



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNTRM-2023.

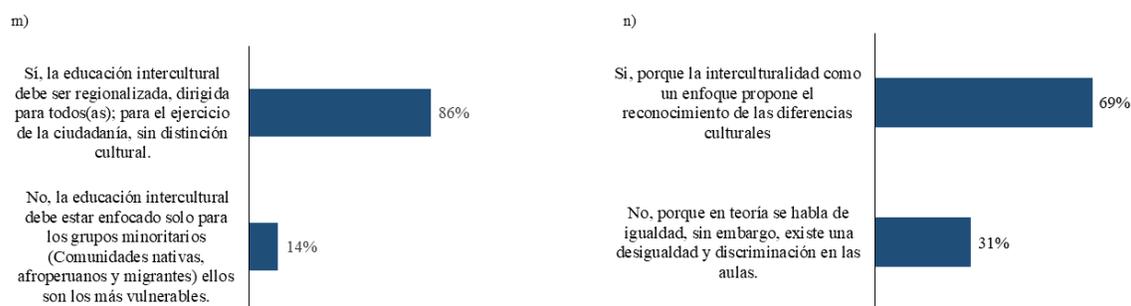
En la figura 7 j) los resultados reflejan la percepción de los estudiantes sobre la metodología utilizada por sus docentes en sus escuelas profesionales. Un 89% de los estudiantes encuestados calificó como bueno, regular y excelente la metodología que aplican sus docentes, el 11% lo calificó como malo y pésimo. En la figura 7 k) el 78% de la metodología usada por los docentes es entendible, claro y fortalece las capacidades de los estudiantes, mientras que el 11% coincidieron que no entienden los temas impartidos y no son claros en su metodología los docentes, en la figura 7 l) se muestra que el 54% de los encuestados opina que a los docentes le falta fortalecer conocimiento práctico y el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Además, el 39% le falta brindar material bibliográfico complementario, fortalecer conocimiento teórico y elaboración de guías de aprendizaje, el 7% representa una menor cantidad que le falta mejorar la metodología en los docentes. En la figura 7 ll) se evidencia la forma de enseñanza que

caracteriza a los docentes, donde los estudiantes consideran que el 58% los docentes emplean TIC, que facilita el aprendizaje y motivan la asistencia e interés por los cursos; mientras que el 42% los estudiantes opinan su forma de enseñanza es tradicional.

### 3.4. Analizar el enfoque de educación intercultural universitario y las prácticas interculturales en las aulas académicas en la UNTRM.

**Figura 8**

*m) Priorización de la educación intercultural, n) aplicación de la política nacional transversal del enfoque intercultural en el sistema educativo de la UNTRM.*

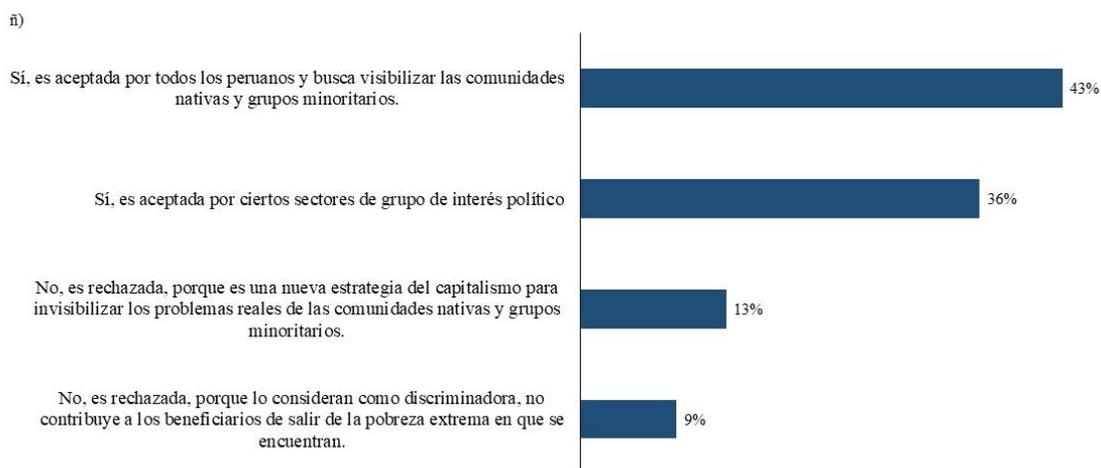


*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNTRM-2023.

En la figura 8 m) los resultados reflejan la opinión de los estudiantes que el 86% de la educación intercultural debe ser regionalizada dirigida a todos(as) para el ejercicio de la ciudadanía, sin distinción cultural, mientras que un menor porcentaje 14% refiere que la educación intercultural debe estar enfocado solo para grupos minoritarios (comunidades nativas, afroperuanos y migrantes) ellos son los más vulnerables. Por otro lado, en la figura 8 n) el 69% de los estudiantes opino que, si se aplica la política nacional transversal del enfoque intercultural, porque la interculturalidad como un enfoque propone el reconocimiento de las diferencias culturales, mientras que, un 31% refiere que no se aplica, por en teoría se habla de igualdad sin embargo existe una desigualdad y discriminación en las aulas de la UNTRM.

## Figura 9

ñ) *Aceptación social de la política nacional transversal del enfoque intercultural.*

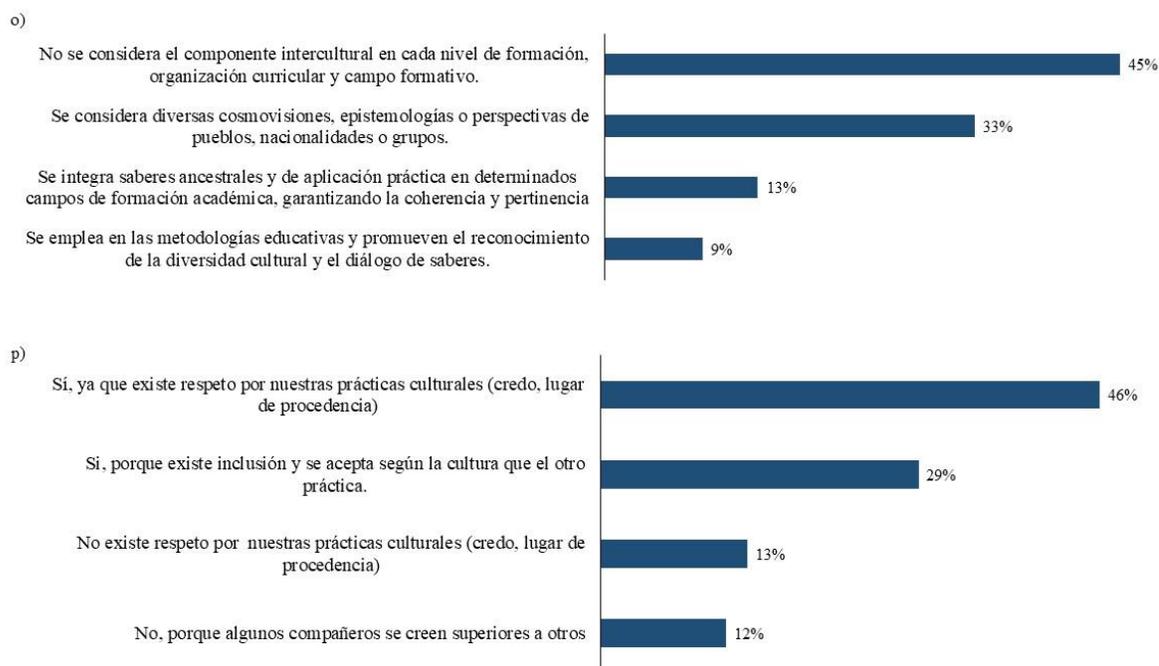


*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNTRM-2023.

En la figura 9 ñ) los resultados se evidencia la opinión de los estudiantes sobre la aceptación social de la política nacional transversal del enfoque intercultural. El 79% de los encuestados considera que la política es aceptada por todos los peruanos y busca visibilizar las comunidades nativas y grupos minoritarios además es aceptada por ciertos sectores de grupo de interés político. Por otro lado, un 22% de los encuestados considera que la política es rechazada, porque es una estrategia del capitalismo para invisibilizar los problemas reales de las comunidades nativas y grupos minoritarios, también porque la consideran como discriminadora, no contribuye a los beneficiarios de la pobreza extrema en que se encuentran.

**Figura 10**

*o) Criterios de interculturalidad en cada nivel de formación, organización curricular y campo formativo, p) existencia de respeto por la otredad dentro del aula.*

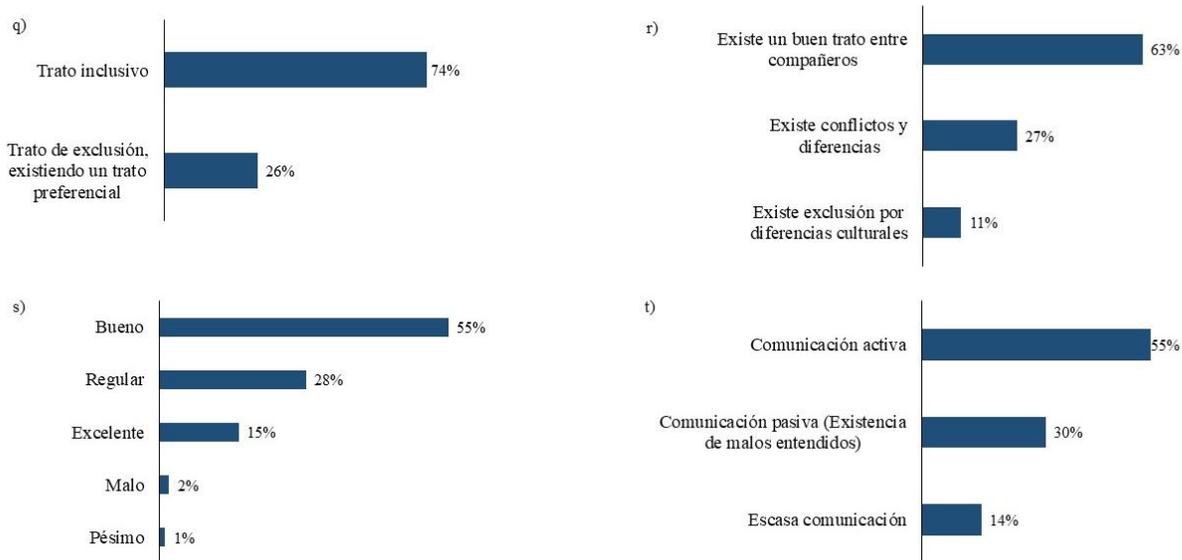


*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNTRM-2023.

En la figura 10 o) los resultados reflejan que un 55 % de los estudiantes opina que se considera en la enseñanza diversas cosmovisiones, epistemologías o perspectivas de pueblos, nacionalidades o grupos, integra saberes ancestrales y de aplicación práctica en determinados campos de formación académica, garantizando la coherencia y pertinencia, además se emplea en las metodologías educativas y promueve el reconocimiento de la diversidad cultural y el diálogo de saberes; sin embargo no existe una diferencia significativa con la opinión de los estudiantes que el 45% menciona que no se considera criterios de interculturalidad en cada nivel de formación, organización curricular y campo formativo. En la figura 10 p) se evidencia que el 75% opina que en las aulas si existe respeto por las prácticas culturales (credo, lugar de procedencia), también existe inclusión y se aceptan según la cultura que la otra práctica; mientras que con un menor porcentaje opina que un 25% no existe respeto por las prácticas culturales (credo, lugar de procedencia) y existiendo compañeros de aula que se creen superiores a otros.

**Figura 11**

q) *Trato que brinda el docente a sus alumnos, r) convivencia y trato entre compañeros en aula, s) valoración de la relación entre alumnos y docentes, t) comunicación entre alumnos y docentes.*

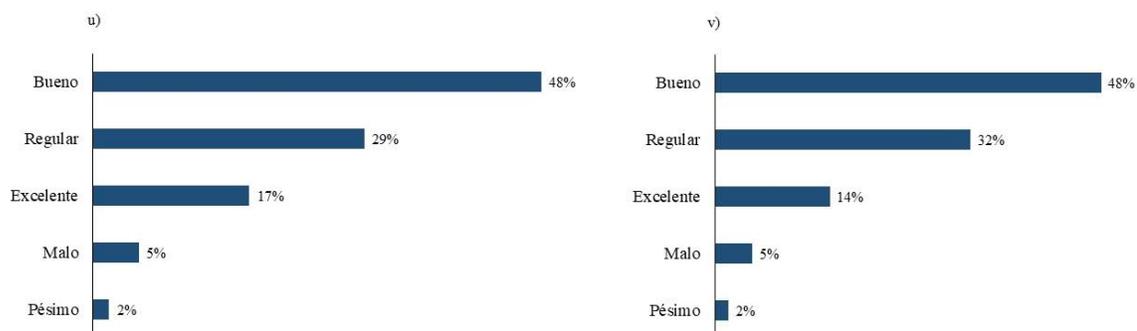


*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNTRM-2023.

En la figura 11 q) se aprecia que un 74% de los estudiantes opinan que han experimentado un trato inclusivo por parte de los docentes, con un menor porcentaje 26% percibe la existencia de trato de exclusión, existiendo un trato preferencial. En la figura 11 r) refleja un 63% opina que existe un buen trato entre compañeros en aula. Además, un 27% de los encuestados opina que existen conflictos, diferencias y exclusión por diferencias culturales. En la figura 11 s) se muestra que el 83% de los estudiantes opina que la relación entre alumnos-docentes es buena y regular, por debajo de esta cifra el 15% opina que la relación entre alumnos-docentes es regular. Por otro lado, un segmento minoritario de 3% percibe que la relación entre alumnos-docentes es mala y pésima. En la figura 11 t) se evidencia que el 55% de los estudiantes opina que la comunicación entre alumnos y docentes es activa, por debajo de este promedio el 30% existe una comunicación pasiva, malentendidos entre alumnos-docentes y el 14% escasa comunicación entre alumnos-docentes.

## Figura 12

*u) Valoración de la relación entre compañeros, v) práctica de valores en aula entre docentes y compañeros.*



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNTRM-2023.

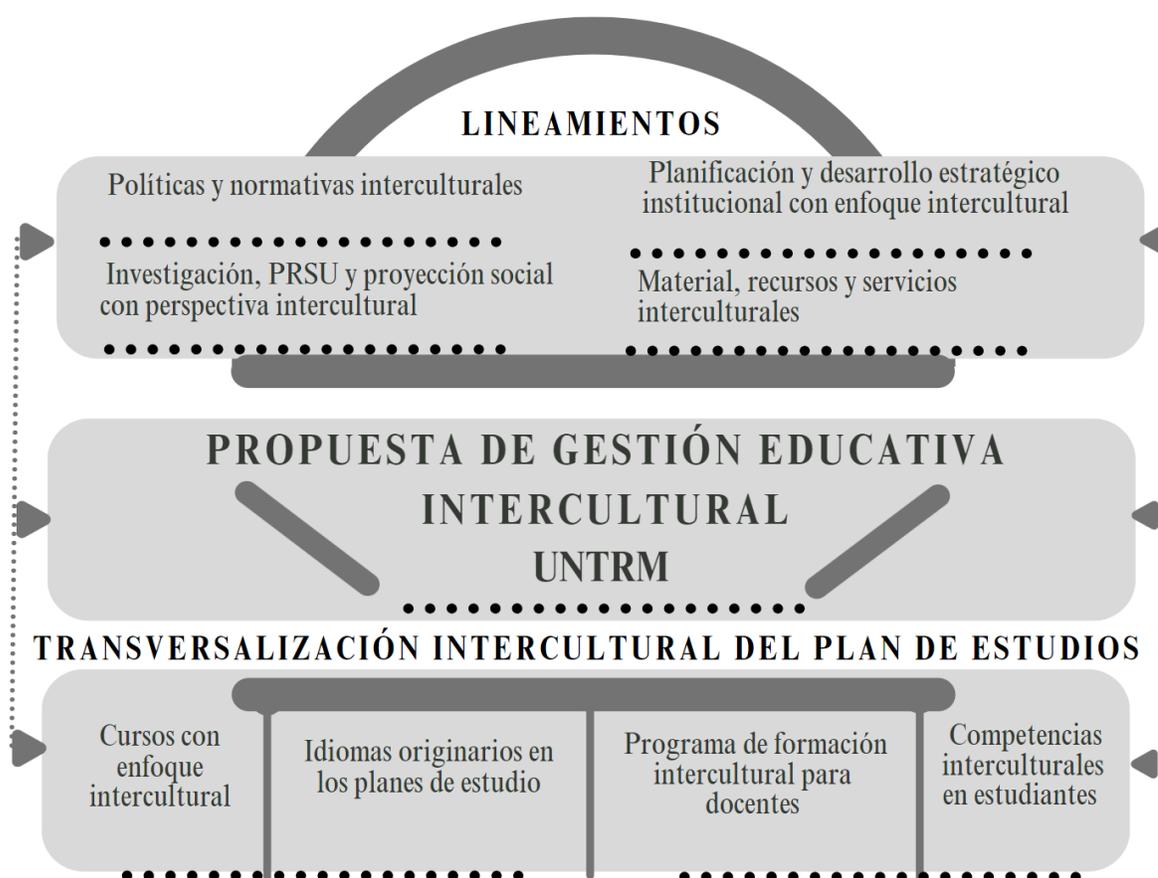
En la figura 12 u) los resultados reflejan que un 77% de los estudiantes encuestados califican la relación entre compañeros bueno y regular, por debajo del 17% lo califica como excelente, malo y pésimo; en relación a la figura v) los encuestados califican que el 80% práctica valores en su aula entre docentes-compañeros y por debajo del 14% los estudiantes califican de excelente, malo y pésimo.

### 3.5. Propuesta de lineamientos sobre gestión educativa intercultural para mejorar la calidad educativa en la UNTRM

Esta propuesta busca transformar la UNTRM en un espacio donde la diversidad cultural sea reconocida como un activo fundamental para la excelencia educativa, promoviendo la formación integral y equitativa de todos los actores de la comunidad universitaria.

**Figura 13**

*Propuesta de gestión educativa intercultural para la mejora de la calidad educativa en la UNTRM.*



**Tabla 5**

*Descripción de la propuesta de lineamientos sobre gestión educativa intercultural para la mejora de la calidad educativa en la UNTRM.*

<b>Lineamientos</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Objetivos estratégicos</b>
<b>Políticas y normativas Interculturales</b>	Diseño de Políticas y normativas interculturales	Creación de un comité de desarrollo intercultural	Formar un comité representativo que se encargue de diseñar y proponer políticas interculturales, donde participen diferentes actores educativos
		Consulta y participación activa	Fomentar la participación activa de la comunidad universitaria en la elaboración de estas políticas, donde se reflejen las necesidades y aspiraciones.
		Divulgación y capacitación	Capacitación para garantizar que todos los miembros de la comunidad universitaria estén informados y comprometidos con su implementación.
<b>Planificación y desarrollo estratégico institucional con enfoque intercultural</b>	Incorporación del enfoque intercultural en la planificación y el desarrollo estratégico a mediano y largo plazo de la institución.	Diagnosticar las brechas culturales	Realizar un análisis de las brechas culturales presentes en la universidad para incorporar la planificación estratégica institucional.
		Inclusión en objetivos institucionales	Integrar objetivos específicos relacionados con la interculturalidad en el plan estratégico, asegurando que se conviertan en parte integral de la misión y visión de la universidad.
		Implementar un sistema de indicadores	Diseñar un sistema eficiente para recopilar datos relacionados con los indicadores interculturales.

<b>Investigación, Proyectos de responsabilidad social Universitaria y proyección social con perspectiva intercultural</b>	Promover investigación, proyectos de responsabilidad social Universitaria y proyección social con perspectiva intercultural	Fomentar fondos para investigación intercultural.	Promover fondos para proyectos de investigación intercultural para estudiantes y docentes involucrados en estas investigaciones.
		Colaboraciones con comunidades locales	Fomentar la colaboración con comunidades locales, integrando sus perspectivas en los proyectos de PRSU y proyección social para abordar sus necesidades específicas.
		Difusión de resultados	Socializar los resultados de la investigación y las iniciativas de PRSU, destacando su impacto y relevancia intercultural.
<b>Material, recursos y servicios interculturales</b>	Implementación de material, recursos y servicios con perspectiva intercultural	Promover materiales curriculares inclusivos	Proponer materiales de estudio que incorporen perspectivas interculturales en diferentes escuelas profesionales
		Bibliotecas y recursos digitales	Implementar en la biblioteca central literatura y recursos digitales que aborden la diversidad cultural.
		Brindar servicios inclusivos en todas las oficinas y áreas de la UNTRM	Proporcionar atención y servicios de calidad en un ambiente inclusivo y respetuoso para todos los estudiantes y miembros de la comunidad universitaria. Realizar capacitación al personal administrativo y docente sobre la diversidad cultural y la inclusión en el entorno universitario.

<b>Transversalización intercultural del plan de estudios por escuelas profesionales</b>	Incorporar la perspectiva intercultural de manera integral en los planes de estudio de las diversas escuelas profesionales de la universidad.	Conformación de un comité y evaluar los planes de estudio	Realizar una revisión exhaustiva de los planes de estudio para integrar elementos interculturales. Formación de comités en cada escuela profesional que se encarguen de diseñar estrategias y propuestas para la transversalización intercultural del plan estudios. Proponer cursos que aborden la interculturalidad.
<b>Programa de formación intercultural para los docentes</b>	Fomentar un programa de formación intercultural para los docentes	Idiomas originarios en el plan de estudios	Incorporar cursos de idiomas de awajun, wampis y quechua.
<b>Programa de formación intercultural para los docentes</b>	Fomentar un programa de formación intercultural para los docentes	Programas de capacitación continua	Diseñar programas de formación intercultural continua para los docentes, brindando herramientas y recursos para integrar en la enseñanza.
<b>Competencias interculturales en estudiantes</b>	Desarrollo de competencias interculturales en estudiantes	Integrar competencias interculturales en los objetivos de aprendizaje y actividades prácticas	Diseñar actividades prácticas que permitan a los estudiantes experimentar y aplicar conocimientos interculturales en situaciones reales.

La implementación de estos lineamientos permitirá la construcción de un entorno educativo interculturalidad, inclusivo y mejorará la calidad educativa en la UNTRM.

#### IV. DISCUSIÓN.

Los principales hallazgos en la investigación sobre análisis socio-demográfico de los estudiantes de la UNTRM revela que es una población que provienen de diversas regiones del país, en relación a idiomas originarios el 4% habla awajun y un 1% habla wampis y quechua y el 95% es de habla hispana y el tiempo de residencia el 74% reside hasta 5 años a más; dependiendo de la duración del programa de estudios. Aunque Amazonas se destaca como una región prominente de nacimiento y residencia, también se aprecian contribuciones significativas de otras regiones y una variedad de patrones de habla y duración de residencia en la provincia, este análisis indica que un porcentaje significativo de estudiantes son de diversas provincias de la región Amazonas y que solo residen en Chachapoyas el tiempo que culmina sus estudios, esto refleja la diversidad pluricultural que existe en la UNTRM.

**En el objetivo diagnosticar la gestión de calidad y la educación intercultural en los estudiantes de la UNTRM**, se evidencia que en los espacios académicos se fomenta la inclusión y el intercambio cultural, por lo que el estudio de Torres (2020) destaca la necesidad de promover la educación intercultural como medio para lograr la integración e inclusión social de los estudiantes. Además, en los hallazgos se muestra que los programas de estudio incluyen cursos con componente social y cultural durante su formación académica, a excepción de la carrera profesional Ingeniería agroindustrial, no se han incluido en su plan de estudios cursos relacionados con el componente social y cultural; solamente las escuelas profesionales de Educación primaria y Antropología tienen cursos con término de interculturalidad. Sin embargo, según Portal et al. (2022) señalan que, en las facultades de medicina y ciencias de la salud en el Perú, los cursos relacionados con la interculturalidad son escasos y pueden encontrarse bajo otras denominaciones. Además, Bunăiașu (2015) refiere que los análisis preliminares sobre el currículo intercultural en Rumania alientan a enfatizar la necesidad de redimensionar desde las ciencias sociales y modelos interculturales. Por otro lado, Sotomayor (2020) en sus hallazgos se encuentra que tanto el currículo y los métodos utilizados por los docentes no incluyen los principios de pedagogía intercultural.

**En el objetivo, analizar la percepción de los estudiantes sobre gestión directiva, estrategias metodológicas de los docentes en la UNTRM,** se refleja que los estudiantes están satisfechos con los servicios educativos proporcionados por la universidad que es expresado con un valor del 64% entre excelente y bueno, estas calificaciones puede considerarse como un indicador de la eficacia de la gestión educativa que viene realizando en la UNTRM. Estos resultados coinciden con Caisa et al. (2022) que encontraron un 53.1% en la satisfacción de los estudiantes en los servicios educativos brindados en la en la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador. Así mismo, Barragán et al. (2021) en su estudio realizado en la Universidad de Colima de Chile, los resultados muestran que para los estudiantes; los elementos tangibles y empatía de los servicios, son importantes para una educación de calidad. Al respecto Bwachele et al.(2023) mencionan que para que una institución se dirija adecuadamente en la educación tiene que haber transparencia tales como: información, pasantías, intercambio de estudiantes, los recursos de la biblioteca, las actividades co-curriculares, los servicios de asesoramiento y el manejo de las apelaciones y quejas de los estudiantes. Además, Khalid et al. (2019) mencionan que los aspectos no académicos y académicos, el acceso a los servicios repercute de manera significativa con la satisfacción de los profesores para la enseñanza en los alumnos. Por otro lado, la satisfacción de los profesores no está vinculada a la reputación, ya que esta última es una percepción individual y personal. Así mismo Van Hung. (2021) sostiene la importancia de la creación de un control de calidad de los servicios en las universidades debido a que es un proceso de desarrollo continuo y permite alcanzar reconocimiento regional y mundial. En tal sentido, Zeqiri et al. (2023) los hallazgos revelaron que los estudiantes que están satisfechos con la calidad del servicio electrónico tienden a utilizar recomendaciones de boca en boca para informar a otras personas sobre el rendimiento y la calidad del sitio web.

Por otro lado, el hecho de que aproximadamente el 5% de los estudiantes haya calificado el servicio como malo o pésimo se evidencia la necesidad de investigar más a fondo las áreas problemáticas y tomar medidas concretas para abordar los problemas identificados. Estos resultados coinciden con los que señala Delahoz-Dominguez et al. (2020) la dimensión servicio muestra que fue crítica la respuesta pertinente, el rendimiento de institución disminuyó de enero a febrero, alcanzando un nivel bajo, lo que indica implementar planes de mejora y seguimiento.

También, es evidente que las categorías laboratorios, construcción de pabellón y aulas son considerados como áreas críticas para mejoras urgentes, resultados coinciden con el hallazgo de Mattah et al. (2018) la falta de instalaciones académicas adecuadas, como ordenadores, bibliotecas, laboratorios y aulas, afecta a la satisfacción de los estudiantes con los sistemas de las IES, especialmente en los países en vías de desarrollo.

Las valoraciones excelente y bueno representan el 50%, lo que indica que un porcentaje considerable de los encuestados tiene una percepción favorable sobre la capacidad de organización, planificación y liderazgo de las autoridades. Esto puede considerarse como un indicador positivo. Los resultados coinciden con Ferine et al. (2021) en sus hallazgos se evidencia que el rendimiento laboral es influenciado positivamente por el liderazgo, la cultura organizacional y la ética laboral. No obstante, el 17% calificó como malo y pésimo la capacidad de organización, planificación y liderazgo de las autoridades. Es una proporción no significativa de la comunidad estudiantil que percibe que existen áreas de mejora en la gestión directiva y el liderazgo. Estos resultados coinciden con Albeladi (2023) refiere que existe la necesidad de empoderar a los líderes universitarios otorgándoles más autoridad y mejorando sus habilidades de liderazgo. Además Hossny et al. (2023) señala que las enfermeras percibieron niveles de liderazgo tóxico más altos en el hospital universitario, como supervisión abusiva, autoritarismo y narcisismo, por lo que en el estudio de Chuquisaca et al. (2015) en sus hallazgos el área de ciencias económicas se muestra mejorar la unión entre el personal de la institución, el área de ciencias contables, la consideración, en el área de humanidades se identificaron líderes transformacionales a pesar de ello existe un clima poco armónico. Además, Eddy et al. (2023) en su estudio muestra que el 72% de estudiantes de farmacia estuvo de acuerdo o muy de acuerdo en que, al graduarse, se sentían preparados para ser líderes cuando comenzaran su carrera, es decir desde su formación como estudiantes muestran una capacidad de liderazgo, serán los que lideren en el área de labores de su formación.

Los resultados de esta investigación indican que la presentación de avances de proyectos de investigación científica, participación en congresos, conferencias y talleres son actividades académicas frecuentes en la UNTRM. Estas actividades, junto con las de proyección social y responsabilidad social universitaria, reflejan el compromiso de la universidad con el

avance del conocimiento y el impacto en la sociedad. La experiencia sobre RSU ofrece mayores oportunidades para que los estudiantes se involucren en el progreso de comunidades locales (Santos et al., 2020; Ting et al., 2021). Además, la integración de las actividades sociales es crucial para comprender la responsabilidad como un indicador de desarrollo de identidad en el ámbito educativo. (Işık y Keçeci, 2024). Por lo tanto, es esencial fomentar una mayor participación de los estudiantes en proyectos de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) con el fin de fortalecer los vínculos entre la comunidad y la Universidad. (De Moraes et al., 2024).

El 43% de los estudiantes de la UNTRM tienen conocimiento de que sus escuelas profesionales cuentan con aliados externos que incluyen organismos no gubernamentales, entidades gubernamentales regionales y locales, empresas públicas y privadas, instituciones internacionales y educativas. Además, algunas compañías educativas de Japón y Taiwán han establecido alianzas externas que promueven el progreso, industria, tecnología y la innovación (Oh et al., 2024). Por otro lado, se ha observado que un 33% de los encuestados desconocen si existen instituciones externas como aliados en sus escuelas profesionales. Esto podría indicar una falta de información o comunicación sobre las colaboraciones externas. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Santos et al. (2020), quienes señalaron que los estudiantes desconocen acerca de las colaboraciones entre organizaciones no gubernamentales, empresas y su universidad para actividades académicas.

El 49% de los encuestados indicaron que las acciones que han logrado gestionar los directivos de las escuelas profesionales son principalmente convenios. En el ámbito de la educación en Arabia Saudita, específicamente en farmacia clínica, se han experimentado significativos avances gracias a los convenios con programas de becas de investigación, farmacia clínica y residencias en los EE. UU. (Alsowaida et al., 2023). Asimismo, se ha observado que las empresas solicitan asistencia a universidades portuguesas entre 19 y 24 veces al año para abordar problemas específicos, este aspecto es positivo, ya que facilita el contacto dentro de la universidad (Rocha et al., 2022).

La percepción de los estudiantes en relación a la metodología docente es positiva. Este hallazgo coincide con la investigación de Fernández-García et al. (2021), donde estudiantes

de 16 universidades españolas de programas en arte, humanidades, ciencias sociales y jurídicas perciben significativamente positiva la metodología de los docentes. No obstante, se identifican aspectos que podrían mejorarse en la metodología, como el fortalecimiento de los aspectos prácticos en los cursos, la incorporación de material didáctico y el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Por lo tanto, las investigaciones destacan que la preparación de los docentes en investigación, el uso de estrategias metodológicas avanzadas y tecnología moderna es crucial para evaluar el nivel académico de las universidades (Alfalla-Luque et al., 2011; Alvarado-Lagunas et al., 2015). Además, los hallazgos empíricos demuestran que la implementación de modelos de enseñanza como el aprendizaje basado en desafíos (CBL) y enfoques innovadores de asesoramiento y aprendizaje práctico permiten un aprendizaje más activo (Abarca et al., 2024; Eriksen y Srinivasan, 2024; Franco et al., 2023).

**En el objetivo, analizar el enfoque educación intercultural universitario y las prácticas interculturales en las aulas académicas en la UNTRM**, los resultados revelan que un alto porcentaje de estudiantes percibe que la educación intercultural debe ser regionalizada dirigida para todos, sin distinción cultural. Los hallazgos se respaldan con las investigaciones de (Krainer & Chaves, 2021; Pedrero-García et al., 2017) quienes mencionaron que la educación intercultural no sólo va dirigida al alumnado migrante, afroperuanos y poblaciones nativas sino a todo el alumnado sin excepción. Además, una buena educación intercultural permite que todos los grupos sociales (indígenas y no indígenas, ricos y pobres, urbanos y rurales, etc.) se reconozcan, compartan y dialoguen entre diferentes culturas (Grabivker et al., 2009). Por otro lado, de manera opuesta la educación intercultural no debe ser un enfoque uniforme para todos, sino diversa, heterogénea y adaptable al contexto (Tubino, 2011).

Un menor porcentaje considera que debería centrarse exclusivamente en grupos minoritarios, percibiéndolos como más vulnerables. Los resultados son contrarios a lo que menciona Muñoz (2008) que el hecho que la educación intercultural tenga su origen en las escuelas nativas, es un obstáculo ideológico para generalizar la interculturalidad como propuesta de cambios institucionales internos del sistema nacional. Por otro lado, Tubino

(2005) refiere que la EIB está dirigido a los pueblos nativos y campesinos de las zonas rurales más abandonadas del país y que es una práctica que excluye a lo urbano sin razón, ignorándose conflictos interculturales y la migración del campo a la ciudad. Mientras que un porcentaje la ven como una estrategia que no aborda de manera efectiva los problemas reales de estos grupos. Los hallazgos concuerdan con (Tubino, 2015; 2011) que si viene cierto el interculturalismo funcional tiene como objetivo fomentar el diálogo y la tolerancia, pero no aborda las causas actuales de la desigualdad sociocultural y vulnerabilidad en la que viven las comunidades nativas. Un 45% de los encuestados sostiene que no se considera el componente intercultural en cada nivel de formación, organización curricular y campo formativo. Por lo que Rivera (2020) refiere que las universidades públicas y privadas no toman en cuenta el enfoque intercultural en sus estructuras curriculares. Estos resultados reflejan la necesidad de evaluar y adaptar los modelos de aprendizaje para abordar de manera efectiva la diversidad cultural en la UNTRM.

El reconocimiento y respeto por las prácticas culturales, es un aspecto positivo que percibe un gran porcentaje de los estudiantes sintiendo que existe aceptación y respeto en las aulas; evidenciándose la inclusión y el diálogo intercultural. Por lo que Ávila (2022) en su estudio concluye que los espacios académicos, constituye un entorno idóneo para fomentar valores de respeto, reconocimiento y apreciación por el otro. Además, la categoría de experiencia radica en dar a la educación un nuevo significado a través de la reivindicación de la experiencia del otro a través de los encuentros interculturales en el entorno universitario (Ruiz, 2021). También en los hallazgos se evidencia una percepción positiva hacia la diversidad cultural como una oportunidad de aprendizaje y un recurso enriquecedor para fomentar la participación y la convivencia (De Vicente et al., 2020).

Sin embargo, un porcentaje no tan significativo de estudiantes de la UNTRM perciben exclusión y conflictos por diferencias culturales entre compañeros en el aula, además la existencia malos entendidos entre alumnos y docentes. En los hallazgos los docentes experimentaron desacuerdos con otros colegas por la manera en que trataban a los estudiantes por la interpretación de los hechos (Debnam et al., 2023). Por otro lado, en un estudio se evidencio que los estudiantes que reportan mayor conflicto entre compañeros y

docentes tienden a experimentar mayores niveles de conductas de intimidación y victimización (Marengo et al., 2021).

Finalmente se propuso lineamientos de gestión educativa intercultural para mejorar la calidad educativa de la UNTRM, basados en los resultados obtenidos de entrevistas, cuestionarios y revisión de planes de estudio por escuelas profesionales. Los hallazgos evidencian la necesidad de implementar políticas, normativas, planificación, investigación, Responsabilidad Social Universitaria (RSU) y proyección social, así como material, recursos y servicios. También se destaca la importancia de la transversalización intercultural del plan de estudios por escuelas profesionales, programa de formación para docentes y el desarrollo de competencias en los estudiantes con perspectiva intercultural. Por lo que se destaca los esfuerzos conjuntos entre las instituciones de educación superior, las redes universitarias, la comunidad y otros organismos para promover el enfoque intercultural en la práctica, la investigación y en la formación general de los futuros profesionales. (Krainer y Chaves, 2021). Además, la interculturalidad como tema transversal en el currículo de distintas carreras es esencial si deseamos construir una sociedad en la que todos los peruanos nos veamos como iguales, reconociendo nuestras diferencias y trabajando hacia una sociedad y un mundo inclusivo, antirracistas y justo. (Rivera, 2020).

## V. CONCLUSIONES

- OE1, la UNTRM como parte de su gestión ha realizado varias acciones, como son convenios institucionales, capacitaciones y eventos con perspectiva intercultural. En relación con la educación intercultural se encontró que existe vacíos como la implementación idiomas originarios en su plan de estudios y material con diversidad cultural en la biblioteca.
- OE2, los estudiantes muestran una percepción positiva hacia la gestión directiva de las autoridades, sin embargo, señalan la necesidad urgente de mejorar la infraestructura universitaria. En relación a la metodología docente recibe una calificación positiva, sin embargo, se recalca que deben fortalecer los conocimientos prácticos y el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).
- OE3, el análisis sobre educación intercultural indica que el 86% de los estudiantes considera que debe ser regionalizada y dirigida para todos para el ejercicio de la ciudadanía. Además, el 55% destaca la integración de diversas cosmovisiones y saberes ancestrales en la enseñanza. En cuanto a las prácticas interculturales en las aulas de la universidad existe respeto por las prácticas culturales e inclusión entre compañeros y docentes.
- OE4, la propuesta de lineamientos sobre gestión educativa intercultural integra políticas, planificación estratégica, investigación, responsabilidad y proyección social, así como la transversalización del plan de estudios y el desarrollo de competencias interculturales, esto permitirá mejorar la calidad educativa y promover prácticas educativas inclusivas, equitativas en todos los sectores de la comunidad universitaria.
- En relación a la hipótesis planteada, los hallazgos revelan una percepción positiva sobre la gestión de calidad y educación intercultural por parte de los estudiantes, sin embargo, se tiene que fortalecer la gestión directiva, estrategias metodológicas utilizadas por docentes y prácticas interculturales en la UNTRM.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Implementar un sistema de monitoreo y evaluación continuo para medir la calidad de los programas educativos y la efectividad de las prácticas interculturales en la UNTRM.
- Fomentar un ambiente de diálogo abierto entre las autoridades, estudiantes, el cuerpo docente para abordar preocupaciones y sugerencias relacionadas con la gestión directiva y las estrategias metodológicas.
- Desarrollar programas de sensibilización y capacitación para docentes, fomentando la comprensión y aplicación del enfoque intercultural en sus prácticas académicas.
- Establecer alianzas y colaboraciones con instituciones y organizaciones locales para enriquecer la oferta educativa y promover el intercambio cultural en la comunidad universitaria.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, E., Alvarado, C., Cabello, P., & Arriagada, S. (2024). Searching for a middle ground: Teachers' identities and perceptions on the teaching and learning of writing. *Teaching and Teacher Education*, *138*, 104383. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2023.104383>
- Agresti, A., & Agresti, B. F. (2014). Statistical analysis of Qualitative Variation. *Sociological Methodology*, *9*(1978), 204–237.
- Aguado, T., & Del Olmo, M. (2009). Educación intercultural perspectivas y propuestas. En E. Álvarez Lòpez, *Diversidad cultural y libros de texto* (págs. 1-357). Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Alarcon, R., Almuiñas, J. L., & Iñigo, E. (2021). Calidad y Rankings Universitarios Globales: Una mirada desde America latina. *Revista Universidad y Sociedad*, *3*(1), 1689–1699. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>
- Albeladi, A. A. (2023). Adaptive Leadership and Decision-Making Styles of Department Heads: A Predictive Study from the Perspective of Faculty Members at the Islamic University of Madinah Abdulrahman. *Dirasat: Human and Social Sciences*, *50*(3), 221–238. <https://doi.org/https://doi.org/10.35516/hum.v50i3.76>
- Alfalla-Luque, R., Medina-López, C., & Arenas-Márquez, F. J. (2011). Mejorando la formación en Dirección de Operaciones: la visión del estudiante y su respuesta ante diferentes metodologías docentes. *Cuadernos de Economía y Direccion de La Empresa*, *14*(1), 39–52. <https://doi.org/10.1016/j.cede.2011.01.002>
- Alsowaida, Y. S., Korayem, G. B., Thabit, A. K., Alshaya, O., Alsaif, R. S., & Almangour, T. (2023). The Impact of Saudi Arabia – United States Clinical Pharmacy Post-Graduate Training Programs Agreements on Clinical Pharmacy Faculty in Saudi Universities: A Retrospective Descriptive Study Focused on History and Future

- Recommendations. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 32(2), 101937.  
<https://doi.org/10.1016/j.jsps.2023.101937>
- Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J. R., & Picazzo-Palencia, E. (2015). Perception of students towards the quality of private universities in Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educacion Superior*, 6(17), 58–76.  
<https://doi.org/10.1016/j.rides.2015.10.003>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (C. A. Episteme (ed.); 6th ed.).
- Arias, R., y Minoia, P. (2023). Decoloniality and Critical Interculturality in Higher Education: Experiences and Challenges in Ecuadorian Amazonia. *Forum for Development Studies*, 50(1), 11-34.  
[doi:https://doi.org/10.1080/08039410.2023.2177562](https://doi.org/10.1080/08039410.2023.2177562)
- Arroyo, M. J. (2013). La Educación Intercultural: un camino hacia la inclusión educativa. *Revista de educación inclusiva*, 6(2), 144-159.
- Assael, B. (2020). Interculturalidad y educación. *Revista Q*, Vol. 11, 2-34.
- Ávila-Dávalos, H. (2022). Multiculturalidad e interculturalidad: el papel de la educación superior para generación de competencias interculturales para el contexto organizacional. *Educacion y Humanismo*, 24(43), 13–34.  
<https://doi.org/10.17081/eduhum.24.43.4838>
- Barragán, C. H., García, J. J., & Medina, N. V. (2021). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática*, 11(30), 1–11.  
<https://doi.org/10.36677/recai.v11i30.16822>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.  
<https://doi.org/doi.org/10.1191/1478088706qp063oa> Refereed:
- Bunăiașu, C. M. (2015). Development Perspectives of the Intercultural Curriculum in Romania. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 180(November 2014), 42–48.

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.083>

- Bwachele, V. W., Chong, Y. L., & Krishnapillai, G. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. *Humanities and Social Sciences Communications*, *10*(1), 1–12. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6>
- Caisa , E. D., Garcés, A. D., & Vite, J. P. (2022). Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Revista de Economía Del Caribe*, *29*, 32–138. <https://doi.org/10.14482/ecoca.29.505.774>
- Carbonell García, C. E., Gutiérrez Rojas, A. M., Marín Cacho, F. T., & Rodríguez Román, R. (2012). Calidad en Educación Superior en America Latina: Revisión sistemática. *Revista Venezolana de*, *6*(26), 345-360.
- CINDA, C. I. (2012). Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación Superior (1 ed.). Santiago de Chile.
- Cueto, S. (2016). Innovación y calidad en educación en América Latina. En M. Benavides, C. Carmela, & A. Arellano, *La construcción política e institucional de la reforma Universitaria: Casos Perú y Ecuador*. Lima: ILAIPP.
- Constitución política del Perú. (1993). Constitución política del Perú-Congreso de la republica.
- Charter, R. A. (2003). A breakdown of reliability coefficients by test type and reliability method, and the clinical implications of low reliability. *Journal of General Psychology*, *130*(3), 290–304. <https://doi.org/10.1080/00221300309601160>
- Chuquisaca, F. X. De, Erick, M., Ghecyl, C., Génesis, C., & Silvana, E. (2015). Influencia del liderazgo transformacional en el clima Organizacional de las Carreras de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca. *Revista Ciencia, Tecnología e Innovación.*, *10*, 623–634.
- Dallasheh, W., y Zubeidat , I. (2022). The degree of implementing total quality management (TQM) standards in Arab minority higher education institutions in Israel. *Management in Education*, 1-12. doi:10.1177/08920206221111270

- De Moraes, V., Vaquero-Diego, M., & Currás, R. (2024). University social responsibility: The role of teachers. *Journal of Innovation and Knowledge*, 9(1), 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2024.100464>
- Depoo, L., Urbancová, H., y Smolová, H. (2022). Factors of Quality Assessment in Higher Education and Its Impact on Business Students' Development and Interest in University Education. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 15(2), 63-71. doi:. <http://dx.doi.org/10.7160/eriesj.2022.150201>
- De Vicente, D. P., Leiva, J. J., & Terrón, A. M. (2020). Percepciones sobre diversidad cultural y comunicación intercultural de futuros maestros. *Revista Electronica Interuniversitaria de Formacion Del Profesorado*, 23(1), 75–87. <https://doi.org/10.6018/reifop.403331>
- Debnam, K. J., Henderson, L., Aguayo, D., Reinke, W. M., & Herman, K. C. (2023). Nominated exemplar teacher perceptions of culturally responsive practices in the classroom. *Teaching and Teacher Education*, 125, 104062. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2023.104062>
- Delahoz-Dominguez, E. J., Fontalvo, T. J., & Fontalvo, O. M. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. *Formacion Universitaria*, 13(2), 93–102. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Eddy, E., Gubbins, P. O., & Cillessen, L. (2023). Future leaders in pharmacy (FLIP): Student perceptions of leadership development within pharmacy school. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.cptl.2023.09.003>
- Espinoza, E., & Ley, V. (2022). Educación intercultural en el Ecuador: Una revisión sistemática. 26, 1-13.
- Eriksen, M., & Srinivasan, A. (2024). The International Journal of Management Education Reimagining the introductory management course : Preparing students to be effective and responsible team and organizational members. *The International Journal of Management Education*, 22(2), 100947. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2024.100947>

- Ferine, K. F., Aditia, R., Rahmadana, M. F., & Indri. (2021). An empirical study of leadership, organizational culture, conflict, and work ethic in determining work performance in Indonesia's education authority. *Heliyon*, 7(7), e07698. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07698>
- Fernandez, L. (2012). Universidad y calidad en America Latina en perspectiva comparada. *Interrogantes y desafios* . 17(3), 661-688.
- Fernández-García, C. M., Rodríguez-Álvarez, M., & Viñuela-Hernández, M. P. (2021). La percepción de los estudiantes universitarios acerca de la eficacia docente. Efectos sobre el compromiso de los estudiantes. *Revista de Psicodidactica*, 26(1), 62–69. <https://doi.org/10.1016/j.psicod.2020.11.005>
- Franco, E., González-Peño, A., Trucharte, P., & Martínez-Majolero, V. (2023). Challenge-based learning approach to teach sports: Exploring perceptions of teaching styles and motivational experiences among student teachers. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 32(January). <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2023.100432>
- Gallegos, M. (2022). Los Sistemas de información como sustento a la gestión de calidad en las Instituciones de Educación Superior. *Revista San Gregorio*(49), 137-149.
- Gibbs, J. P., Poston, D. L., & Jr. (1975). The Division of Labor : Conceptualization and Related Measures. *Social Forces*, 53(3), 468–476. <https://doi.org/doi.org/10.2307/2576589>
- Grabivker, M., Gudrun, A., Castro, L., Manzo, L., Lozano, M., Antinao, C., & Pakomio, T. (2009). Orientaciones curriculares para una educación parvularia Intercultural. In *CEIP* (1st ed.).
- Gutierrez, C. (2012). Objeto de estudio: Métodos y técnicas de la praxis Antropológicas sociales. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Guzmán, J. (2020). Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una Universidad Pública. Universidad César Vallejo.
- Henriquez, L., & Henriquez, V. (2019). Propuesta de implementación del modelo EFQM

- en la Universidad de Guayaquil basado en la revisión de la literatura. *Espacios*, 40(29), 22–39. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n29/19402922.html>
- Hernández , S., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6 ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Hossny, E. K., Alotaibi, H. S., Mahmoud, A. M., Elcokany, N. M., Seweid, M. M., Aldhafeeri, N. A., Abdelkader, A. M., & Abd Elhamed, S. M. (2023). Influence of nurses' perception of organizational climate and toxic leadership behaviors on intent to stay: A descriptive comparative study. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 5(August), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2023.100147>
- Hurtado de Barrera, J. (2000). Metodología de la Investigación Holística. In *Fundación Sypal* (3rd ed.). <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Işık, B., & Keçeci, A. (2024). The predictive effect of identity functions of nursing students on their global social responsibility tendencies: A cross-sectional study. *Nurse Education Today*, 133, 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2023.106068>
- Jima, C. (2021). Educación intercultural para la calidad educativa de los estudiantes de la Escuela Profesional de enfermería de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. [ Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].
- Kader, G. D., & Perry, M. (2017). Variability for Categorical Variables. *Journal of Statistics Education*, 1898(2007). <https://doi.org/10.1080/10691898.2007.11889465>
- Khalid, S. M., Ali, K. A. M., & Makhbul, Z. K. B. M. (2019). Assessing the effect of higher education service quality on job satisfaction among lecturers in premier polytechnics using hedperf model. *Logforum*, 15(3), 425–436. <https://doi.org/10.17270/J.LOG.2019.356>
- Krainer, A. J., & Chaves, A. (2021). *Interculturalidad y Educación Superior , una mirada crítica desde América Latina Interculturality and Higher Education*. 50, 27–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.36857/resu.2021.199.1798>
- Mato, D. (2008). Diversidad Cultural e interculturalidad en Educación Superior.

Experiencias en América Latina (1 ed.). Caracas: IESALC-UNESCO.

- Marengo, D., Fabris, M. A., Prino, L. E., Settanni, M., & Longobardi, C. (2021). Student-teacher conflict moderates the link between students' social status in the classroom and involvement in bullying behaviors and exposure to peer victimization. *Journal of Adolescence*, 87(January), 86–97. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2021.01.005>
- Martínez, B. (2008). Hablemos de calidad. ¿Qué es el modelo EFQM(European Foundation for Quality Management)? *Anales de Pediatría Continuada*, 6(5), 313–318. [https://doi.org/10.1016/S1696-2818\(08\)74887-X](https://doi.org/10.1016/S1696-2818(08)74887-X)
- Mattah, P. A. D., Kwarteng, A. J., & Mensah, J. (2018). Indicators of service quality and satisfaction among graduating students of a higher education institution (HEI) in Ghana. *Higher Education Evaluation and Development*, 12(1), 36–52. <https://doi.org/10.1108/heed-10-2017-0006>
- Moncada, F. C. (2014). Perspectivas de jóvenes universitarios sobre la educación superior: Una Visión intercultural. *Psicol Hered.*, 9, 34-39.
- Ministerio de cultura. (2017). Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural. Lima - Perú.
- Monje, C. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. *Universidad Surcolombiana*, 1–216. <http://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo++Guía+didáctica+Metodología+de+la+investigación.pdf>
- Moral de la Rúa, J. (2022). Una medida de variación para datos cualitativos con cualquier tipo de distribución. *Psychologia. Avances de La Disciplina*, 16(2), 63–76. <https://doi.org/doi.org/10.21500/19002386.5642>
- Muñoz, H. (2008). Interculturalidad y Educación multicultural en la sociedad: ¿Paralelos o convergentes.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la tesis* (E. de Ila U (ed.); 4th ed.).

- Oh, E. T., Chen, H. C., Nakamoto, R., & Liu, R. J. (2024). Alliance portfolio configuration strategies as catalysts for innovation: Evidence from international alliances between Japanese and Taiwanese manufacturing corporations. *Technological Forecasting and Social Change*, 200(December 2022), 1–19. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.123061>
- Organización de las Naciones Unidas. (2018). la agenda 2030 y los Objetivos desarrollo sostenible: Una oportunidad para America Latina y el Caribe. Naciones Unidas, Santiago.
- Ortega, J. T., De La Rosa, J. O., Arroyo, E. D., & Melo, L. A. B. (2022). Education, research, and development expenditure is the best way to competitiveness-a panel data approach for Latin American Countries. *Procedia Computer Science*, 203, 651–654. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.07.095>
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (FEDUPEL (ed.); 1st ed.).
- Pedrero-García, E., Moreno-Fernández, O., & Moreno-Crespo, P. (2017). Educación para la diversidad cultural y la interculturalidad en el contexto escolar español. *Revista de Ciencias Sociales*, 23(2), 11–26. <https://doi.org/10.31876/rcs.v23i2.24949>
- Perales, V. (2021). Los Desafíos de la Universidad Boliviana en la mejora de la calidad educativa de la Universidad Superior. *Scielo*, 8(1), 58-68.
- Pérez, A., Aguilar, J., & Rodríguez, A. (2018). Editorial: Gobernanza y gestión universitaria en Latinoamérica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1(1315–9984), 1–10. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i1.24478>
- Pinedo, C. (2022). Percepción de los estudiantes de educación superior sobre calidad educativa en la ciudad de Chachapoyas. [Tesis de grado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-Amazonas.]
- Pope, C., & Mays, N. (2020). Qualitative Research in Health Care. In W. Blackweell (Ed.), *Qualitative Research in Health Care* (4th ed.).
- Portal, W. A., Sanabria, H. A., & Huamaní, R. (2022). Servicios educativos universitarios

- en medicina tradicional y complementaria en universidades del Perú. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 7(2), 83–89. <https://doi.org/10.26722/rpmi.2022.v7n2.21>
- Rivera, E. (2020). La interculturalidad como contenido transversal en la educación universitaria peruana. Notas reflexivas. *Educación*, 29(56), 211–231. <https://doi.org/10.18800/educacion.202001.010>
- Robinson, O. C. (2014). Sampling in Interview-Based Qualitative Research: A Theoretical and Practical Guide. *Qualitative Research in Psychology*, 11(1), 25–41. <https://doi.org/10.1080/14780887.2013.801543>
- Rocha, A., Romero, F., & Cruz-Cunha, M. (2022). University technology transfer: Contacts and connections at the origin of licensing agreements. *Procedia Computer Science*, 204(2021), 81–90. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.08.010>
- Ruiz, M. (2021). *Educación, interculturalidad y formación de formadores en Colombia*. EIDUNED.
- Saavedra. (1996). Primer Encuentro Nacional Salud y Pueblos Indígenas (1era ed.). Región de la Araucanía, Chile.
- Saldaña, J. (2013). The Coding Manual for Qualitative Researchers. In SAGE (Ed.), *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal* (2nd ed.). <https://doi.org/10.1108/qrom-08-2016-1408>
- Santos, C. S., Justino, E., & Mendes, L. (2020). Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Cleaner Production*, 256, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120597>
- Sotomayor, Y. (2020). Percepción de los egresados sanmarquinos respecto de su formación pedagógica en el marco de la educación intercultural. *Pluriversidad*, 6, 137–162. <https://doi.org/https://doi.org/10.31381/pluriversidad.v0i6.3637>
- Ting, K. H., Cheng, C. T., & Ting, H. Y. (2021). Introducing the problem/project based learning as a learning strategy in University Social Responsibility Program - A study of local revitalization of Coastal Area, Yong-An District of Kaohsiung City. *Marine Policy*, 131(700), 104546. <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2021.104546>

- Torres, A. G. (2020). La educación intercultural y la inclusión social en la facultad de ciencias económicas. In *Universidad Nacional del Callao*. <https://doi.org/10.1016/j.fcr.2017.06.020>
- Tubino, F. (2015). Interculturalidad en cuestión. Fondo Editorial PUPC, 67-68.
- Tubino, F. (2011). Interculturalidad para todos:¿ un slogan más? *Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú-Palestra* ..., 1–6. <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Interculturalidad+para+todos:+¿un+slogan+más?#0>
- Tubino, F. (2005). La praxis de la interculturalidad en los Estados Nacionales Latinoamericanos. *Cuadernos Interculturales*, 3(5), 83–96.
- Van, T. (2021). Construyendo una cultura de calidad en universidades privadas vietnamitas. *SciComm Report*, 1, 1–14. <https://doi.org/10.32457/scr.v1i2.1454>
- Yaroshchuk, A., Guliev, A., y Mikhaylenko, M. (2022). Quality management of higher education within the framework of the socio-investment model of economic growth: State audit and financial control. *Scopus*, 7, 1-8. doi:<https://doi.org/10.3389/feduc.2022.1057005>
- Zeqiri, J., Dania, T. R., Adriana, L. T. D., Gagica, K., & Gleason, K. (2023). The impact of e-service quality on word of mouth: A higher education context. *International Journal of Management Education*, 21(3). <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2023.100850>
- Zorro, N. (2018). Género e Interculturalidad (1 ed.). Bogotá D.C.: Fundación Universitaria del Área Andina.

## **VIII. ANEXOS**

## Anexo 1. Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Aspectos/Dimensiones	Indicadores	Pregunta/dato
<b>Variable 01</b> <b>Educación intercultural</b>	Grabivker et al. (2009), plantea que la educación universitaria debe incluir la interculturalidad como un tema esencial en todos sus ámbitos y debe incluirse en la política de estado.	La política de interculturalidad se enfoca en promover un diálogo y la valoración de población en situación de vulnerabilidad. La educación intercultural, promueve el desarrollo de ciudadanos comprometidos con la construcción de una democracia pluralista, inclusiva y diversa en nuestra nación como prioridad.	La Política transversal del enfoque intercultural	Sistema educativo actual	¿Consideras que la política transversal del enfoque intercultural vigente es aplicada en el sistema educativo de la UNTRM?
				Legitimidad social	¿Desde tu comprensión la política transversal del enfoque intercultural tiene aceptación social?
			Enfoque intercultural universitario	Educación intercultural	¿Consideras que la educación interculturalidad debe solo priorizar a los grupos minoritarios (Comunidades nativas, afroperuanos y migrantes) o debe tener un enfoque regionalizado (para todos(as) los peruanos)?
				Criterios de interculturalidad	¿Consideras que en la UNTRM emplean criterios de interculturalidad en cada nivel de formación, organización curricular y campo formativo?
				Respeto por la cultura	¿Consideras que existe respeto por el otro dentro del aula?
				Inclusión y exclusión social	¿Cómo es el trato que brinda el docente a sus alumnos?
					¿Cómo es el trato entre compañeros en aula? ¿Cómo valora la relación entre alumnos y docentes?
				Comunicación	¿Cómo es la comunicación entre alumnos y docentes? ¿Cómo valora la relación entre Compañeros?
Valores	¿Qué valores práctica en aula? ¿En aula se practica los valores entre los alumnos a docentes?				
<b>Variable 02</b>	Galarza (2007) la gestión de calidad de la educación	La gestión de calidad educativa está	Gestión eficiente	Servicios educativos:	¿Cómo valora el servicio brindado en su escuela?
				Recursos	¿Qué servicios se deben mejorar con

<b>Gestión de Calidad educativa</b>	superior está vinculada con la eficacia y la productividad de los logros, considerando aspectos como los alumnos, el personal, las instalaciones físicas, los recursos y la gestión universitaria.	relacionada con el servicio educativo, gestión educativa, uso de metodología eficaz y eficiente a través de planes y programas educativos	Gestión directiva	(infraestructura y equipamiento)	mayor urgencia en su escuela? y por qué.	
				Liderazgo	¿Cómo Valoras la capacidad de organización, planificación y liderazgo de tus autoridades (Decano(a) y director(a) de escuela?	
				Actividades académicas	¿Qué actividades académicas con mayor frecuencia realiza su escuela? ¿Cómo valora las actividades académicas que con mayor frecuencia realiza su escuela? ¿Qué actividades faltan fortalecer su escuela?	
				Alianzas estratégicas	¿Cuáles son las instituciones como aliados internos en su escuela profesional? ¿Cuáles son las instituciones como aliados externos en su escuela profesional? ¿Qué acciones conoce que han logrado gestionar los directivos de la Escuela profesional?	
				Metodología académica	Estrategias didácticas	¿Cómo valora la metodología de sus docentes en su escuela profesional? ¿Considera que la metodología de aprendizaje que realiza el docente es pertinente? ¿Qué consideras que les falta mejor a los docentes en su metodología?
				Planes académicos	Formas de aprendizaje	¿Cuál es la forma de enseñanza que más caracteriza a los docentes?
			Modelo curricular	¿Qué acciones están gestionando las autoridades para la actualización del plan de estudios de su escuela profesional? ¿Por qué cree que es importante el enfoque de interculturalidad en su plan de estudios?		



## Anexo 2. Cuestionario

### UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA, AMAZONAS

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



Escuela de  
Posgrado

#### CUESTIONARIO

**Proyecto de investigación: Gestión de Calidad y Educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.**

**Objetivo:** Recoger información sobre los indicadores de gestión de calidad y educación intercultural.

**Instructivo:** Este instrumento está dirigido a los estudiantes de la Universidad Nacional de Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. La información es reservada y confidencial y sirve sólo para fines académicos.

**Dirigido:** Estudiantes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

#### **I. Datos generales:**

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

**a. Sexo**

1. Masculino ( )
2. Femenino ( )

**b. Edad**

1. 15-20 años ( )
2. 21-25 años ( )
3. 26-35 años ( )
4. 36 años a mas ( )

**c. ¿Cuál es la Facultad y Escuela Profesional a la que pertenece**

1. Facultad.....
2. Escuela profesional.....

**d. ¿En qué ciclo se encuentra?**

1. I ciclo ( )
2. II ciclo ( )
3. III ciclo ( )
4. IV ciclo ( )
5. V ciclo ( )
6. VI ciclo ( )

**e. ¿En qué ciclo se encuentra?**

7. VII Ciclo ( )
8. VIII Ciclo ( )
9. IX Ciclo ( )
10. X Ciclo ( )
11. XI Ciclo ( )
12. XII Ciclo ( )

**f. ¿Habla algún idioma originario?**

1. Awujún ( )
2. Wampis ( )
3. Quechua ( )
4. Ninguno ( )
5. Otro, especificar.....

## I. GESTIÓN DE CALIDAD

### Dimensión: Gestión eficiente

Indicador: Servicios Educativos

1. **Marque con (x) ¿Cómo valora el servicio brindado en su escuela?**
  - a) Excelente
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Pésimo.
2. **Marque con (x) ¿Qué servicio se deben mejorar con mayor urgencia en su escuela? Marcar solo el más urgente.**
  - a) Aulas
  - b) Laboratorios
  - c) Biblioteca
  - d) Auditorio propio
  - e) Servicios de agua
  - f) Construcción de pabellón.
  - g) Otro, especificar .....

### Dimensión: Gestión directiva.

Indicador: Liderazgo

3. **¿Cómo Valoras la capacidad de organización, planificación y liderazgo de tus autoridades (Decano(a) y director(a) de escuela?**
  - a) Excelente
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Pésimo.

Indicador: Actividades académicas

4. **Marque con (x) ¿Qué actividad académica con mayor frecuencia realiza su escuela?**
  - a) Presentación de avances de proyectos de investigación científica
  - b) Congresos, conferencias, talleres.
  - c) Proyección social y extensión cultural
  - d) Proyectos de responsabilidad social Universitaria
  - e) Ninguno
  - f) Otro, especificar.....
5. **Marque con (x) ¿Cómo valora las actividades académicas que con mayor frecuencia realiza su escuela?**
  - a) Excelente
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Pésimo.
6. **Marque con (x) ¿Qué actividad le falta fortalecer a su escuela? Marcar el más urgente.**
  - a) Asesoría en investigación científica
  - b) Congresos, conferencias, talleres.
  - c) Proyección social y extensión cultural

- d) Proyectos de responsabilidad social universitaria
- e) Ninguno
- f) Otro, especificar.....

**Indicador:** Alianzas estratégicas interno y externo

**7. Marque con (x) ¿Cuáles son las instituciones como aliados internos en su escuela profesional?**

- a) Institutos de investigación de la Universidad
- b) Grupos de investigación inter facultativo
- c) Ninguno
- d) Desconoce
- e) Otro, especificar.....

**8. Marque con (x) ¿Cuáles son las instituciones como aliados externos en su escuela profesional?**

- a) Organismos no gubernamentales
- b) Gobierno regional y local
- c) Empresas privadas
- d) Empresas públicas
- e) Instituciones internacionales
- f) Instituciones educativas
- g) Ninguno
- h) Desconoce
- i) Otro, especificar.....

**9. Marque con (x) ¿Qué acciones conoce que han logrado gestionar los directivos de la Escuela profesional?**

- a) Convenios con instituciones
- b) Acuerdos con otras instituciones de la provincia
- c) Financiamiento del sector público
- d) Financiamiento sector Privado
- e) Ninguna acción de gestión
- f) Otro, especificar .....

**Dimensión: Metodología académica**

**Indicador:** estrategias metodológicas.

**10. Marque con (x) ¿Cómo valora la metodología de sus docentes en su escuela profesional?**

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Pésimo.

**11. Marque con (x) ¿Considera que la metodología de aprendizaje que realiza el docente es pertinente?**

- a) Sí, fortalece mis capacidades
- b) Es entendible y claro
- c) No entiendes los temas impartidos
- d) No es claro en su metodología
- e) Otro, especificar.....

**12. Marque con (x) ¿Qué consideras que les falta mejorar a los docentes en su metodología?**

- a) Elaboración guías de aprendizaje

- b) Brindar material bibliográfico complementario
- c) Fortalecer conocimiento teórico
- d) Fortalecer conocimiento práctico
- e) Hacer uso de material didáctico y tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)
- f) Ninguno
- g) Otro, especificar.....

**Indicador: formas de aprendizaje.**

- 13. Marque con (x) ¿Cuál es la forma de enseñanza que más caracteriza a los docentes?**
- a) Los docentes motivan la asistencia e interés por el curso
  - b) Emplea tecnologías de información como medio que facilita el aprendizaje del estudiante
  - c) Su forma de enseñanza es tradicional
  - d) Otro, especificar.....

**II. EDUCACIÓN INTERCULTURAL**

**Dimensión: Política transversal del enfoque Intercultural**

**Indicador: Sistema educativo actual**

- 14. Marque con (x) ¿Consideras que la política nacional transversal del enfoque intercultural vigente es aplicada en el sistema educativo de la UNTRM?**
- a) No, porque en teoría se habla de igualdad, sin embargo, existe una desigualdad y discriminación en las aulas.
  - b) Sí, porque la interculturalidad como un enfoque propone el reconocimiento de las diferencias culturales, en las aulas existe respeto y valoración por las diferentes culturas.
  - c) Otro, especificar.....

**Indicador: Legitimidad social**

- 15. Marque con (x) ¿Desde tu comprensión la política nacional transversal del enfoque intercultural tiene aceptación social?**
- a) Sí, es aceptada por todos los peruanos y busca visibilizar las comunidades nativas y grupos minoritarios.
  - b) No, es rechazada, porque es una nueva estrategia del capitalismo para invisibilizar los problemas reales de las comunidades nativas y grupos minoritarios.
  - c) Sí, es aceptada por ciertos sectores de grupo de interés político
  - d) No, es rechazada, porque lo consideran como discriminadora, no contribuye a los beneficiarios de salir de la pobreza extrema en que se encuentran.
  - e) Otro, especificar.....

**Dimensión: Enfoque Educación intercultural universitario**

**Indicador: Educación interculturalidad**

- 16. Marque con (x) ¿Consideras que la educación interculturalidad debe solo priorizar a los grupos minoritarios (Comunidades nativas, afroperuanos y migrantes) o debe tener un enfoque regionalizado (para todos(as) los peruanos?**
- a) Sí, la política intercultural debe ser regionalizada, dirigida para todos(as); para el ejercicio de la ciudadanía, sin distinción cultural.
  - b) No, la política intercultural debe estar enfocado solo para los grupos minoritarios (Comunidades nativas, afroperuanos y migrantes) ellos son los más vulnerables.
  - c) Otro, especificar.....

**Indicador: Criterios de interculturalidad**

**17. Marque con (x) ¿Consideras que en la UNTRM emplean criterios de interculturalidad en cada nivel de formación, organización curricular y campo formativo?**

- a) Se emplea en las metodologías educativas y promueven el reconocimiento de la diversidad cultural y el diálogo de saberes.
- b) Se considera diversas cosmovisiones, epistemologías o perspectivas de pueblos, nacionalidades o grupos.
- c) Se integra saberes ancestrales y de aplicación práctica en determinados campos de formación académica, garantizando la coherencia y pertinencia.
- d) No se considera el componente intercultural en cada nivel de formación, organización curricular y campo formativo.

**Indicador: respeto por la cultura**

**18. Marque con (x) ¿Consideras que existe respeto por el otro dentro del aula?**

- a) Sí, ya que existe respeto por nuestras prácticas culturales (credo, lugar de procedencia)
- b) No existe respeto por nuestras prácticas culturales (credo, lugar de procedencia)
- c) Si, porque existe inclusión y se acepta según la cultura que la otra práctica.
- d) No, porque algunos compañeros se creen superiores a otros (por ser de otras regiones del Perú)
- e) Otro, especificar.....

**Indicador: Inclusión y exclusión social**

**19. Marque con (x) ¿Cómo es el trato que brinda el docente a sus alumnos?**

- a) Trato inclusivo
- b) Trato de exclusión, existiendo un trato preferencial
- c) Otro, especificar .....

**20. Marque con (x) ¿Cómo es el trato entre compañeros en aula?**

- a) Existe un buen trato entre compañeros
- b) Existe conflictos y diferencias
- c) Existe exclusión por diferencias culturales
- d) Otro especificar.....

**21. Marque con (x) ¿Cómo valora la relación entre alumnos y docentes?**

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Pésimo.

**Indicador: Comunicación**

**22. Marque con (x) ¿Cómo es la comunicación entre alumnos y docentes?**

- a) Comunicación activa
- b) Comunicación pasiva (Existencia de malos entendidos)
- c) Escasa comunicación
- d) Otro, especificar .....

**23. Marque con (x) ¿Cómo valora la relación entre compañeros?**

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Pésimo.

**Indicador:** Valores

**24. Marque con (x) ¿Cómo consideras la práctica de valores en su aula, entre compañeros y docentes?**

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Pésimo.

**Gracias.**

### Anexo 3. Validación y confiabilidad del cuestionario

#### Expertos que establecieron juicios de opinión sobre los ítems del instrumento

<b>Juez</b>	<b>Formación/ Grado académico</b>	<b>Experticia</b>	<b>Correspondencia de idoneidad</b>
<b>Juez 01</b>	Ing. En Estadística e Informática, Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, Doctor en Administración de la Educación	Docente Universitario	Contribuyo por su experticia en investigación y análisis cuantitativo-cualitativo y gestión educativa.
<b>Juez 02</b>	Lic. en Educación, Magister en Educación, Dr en Docencia y Gestión Educativa	Docente Universitario	Contribuyo con amplia experiencia en educación e interculturalidad y gestión pública
<b>Juez 03</b>	Lic. en Sociología, Máster universitario en sociología: transformaciones sociales e innovación	Docente Universitario	Contribuyo con su experticia en investigación y análisis cualitativo relacionado con la sociedad y la cultura.
<b>Juez 04</b>	Lic. en Antropología social, Magister en gestión social	Profesional en trabajo comunitario, gestión para el desarrollo social y docencia Universitaria.	Contribuyo con experiencia en investigación y análisis cualitativo, así como en el diseño, ejecución y seguimiento de proyectos de desarrollo social, cultural y productivo en el marco de la responsabilidad social
<b>Juez 05</b>	Lic. en Antropología social, Maestro en Ciencias sociales mención: gerencia social y relaciones comunitarias	Profesional en Trabajo comunitario y docencia Universitaria.	Contribuyo por su experticia en gestión pública e interculturalidad.

**Matriz de respuestas de los profesionales consultados sobre los instrumentos de medición, basado en el contenido a través de la V de Aiken**

<b>N° Items</b>	<b>Criterios</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>DE</b>	<b>V Aiken</b>
<b>Ítem 1</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,4	0,55	0,80
	Relevancia	3,8	0,45	0,93
	Suficiencia	4	0,00	1,00
<b>Ítem 2</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	3,8	0,45	0,93
<b>Ítem 3</b>	Claridad	4,0	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	3,8	0,45	0,93
<b>Ítem 4</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,4	0,55	0,80
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	3,6	0,55	0,87
<b>Ítem 5</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,4	0,55	0,80
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	3,6	0,55	0,87
<b>Ítem 6</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	4,0	0,00	1,00
<b>Ítem 7</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,4	0,55	0,80
	Relevancia	3,4	0,55	0,80
	Suficiencia	3,6	0,55	0,87
<b>Ítem 8</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,4	0,55	0,80
	Suficiencia	3,6	0,55	0,87
<b>Ítem 9</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,4	0,55	0,80
	Suficiencia	3,6	0,55	0,87
<b>Ítem 10</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	4	0,00	1,00
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	3,6	0,55	0,87

<b>Ítem 11</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,4	0,55	0,80
	Relevancia	3,8	0,45	0,93
	Suficiencia	3,6	0,55	0,87
<b>Ítem 12</b>	Claridad	4,0	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	3,6	0,55	0,87
<b>Ítem 13</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,4	0,55	0,80
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	3,6	0,55	0,87
<b>Ítem 14</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,4	0,55	0,80
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	3,6	0,55	0,87
<b>Ítem 15</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,4	0,55	0,80
	Suficiencia	3,6	0,55	0,87
<b>Ítem 16</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,4	0,55	0,80
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	4	0,00	1,00
<b>Ítem 17</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,4	0,55	0,80
	Relevancia	3,4	0,55	0,80
	Suficiencia	3,8	0,45	0,93
<b>Ítem 18</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,2	0,45	0,73
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	4	0,00	1,00
<b>Ítem 19</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	3,6	0,55	0,87
<b>Ítem 20</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	3,8	0,45	0,93
<b>Ítem 21</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	3,8	0,45	0,93
<b>Ítem 22</b>	Claridad	4	0,00	1,00

	Coherencia	3,4	0,55	0,80
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	3,6	0,55	0,87
<b>Ítem 23</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,8	0,45	0,93
	Suficiencia	4	0,00	1,00
<b>Ítem 24</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,2	0,45	0,73
	Suficiencia	3,8	0,45	0,93
<b>Σ de V de Aiken</b>				<b>0,90</b>

La validez de los instrumentos fue a través de la (ecuación 1) V Aiken

$$V \text{ de Aiken} = \frac{X - l}{K} \quad (1)$$

$V = V \text{ de Aiken}$

$\bar{X}$  = Promedio de calificación de jueces

$k$  = Rango de calificaciones (Max-Min)

$l$  = calificación más baja posible

reemplazando en la formula

$$\bar{X} = 3.52$$

$$k = 3$$

$$l = 1$$

$$V \text{ de Aiken} = \frac{3.52 - 1}{3}$$

Se determino el V de Aiken=0,90. Este valor es  $\geq 0.70$  entonces las encuestas son válidas.

## Anexo 4. Aplicación del cuestionario a través de Google form en línea

Cuestionario : Gestión de Calidad y Educación intercultural en la Universic 📁 ☆

Preguntas Respuestas **408** Configuración Puntos totales: 0

Sección 1 de 4

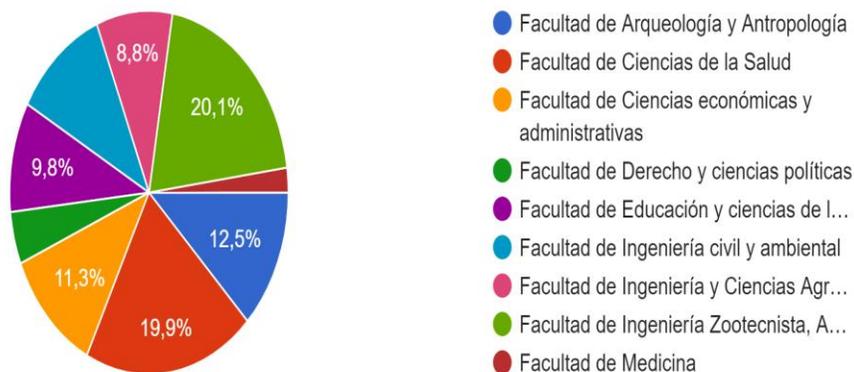
### Cuestionario: Gestión de Calidad y Educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Estimado estudiante: El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la opinión de los estudiantes sobre la gestión de calidad y educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Sus respuestas serán de carácter ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL, será usada única y exclusivamente para fines académicos, por lo que solicito responder con sinceridad y total libertad.

Este formulario recoge automáticamente los correos de todos los encuestados. [Cambiar configuración](#)

### 3. ¿Cuál es la Facultad a la que pertenece

408 respuestas



## Tablas de confiabilidad del cuestionario por ítem.

Tabla 6. Confiabilidad del ítem 1

Valoración del servicio brindado en su escuela	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Excelente	75	0,18	0,034
Bueno	189	0,46	0,215
Regular	123	0,30	0,091
Malo	15	0,04	0,001
Pésimo.	6	0,01	0,000
Total	408	1,00	0,34
		<b>IQV</b>	<b>0,82</b>

Tabla 7. Confiabilidad del ítem 2

Servicio se deben mejorar con mayor urgencia en su escuela	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Aulas	73	0,18	0,032
Laboratorios	114	0,28	0,078
Biblioteca	38	0,09	0,009
Auditorio propio	18	0,04	0,002
Servicios de agua	40	0,10	0,010
Construcción de pabellón.	117	0,29	0,082
Otros servicios	8	0,02	0,000
Total	408	1,00	0,213
		<b>IQV</b>	<b>0,92</b>

Tabla 8. Confiabilidad del ítem 3

Valoración de la capacidad de organización, planificación y liderazgo de tus autoridades (Decano(a) y director(a) de escuela	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Excelente	58	0,14	0,020
Bueno	145	0,36	0,126
Regular	135	0,33	0,109
Malo	45	0,11	0,012
Pésimo.	25	0,06	0,004
Total	408	1,00	0,272
		<b>IQV</b>	<b>0,91</b>

Tabla 9. Confiabilidad del ítem 4

Actividad académica con mayor frecuencia realiza su escuela	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Presentación de avances de proyectos de investigación científica	149	0,37	0,133
Congresos, conferencias, talleres.	114	0,28	0,078
Proyección social y extensión cultural	40	0,10	0,010
Proyectos de responsabilidad social Universitaria	43	0,11	0,011
Ninguno	62	0,15	0,023
Total	408	1,00	0,26
		<b>IQV</b>	<b>0,93</b>

Tabla 10. Confiabilidad del ítem 5

Valoración de la actividad académica que con mayor frecuencia realiza en su escuela	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Excelente	51	0,13	0,016
Bueno	230	0,56	0,318
Regular	104	0,25	0,065
Malo	15	0,04	0,001
Pésimo.	8	0,02	0,000
Total	408	1,00	0,40
		<b>IQV</b>	<b>0,75</b>

Tabla 11. Confiabilidad del ítem 6

Actividad urgente que le falta fortalecer a su escuela	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Asesoría en investigación científica	173	0,42	0,180
Congresos, conferencias, talleres.	83	0,20	0,041
Proyección social y extensión cultural	53	0,13	0,017
Proyectos de responsabilidad social universitaria	71	0,17	0,030
Ninguno	28	0,07	0,005
Total	408	1,00	0,273
		<b>IQV</b>	<b>0,91</b>

Tabla 12. Confiabilidad del ítem 7

Instituciones como aliados internos en su escuela profesional	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Institutos de investigación de la Universidad	126	0,31	0,095
Grupos de investigación inter facultativo	55	0,13	0,018
Ninguno	70	0,17	0,029
Desconoce	157	0,38	0,148
Total	408	1,00	0,291
		<b>IQV</b>	<b>0,95</b>

Tabla 13. Confiabilidad del ítem 8

Instituciones como aliados externos en su escuela profesional	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Organismos no gubernamentales	23	0,06	0,003
Gobierno regional y local	58	0,14	0,020
Empresas privadas	14	0,03	0,001
Empresas públicas	19	0,05	0,002
Instituciones internacionales	40	0,10	0,010
Instituciones educativas	20	0,05	0,002
Ninguno	100	0,25	0,060
Desconoce	134	0,33	0,108
Total	408	1,00	0,207
		<b>IQV</b>	<b>0,91</b>

Tabla 14. Confiabilidad del ítem 9

Acciones que han logrado gestionar los directivos de la Escuela profesional	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Convenios con instituciones	198	0,49	0,236
Acuerdos con otras instituciones de la provincia	65	0,16	0,025
Financiamiento del sector público	38	0,09	0,009
Financiamiento sector Privado	15	0,04	0,001
Ninguna acción de gestión	92	0,23	0,051
Total	408	1,00	0,322
		<b>IQV</b>	<b>0,85</b>

Tabla 15. Confiabilidad del ítem 10

Valoración de la metodología de sus docentes en su escuela profesional	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Excelente	49	0,12	0,014
Bueno	197	0,48	0,233
Regular	120	0,29	0,087
Malo	27	0,07	0,004
Pésimo.	15	0,04	0,001
Total	408	1,00	0,340
		<b>IQV</b>	<b>0,83</b>

Tabla 16. Confiabilidad del ítem 11

Pertinencia de la metodología de aprendizaje que realiza el docente	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Sí, fortalece mis capacidades	81	0,20	0,039
Es entendible y claro	238	0,58	0,340
No entiendes los temas impartidos	46	0,11	0,013
No es claro en su metodología	43	0,11	0,011
Total	408	1,00	0,40
		<b>IQV</b>	<b>0,80</b>

Tabla 17. Confiabilidad del ítem 12

Que les falta mejorar a los docentes en su metodología	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Elaboración guías de aprendizaje	47	0,12	0,013
Brindar material bibliográfico complementario	59	0,14	0,021
Fortalecer conocimiento teórico	53	0,13	0,017
Fortalecer conocimiento práctico	132	0,32	0,105
Hacer uso de material didáctico y tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)	89	0,22	0,048
Ninguno	28	0,07	0,005
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>1,00</b>	<b>0,208</b>
		<b>IQV</b>	<b>0,95</b>

Tabla 18. Confiabilidad del ítem 13

Forma de enseñanza que más caracteriza a los docentes	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Los docentes motivan la asistencia e interés por el curso	111	0,27	0,074
Emplea tecnologías de información como medio que facilita el aprendizaje del estudiante	127	0,31	0,097
Su forma de enseñanza es tradicional	170	0,42	0,174
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>1,00</b>	<b>0,345</b>
		<b>IQV</b>	<b>0,98</b>

Tabla 19. Confiabilidad del ítem 14

Priorización de la educación intercultural	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Sí, la educación intercultural debe ser regionalizada, dirigida para todos(as); para el ejercicio de la ciudadanía, sin distinción cultural.	351	0,86	0,740
No, la educación intercultural debe estar enfocado solo para los grupos minoritarios (Comunidades nativas, afroperuanos y migrantes) ellos son los más vulnerables.	57	0,14	0,020
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>1,00</b>	<b>0,760</b>
		<b>IQV</b>	<b>0,48</b>

Tabla 20. Confiabilidad del ítem 15

Aplicación de la Política nacional transversal del enfoque intercultural en el sistema educativo de la UNTRM	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
No, porque en teoría se habla de igualdad, sin embargo, existe una desigualdad y discriminación en las aulas.	125	0,31	0,094
Si, porque la interculturalidad como un enfoque propone el reconocimiento de las diferencias culturales	283	0,69	0,481
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>1,00</b>	<b>0,575</b>
		<b>IQV</b>	<b>0,85</b>

Tabla 21. Confiabilidad del ítem 16

Aceptación social de la política nacional transversal del enfoque intercultural	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Sí, es aceptada por todos los peruanos y busca visibilizar las comunidades nativas y grupos minoritarios.	175	0,43	0,184
No, es rechazada, porque es una nueva estrategia del capitalismo para invisibilizar los problemas reales de las comunidades nativas y grupos minoritarios.	53	0,13	0,017
Sí, es aceptada por ciertos sectores de grupo de interés político	145	0,36	0,126
No, es rechazada, porque lo consideran como discriminadora, no contribuye a los beneficiarios de salir de la pobreza extrema en que se encuentran.	35	0,09	0,007
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>1,00</b>	<b>0,335</b>
		<b>IQV</b>	<b>0,89</b>

Tabla 22. Confiabilidad del ítem 17

Criterios de interculturalidad en cada nivel de formación, organización curricular y campo formativo	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Se emplea en las metodologías educativas y promueven el reconocimiento de la diversidad cultural y el diálogo de saberes.	35	0,09	0,007
Se considera diversas cosmovisiones, epistemologías o perspectivas de pueblos, nacionalidades o grupos.	133	0,33	0,106
Se integra saberes ancestrales y de aplicación práctica en determinados campos de formación académica, garantizando la coherencia y pertinencia	55	0,13	0,018
No se considera el componente intercultural en cada nivel de formación, organización curricular y campo formativo.	185	0,45	0,206
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>1,00</b>	<b>0,337</b>
		<b>IQV</b>	<b>0,88</b>

Tabla 23. Confiabilidad del ítem 18

Existencia de respeto por el otro dentro del aula	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Sí, ya que existe respeto por nuestras prácticas culturales (credo, lugar de procedencia)	187	0,46	0,210
No existe respeto por nuestras prácticas culturales (credo, lugar de procedencia)	55	0,13	0,018
Si, porque existe inclusión y se acepta según la cultura que la otra práctica.	119	0,29	0,085
No, porque algunos compañeros se creen superiores a otros	47	0,12	0,013
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>1,00</b>	<b>0,327</b>
		<b>IQV</b>	<b>0,90</b>

Tabla 24. Confiabilidad del ítem 19

Trato que brinda el docente a sus alumnos	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Trato inclusivo	301	0,74	0,544
Trato de exclusión, existiendo un trato preferencial	107	0,26	0,069
Total	408	1,00	0,613
		<b>IQV</b>	<b>0,77</b>

Tabla 25. Confiabilidad del ítem 20

Convivencia y trato entre compañeros en aula	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Existe un buen trato entre compañeros	255	0,63	0,391
Existe conflictos y diferencias	109	0,27	0,071
Existe exclusión por diferencias culturales	44	0,11	0,012
Total	408	1,00	0,474
		<b>IQV</b>	<b>0,79</b>

Tabla 26. Confiabilidad del ítem 21

Valoración de la relación entre alumnos y docentes	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Excelente	61	0,15	0,022
Bueno	223	0,55	0,299
Regular	113	0,28	0,077
Malo	7	0,02	0,000
Pésimo	4	0,01	0,000
Total	408	1,00	0,398
		<b>IQV</b>	<b>0,75</b>

Tabla 27. Confiabilidad del ítem 22

Comunicación entre alumnos y docentes	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Comunicación activa	226	0,55	0,307
Comunicación pasiva (Existencia de malos entendidos)	123	0,30	0,091
Escasa comunicación	59	0,14	0,021
Total	408	1,00	0,419
		<b>IQV</b>	<b>0,87</b>

Tabla 28. Confiabilidad del ítem 23

Valoración de la relación entre compañeros	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Excelente	68	0,17	0,028
Bueno	195	0,48	0,228
Regular	118	0,29	0,084
Malo	20	0,05	0,002
Pésimo.	7	0,02	0,000
Total	408	1,00	0,343
		<b>IQV</b>	<b>0,82</b>

Tabla 29. Confiabilidad del ítem 24

Práctica de valores en su aula, entre compañeros y docentes	<b>Fi</b>	<b>fi</b>	<b>(fi2)</b>
Excelente	58	0,14	0,020
Bueno	195	0,48	0,228
Regular	129	0,32	0,100
Malo	19	0,05	0,002
Pésimo.	7	0,02	0,000
Total	408	1,00	0,35
		<b>IQV</b>	<b>0,81</b>

**Ecuación del Índice de variación cualitativa.**

$$I. Q. V = \frac{1 - \sum_{i=1}^c f_i^2}{\frac{k-1}{k}} \quad (3)$$

$\sum_{i=1}^c f_i^2$  = sumatoria de las frecuencias relativas al cuadrado del ítem

$f_i^2$  = frecuencia relativa al cuadrado

$k$  = número de respuestas o categorías del ítem

$\bar{x} \sum$  (IQV de ítems del instrumento) = 0.85

El IQV fue de 0.85 lo que indica una confiabilidad muy alta.

## Anexo 5. Guía de entrevista



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA, AMAZONAS**

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



### Guía de entrevista

**Proyecto de investigación: Gestión de Calidad y Educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.**

**Objetivo:** la guía de entrevista pretende obtener información sobre Gestión de Calidad y Educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Se mantendrá en reserva los datos personales del entrevistado, la información recolectada será usada solo con fines de investigación.

**Instructivo:** el entrevistador recolectará las preguntas, dando tiempo para que el entrevistado conteste con total sinceridad las preguntas, de ser necesario podrá incorporar otras preguntas que ayuden a profundizar las respuestas del entrevistado.

**Dirigido:** Estudiantes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

#### **I. Datos generales:**

**Fecha:** .....

<b>Sexo:</b> M( ) F( )	<b>Edad</b> .....	<b>¿Cuál es la Facultad y Escuela Profesional a la que pertenece?</b> Facultad..... Escuela profesional.....	<b>¿En qué ciclo se encuentra?</b> .....
------------------------	----------------------	--	---

1. ¿Cómo se manifiesta la interculturalidad en las interacciones cotidianas entre compañeros y docentes dentro del aula?
2. ¿De qué manera los docentes promueven de forma periódica las prácticas educativas inclusivas e interculturales en el aula?
3. ¿Qué actividades se ha desarrollado con un enfoque intercultural en la investigación, responsabilidad social Universitaria, proyección social y cultural, teniendo en su escuela profesional?
4. ¿Qué actividades ha participado en la Universidad que reflejan en componente intercultural?

5. ¿Qué tipo de actividades han gestionado las autoridades de la Universidad con un enfoque intercultural?
6. ¿La biblioteca cuenta con contenidos y servicios interculturales para estudiantes y docentes?, si es si, ¿cuáles?
7. ¿Qué le gustaría que implemente las autoridades teniendo en cuenta el componente intercultural en su escuela profesional?
8. ¿Qué cursos crees que tiene contenido relacionados con el componente intercultural? ¿se considera en ello el contexto regional y local en relación a la problemática social y cultural?
9. ¿Crees que los cursos con enfoque intercultural que cuenta actualmente la malla curricular son suficiente o se debe incorporar otros cursos? De ser si ¿Cuáles serían esos cursos?
10. ¿Qué acciones están gestionando las autoridades para la actualización del plan de estudios de su escuela profesional?
11. ¿Por qué cree que es importante el enfoque de interculturalidad en su plan de estudios?

**Gracias.**

## Anexo 6. Ficha de consentimiento informado



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA, AMAZONAS**

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



Escuela de  
Posgrado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Rolver Brando Contreras Roque

Identificado con DNI 72020406 acepto de manera voluntaria participar en el trabajo de investigación titulada: "Gestión de calidad y educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas, llevada a cabo para obtener el grado de Maestro en Gestión pública. He sido informado(a) que tendré que contestar las preguntas de la entrevista, la misma que será grabada y en los cuales brindare información relacionada el tema de investigación. Entiendo que la información que entregue a la investigación será anónima, usándose solo para fines de investigación académica y no para otros aspectos. Entiendo que de considerarlo oportuno puedo retirarme del presente estudio sin ningún problema ni consecuencia; de la misma manera los investigadores quedan exentos de subsanar algún rédito económico o represalias.

Por lo indicado anteriormente, presto libremente mi conformidad para participar en este estudio.

Rolver Brando Contreras Roque

Nombres y apellidos del informante

DNI N° 72020406 

## Anexo 7. Validación de la guía de entrevista.

### Expertos que establecieron juicios de opinión sobre los ítems del instrumento.

<b>Juez</b>	<b>Formación/ Grado académico</b>	<b>Experticia</b>	<b>Correspondencia de idoneidad</b>
<b>Juez 01</b>	Lic. en Antropología, Máster universitario en estudios avanzados en antropología social y cultural	Docente Universitario	Contribuyo por su experticia en investigación y gestión Pública
<b>Juez 02</b>	Lic. en Educación, Magister en Educación, Mg en Docencia y Gestión Educativa	Docente Universitario	Contribuyo con amplia experiencia en educación e interculturalidad y gestión pública
<b>Juez 03</b>	Lic. en Sociología, Máster universitario en sociología: transformaciones sociales e innovación	Docente Universitario	Contribuyo con su experticia en investigación y análisis cualitativo relacionado con la sociedad y la cultura.
<b>Juez 04</b>	Lic en Antropología social, Magister en gestión social	Profesional en trabajo comunitario, gestión para el desarrollo social y docencia Universitaria.	Contribuyo con experiencia en investigación y análisis cualitativo, así como en el diseño, ejecución y seguimiento de proyectos de desarrollo social, cultural y productivo en el marco de la responsabilidad social
<b>Juez 05</b>	Lic. en Antropología social, Maestro en Ciencias sociales mención: gerencia social y relaciones comunitarias	Profesional en Trabajo comunitario y docencia Universitaria.	Contribuyo por su experticia en gestión pública, interculturalidad.

**Matriz de respuestas de los profesionales consultados sobre los instrumentos de medición, basado en el contenido a través de la V de Aiken**

<b>Nº Items</b>	<b>Criterios</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>DE</b>	<b>V Aiken</b>
<b>Ítem 1</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,2	0,45	0,73
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	4	0,00	1,00
<b>Ítem 2</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	4	0,00	1,00
<b>Ítem 3</b>	Claridad	4,	0,00	1,00
	Coherencia	3,8	0,45	0,93
	Relevancia	3,4	0,55	0,80
	Suficiencia	4	0,00	1,00
<b>Ítem 4</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,4	0,55	0,80
	Suficiencia	4	0,00	1,00
<b>Ítem 5</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,4	0,55	0,80
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	4	0,00	1,00
<b>Ítem 6</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,8	0,45	0,93
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	4	0,00	1,00
<b>Ítem 7</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,4	0,55	0,80
	Relevancia	3,4	0,55	0,80
	Suficiencia	4	0,00	1,00
<b>Ítem 8</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,6	0,55	0,87
	Suficiencia	4	0,00	1,00
<b>Ítem 9</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,6	0,55	0,87
	Relevancia	3,8	0,45	0,93
	Suficiencia	4	0,00	1,00
<b>Ítem 10</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,4	0,55	0,80
	Relevancia	3,4	0,55	0,80
	Suficiencia	4	0,00	1,00

<b>Ítem 11</b>	Claridad	4	0,00	1,00
	Coherencia	3,4	0,55	0,80
	Relevancia	3,4	0,55	0,80
	Suficiencia	4	0,00	1,00
<b>Σ de V de Aiken</b>				<b>0,92</b>

Se determino el V de Aiken=0.92; por lo tanto, tiene validez.

### **Anexo 8. Informe de validación por juicio de expertos de cuestionario y entrevista.**

#### **Criterios de evaluación del Cuestionario.**

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la <del>claridad</del> de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con hdimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**Cuestionario: Gestión de Calidad y Educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.**

**I. Datos Generales del Proyecto de Investigación**

1. **Título del Proyecto:** Gestión de Calidad y Educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
2. **Población**  
Estudiantes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**II. Instrumento**

Cuestionario de gestión de calidad y educación intercultural.

**III. Datos del experto**

1. Nombres y apellidos del Experto: **Dr. Polo Escobar Benjamín Roldan**
2. Profesión: **Administrador**
3. Experiencia en la Especialidad: **Administración de la educación**
4. Grado Académico: **Doctor**
5. Institución donde labora: **UNTRM**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de calidad y educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.**

N°	Dimensión/ ítems	Claridad <sup>i</sup>				Coherencia <sup>ii</sup>				Representatividad <sup>iii</sup>				Suficiencia <sup>iv</sup>				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Variable 1: Gestión de calidad</b>																	
1	¿Cómo valora el servicio brindado en su escuela?			x			x					x					x	
2	¿Qué servicio se deben mejorar con mayor urgencia en su escuela? Marcar solo el más urgente.			x			x					x					x	
3	¿Cómo Valora la capacidad de organización, planificación y liderazgo de tus autoridades (Decano(a) y director(a) de escuela?			x			x					x					x	
4	¿Qué actividad académica con mayor frecuencia realiza su escuela?			x			x					x					x	
5	¿Cómo valora las actividades académicas que con mayor frecuencia realiza su escuela?			x			x					x					x	
6	¿Qué actividad le falta fortalecer a su escuela? Marcar el más urgente.			x			x					x					x	
7	¿Cuáles son las instituciones como aliados internos en su escuela profesional?			x			x					x					x	
8	¿Cuáles son las instituciones como aliados externos en su escuela profesional?			x			x					x					x	
9	¿Qué acciones conoce que han logrado gestionar los directivos de la Escuela profesional?			x			x					x					x	
10	¿Cómo valora la metodología de sus docentes en su escuela profesional?			x			x					x					x	
11	¿Considera que la metodología de aprendizaje que realiza el docente es pertinente?			x			x					x					x	
12	¿Qué consideras que les falta mejorar a los docentes en su metodología?			x			x					x					x	





**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



**I. Datos Generales del Proyecto de Investigación**

1. **Título del Proyecto:** Gestión de Calidad y Educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
2. **Población**  
Estudiantes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**II. Instrumento**

Cuestionario de gestión de calidad y educación intercultural.

**III. Datos del experto**

1. Nombres y apellidos del Experto: **Dr. Carlos Emilio Navas del Águila**
2. Profesión: **Educación**
3. Experiencia en la Especialidad: **Docente Universitario.**
4. Grado Académico: **Doctor**
5. Institución donde labora: **UNTRM**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de calidad y educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.**

N°	Dimensión/ ítems	Claridad				Coherencia				Representatividad				Suficiencia				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Variable 1: Gestión de calidad</b>																	
1	¿Cómo valora el servicio brindado en su escuela?				x				x				x				x	
2	¿Qué servicio se deben mejorar con mayor urgencia en su escuela? Marcar solo el más urgente.				x				x				x				x	
3	¿Cómo Valoras la capacidad de organización, planificación y liderazgo de tus autoridades (Decano(a) y director(a) de escuela?				x				x				x				x	
4	¿Qué actividad académica con mayor frecuencia realiza su escuela?				x				x				x				x	
5	¿Cómo valora las actividades académicas que con mayor frecuencia realiza su escuela?				x				x				x				x	
6	¿Qué actividad le falta fortalecer a su escuela? Marcar el más urgente.				x				x				x				x	
7	¿Cuáles son las instituciones como aliados internos en su escuela profesional?				x				x				x				x	
8	¿Cuáles son las instituciones como aliados externos en su escuela profesional?				x				x				x				x	
9	¿Qué acciones conoce que han logrado gestionar los directivos de la Escuela profesional?				x				x				x				x	
10	¿Cómo valora la metodología de sus docentes en su escuela profesional?				x				x				x				x	
11	¿Considera que la metodología de aprendizaje que realiza el docente es pertinente?				x				x				x				x	
12	¿Qué consideras que les falta mejorar a los docentes en su metodología?				x				x				x				x	





**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



**I. Datos Generales del Proyecto de Investigación**

1. **Título del Proyecto:** Gestión de Calidad y Educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
2. **Población**  
Estudiantes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**II. Instrumento**

Cuestionario de gestión de calidad y educación intercultural.

**III. Datos del experto**

1. Nombres y apellidos del Experto: **Mg. Alondra Jherali Oviedo Rabanal**
2. Profesión: **Sociología.**
3. Experiencia en la Especialidad: **Docente Universitaria.**
4. Grado Académico: **Magister**
5. Institución donde labora: **UNTRM**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de calidad y educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.**

N°	Dimensión/ ítems	Claridad				Coherencia				Representatividad				Suficiencia				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Variable 1: Gestión de calidad</b>																	
1	¿Cómo valora el servicio brindado en su escuela?				X				X				X				X	
2	¿Qué servicio se deben mejorar con mayor urgencia en su escuela? Marcar solo el más urgente.				X				X				X				X	
3	¿Cómo Valoras la capacidad de organización, planificación y liderazgo de tus autoridades (Decano(a) y director(a) de escuela?				X				X				X				X	
4	¿Qué actividad académica con mayor frecuencia realiza su escuela?				X				X				X				X	
5	¿Cómo valora las actividades académicas que con mayor frecuencia realiza su escuela?				X				X				X				X	
6	¿Qué actividad le falta fortalecer a su escuela? Marcar el más urgente.				X				X				X				X	
7	¿Cuáles son las instituciones como aliados internos en su escuela profesional?				X				X				X				X	
8	¿Cuáles son las instituciones como aliados externos en su escuela profesional?				X				X				X				X	
9	¿Qué acciones conoce que han logrado gestionar los directivos de la Escuela profesional?				X				X				X				X	
10	¿Cómo valora la metodología de sus docentes en su escuela profesional?				X													X
11	¿Considera que la metodología de aprendizaje que realiza el docente es pertinente?				X				X				X				X	





**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



**I. Datos Generales del Proyecto de Investigación**

**1. Título del Proyecto:** Gestión de Calidad y Educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**2. Población**

**Estudiantes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.**

**II. Instrumento**

Cuestionario de gestión de calidad y educación intercultural.

**III. Datos del experto**

1. Nombres y apellidos del Experto: **Mg. Yuliana Elizabeth Villanueva Monteagudo**
2. Profesión: **Antropología social**
3. Experiencia en la Especialidad: **Gestión Social**
4. Grado Académico: **Magister**
5. Institución donde labora: **Ministerio de Educación**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de calidad y educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.**

N°	Dimensión/ ítems	Claridad				Coherencia				Representatividad				Suficiencia				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Variable 1: Gestión de calidad</b>																	
1	¿Cómo valora el servicio brindado en su escuela?				x				x				x				x	
2	¿Qué servicio se deben mejorar con mayor urgencia en su escuela? Marcar solo el más urgente.				x			x					x				x	
3	¿Cómo Valoras la capacidad de organización, planificación y liderazgo de tus autoridades (Decano(a) y director(a) de escuela?				x				x				x				x	
4	¿Qué actividad académica con mayor frecuencia realiza su escuela?				x				x				x				x	
5	¿Cómo valora las actividades académicas que con mayor frecuencia realiza su escuela?				x				x				x				x	
6	¿Qué actividad le falta fortalecer a su escuela? Marcar el más urgente.				x				x				x				x	
7	¿Cuáles son las instituciones como aliados internos en su escuela profesional?				x				x				x				x	
8	¿Cuáles son las instituciones como aliados externos en su escuela profesional?				x				x				x				x	
9	¿Qué acciones conoce que han logrado gestionar los directivos de la Escuela profesional?				x				x				x				x	
10	¿Cómo valora la metodología de sus docentes en su escuela profesional?				x				x				x				x	
11	¿Considera que la metodología de aprendizaje que realiza el docente es pertinente?				x				x				x				x	





**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



**I. Datos Generales del Proyecto de Investigación**

**1. Título del Proyecto:** Gestión de Calidad y Educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**2. Población**  
Estudiantes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**II. Instrumento**

Cuestionario de gestión de calidad y educación intercultural.

**III. Datos del experto**

1. Nombres y apellidos del Experto: **Mg. Justo German Reyes Polo**
2. Profesión: **Antropología social**
3. Experiencia en la Especialidad: **Programas sociales**
4. Grado Académico: **Magister**
5. Institución donde labora: **Programa Nacional Aurora-Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables.**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de calidad y educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.**

N°	Dimensión/ ítems	Claridad				Coherencia				Representatividad				Suficiencia				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Variable 1: Gestión de calidad</b>																		
1	¿Cómo valora el servicio brindado en su escuela?			x			x					x				x		
2	¿Qué servicio se deben mejorar con mayor urgencia en su escuela? Marcar solo el más urgente.			x			x				x					x		
3	¿Cómo Valoras la capacidad de organización, planificación y liderazgo de tus autoridades (Decano(a) y director(a) de escuela?			x			x					x				x		
4	¿Qué actividad académica con mayor frecuencia realiza su escuela?			x			x					x				x		
5	¿Cómo valora las actividades académicas que con mayor frecuencia realiza su escuela?			x			x					x				x		
6	¿Qué actividad le falta fortalecer a su escuela? Marcar el más urgente.			x			x					x				x		
7	¿Cuáles son las instituciones como aliados internos en su escuela profesional?			x			x					x				x		
8	¿Cuáles son las instituciones como aliados externos en su escuela profesional?			x			x					x				x		
9	¿Qué acciones conoce que han logrado gestionar los directivos de la Escuela profesional?			x			x					x				x		
10	¿Cómo valora la metodología de sus docentes en su escuela profesional?			x			x					x				x		



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



11	¿Considera que la metodología de aprendizaje que realiza el docente es pertinente?				x		x					x					x
12	¿Qué consideras que les falta mejorar a los docentes en su metodología?				x			x				x					x
13	Marque con (x) ¿Cuál es la forma de enseñanza que más caracteriza a los docentes?				x		x					x					x
<b>Variable 2: Educación intercultural</b>																	
14	¿Consideras que la política nacional transversal del enfoque intercultural vigente es aplicada en el sistema educativo de la UNTRM?				x		x					x					x
15	¿Desde tu comprensión la política nacional transversal del enfoque intercultural tiene aceptación social?				x			x				x					x
16	¿Consideras que la educación interculturalidad debe solo priorizar a los grupos minoritarios (Comunidades nativas, afroperuanos y migrantes) o debe tener un enfoque regionalizado (para todos(as) los peruanos)?				x		x					x					x
17	¿Consideras que en la UNTRM emplean criterios de interculturalidad en cada nivel de formación, organización curricular y campo formativo?				x			x				x					x
18	¿Consideras que existe respeto por el otro dentro del aula?				x		x					x					x
19	¿Cómo es el trato que brinda el docente a sus alumnos?				x		x					x					x
20	¿Cómo es el trato entre compañeros en aula?				x			x				x					x
21	¿Cómo valora la relación entre alumnos y docentes?				x		x					x					x
22	¿Cómo es la comunicación entre alumnos y docentes?				x		x					x					x
23	¿Cómo valora la relación entre compañeros?				x			x				x					x
24	¿Cómo consideras la práctica de valores en su aula, entre compañeros y docentes?				x		x					x					x

Observaciones:

Se visualiza claridad y coherencia de los ítems de acuerdo a sus variables de estudio.

Fecha: 07 de Julio del 2023

Mg. Justo German Reyes Polo  
DNI N° 18126529

## Anexo 9. Informe de validación por Juicio de expertos de la guía de entrevista.

### Criterios de evaluación de la guía de entrevista.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Rasgos</b>
<b>CLARIDAD</b> Determina si la pregunta es entendible, clara y comprensible para los sujetos que responderán al instrumento.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> Hace referencia a la relación de la pregunta con el constructo, si es congruente al constructo de medición.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la categoría.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la categoría.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la categoría que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra y está relacionado con la categoría que está midiendo.
<b>REPRESENTATIVIDAD</b> Se refiere si la pregunta es representativa e importante para la medición del constructo.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la categoría.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma categoría bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la categoría
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la categoría, pero no corresponden con la categoría total.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la categoría completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



**Evaluación por juicio de expertos**

**I. Datos generales del Juez**

Nombres y apellidos:	Lizeth Cecilia Vélez Santillán
Profesión:	Antropología
Grado académico:	Maestría(x)    Doctor ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública y docencia Universitaria.
Institución donde labora:	UNTRM

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de calidad y educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.**

N°	Categorías / ítems	Claridad <sup>i</sup>				Coherencia <sup>ii</sup>				Representatividad <sup>iii</sup>				Suficiencia <sup>iv</sup>				Sugerencias	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	<b>Categoría 1: Gestión de calidad</b>																		
1	¿Qué tipo de acciones han gestionado las autoridades de la Universidad con un enfoque intercultural?				X			X				X						X	
2	¿Qué actividades sociales y culturales han gestionado las autoridades de su facultad y escuela profesional?				X			X				X						X	
3	¿La biblioteca cuenta con contenidos y servicios interculturales para estudiantes y docentes?, si es si, ¿cuáles?				X			X				X						X	
4	¿Qué acciones están gestionando las autoridades para la actualización del plan de estudios de su escuela profesional?				X			X				X						X	
5	¿Qué le gustaría que implemente las autoridades teniendo en cuenta el componente intercultural en su escuela profesional?				X			X				X						X	
	<b>Categoría 2: Educación intercultural</b>																		
6	¿Cómo se manifiesta la interculturalidad en las interacciones cotidianas entre compañeros y docentes dentro del aula?				X			X			X							X	
7	¿De qué manera los docentes promueven de forma periódica las prácticas educativas inclusivas e interculturales en el aula?				X			X			X							X	
8	¿Qué actividades ha participado en la Universidad que reflejan el componente intercultural?				X			X			X							X	
9	¿Qué cursos crees que tiene contenido relacionados con el componente intercultural? ¿se considera en ello el contexto regional y local en relación a la problemática social y cultural?				X			X			X							X	
10	¿Crees que los cursos con enfoque intercultural que cuenta actualmente la malla curricular son suficiente o se debe incorporar otros cursos? De ser si ¿Cuáles serían esos cursos?				X			X			X							X	
11	¿Por qué cree que es importante el enfoque de interculturalidad en su plan de estudios?				X			X			X							X	



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS  
Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



Observaciones:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Fecha: 24/02/2022

Mg. Lizeth Cecilia Velazquez Santibani

Grado/Nombres y apellidos

Experto

DNI N° 44192251

<sup>i</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad los enunciados de los ítems, es conciso, exacto y directo

<sup>ii</sup> **Coherencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>iii</sup> **Representatividad:** El ítem es apropiado para representar la categoría o subcategoría específica del constructo.

<sup>iv</sup> **Suficiencia:** Los ítems planteados son suficientes para medir las categorías.



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



Escuela de  
Posgrado

**I. Datos generales del Juez**

Nombres y apellidos:	Carlos Emilio Navas del Águila
Profesión:	Educación
Grado académico:	Maestría ( ) Doctor (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria.
Institución donde labora:	UNTRM

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de calidad y educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.**

N°	Categorías / ítems	Claridad				Coherencia				Representatividad				Suficiencia				Sugerencias	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	<b>Categoría 1: Gestión de calidad</b>																		
1	¿Qué tipo de acciones han gestionado las autoridades de la Universidad con un enfoque intercultural?				x			x				x							x
2	¿Qué actividades sociales y culturales han gestionado las autoridades de su facultad y escuela profesional?				x				x			x							x
3	¿La biblioteca cuenta con contenidos y servicios interculturales para estudiantes y docentes?, si es si, ¿cuáles?				x			x				x							x
4	¿Qué acciones están gestionando las autoridades para la actualización del plan de estudios de su escuela profesional?				x				x			x							x
5	¿Qué le gustaría que implemente las autoridades teniendo en cuenta el componente intercultural en su escuela profesional?				x				x			x							x
	<b>Categoría 2: Educación intercultural</b>																		
6	¿Cómo se manifiesta la interculturalidad en las interacciones cotidianas entre compañeros y docentes dentro del aula?				x				x			x							x
x	¿De qué manera los docentes promueven de forma periódica las prácticas educativas inclusivas e interculturales en el aula?				x				x			x							x
8	¿Qué actividades ha participado en la Universidad que reflejan el componente intercultural?				x				x			x							x
9	¿Qué cursos crees que tiene contenido relacionados con el componente intercultural? ¿se considera en ello el contexto regional y local en relación a la problemática social y cultural?				x				x			x							x
10	¿Crees que los cursos con enfoque intercultural que cuenta actualmente la malla curricular son suficiente o se debe incorporar otros cursos? De ser si ¿Cuáles serían esos cursos?				x				x			x							x
11	¿Por qué cree que es importante el enfoque de interculturalidad en su plan de estudios?				x				x			x							x



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



Observaciones:

LA GRADUACIÓN DE OBSERVACIÓN ES APLICABLE.  
PERTINENTE

Fecha: 07/07/2023

Grado/Nombres y apellidos

DR. CARLOS EMILIO NAVAS  
DEL ÁGUILA

Experto

DNI N° 33765389



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



Escuela de  
Posgrado

**I. Datos generales del Juez**

Nombres y apellidos:	Alondra Jherali Oviedo Rabanal
Profesión:	Sociología
Grado académico:	Maestría ( x ) Doctor ( x )
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria.
Institución donde labora:	UNTRM

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de calidad y educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.**

N°	Categorías / ítems	Claridad				Coherencia				Representatividad				Suficiencia				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Categoría 1: Gestión de calidad</b>																	
1	¿Qué tipo de acciones han gestionado las autoridades de la Universidad con un enfoque intercultural?				x				x				x				x	
2	¿Qué actividades sociales y culturales han gestionado las autoridades de su facultad y escuela profesional?				x				x				x				x	
3	¿La biblioteca cuenta con contenidos y servicios interculturales para estudiantes y docentes?, si es sí, ¿cuáles?				x				x				x				x	
4	¿Qué acciones están gestionando las autoridades para la actualización del plan de estudios de su escuela profesional?				x				x				x				x	
5	¿Qué le gustaría que implemente las autoridades teniendo en cuenta el componente intercultural en su escuela profesional?				x				x								x	
	<b>Categoría 2: Educación intercultural</b>																	
6	¿Cómo se manifiesta la interculturalidad en las interacciones cotidianas entre compañeros y docentes dentro del aula?				x				x				x				x	
7	¿De qué manera los docentes promueven de forma periódica las prácticas educativas inclusivas e interculturales en el aula?				x				x				x				x	
8	¿Qué actividades ha participado en la Universidad que reflejan el componente intercultural?				x				x				x				x	
9	¿Qué cursos crees que tiene contenido relacionados con el componente intercultural? ¿se considera en ello el contexto regional y local en relación a la problemática social y cultural?				x				x				x				x	
10	¿Crees que los cursos con enfoque intercultural que cuenta actualmente la malla curricular son suficientes o se debe incorporar otros cursos? De ser sí ¿Cuáles serían esos cursos?				x				x				x				x	
11	¿Por qué cree que es importante el enfoque de interculturalidad en su plan de estudios?				x				x				x				x	



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



Escuela de  
Posgrado

Observaciones:

NINEONA.

Fecha: 11/07/2023

  
Magister Alondra Quiroga Rabanal

Grado/Nombres y apellidos

Experto

DNI N° 73353079



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



**I. Datos generales del Juez**

Nombres y apellidos:	Yuliana Elizabeth Villanueva Monteagudo
Profesión:	Antropología social
Grado académico:	Maestría ( x )    Doctor ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión social
Institución donde labora:	Ministerio de Educación

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de calidad y educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.**

N°	Categorías / ítems	Claridad				Coherencia				Representatividad				Suficiencia				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Categoría 1: Gestión de calidad</b>																	
1	¿Qué tipo de acciones han gestionado las autoridades de la Universidad con un enfoque intercultural?				x				x				x					x
2	¿Qué actividades sociales y culturales han gestionado las autoridades de su facultad y escuela profesional?				x				x				x					x
3	¿La biblioteca cuenta con contenidos y servicios interculturales para estudiantes y docentes?, si es si. ¿cuáles?				x				x				x					x
4	¿Qué acciones están gestionando las autoridades para la actualización del plan de estudios de su escuela profesional?				x				x				x					x
5	¿Qué le gustaría que implemente las autoridades teniendo en cuenta el componente intercultural en su escuela profesional?				x				x				x					x
	<b>Categoría 2: Educación intercultural</b>																	
6	¿Cómo se manifiesta la interculturalidad en las interacciones cotidianas entre compañeros y docentes dentro del aula?				x				x				x					x
7	¿De qué manera los docentes promueven de forma periódica las prácticas educativas inclusivas e interculturales en el aula?				x				x				x					x
8	¿Qué actividades ha participado en la Universidad que reflejan el componente intercultural?				x				x				x					x
9	¿Qué cursos crees que tiene contenido relacionados con el componente intercultural? ¿se considera en ello el contexto regional y local en relación a la problemática social y cultural?				x				x				x					x
10	¿Crees que los cursos con enfoque intercultural que cuenta actualmente la malla curricular son suficientes o se debe incorporar otros cursos? De ser si ¿Cuáles serían esos cursos?				x				x				x					x
11	¿Por qué cree que es importante el enfoque de interculturalidad en su plan de estudios?				x				x				x					x



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



Escuela de  
Posgrado

---

Observaciones:

Ninguna

Fecha: 12/07/23

---

Mg. Yuliana Elizabeth Villanueva Monteagudo

DNI N°46174968



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



**I. Datos generales del Juez**

Nombres y apellidos:	Justo German Reyes Polo
Profesión:	Antropología social
Grado académico:	Maestría (x) Doctor ( )
Áreas de experiencia profesional:	Programas sociales
Institución donde labora:	Programa Nacional Aurora-Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de calidad y educación intercultural en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.**

N°	Categorías / ítems	Claridad				Coherencia				Representatividad				Suficiencia				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Categoría 1: Gestión de calidad</b>																	
1	¿Qué tipo de acciones han gestionado las autoridades de la Universidad con un enfoque intercultural?				x				x					x				x
2	¿Qué actividades sociales y culturales han gestionado las autoridades de su facultad y escuela profesional?				x				x					x				x
3	¿La biblioteca cuenta con contenidos y servicios interculturales para estudiantes y docentes?, si es si, ¿cuáles?				x				x				x					x
4	¿Qué acciones están gestionando las autoridades para la actualización del plan de estudios de su escuela profesional?				x				x				x					x
5	¿Qué le gustaría que implemente las autoridades teniendo en cuenta el componente intercultural en su escuela profesional?				x				x					x				x
	<b>Categoría 2: Educación intercultural</b>																	
6	¿Cómo se manifiesta la interculturalidad en las interacciones cotidianas entre compañeros y docentes dentro del aula?				x				x				x					x
7	¿De qué manera los docentes promueven de forma periódica las prácticas educativas inclusivas e interculturales en el aula?				x				x					x				x
8	¿Qué actividades ha participado en la Universidad que reflejan el componente intercultural?				x				x					x				x
9	¿Qué cursos crees que tiene contenido relacionados con el componente intercultural? ¿se considera en ello el contexto regional y local en relación a la problemática social y cultural?				x				x					x				x
10	¿Crees que los cursos con enfoque intercultural que cuenta actualmente la malla curricular son suficiente o se debe incorporar otros cursos? De ser si ¿Cuáles serían esos cursos?				x				x					x				x
11	¿Por qué cree que es importante el enfoque de interculturalidad en su plan de estudios?				x				x					x				x



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Escuela de Posgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.  
Mención en Gestión Pública



Escuela de  
Posgrado

---

Observaciones:

Se visualiza claridad y coherencia en las categorías de estudio.

Fecha: 07 de Julio del 2023

---

Mg. Justo German Reyes Polo  
DNI N° 18126529