



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



ESTUDIO COMPARATIVO: CALIDAD DE SERVICIO
EDUCATIVO EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA
REGIÓN PUNO, 2024

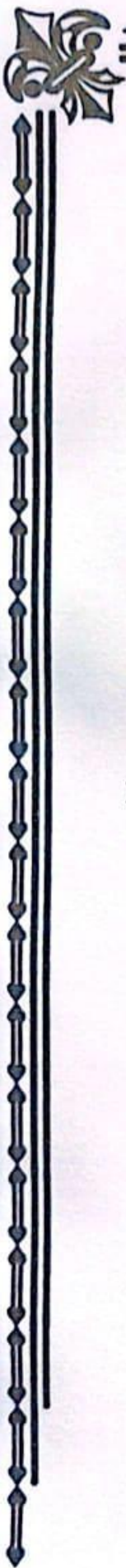
Jessica Mamani Apaza

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor:
Dr. José Oscar Huanca Frías



Juliaca - Perú, 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



ESTUDIO COMPARATIVO: CALIDAD DE SERVICIO
EDUCATIVO EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA
REGIÓN PUNO, 2024

Jessica Mamani Apaza

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor:
Dr. José Oscar Huanca Frías



Juliaca - Perú, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



ESTUDIO COMPARATIVO: CALIDAD DE SERVICIO
EDUCATIVO EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA
REGIÓN PUNO, 2024

Jessica Mamani Apaza

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías

Juliaca - Perú, 2025

Mamani-Apaza, J. (2025). *Estudio comparativo: Calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

AUTOR: Mamani Apaza, Jessica.

TÍTULO: Estudio comparativo: Calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2026

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (110 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000162-05/M21

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. José Oscar Huanca Frías

PALABRAS CLAVE:

Calidad, educación, estudiantes, servicio, universidad.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“ESTUDIO COMPARATIVO: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LAS
UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA REGIÓN PUNO, 2024”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Jessica Mamani Apaza

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo
PRESIDENTE DE JURADO



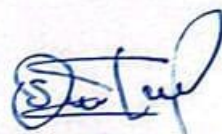
Firma del presidente

Dr. Jhesus Wilson Panca Galindo
JURADO



Firma del 2do miembro

M. Sc. Sara Copari Condori
JURADO



Firma del 3er miembro

Dr. José Oscar Huanca Frías
ASESOR



Firma del asesor

Jessica Mamani Apaza

ESTUDIO COMPARATIVO: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA REGIÓN PUNO, 20...

 Universidad Nacional de Juliaca

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:545571068

Fecha de entrega

12 ene 2026, 3:09 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

12 ene 2026, 5:26 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

ESTUDIO COMPARATIVO CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICASdocx

Tamaño del archivo

2.7 MB

110 páginas

26.479 palabras

158.414 caracteres



Firmado digitalmente por CALSINA
CALSINA Benito Pepe FAU
20448261272 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 12.01.2026 17:28:09 -05:00




13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Firmado digitalmente por CALSINA
CALSINA Benito Pepe FAU
20448261272 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.01.2026 17:28:33 -05:00

DEDICATORIA

A Dios, por protegerme, por guiarme con sus manos en cada etapa de mi vida, dándome fortaleza en los momentos difíciles y permitiéndome llegar hasta aquí.

A mi mamita Julia, por su amor incondicional, su esfuerzo incansable y sus sacrificios silenciosos. Todo lo que soy y cada logro alcanzado llevan su nombre. Su apoyo, cuidado y enseñanza han sido el pilar para seguir adelante. Esta tesis es un pequeño reflejo de la gratitud infinita que siento por todo lo que me ha brindado.

A mis abuelitos maternos, quienes desde mi infancia me cuidaron con amor, paciencia y dedicación, brindándome protección, valores y afecto constante. Su presencia y apoyo fueron fundamentales en mi crecimiento personal y en el camino que hoy me permite terminar esta etapa de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A mi padre Marco, por su preocupación constante, respaldo incondicional y apoyo durante toda mi formación académica.

A mi compañero de vida, por su apoyo permanente, comprensión y compañía en cada paso de nuestro viaje.

A los docentes que me acompañaron durante mi formación universitaria, por su orientación, dedicación y por contribuir de manera significativa a mi desarrollo profesional.

Mi sincero agradecimiento a mi asesor, Dr. José, por su paciencia, apoyos y útiles consejos a lo largo de la realización de esta investigación; así como a los miembros del jurado, por sus observaciones y aportes que permitieron fortalecer el presente trabajo.

Finalmente, a mis amigos, por su apoyo y motivación constantes, y a quienes comparten conmigo el camino del voluntariado, por las experiencias y aprendizajes que enriquecieron mi formación personal y social.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Índice de anexos	10
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I	
Planteamiento del problema	15
1.1 Problema de investigación	15
1.2 Preguntas de investigación	19
1.2.1 Pregunta general	19
1.2.2 Preguntas específicas	19
1.3 Objetivos de investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación	20
Capítulo II	
Revisión de literatura	22
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	24
2.1.3 Antecedentes locales	27
2.2 Marco teórico	30
2.2.1 Calidad de servicio educativo	31
2.2.2 Teorías relacionadas a la calidad de servicio educativo	40
2.3 Marco conceptual	46
2.4 Hipótesis de investigación	49
2.4.1 Hipótesis general	49
2.4.2 Hipótesis específicas	49

2.5	Variables de investigación	50
Capítulo III		
	Materiales y métodos	51
3.1	Diseño de investigación	51
3.2	Ámbito de estudio	52
3.3	Población y muestra	55
3.4	Recolección de datos	58
3.5	Análisis de datos	62
Capítulo IV		
	Resultados y discusión	64
4.1	Resultados	64
4.1.1	Diferencia percibida de la calidad de servicio educativo	65
4.1.2	Diferencia percibida en el acceso al servicio educativo	68
4.1.3	Diferencia percibida sobre las instalaciones y equipamiento	70
4.1.4	Diferencia percibida sobre el ambiente educativo	72
4.1.5	Diferencia percibida de las actividades educacionales	74
4.1.6	Diferencia percibida de los resultados educativos	76
4.2	Discusión	77
	Conclusiones	82
	Recomendaciones	84
	Referencias	86
	Anexos	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	50
Tabla 2	Población	55
Tabla 3	Muestra estratificada	57
Tabla 4	Cantidad de preguntas	59
Tabla 5	Escala likert	59
Tabla 6	Alpha de cronbach	60
Tabla 7	Especialistas de la validación	61
Tabla 8	Valoración por criterio de jueces	61
Tabla 9	Baremo de calificación del cuestionario por criterio	62
Tabla 10	Comparación de medias de la calidad de servicio educativo	65
Tabla 11	Prueba T de la calidad de servicio educativo	66
Tabla 12	Comparación de medias sobre el acceso al servicio educativo	68
Tabla 13	Prueba T del acceso al servicio educativo en las universidades públicas	68
Tabla 14	Comparación de medias sobre las instalaciones y equipamiento	70
Tabla 15	Prueba T de las instalaciones y equipamiento	70
Tabla 16	Comparación de medias sobre el ambiente educativo	72
Tabla 17	Prueba T del ambiente educativo en las universidades públicas	72
Tabla 18	Comparación de medias sobre las actividades educacionales	74
Tabla 19	Prueba T de las actividades educacionales en las universidades públicas	74
Tabla 20	Comparación de medias sobre los resultados educativos	76
Tabla 21	Prueba T de los resultados educativos en las universidades públicas	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Ubicación de la región Puno	53
Figura 2	Ubicación de la Universidad Nacional del Altiplano	53
Figura 3	Ubicación de la Universidad Nacional de Juliaca	54
Figura 4	Ubicación de la Universidad Nacional de Juliaca - Ayabacas	54
Figura 5	Semestres encuestados - UNA	65
Figura 6	Semestres encuestados - UNAJ	66
Figura 7	Media de la calidad de servicio de las universidades públicas	66
Figura 8	Media del acceso al servicio educativo de las universidades públicas	68
Figura 9	Media de las instalaciones y equipamiento de las universidades públicas	70
Figura 10	Media del ambiente educativo de las universidades públicas	72
Figura 11	Media de las actividades educacionales de las universidades públicas	74
Figura 12	Media de los resultados educativos de las universidades públicas	76

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	100
Anexo 2	Operacionalización de variables	101
Anexo 3	Instrumento de recolección de datos	102
Anexo 4	Declaración jurada de originalidad y no plagio	104
Anexo 5	Acta de aprobación de tesis	105
Anexo 6	Constancia de validación de instrumento	106
Anexo 7	Muestreo estratificado por escuelas	109

RESUMEN

La calidad del servicio educativo es un componente esencial para garantizar una formación universitaria efectiva, por ello se desarrolla esta investigación con el objetivo de determinar la diferencia de la calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y nivel descriptivo comparativo. La muestra estuvo conformada por 378 estudiantes, 58 de la UNAJ y 320 de la UNAP, seleccionados mediante muestreo aleatorio estratificado. La información se recopiló mediante encuestas, y los resultados fueron analizados con pruebas t de diferencia de medias. Los resultados muestran que la UNAJ obtuvo una media 60.66 puntos superior en la calidad del servicio educativo que la UNAP con 55.53. En la dimensión de acceso al servicio educativo, la UNAJ obtuvo 14.22 y la UNAP 10.93, en la dimensión de instalaciones y equipamiento, la UNAJ obtuvo 8.57 y la UNAP 9.01, en la dimensión de ambiente educativo, la UNAJ obtuvo 15.81 y la UNAP 11.95, en la dimensión de actividades educacionales, la UNAJ obtuvo 11.83 y la UNAP 11.94 y finalmente en la dimensión de resultados educativos, la UNAJ obtuvo 10.22 y la UNAP 11.68. Se concluye que la calidad de servicio educativo en la UNAJ y la UNAP presenta diferencias significativas con un p valor de 0.001, lo que exige acciones diferenciadas y focalizadas. Ambas universidades deben fortalecer sus sistemas de evaluación y gestión académica para responder de forma efectiva a las necesidades reales de sus estudiantes.

Palabras clave: calidad, educación, estudiantes, servicio, universidad.

ABSTRACT

The quality of educational service is an essential component to ensure effective university training. Therefore, this research was carried out with the objective of determining the perceived difference in the quality of educational service in public universities of the Puno region in 2024. A quantitative approach was used, with a non-experimental design and a descriptive-comparative level. The sample consisted of 378 students, 58 from UNAJ and 320 from UNAP, selected through stratified random sampling. Data was collected through surveys, and the results were analyzed using t-tests for mean differences. The findings show that UNAJ obtained a higher average score of 60.66 points in educational service quality compared to UNAP, which scored 55.53. In the access dimension, UNAJ scored 14.22 and UNAP 10.93; in infrastructure and equipment, UNAJ scored 8.57 and UNAP 9.01; in educational environment, UNAJ scored 15.81 and UNAP 11.95; in educational activities, UNAJ scored 11.83 and UNAP 11.94; and in educational outcomes, UNAJ scored 10.22 and UNAP 11.68. It is concluded that there are significant differences in the quality of educational service between UNAJ and UNAP, with a p-value of 0.001. This calls for differentiated and targeted actions. Both universities must strengthen their evaluation and management systems to respond effectively to the real needs of their students.

Keywords: quality, education, students, service, university.

INTRODUCCIÓN

Un pilar fundamental para el progreso económico, cultural y social de las naciones es la calidad del servicio educativo en las universidades. Las universidades, como instituciones formadoras, no solo deben impartir conocimiento, sino también garantizar procesos de aprendizaje eficaces, inclusivos y sostenibles que contribuyan activamente al progreso nacional (Ropa, 2014). En Latinoamérica, la diversidad y las profundas desigualdades sociales se reflejan en las oportunidades de acceso y los sistemas de educación superior, configurando un amplio campo para la investigación. Desde la década de 1990 se han desarrollado esfuerzos sistemáticos y aportes relevantes que fortalecen el estudio de la educación superior en la región (Caregnato et al., 2020).

En el Perú, pese a su relevancia regional, el sistema universitario enfrenta desafíos en investigación, infraestructura, formación docente y competitividad estudiantil (Granjeiro, 2019; Canaza, 2020). La calidad se asocia a la formación de graduados, número de investigadores y financiamiento para CTI, en un contexto que exige un cambio cultural hacia la mejora continua (Bedoya et al., 2021; Bonilla et al., 2020). En el sur existen alrededor de diez universidades públicas licenciadas por SUNEDU, entre ellas la UNSA, UNA Puno, UNAJ y UNSAAC; aproximadamente la mitad ofrece solo pregrado y la otra también posgrado (Araníbar, 2022).

La calidad educativa, según la Ley General de Educación, se entiende como el nivel óptimo de formación que permite el desarrollo humano, el ejercicio de la ciudadanía y el aprendizaje permanente (Ley General de Educación, 2003). En el Perú, esta es supervisada por dos entidades adscritas al MINEDU y SUNEDU, responsable de garantizar el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para el licenciamiento universitario (Ley Universitaria, 2014), y el SINEACE, encargado de la evaluación, acreditación y certificación. No obstante, aunque los sistemas de acreditación buscan fortalecer la transparencia y la competencia, existe preocupación por su orientación hacia el mercado académico (Tipacti & Ramírez, 2022).

La calidad educativa superior en Puno enfrenta desafíos similares al contexto nacional, con una percepción media del servicio y una fuerte deficiencia en el desempeño docente (99.7% lo califica como bajo). Aunque no hay datos específicos de acreditación, existen avances

importantes, Ibañez et al. (2025) evidenciaron que el bienestar emocional influye positivamente en el aprendizaje y comportamiento estudiantil, un enfoque clave para mejorar la calidad en un sistema donde los estudiantes ingresan con bajas habilidades cognitivas.

Bajo este contexto, la investigación tuvo como propósito comparar la calidad del servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024, tomando como población de estudio a la UNAP y la UNAJ. El objetivo fue determinar la diferencia en la calidad del servicio educativo entre estas instituciones mediante un estudio comparativo. El estudio pretende contribuir a la mejora continua de la educación superior en la región de Puno, teniendo en cuenta que la evaluación y acreditación son medios para fortalecer la calidad. Al comparar aspectos críticos del servicio educativo, permitirá identificar con precisión los elementos que inciden en la eficiencia y eficacia, orientando políticas, indicadores y acciones institucionales. Además, al evidenciar diferencias en la calidad del servicio, impulsará la autorreflexión y el avance hacia estándares más altos de desempeño académico.

Finalmente, este informe lleva como estructura cuatro segmentos. Los objetivos, la justificación, el planteamiento del problema y las preguntas de investigación se exponen en el capítulo I. El marco teórico, que contiene el marco conceptual y los antecedentes, se expone en el capítulo II. En el capítulo III se especifican el método, el diseño de la investigación, el universo de estudio, la población, la muestra y los métodos de recolección y análisis de datos. Por último, se presentan los resultados, la discusión y la comprobación de hipótesis en el capítulo IV. El informe finaliza con recomendaciones, conclusiones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, la calidad de servicio en las universidades públicas, es un tema crítico, especialmente en regiones como Puno, donde persisten brechas significativas entre instituciones. Universidades como la UNAP y la UNAJ enfrentan desafíos en infraestructura, tecnología y percepción estudiantil, lo que impacta directamente en la formación profesional. Este capítulo presenta el planteamiento del problema, con el propósito de analizar comparativamente la calidad del servicio educativo en ambas universidades.

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El mundo contemporáneo, caracterizado por la superación del conocimiento y la tecnología, las instituciones educativas enfrentan desafíos constantes de transformación para satisfacer las crecientes exigencias de sus usuarios. Desde esta perspectiva, la calidad de los servicios se posiciona como un eje fundamental de la competitividad organizacional (Ropa, 2014). En ese sentido, la educación superior, por su impacto directo en la movilidad social y la reducción de las desigualdades, cumple un rol estratégico al impulsar el crecimiento económico y el desarrollo institucional y democrático (Brunner, 2016).

Sin embargo, en la actualidad, el desarrollo tecnológico ha conducido a un mercado laboral incierto, donde muchas labores rutinarias están siendo desplazadas por sistemas automatizados, inteligencia artificial y robótica (Acemoglu y Autor, 2011). Esta transformación ha elevado la demanda por nuevas habilidades que no pueden ser replicadas por las máquinas, obligando a los sistemas educativos a replantear su oferta formativa. No obstante, esta transición no ha sido acompañada por un fortalecimiento generalizado de la confianza pública en la educación superior, especialmente en las universidades tradicionales, cuyas propuestas académicas muchas veces no responden a las expectativas de los jóvenes ni a las nuevas exigencias del mercado (De la Fuente, 2021).

En el ámbito latinoamericano, esta crisis de pertinencia y cobertura se evidencia con claridad. Aunque países como Argentina han alcanzado una tasa neta de escolarización superior al 41,1 %, y Brasil un 20,2 %, Perú ha retrocedido a niveles similares a los de 2015, afectando a todos los estratos sociales. Si bien Argentina, Brasil y Perú figuran entre los

países con porcentaje elevado de titulación universitaria en la población de 25 a 34 años, este dato no refleja necesariamente una mejora en la equidad del acceso, ya que el aumento de matrícula no siempre garantiza un acceso justo o una calidad educativa adecuada.

A nivel nacional, el panorama también es crítico. A la baja inversión en educación se suma una creciente tasa de analfabetismo y una profunda desigualdad de oportunidades (Arias, 2019). Este escenario se ha visto agravado por múltiples crisis, la sanitaria desde 2020, la inestabilidad política entre 2016 y la actualidad, y las brechas sociales que persisten especialmente en la región sur del país. En zonas como Puno, donde se desarrolla esta investigación, estas carencias se profundizan hasta el punto de cuestionar si los beneficios de la modernidad han llegado efectivamente a la población estudiantil. El sistema académico, como afirma Huanca (2019), sigue presentando limitaciones estructurales que obstaculizan el desarrollo integral del estudiante.

Según la OCDE (2016), si el Perú no incrementa de forma sostenida su inversión educativa, tomará al menos dos décadas cerrar la actual brecha de calidad. En efecto, datos recientes revelan que la cobertura universitaria en el país apenas alcanza el 32 %, y que entre 2017 y 2022 el acceso a la educación superior ha disminuido en un 3.7 % (SUNEDU, 2023). Además, de los más de 1,374,000 estudiantes matriculados, un 25 % vive en situación de pobreza o pobreza extrema, y solo uno de cada diez jóvenes de escasos recursos logra acceder a una universidad (MINEDU, 2023).

El acceso a los servicios educativos y su distribución geográfica también revelan disparidades importantes. A pesar de que totalidad de las áreas del país tengan al menos una universidad pública, la concentración de universidades privadas en Lima, donde se ubican el 59 % de ellas, refuerza la brecha territorial. En cuanto a la planta docente, más del 70 % de los profesores en universidades privadas labora a tiempo parcial, en contraste con las universidades públicas, donde el 73 % tiene dedicación exclusiva (MINEDU, 2023). Esto sugiere también diferencias en la calidad y estabilidad de la enseñanza. A pesar de este panorama, el país aún tiene un amplio margen para mejorar el acceso y la cobertura universitaria. Como sostiene León (2024), esta expansión permitiría formar una ciudadanía más competitiva y capacitada para contribuir al desarrollo nacional. Pero ello no será posible sin una administración universitaria de alta calidad que se fundamente en los principios de mejora continua, evaluación rigurosa y transparencia.

A nivel regional, la Universidad Nacional del Altiplano enfrenta persistentes desafíos en materia de calidad del servicio educativo, especialmente relacionado con aspectos de gestión institucional, formación docente y el soporte académico. Diversas investigaciones han señalado que pese a su trayectoria histórica y su importancia regional, la UNA presenta limitaciones en el desempeño pedagógico de los docentes, disponibilidad de recursos educativos y modernización de su infraestructura, aspectos que afectan la eficacia del proceso de formación y la percepción que los alumnos tienen de la calidad. Por ejemplo, el estudio de Justo (2022) evidencia deficiencias en la actualización docente, en la gestión académica y en la implementación de estrategias pedagógicas, lo que repercute en la satisfacción estudiantil y en los niveles de logro académico. Asimismo, reportes sobre educación universitaria en Puno identifican problemas en la articulación institucional, la atención al estudiante y la disponibilidad de ambientes adecuados para la enseñanza y aprendizaje, factores que limitan el cumplimiento de estándares de calidad y dificultan los avances hacia la acreditación institucional (Justo, 2022). De la misma forma, la Contraloría General de la República, a través de sus informes, señala que la universidad continúa enfrentando desafíos en la calidad del servicio educativo. Estos informes muestran demoras y deficiencias en la ejecución de obras de infraestructura universitaria, lo que limita la modernización de los ambientes de enseñanza y afecta el adecuado desarrollo del proceso educativo (Contraloría General de la República, 2025).

La Universidad Nacional de Juliaca (UNAJ), es una institución joven dentro del sistema universitario peruano, evidencia problemas críticos relacionadas con infraestructura limitada, insuficiencia tecnológica y problemas en las técnicas de aprendizaje y enseñanza. Estas debilidades afectan de manera directa la percepción de calidad del servicio educativo. Un estudio reciente sobre la UNAJ concluyó que los estudiantes experimentan bajos niveles de satisfacción debido a carencias en conectividad, falta de dispositivos adecuados, escasa interacción docente y estudiante, y limitada capacidad institucional para responder a las exigencias académicas actuales (Ccallomamani, 2021). Estos resultados reflejan que la UNAJ enfrenta retos estructurales significativos propios de una institución en proceso de consolidación, entre los que destacan el querer de fortalecer la capacitación docente, mejorar la gestión académica y ampliar la infraestructura. En esa línea, informes recientes de la Contraloría General de la República (CGR) evidencian deficiencias en la administración académica y administrativa, tales como irregularidades en el procedimiento administrativo de contratación docente y en la asignación de recursos institucionales, lo que debilita el

respaldo al proceso educativo y tiene un impacto en la confianza de la comunidad universitaria. Asimismo, estas limitaciones de gestión y financiamiento restringen el fortalecimiento del equipamiento tecnológico, el apoyo a la investigación estudiantil y mejora de la infraestructura, incidiendo negativamente en la apreciación de la calidad del servicio educativo lo que evidencia la necesidad de consolidar la gestión académica, la transparencia institucional y los mecanismos de mejora continua (CGR, 2025).

Según el ranking 2025 de SUNEDU, la Universidad Nacional del Altiplano (UNA) ocupa el puesto 10 entre las universidades públicas del Perú. Este resultado indica que la UNAP mantiene un posicionamiento relevante a nivel nacional; sin embargo, considerando su trayectoria institucional de 169 años de existencia, esta ubicación evidencia limitaciones frente a universidades mejor posicionadas en aspectos como producción científica, recursos institucionales, infraestructura y competitividad académica. Esta posición sugiere que si bien la UNAP cumple con los estándares mínimos exigidos, aún existen márgenes de mejora importantes para consolidar su calidad, particularmente si tiene como objetivo posicionarse como referente de la educación superior en el sur de la nación o competir con instituciones ubicadas dentro del “top 5”.

Por su parte, la UNAJ ocupa el puesto 39 de las 39 universidades públicas evaluadas en el ranking 2025 de SUNEDU, lo que indica que está al final de la clasificación nacional. Esta ubicación pone de relieve la necesidad de fortalecer aspectos estructurales (infraestructura, investigación, acreditación, calidad académica, etc.) para mejorar su posición institucional, a fin de que la satisfacción estudiantil que reveló el estudio también se refleje en indicadores externos de calidad y competitividad universitaria.

Bajo este contexto, persiste un vacío de conocimiento evidente, si bien se cuenta con diagnósticos nacionales y algunas a nivel regional sobre cobertura y acceso, no se dispone de estudios comparativos que analicen en profundidad las disparidades en la calidad del servicio educativo en áreas particulares como Puno. Sin embargo, no se ha contrastado empíricamente de qué manera los alumnos aprecian la calidad de servicio educativo en la Universidad Nacional del Altiplano (UNA) y la Universidad Nacional de Juliaca (UNAJ), en dimensiones clave como acceso, infraestructura, ambiente educativo y resultados académicos.

La ausencia de esta comparación impide identificar brechas concretas entre ambas universidades y, por tanto, limita la formulación de políticas públicas focalizadas. Esta investigación, por tanto, se argumenta en la necesidad de mostrar evidencia empírica actualizada que permita comprender la situación real de la calidad del servicio educativo en la educación universitaria de la región Puno.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general

- ¿Cuál es la variación de la calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Cuál es la diferencia en el acceso al servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024?
- ¿Cuál es la variación sobre las instalaciones y equipamientos didácticos en las universidades públicas de la región Puno, 2024?
- ¿Cuál es la diferencia en cuanto al ambiente educativo en las universidades públicas de la región de Puno, 2024?
- ¿Cuál es la variación de las actividades educacionales en las universidades públicas de la región de Puno, 2024?
- ¿Cuál es la diferencia de los resultados educativos en las universidades públicas de la región de Puno, 2024?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la diferencia de la calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la diferencia en el acceso al servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024.
- Comparar la diferencia sobre las instalaciones y equipamientos didácticos en las universidades públicas de la región Puno, 2024.
- Identificar la diferencia en cuanto al ambiente educativo en las universidades públicas de la región de Puno, 2024.
- Precisar la diferencia de las actividades educacionales en las universidades públicas de la región de Puno, 2024.
- Determinar la diferencia de los resultados educativos en las universidades públicas de la región de Puno, 2024.

1.4 JUSTIFICACIÓN

El análisis comparativo de la calidad de los servicios educativos en las universidades públicas de Puno es la base teórica fundamental para comprender las disparidades en el sistema de educación superior. Factores como infraestructura, formación docente, recursos pedagógicos, gestión y acceso a tecnología influyen en el rendimiento académico y desarrollo estudiantil. Este estudio aporta a la literatura sobre calidad educativa y será una referencia útil para futuras investigaciones que incluyan estudiar la relación entre la gestión de universidades y la calidad de educación en varias zonas del país.

La justificación metodológica de este estudio comparativo para examinar la calidad del servicio educativo en las universidades de Puno, se empleó un método cuantitativo. Se aplicaron encuestas estructuradas a estudiantes para medir indicadores como infraestructura, gestión, recursos tecnológicos, rendimiento académico y satisfacción. Los datos fueron analizados estadísticamente y se identificó diferencias significativas entre las universidades estudiadas. Este enfoque garantizó la validez de los resultados y ofreció una base empírica para generar recomendaciones fundamentadas.

La justificación práctica radica en que este estudio ayude directamente a mejorar la educación universitaria en Puno, proporcionando a las autoridades y responsables educativos información clave sobre las áreas más necesitadas. Los resultados obtenidos deben permitir

diseñar intervenciones para optimizar la calidad del servicio en las universidades con bajo desempeño. Además, los directivos podrán optimizar el uso de recursos y la administración institucional, mejorando la satisfacción estudiantil y los resultados académicos. El estudio a través de sus resultados, resaltó las desigualdades en el sistema universitario, contribuyendo a políticas públicas más equitativas y justas para todos los alumnos.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

La literatura científica sobre calidad del servicio educativo ha explorado múltiples dimensiones. Espinosa et al. (2021), en su investigación “Liderazgo, calidad y educación. Sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas” analizaron la calidad educativa en la dirección del órgano directivo y en los docentes de dos colegios de Cundinamarca, Colombia. Mediante un enfoque mixto y una metodología correlacional, los autores demostraron que el liderazgo es un elemento fundamental para optimizar la comunicación y coordinación dentro de las instituciones, optimizando así la calidad del servicio educativo.

De forma similar, Caisa et al. (2022) en su investigación “Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador)” examinaron la relación entre la satisfacción estudiantil y la calidad del servicio educativo en universidades de Tungurahua, Ecuador. A través de encuestas aplicadas a 293 estudiantes, identificaron cinco dimensiones relevantes, acceso, instalaciones, entorno, actividades educativas y resultados. Destacaron que las actividades educativas son las que mayor impacto tienen desde la perspectiva de los estudiantes.

Asimismo, Pérez (2018), en su investigación “Nivel de satisfacción laboral de los docentes y percepción de la calidad del servicio en siete instituciones educativas adventistas del norte de Colombia” abordó el vínculo entre la satisfacción docente y la calidad del servicio en el sistema educativo adventista del norte de Colombia. Utilizando una metodología descriptiva y correlacional, evidenció una conexión positiva entre la satisfacción laboral de los maestros y la percepción de calidad de los padres de familia, subrayando el impacto que tienen elementos como los beneficios laborales, la capacitación continua y la estabilidad económica.

Del mismo modo, Carrillo et al. (2023) en la investigación “La Calidad Del Servicio En Las Instituciones De Educación Superior: Anclaje base para garantizar resultados idóneos”

estudiaron la calidad del servicio en centros de educación superior y su impacto en los resultados institucionales. Con una metodología mixta y encuestas aplicadas a más de dos mil estudiantes, establecieron que el servicio de calidad tiene un impacto importante en la gestión de los recursos, así como en la instrucción y el soporte académico. Concluyeron que el fortalecimiento de la docencia, el trato hacia el estudiante y la motivación son pilares fundamentales para mejorar el aprendizaje y el desarrollo profesional.

Por su parte, Espino et al. (2023) en la investigación “El desarrollo de la calidad educativa en educación superior universitaria: Revisión sistemática 2019-2023” analizaron la literatura sobre el desarrollo de la calidad educativa en la educación superior universitaria en Perú y Latinoamérica entre 2019 y 2023, utilizando el método de revisión sistemática PRISMA. Se incluyeron estudios en inglés centrados en calidad educativa, extraídos principalmente de la base de datos ERIC. Tras evaluar la calidad metodológica de los trabajos seleccionados, se identificaron prácticas efectivas, destacando la formulación de estrategias de competitividad, la formación humanista, la responsabilidad social y la evaluación de resultados como ejes clave para fortalecer la calidad educativa superior.

Asimismo, Valenzuela y Barrios (2022), en la investigación “Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior, un debate que sigue pendiente” analizan los ejes orientadores del Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior, enfocándose en los conceptos, principios y estrategias que fortalecen la gestión académica ante las demandas de una sociedad en transformación. A través de una investigación bibliográfica basada en fuentes de CICCIO y Google Académico, se identificaron los beneficios y procesos clave para implementar un sistema interno de calidad en las instituciones de educación superior (IES). Se concluye que es fundamental promover una cultura evaluativa mediante la reflexión, investigación y evaluación constante de los mecanismos de aseguramiento, tanto internos como externos, como pilar esencial del gobierno universitario.

Del mismo modo, Ledesma y Cobos (2025) en la investigación “Calidad educativa y modalidad de estudios en la educación superior” realizaron este estudio en la Universidad Central del Ecuador con 280 estudiantes, y tuvieron como objetivo analizar cómo influye la modalidad de estudio en la calidad educativa. Se empleó un cuestionario estructurado con preguntas de opción múltiple y elementos de la escala Likert. Los resultados evidenciaron la presencia de una relación favorable de intensidad moderada entre la modalidad de estudio

(presencial, virtual, entre otras) y la calidad del servicio educativo. Asimismo, se determinó que la implementación de estrategias pedagógicas adecuadas, la existencia de recursos pertinentes y la capacitación digital tanto del profesorado como del estudiantado contribuyen de manera significativa al fortalecimiento de la calidad educativa.

Asimismo, Poquioma et al. (2021), en su investigación “Gestión de la calidad en la educación superior: una revisión sistemática” presentan una revisión sistemática sobre la gestión de la calidad en la educación superior, con el objetivo de reunir y analizar información teórica reciente sobre esta temática. Se identificaron 143 artículos en bases de datos académicas como EBSCO, ProQuest, SciELO, entre otras, de los cuales se seleccionaron 36 investigaciones con enfoques cuantitativos, cualitativos y mixtos. Los autores destacan que la gestión de la calidad conlleva el compromiso institucional con la mejora continua en los ámbitos de docencia, investigación y posgrado. Además, se establece que un modelo de evaluación debe considerar principios como derechos humanos, equidad, pertinencia, eficacia y eficiencia. La gestión de la calidad se organiza a partir de componentes fundamentales, como gestión institucional y académica, infraestructura, equipamiento, recursos de aprendizaje, personal capacitado, sostenibilidad financiera y servicios educativos complementarios. El estudio resalta que asegurar la calidad educativa es una tarea estratégica orientada a formar profesionales competentes en un entorno de alta exigencia social.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Quezada (2022) desarrolló el estudio titulado “Factores de intervención y calidad educativa universitaria en el Perú: Caso Universidad San Pedro (1988–2019)”, cuyo propósito fue examinar la correlación entre los factores de intervención y la calidad de la educación universitaria en el contexto peruano, tomando como referencia a la Universidad San Pedro durante el periodo 1988–2019. La investigación se elaboró utilizando un enfoque cuantitativo, empleando un método descriptivo-correlacional y un diseño no experimental. 90 docentes conformaron la muestra, 196 estudiantes, 43 egresados y 20 directivos. La información se obtuvo a través de cuestionarios y se procesó mediante el software SPSS, aplicándose la prueba estadística de chi-cuadrado. Los resultados revelaron grados de significación estadística $p < 0,05$, lo que permitió corroborar la hipótesis formulada y evidenciar una conexión directa y relevante entre los factores de intervención y la calidad de

la educación universitaria. Sin embargo, en el caso del grupo de directivos no se encontró asociación en la dimensión referida a los acuerdos internacionales. Concluyen que los factores evaluados guardan una relación importante con la percepción de la calidad educativa desde la apreciación de los estudiantes, egresados y docentes.

Por su parte, Martínez et al. (2020), en su artículo “La calidad educativa desde el enfoque socioformativo: un análisis conceptual” tuvo como objetivo analizar el concepto de calidad educativa desde el enfoque socioformativo. Se empleó una metodología de análisis documental basada en los ocho ejes de la cartografía conceptual. Los hallazgos subrayan que desde este punto de vista, la calidad educativa implica un trabajo colaborativo entre los actores del sistema educativo para desarrollar talentos y resolver problemas contextualizados, priorizando el impacto real en la vida y entorno del estudiante por encima de simples resultados en pruebas estandarizadas o acreditaciones formales. Se concluye que es necesario promover investigaciones teóricas y empíricas que redefinan el concepto de calidad educativa de acuerdo con los retos contemporáneos de la sociedad del conocimiento.

Asimismo, Díaz (2015), en su artículo “Factores condicionantes del modelo de calidad en la educación universitaria peruana” analiza cómo influyen los factores condicionantes del modelo de calidad en la educación universitaria peruana. La investigación demuestra que la calidad educativa está directamente afectada por estos factores, los cuales deben ser comprendidos y gestionados por toda la comunidad universitaria. Se plantea que la calidad debe estructurarse en torno a un patrón consensuado, que incluya la pertinencia social, estándares internacionales y comparación con referentes previamente establecidos. Asimismo, se resalta la relevancia de concebir la educación como una política de Estado, fomentando una revaloración integral del rol docente y estudiantil, así como la generación de un movimiento interno que impulse la mejora continua. Se recomienda que las instituciones académicas y centros de investigación fomenten estudios enfocados en los elementos que condicionan la calidad educativa, con el fin de fortalecer el desarrollo profesional y académico en el país.

Guzmán, (2020) en su tesis titulada “Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una universidad pública, Rímac, 2019”, cuyo propósito principal del presente estudio fue determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en una universidad pública, Rímac, 2019. El estudio fue de enfoque básico, mediante el diseño no

experimental, con corte transversal y a nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 85 docentes, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios: uno sobre gestión institucional, basado en el instrumento de Elera (2010), y otro referido a la calidad del servicio educativo, sustentado en los aportes de Vásquez (2017); ambos instrumentos fueron adaptados por la investigadora. Los hallazgos evidenciaron que la administración institucional mantiene una relación directa, de alta magnitud ($Rho = 0,841$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$) con la calidad del servicio educativo percibida por los maestros de la universidad pública, lo que permitió aceptar la hipótesis alterna planteada.

Flores et al., (2023) en su artículo “Calidad del servicio educativo en el cumplimiento de metas universitarias” menciona que las universidades públicas están sobrellevando la calidad de servicio educativo de manera ineficaz durante la pandemia en América Latina; por tanto, existe la necesidad de verificar si una adecuada gestión de la calidad del servicio educativo universitario lograría alcanzar el cumplimiento de las metas. El objetivo de la investigación fue determinar la conexión entre el nivel de calidad del servicio educativo y el cumplimiento de las metas universitarias. El estudio se ejecutó desde un enfoque cuantitativo, con un análisis de tipo descriptivo-correlacional, y tuvo como participantes a 52 empleados de la universidad que están a cargo de la gestión de calidad. La encuesta fue el método utilizado y, tras analizar los datos, se determinó que la calidad del servicio educativo está vinculada con el logro de los objetivos institucionales. En conclusión, se evidenció la necesidad de implementar acciones de sensibilización y de formular metas alineadas a las nuevas transformaciones sociales derivados de la pandemia y la coyuntura actual, a fin de asegurar la calidad del servicio educativo.

Amaro (2022) en su investigación “Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate – 2021” El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en instituciones educativas públicas de la UGEL 06 – Ate durante el año 2021. La investigación se llevó a cabo con una perspectiva cuantitativa básica, con un diseño no experimental y un nivel correlacional de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 336 estudiantes de cuarto y quinto grado de educación secundaria. Se emplearon dos cuestionarios validados expertos, uno conformado por 22 ítems para medir la calidad del servicio y otro de 32 ítems orientado a evaluar la satisfacción estudiantil. Ambos instrumentos evidenciaron una alta confiabilidad, reflejada en coeficientes alfa de Cronbach

de 0,806 y 0,812, respectivamente. Los resultados mostraron una correlación positiva de muy alta magnitud entre las variables analizadas (Rho de Spearman = 0,914; $p < 0,05$), lo que permitió concluir que la calidad del servicio ejerce un impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes. Asimismo, se recomienda implementar estrategias que permitan comprender mejor la conducta y expectativas de los alumnos.

Finalmente, Alvarado y Villegas (2016), en su investigación “Calidad del servicio educativo en universidades privadas de pensión baja: el caso de las escuelas profesionales de Enfermería en Lima Metropolitana” en el Perú, la educación superior universitaria afronta en la actualidad dos desafíos fundamentales: ampliar las oportunidades de acceso para jóvenes de bajos recursos económicos y fortalecer la calidad del servicio educativo. Las universidades privadas de pensión baja cumplen un rol protagónico, tanto por su creciente responsabilidad en los estándares de calidad como por la experiencia acumulada en atender a sectores emergentes. Esta investigación analiza la situación de las escuelas académicas profesionales de Enfermería en Lima Metropolitana, mediante entrevistas a representantes académicos y la evaluación del cumplimiento de 18 indicadores mínimos de calidad educativa. Asimismo, se empleó el benchmarking para identificar los rasgos organizacionales que favorecen el cumplimiento de dichos estándares. Los resultados obtenidos, aunque estas instituciones aún se encuentran en proceso de alcanzar plenamente los indicadores, existen factores clave, como el liderazgo de la alta dirección universitaria y de las autoridades académicas, que inciden positivamente en su avance hacia una educación superior de mayor calidad.

2.1.3 Antecedentes locales

Tenemos a Benavente (2020) en su artículo “Gestión educativa en tiempos de pandemia de la Región Puno, 2020” tuvo como propósito analizar la administración educativa desarrollada frente a la emergencia sanitaria. La investigación, de enfoque descriptivo, evidenció que la pandemia puso en manifiesto una profunda brecha digital que limitó el acceso al servicio educativo, especialmente en zonas rurales; no obstante, el fortalecimiento del liderazgo directivo permitió establecer alianzas estratégicas y aplicar la estrategia “Aprendo en casa” mediante el uso de internet satelital. Se concluye que pese a los esfuerzos institucionales, persistieron desigualdades en los niveles de aprendizaje, lo que demuestra la

necesidad de una mayor intervención del Estado para asegurar un servicio educativo equitativo y de calidad en la región Puno.

Por otro lado, Cutipa (2022) en su investigación “Calidad del servicio educativo percibido y rendimiento académico de los alumnos del nivel superior, Zepita – Puno 2022” tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio educativo percibido y el rendimiento académico de los estudiantes del nivel superior. El estudio tuvo un enfoque aplicado, con diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional, utilizando encuestas aplicadas a 105 estudiantes de la carrera de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico de Zepita. Los resultados, obtenidos mediante la correlación de Spearman, evidenciaron una correlación negativa muy débil y sin significancia entre ambas variables ($\rho = -0.038$; $p = 0.698$). Se concluye que la percepción de la calidad del servicio educativo no presenta una relación estadísticamente significativa con el rendimiento académico de los estudiantes evaluados.

Así mismo, Alejo (2024) en su investigación “Calidad y satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativas Primarias de la Ciudad de Puno” tuvo como objetivo identificar el nivel de calidad y satisfacción del servicio educativo brindado a estudiantes con Trastorno del Espectro Autista (TEA). La investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental con alcance descriptivo, aplicando instrumentos de valoración de calidad educativa percibida y el cuestionario SEUE a 32 padres de familia. Los resultados evidenciaron que los padres en su mayoría, percibe niveles medios y altos tanto en la calidad como en la satisfacción del servicio educativo, lo que refleja una valoración predominantemente positiva. No obstante, se detectaron aspectos específicos que necesitan fortalecimiento para una atención más adecuada. Se concluye que, aunque el servicio educativo es percibido como aceptable, es necesario implementar mejoras continuas y evaluaciones periódicas que permitan optimizar el acompañamiento pedagógico a los estudiantes con TEA.

Ticona (2022) en su investigación “Gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas rurales de nivel primaria del distrito de Puno 2020”, tuvo como objetivo analizar la influencia de la gestión pedagógica en la calidad del servicio educativo. Cuantitativo fue el enfoque, de tipo básico, con diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional, aplicando encuestas a una muestra de 56 docentes. Los

resultados evidenciaron un impacto significativo de la administración pedagógica en la calidad del servicio educativo, ya que la mayoría de los docentes percibió una gestión eficiente y se identificó una correlación favorable alta entre ambas variables. Se concluye que una gestión pedagógica fortalecida, basada en la planificación, la práctica docente y el enfoque interdisciplinario, ayuda directamente a optimizar la calidad educativa en contextos rurales.

De otro lado, Clavitea (2022) en su investigación “Calidad de la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de educación inicial de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2022” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción y la calidad de la educación virtual en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial. Fue de diseño descriptivo, no experimental con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional comparativo, aplicando cuestionarios a 190 estudiantes de los últimos semestres. Los hallazgos evidenciaron que el 37 % de los estudiantes percibió una calidad positiva en la educación virtual, mientras que el 41 % se declaró satisfecho con el servicio educativo; además, se identificó una correlación favorable alta entre calidad y satisfacción ($Rho = 0,778$). Se concluyó que la calidad de la educación virtual incide significativamente en la complacencia estudiantil, evidenciando la importancia de fortalecer los recursos y estrategias pedagógicas en entornos virtuales.

Finalmente, Rejes (2021) en su investigación “Nivel de satisfacción estudiantil de la enseñanza a distancia del área de matemáticas de la institución educativa privada “Franciscano San Román” de Juliaca” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción estudiantil respecto a la enseñanza a distancia en el área de Matemáticas durante el año académico 2020. De tipo descriptivo fue el estudio, aplicando cuestionarios a toda la población de estudiantes de 1° a 5° grado de la institución. Los resultados indicaron niveles mayoritariamente altos de satisfacción: 46 % en la enseñanza del docente, 55 % en el material educativo y 49 % en la evaluación; en aspectos técnicos, el 51 % mostró satisfacción intermedia, y el 66 % de los estudiantes se declaró satisfecho en general. Se concluye que la enseñanza a distancia en Matemáticas generó un nivel de satisfacción general predominantemente alto, poniendo de manifiesto la eficacia de las estrategias aplicadas en la institución.

La literatura sobre calidad del servicio educativo evidencia que factores como el liderazgo institucional, la gestión académica, la satisfacción de alumnos y los maestros, además de la modalidad de estudio, influyen de forma notable en la percepción de calidad. Estudios internacionales y nacionales (Espinosa et al., 2021; Caisa et al., 2022; Guzmán, 2020; Amaro, 2022) muestran que una gestión eficiente, estrategias pedagógicas adecuadas y sistemas de aseguramiento de la calidad contribuyen al fortalecimiento del aprendizaje y al desarrollo profesional. Asimismo, investigaciones en contextos locales, como Puno, resaltan que la brecha digital y los recursos limitados afectan la calidad educativa, aunque se han implementado acciones para mejorar el acceso y la satisfacción estudiantil (Benavente, 2020; Alejo, 2024; Clavitea, 2022).

Sin embargo, persisten lagunas en la investigación, hay poca evidencia sobre grupos específicos de estudiantes, tales como aquellos con necesidades educativas especiales y sobre la relación entre calidad percibida y rendimiento académico, particularmente en áreas rurales o con escasos recursos. Además, la mayoría de los estudios abordan los factores de manera aislada, careciendo de un enfoque integral que combine gestión institucional, satisfacción estudiantil, modalidad de estudio y factores pedagógicos. Por ello, este estudio busca analizar la calidad del servicio educativo desde diferentes dimensiones, con el propósito de entender mejor su efecto y proponer mejoras adaptadas al contexto.

2.2 MARCO TEÓRICO

Se optó por el término calidad de servicio educativo y no por calidad educativa debido a que el primero enfatiza la percepción del estudiante como usuario del servicio, permitiendo evaluar de manera directa la experiencia vivida durante el proceso formativo. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la calidad de servicio se define a partir del análisis que el usuario realiza acerca del rendimiento del servicio recibido en relación con sus expectativas, lo cual resulta especialmente pertinente en el ámbito universitario, donde los estudiantes interactúan continuamente con procesos administrativos, docentes y de apoyo. A diferencia del término de calidad educativa, el cual es un concepto más amplio y estructural, asociado a políticas, resultados sistémicos y estándares institucionales (UNESCO, 2020), lo que dificulta su medición desde la perspectiva del estudiante. Por ello, el enfoque de calidad de servicio educativo permite un análisis más específico, operativo y centrado en el usuario final del servicio universitario.

2.2.1 Calidad de servicio educativo

Arciniegas y Mejías, (2017), sostiene que los servicios de educación presentan características inherentes a su propia naturaleza y que la satisfacción del cliente final, como señalizador último de evaluación, se concreta en la adquisición de un servicio que satisface con las especificaciones y expectativas del cliente, pese a las particularidades previamente señaladas. Para Palacios et al. (2020), la calidad de servicio educativo es definir sobre un nivel en cuanto al servicio que brinda una institución educativa, pero en este sentido es complejo definirlo, ya que cada institución tiene características únicas, por ende, el servicio que brindan también va ser diferente. El contexto esta relacionado con los elementos sociales que impactan y determinan el funcionamiento y el desempeño del sistema educativo. Por su parte, los insumos y recursos se asocian directamente con la operatividad de las instituciones y de los espacios de aula, e incluyen los recursos financieros necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento del sistema educativo. En relación con los procesos escolares, se considera el acceso y trayectoria de los estudiantes en los distintos niveles educativos, la gestión, funcionamiento y organización de los planteles (Montero & Cantón, 2020).

Constituye una prioridad para las organizaciones, la calidad de los servicios, dado que representa un factor determinante de la satisfacción del cliente, la cual influye de manera directa en su fidelización y, en consecuencia, en la imagen institucional y el posicionamiento de las organizaciones en el mercado. Esto implica que las instituciones de educación se deben esforzar por mejorar la calidad académica y los servicios que ofrecen a sus estudiantes, y por medio de esto lograr la acreditación de la calidad por parte de los organismos oficiales, que consideran dentro de los requisitos de certificación, la percepción de los estudiantes sobre ciertos elementos de la calidad de la educación, tales como la gestión institucional, la investigación, la infraestructura, la vinculación con el medio, los servicios online, la responsabilidad social y la docencia (Flores et al., 2019).

De acuerdo a González y Pino (2017), medir la satisfacción del estudiante tiene sentido siempre que vaya acompañada de acciones que promuevan la mejora y la innovación; es por ello que medir dicho constructo de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas intentando aprovechar las oportunidades de mejora.

Desarrollo de la calidad educativa

Al fomentar el desarrollo personal y robustecer la aportación a la sociedad, la calidad de la educación se establece como un instrumento esencial para el desarrollo humano en su totalidad. Su evolución tiene como objetivo potenciar habilidades, internalizar valores y mejorar la calidad de vida (Rosario et al., 2020). Aun cuando se centra en el desarrollo humano, incluye principios como la justicia, la inclusión y la democracia. En este sentido, el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2015) sostiene que la calidad se concibe desde una perspectiva contextualizada. Aramayo (2012) argumenta que puede definirse de forma comprensible y aplicable. Sánchez y Delgado (2020) destacan que la comprensión y utilidad de la calidad educativa se basan en la percepción de los involucrados, logrando su viabilidad al ser implementada de manera práctica. A través de modelos conceptuales, la calidad educativa se explora para impulsar cambios pedagógicos y estructurales mediante colaboraciones entre agentes educativos (Vilela et al., 2021). La Ley General de Educación 28044 define la educación como el nivel ideal de formación, que permite afrontar los retos del desarrollo humano, ejercer una ciudadanía plena y promover el aprendizaje durante toda la vida. Buesa et al. (2006) examinan la relación entre la calidad de vida y la educativa, además de su efecto en el conocimiento, la cultura y la comunidad.

En el ámbito universitario, Ruiz y Glasserman (2021) señalan que la evaluación se centra en la calidad de la enseñanza e investigación, considerando factores como recursos humanos, tecnología, rendimiento estudiantil y resultados en la enseñanza, mientras que para la investigación se evalúan los recursos financieros, proyectos y nivel de publicaciones. La falta de consenso en los indicadores refleja la complejidad en determinar un índice de calidad universitaria (Quezada et al., 2021).

Perú, destacado en educación universitaria en Sudamérica tras Brasil, enfrenta desafíos significativos en calidad educativa, como la insuficiencia en departamentos de investigación, infraestructura, formación docente y competitividad estudiantil (Granjeiro, 2019; Canaza, 2020). La calidad educativa en las universidades se relaciona, sobre todo, con la calidad de sus egresados, el número de investigadores y el nivel de financiamiento destinado a la ciencia y la tecnología, destacándose la fortaleza institucional para producir conocimiento, desarrollar tecnología e impulsar la innovación.

Bedoya et al. (2021) y Bonilla et al. (2020) subrayan la necesidad de un cambio cultural en las universidades que promueva una mejora continua reflejada tanto en la enseñanza como en la investigación.

Enfoques de la calidad educativa

La calidad educativa puede ser comprendida desde distintas perspectivas. De acuerdo con Arrieta y Avolio (2020), se identifican cuatro enfoques principales, el conductual, el humanismo, la crítica y el autóctono. El conductista relaciona calidad con la planificación y logro de resultados específicos (Honório et al., 2019), mientras que el humanista fomenta la colaboración entre educadores y estudiantes, centrando en el empoderamiento del estudiante (Galioto y Flores, 2021; Galioto, 2022). Por otro lado, el enfoque crítico considera la educación como un medio para la conciencia y transformación social (Pareja, 2020; Pérez, 2022). Finalmente, el enfoque autóctono vincula la calidad educativa con el contexto sociocultural, incorporando elementos culturales e históricos (Rodríguez et al., 2020).

Condiciones básicas de calidad

La calidad en la educación universitaria constituye un elemento esencial que trasciende el ámbito estrictamente pedagógico, al involucrar dimensiones clave de la vida en el ámbito académico y del funcionamiento institucional de las universidades. Según Almazova et al. (2020), esta calidad es crucial para las funciones académicas, englobando la instrucción, investigación, gestión de recursos y personal.

En el contexto de la generación de conocimiento original, las universidades desempeñan un papel vital, aunque esto conlleva una inversión significativa (Montecinos et al., 2019). En consecuencia, el financiamiento se consolida como un elemento esencial para alcanzar las metas de la institución y para crear un impacto beneficioso en la sociedad, tal como lo señalan Jacques y Boisier (2019). Para garantizar la calidad y obtener la acreditación necesaria, las instituciones realizan revisiones internas transparentes que permiten evaluar y mejorar los estándares de calidad (Hernández et al., 2021). La educación superior es vista como un bien público, por lo que requiere apoyo estatal y ciudadano para garantizar su accesibilidad y calidad (Jacques & Boisier, 2019).

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) del Perú determina las Condiciones Básicas de Calidad (CBC), que son los criterios mínimos que las universidades deben satisfacer para conseguir y sostener el licenciamiento. Estas condiciones se organizan en tres ejes fundamentales: 1) las condiciones básicas a nivel institucional, 2) las condiciones fundamentales de los programas académicos y 3) los logros educativos. Dentro de las instituciones, se analiza la gestión administrativa, financiera y académica; a nivel de los programas, se examinan criterios como el perfil y la idoneidad del cuerpo docente, los planes de estudio y otros factores. Con respecto a los resultados en educación, se toman en cuenta indicadores como la tasa de graduación y la incorporación al mundo laboral de los que se han graduado.

A nivel mundial, hay varios modelos de acreditación diseñados para evaluar diferentes aspectos de la educación superior. Además, entidades globales como el Consejo Internacional de Acreditación para la Educación Empresarial (IACBE) y el Consejo Internacional de Educación (IEB) brindan acreditaciones especializadas para universidades, basadas en la evaluación de criterios orientados a garantizar la calidad educativa.

Además, es fundamental destacar que la calidad de la educación superior no se limita solamente a los procedimientos de acreditación; también incluye la habilidad de las universidades para transformar las perspectivas teóricas de calidad en acciones específicas que generen efectos positivos en el desarrollo académico y profesional del alumnado.

En última instancia, la variedad de enfoques educativos en Perú y América Latina exige una comprensión completa de los elementos que determinan la calidad educativa en cada situación, lo cual se puede lograr al adecuar principios generales o específicos a las circunstancias locales. En este contexto, es crucial establecer conexiones entre las entidades gubernamentales, el sector empresarial y las instituciones de educación superior para garantizar una enseñanza superior relevante que esté en línea con el progreso social y económico.

La calidad del servicio educativo es un concepto vinculado a la satisfacción del estudiante como principal usuario del sistema educativo. Diversos autores resaltan que dicha calidad no puede definirse de manera uniforme, debido a que cada institución posee características particulares relacionadas con su contexto social, recursos disponibles, procesos de gestión y

dinámicas académicas. Asimismo, se enfatiza que la evaluación de la calidad solo adquiere sentido cuando se orienta a la mejora continua, la innovación y la toma de decisiones institucionales.

En el campo de la educación universitaria superior, no solo se relaciona la calidad educativa con la enseñanza, sino también con la investigación, la gestión institucional, la infraestructura y los resultados educativos, aspectos regulados en el Perú por las Condiciones Básicas de Calidad establecidas por la SUNEDU. En este sentido, garantizar una educación universitaria de calidad implica articular estos componentes de manera coherente, con el propósito de crear conocimiento, fomentar el crecimiento social y económico, y formar profesionales capacitados

Educación superior universitaria

A pesar de que la educación universitaria superior en América Latina ha progresado considerablemente en las últimas décadas, todavía se enfrenta a retos significativos. Estas instituciones son esenciales en la capacitación de profesionales, además de generar conocimiento y fomentar la innovación en el área. Sin embargo, hay notables disparidades entre los países latinoamericanos respecto al acceso, calidad y pertinencia de la educación superior (Martínez et al., 2020). Uno de los desafíos principales es el acceso a la educación superior (Pokhrel & Chhetri, 2021). Aunque la matrícula ha crecido, continúa existiendo una brecha considerable en cuanto a la equidad de acceso. Muchos jóvenes enfrentan barreras económicas y sociales, y las áreas rurales y remotas suelen tener menos oportunidades educativas, exacerbando la desigualdad en el acceso a la educación superior (Jiménez, 2019). La calidad de la enseñanza superior, además, presenta una variación considerable. Algunas universidades destacan por su excelencia académica e investigativa, mientras que otras enfrentan problemas de infraestructura, recursos y capacitación docente (Ali et al., 2020). La falta de mecanismos de evaluación y acreditación eficaces en algunos países puede afectar la calidad de la educación y la confianza de los empleadores en los graduados (Azhari y Kurniawati, 2021).

En cuanto a la pertinencia, a menudo hay un desajuste entre los programas académicos y las necesidades del mercado laboral (Mejía, 2021). Esta discrepancia genera un desfase entre la formación de los estudiantes y las competencias demandadas por el mercado y la sociedad

(Ventura et al., 2022). Es crucial fortalecer la colaboración entre universidades, empresas y gobierno para alinear la educación superior con el desarrollo económico y social (Mendoza, 2020).

En el caso de Perú, a pesar de los esfuerzos por mejorar el acceso y la calidad, aún existen brechas importantes, especialmente en el acceso equitativo para estudiantes de bajos recursos o de áreas rurales (Cabero et al., 2023; Medina et al., 2022). La falta de programas adecuados y la escasez de recursos financieros ayudan a que la inequidad en la educación superior continúe. Sin embargo, en Perú y en América Latina se están fomentando varias iniciativas destinadas a abordar estos retos. Es vital incrementar la inversión en educación, mejorar la infraestructura y los recursos, y promover la colaboración entre las instituciones educativas, el sector empresarial y el gobierno (Bao, 2020). Fomentar la investigación y la innovación en las universidades también es crucial para impulsar el avance científico y tecnológico de la región (Chen et al., 2020). Así, se logrará progresar hacia una educación superior de alta calidad, inclusiva y relevante en Perú y América Latina.

Aseguramiento de la calidad

El aseguramiento de la calidad hace referencia al conjunto de instituciones e instrumentos que forman parte del proceso continuo de monitoreo y evaluación de la calidad de los sistemas, instituciones y programas universitarios (Vlasceanu et al., 2007). Estos esquemas de aseguramiento de la calidad se fueron complejizando a través de los años y, a la vez, separando del poder estatal para dar lugar a instituciones públicas autónomas, los cuales comenzaron a expandirse a nivel global desde la década de los noventa, por lo cual, al día de hoy, más de la mitad de países en el mundo han adoptado sistemas de aseguramiento de la calidad de la educación superior (Duque, 2020; García, Jordana, Durán & Royo, 2020).

En el caso de Chile y Colombia, se utilizan dos métodos para garantizar la calidad en América Latina: (i) la acreditación de instituciones y programas, y (ii) la verificación del cumplimiento de criterios mínimos de calidad para estos mismos. En Colombia, a este segundo mecanismo se le llama "registro calificado", mientras que en Chile se le conoce como "licenciamiento". Ambos pertenecen a procesos distintos, pero de tipo secuencial.

Mientras que en Colombia el registro calificado constituye un requisito, obligatorio y habilitante para que una institución de educación superior legalmente reconocida por el Ministerio de Educación, y aquellas habilitadas por la Ley, pueda ofrecer y desarrollar programas académicos en territorio nacional, el proceso de acreditación en este país, que es voluntario y temporal, pretende estimular y orientar los esfuerzos para una construcción creciente de la calidad (Días, 2007).

Por lo tanto, el registro calificado, que es la autorización que concede el Ministerio de Educación por medio de la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación (Conaces) para que se establezcan y operen programas e instituciones educativas, es una condición previa fundamental para comenzar con el proceso de acreditación. Este último se realiza bajo la supervisión del Consejo Nacional de Acreditación (CNA).

En Chile, el proceso de licenciamiento es un procedimiento que no se puede omitir, que lleva a cabo el Consejo Nacional de Educación (CNE) y que se aplica a las instituciones privadas más recientes. Este procedimiento sigue criterios cualitativos concretos establecidos para universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica. De forma parecida, la acreditación es un proceso de evaluación externa que es obligatorio para instituciones autónomas de educación superior, algunas carreras de pregrado con acreditación obligatoria y programas y especialidades de posgrado en el área sanitaria. Al igual que en las otras dos naciones, en Perú se llevan a cabo dos procedimientos fundamentales para garantizar la calidad de la educación superior: acreditación y licenciamiento.

La Ley N.º 30220, promulgada en 2014, estableció que el Ministerio de Educación liderara la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, y creó la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu). Además, se implementó un licenciamiento obligatorio y renovable para universidades y programas académicos. El licenciamiento se define como un procedimiento obligatorio orientado a verificar el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC), necesarias para que las universidades puedan brindar el servicio educativo superior universitario y obtener la autorización oficial para su funcionamiento (Sunedu, 2015).

Por otro lado, la acreditación es un proceso mediante el cual se reconoce altos niveles de calidad de una institución que ofrece educación superior, que previamente se ha sometido a un proceso de evaluación externa para constatar el cumplimiento de los estándares aprobados para la acreditación, por parte de la autoridad nacional (Sineace, 2022).

Gracias a la reforma universitaria en el Perú, se ha consolidado el sistema de aseguramiento de la calidad en la educación universitaria. Entre 2015 y 2020, se duplicó la proporción de docentes con posgrado y se triplicaron las publicaciones científicas en Scopus, mientras que las publicaciones en Web of Science se cuadruplicaron. Además, se incrementó los fondos destinados a la inversión en investigación por parte de universidades privadas y aumentaron los bonos otorgados a docentes investigadores. Actualmente, casi un millón de estudiantes cursan estudios en universidades que cumplen con condiciones básicas de calidad (Umbral, 2023d).

Al 2023, según el portal web de Sunedu, se han otorgado 96 licenciamientos. A nivel internacional, una forma de medir la calidad de la educación, y de crear y mantener reputaciones de sus instituciones (Liu, 2013), es a través de los ránquines de universidades, los cuales son usados para establecer diferenciaciones en el desempeño de las universidades y los sistemas de educación superior (Marconi y Ritzen, 2015) a través del establecimiento de índices, por lo general compuestos, que miden dicho desempeño con respecto a una variable multidimensional (Sunedu, 2018).

Los rankings universitarios se han convertido en un elemento omnipresente en la educación superior global (Hazelkorn, 2011, en Collins y Park, 2016). Los más influyentes, Times Higher Education (THE), Academic Ranking of World Universities (ARWU) y QS World University Rankings (QS), han sido criticados por su enfoque en la investigación, el sesgo hacia universidades angloparlantes y los cambios metodológicos que dificultan comparaciones longitudinales (Barron, 2017; Hazelkorn & Mihut, 2021; Pusser & Marginson, 2013). Holmes (2021) subraya que aún persiste una debilidad en los indicadores sobre calidad de enseñanza. Hazelkorn (2013) remarca que estos rankings privilegian la investigación por su abundante data y peso como criterio de calidad.

En Perú, los primeros intentos de clasificación surgieron entre 2005-2006 con el ranking de Luis Piscocoya (Vega, 2018). QS y THE publicaron rankings conjuntos entre 2004-2009,

destacando a la PUCP en Artes y Humanidades en 2008. Desde 2010, trabajan de manera independiente, permitiendo la inclusión de universidades peruanas a partir de 2011 (QS) y 2016 (THE). No obstante, Brunner y Villalobos (2014) alertaron sobre el énfasis desmedido en la investigación como único parámetro de calidad.

Con la Ley Universitaria N.º 30220 (2014), se establecieron condiciones mínimas para el licenciamiento, incluyendo la promoción de líneas de investigación (Umbral, 2022). Actualmente, nueve universidades peruanas figuran en QS, pero solo PUCP está entre las 500 primeras, y solo PUCP, UPCH y UNMSM aparecen en THE. Ninguna universidad peruana figura en el ARWU. A nivel nacional, SUNEDU (2021) ha elaborado rankings propios, donde destacan UPCH, PUCP y UNMSM, sumándose la Universidad Científica del Sur y la Universidad del Pacífico en el Ranking de Excelencia 2021.

Con lo revisado, podemos decir que la educación universitaria de nivel superior toma un papel estratégico en el progreso social y económico, al formar capital humano y generar conocimiento; no obstante, en América Latina permanecen desafíos vinculados con el acceso equitativo, la calidad y la pertinencia de la formación. A pesar del crecimiento de la matrícula, las desigualdades sociales y territoriales continúan limitando las oportunidades de acceso, mientras que las brechas en infraestructura, recursos y capacitación docente afectan la calidad educativa. Asimismo, el desajuste entre la formación universitaria y las demandas del mercado laboral muestra la necesidad de fortalecer la articulación entre universidad, Estado y sector productivo.

En este contexto, la garantía de calidad se afianza como un método fundamental para asegurar estándares mínimos y promover la mejora continua en las instituciones universitarias. En América Latina y particularmente en el Perú, los procesos de licenciamiento y acreditación han permitido establecer condiciones básicas de calidad y fortalecer la supervisión del sistema universitario. La reforma universitaria peruana ha generado avances significativos en la cualificación docente y la producción científica; sin embargo, los rankings internacionales muestran que aún existen limitaciones, especialmente por el énfasis excesivo en la investigación como principal indicador de calidad.

2.2.2 Teorías relacionadas a la calidad de servicio educativo

Teoría de la calidad de Ishikawa

La teoría recibe el nombre en honor a su autor, Kaoru Ishikawa, quien centró el análisis de la calidad en el uso de herramientas estadísticas que permiten a la administración identificar posibles problemas. Entre dichas herramientas se incluyen el cuadro de Pareto, el diagrama de causa-efecto (también conocido como diagrama de pescado), la estratificación, la hoja de verificación, los histogramas, los diagramas de dispersión, así como los gráficos y cuadros de control. Ishikawa (1997) define a la calidad como calidad del producto, calidad del servicio, calidad de la entidad, etc., en el que se debe tener en cuenta el diseño, la fabricación y la venta del producto con calidad que satisfaga realmente al consumidor”.

Teoría de la Calidad

De Joseph Juran Joseph Juran (citado por D’Alessio, 2004, p. 74) menciona que la calidad no cae del cielo, hay que planearla, controlarla y mejorarla. Propone la calidad analizada desde su trilogía, que incluye la planificación del servicio o producto, el control de los procesos y la mejora constante del bien o servicio brindado por las instituciones.

- Planeamiento de la calidad, en esta etapa se identifican los clientes y sus necesidades, las cuales deben considerarse al brindar el servicio, y posteriormente se trasladan al proceso operativo una vez establecidas las condiciones correspondientes. En el contexto de esta investigación, los estudiantes son considerados los clientes, y se analizarán sus prioridades según las dimensiones propuestas en el modelo, con el fin de evaluar el nivel de calidad percibido al recibir el servicio educativo.
- Control de calidad: Es esencial detectar los procesos que pueden no estar controlados y establecer las causas potenciales de variabilidad. Después, se deben modificar o rectificar las partes del proceso que están siendo afectadas. El nivel de percepción que poseen los alumnos del programa de Medicina Humana se podrá identificar al evaluar la calidad del servicio en el contexto de esta investigación sobre el servicio educativo recibido
- Mejoramiento de la calidad: en este momento se relacionan las políticas con un entrenamiento constante, una comunicación eficaz y una coordinación apropiada;

mediante estas acciones de mejora se busca optimizar los procesos para alcanzar niveles superiores de calidad. En el presente estudio, se identificarán las dimensiones del servicio educativo que requieren mejoras dentro de la universidad, según la percepción de los estudiantes.

Percepción de la calidad de los servicios.

El concepto de calidad de servicio ha sido objeto de múltiples discusiones en el ámbito académico y empresarial, pero se admite generalmente, que la calidad en los servicios debe estar basada en las percepciones que los clientes tienen del servicio (Grönroos, 1990; Zeithalm et al., 1993). En esa línea, Parasuraman et al. (1993) definen la calidad de servicio como el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto, a su turno Grönroos (1994) subraya que la calidad es lo que el cliente dice que es a partir de su percepción. De igual manera, Camisón, Cruz y González (2006) señalan que la calidad del servicio no es un concepto absoluto, sino relativo, determinado por la brecha entre las necesidades y expectativas del consumidor y el grado en que la empresa logra satisfacerlas. Uno de los mayores temas por resolver para la variable es su modelo de medición, pues a diferencia de la calidad en los productos que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir (Parasuraman et al. Como se cita en Duque, 2005, p.68).

A. Medición de la calidad de servicios

El problema de objetividad en la medición de la calidad de servicios es resuelto inicialmente por Parasuraman et al. (1985) por la percepción, que es el que más se ajusta al análisis, pues las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio percibido. (Duque, 2005) Por un lado, Parasuraman et al., (1985), afirman que la calidad del servicio se produce entre la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio y determinan tres dimensiones de la calidad:

- Calidad física, que incluye los aspectos físicos del servicio.
- Calidad corporativa, que afecta la imagen de la empresa.

- Calidad interactiva, que refiere la interacción entre los colaboradores y el cliente y entre clientes.

De otro lado, Grönroos (1990), al referirse a calidad de servicio, considera como una variable de percepción multidimensional y tiene dos componentes; dimensión técnica y dimensión funcional. El autor vincula estos dos aspectos con la imagen corporativa, ya que esta puede afectar en las expectativas que se tienen respecto al servicio que ofrece la organización. En la línea de Druker (1990), la mayoría de los clientes utilizan las siguientes dimensiones para evaluar la calidad del servicio:

- Fiabilidad
- Seguridad
- Capacidad de respuesta
- Empatía - Intangibilidad
- Interacción Humana

Por su lado Duque, (2005) plantearon una escala similar a SERVQUAL al que denominaron SERVPERF basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, argumentando que el SERVQUAL no presentaba mucho apoyo teórico y evidencia empírica como base para medir la medición de calidad de servicio percibida. La escala es la misma (Duque, 2005), lo que varía es el enfoque de evaluación principalmente. A partir de las dimensiones analizadas, se identifican dos escalas significativas, la nórdica y la americana, propuestas por Grönroos.

B. Escuela Nórdica

Conocido también como modelo de la imagen fue elaborado por (Grönroos, 1994) y plantea que la calidad percibida por los clientes, tiene dos dimensiones; una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso y el cliente está influido por el resultado del servicio, por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo esto posibilita un análisis transversal de las discrepancias entre el servicio que se esperaba y la percepción real que se tiene del mismo.

C. Escuela Americana

El modelo de la escuela americana fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes desarrollaron el enfoque conocido como SERVQUAL, considerado uno de los modelos más comunes para analizar la calidad del servicio, junto con el SERVPERF. Este enfoque se basa en la comparación entre lo que se esperaba del servicio y la impresión de lo recibido, incorporando elementos como la imagen, la calidad técnica y la calidad funcional (cómo se ofrece), todos los cuales influyen en la apreciación general de la calidad del servicio.

A partir de diversos estudios y análisis basados en el concepto de calidad del servicio percibida, los autores diseñaron el instrumento SERVQUAL con el propósito de medir de manera cuantitativa la calidad del servicio. Su metodología se centra en la evaluación independiente de las expectativas y las percepciones de los usuarios, lo que permite identificar las brechas que existen entre ambas y, para establecer el nivel de calidad del servicio. Inicialmente, el modelo consideró diez dimensiones de análisis, las cuales posteriormente fueron depuradas y reducidas a cinco dimensiones principales, quedando establecidos los siguientes criterios:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Asimismo, se tiene en cuenta la existencia de vacíos o brechas (gaps) en el procedimiento de medición, que impactan las percepciones del cliente y deben ser analizados cuando se busca implementar mejoras en el servicio. Estos vacíos se definen como: una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores, Parasuraman et al. (Como se cita en Duque, 2005, p.72) En el SERVQUAL como lo presenta Duque (2005) con el estudio de los cinco gaps, analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las Organizaciones.

Investigaciones como la de Capelleras y Veciana (2001) han decidido ajustar la escala de medida SERVQUAL para el servicio universitario. Según este autor, aunque tanto este instrumento como la escala posterior SERVPERF fueron concebidos como medidas genéricas de la calidad de servicio percibida por los clientes, en las investigaciones más recientes parece haberse generalizado la opinión de que distintos negocios de servicios tienen diferentes factores críticos o determinantes de la calidad, tal como lo señalan Carman (1990) y Barbakus & Mangold, (1992), citados en Capelleras (2001, p.93).

D. Modelo 5 dimensiones para medir la calidad de servicio

Acceso al servicio de educación

Esta dimensión comprende elementos como la matrícula, la admisión, las tarifas de matrícula y las políticas de apoyo enfocadas en alumnos concretos, por ejemplo, los hijos de soldados que han sido heridos o mártires, las familias con pocos recursos y las comunidades minoritarias. Para los alumnos que pertenecen a minorías étnicas y aquellos con menos recursos económicos, el acceso a la educación superior (HE) puede suponer un reto específico.

Instalaciones y equipamiento didáctico

Esta dimensión hace referencia a la infraestructura física y tecnológica, incluyendo aulas, salas de conferencias, sistemas informáticos, bibliotecas y residencias estudiantiles. Se ha confirmado que las instalaciones y el equipo de enseñanza son uno de los factores cruciales que tienen un impacto en la calidad del servicio en muchos estudios, como Sibai et al., (2021). Sin embargo, la infraestructura demostró ser insignificante para la satisfacción de los estudiantes en el estudio de Irawan et al., (2021); también indicó la baja importancia de las instalaciones físicas, particularmente el mobiliario y la decoración para la satisfacción de los estudiantes.

Ambiente educativo

Esta dimensión se refiere al ambiente social y físico de las instituciones educativas, e incluye elementos como las recomendaciones de los alumnos, atención a las opiniones y la relación

entre el personal y el alumnado, como también el acompañamiento y apoyo brindado por los docentes, así como las condiciones de seguridad y los factores ambientales, tales como la iluminación, la ventilación y la disponibilidad de áreas de sombra. Vasilevna et al., (2021) afirmó que el entorno universitario y el asesoramiento académico eran dimensiones vitales de la experiencia educativa de los estudiantes. Alayoubi et al., (2020) encontró que los factores relacionados con el entorno educativo que influyen en la satisfacción de los estudiantes fueron el entorno profesional y cómodo, el entorno del aula, la relación entre el alumno y el personal docente, el cuerpo docente informado y receptivo, la amabilidad del personal y la retroalimentación.

Actividades educativas

Las actividades educativas están vinculadas con las estrategias de evaluación, enseñanza y formación por los docentes, así como con la formación profesional y el sistema educativo en general. Diversos estudios han respaldado ampliamente la influencia que ejercen las actividades educativas en relación con la satisfacción de los alumnos. Cahyono et al., (2020) enfatizó la enseñanza y el aprendizaje como los factores más significativos de la satisfacción de los estudiantes. Clive et al., (2021) respaldó el fuerte impacto de la eficacia de la instrucción en la satisfacción de los estudiantes con su experiencia educativa.

Resultados educativos

En esta dimensión se abarca tanto las competencias académicas como las habilidades no cognitivas que permiten a los estudiantes desarrollarse a nivel personal y profesional, adaptarse a las exigencias del mercado laboral y asumir sus responsabilidades sociales. En este sentido, dichos resultados se vinculan principalmente con la dimensión social del desempeño de los egresados una vez culminada su formación. Asimismo, guardan una estrecha relación con los propósitos de la educación universitaria, como se define en la Ley de Educación ecuatoriana. Los investigadores han respaldado estos resultados como una dimensión crítica que contribuye a la satisfacción de los estudiantes con la calidad del servicio de la educación superior (Cahyono et al., 2020).

Yusuf et al., (2021) afirmaron que la educación superior (ES) necesitaba desarrollar el crecimiento académico y profesional de los estudiantes para tomar las decisiones correctas

para su vida profesional y personal. Por ello, las instituciones de educación superior (IES) deben poner énfasis en el fortalecimiento de las habilidades no cognitivas de los estudiantes, a fin de potenciar su capacidad para acceder a un empleo y desempeñarse con éxito en el ámbito laboral. Asimismo, la satisfacción que tienen los alumnos con las IES y su deseo de permanecer en ellas, donde se encuentran matriculados se ven significativamente influenciadas por su rendimiento académico.

Las teorías referidas a la calidad del servicio educativo coinciden en que esta no es una cualidad absoluta, sino que se trata de una construcción basada en cómo el usuario, en este caso el estudiante universitario, la percibe. La importancia de una administración sistemática de la calidad, enfocada en planear, controlar y mejorar los procesos institucionales de manera permanente, es enfatizada por las contribuciones de Juran e Ishikawa, lo cual resulta fundamental para garantizar servicios educativos pertinentes y sostenibles.

Desde el enfoque de la calidad percibida, autores como Grönroos y Parasuraman señalan que la comparación entre las expectativas y las percepciones es la base del análisis de la calidad del servicio, destacando dimensiones relacionadas tanto con los resultados del servicio como con la forma en que este es brindado. En el ámbito universitario, estos modelos permiten comprender cómo factores como la infraestructura, el ambiente educativo, las actividades académicas y los resultados formativos influyen en la satisfacción estudiantil.

La adaptación de modelos como SERVQUAL y SERVPERF al contexto educativo evidencia que la calidad del servicio universitario debe analizarse de manera multidimensional, considerando no solo los recursos físicos, sino también la interacción humana, el acompañamiento docente y el impacto formativo en el desarrollo académico y profesional del estudiante.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Satisfacción estudiantil

La satisfacción estudiantil es el llamado “Satisfacción con la vida”, que consiste en determinar la satisfacción de estudiantes universitarios según los factores internos y externos, académicos y no académicos (Sánchez, 2018).

Desempeño docente

La mejora de la calidad de la gestión también es un objetivo del rendimiento docente, con el fin de atender adecuadamente la diversidad educativa. La organización dentro de la institución educativa responsabiliza a los docentes de llevar resultados satisfactorios y de calidad en su gestión curricular, pedagógica, metódica y administrativa en la enseñanza (Esquerre & Pérez, 2020).

Empleabilidad

El término empleabilidad se utiliza para referirse a las competencias relacionadas con la capacidad de los estudiantes y egresados de las Instituciones Educativas Superiores para colocarse en un empleo y perseverar en el trabajo a lo largo del tiempo, para lograrlo es conveniente incorporar otras variables como metodologías de enseñanza, trabajo en equipo, enfoques de aprendizaje, para obtener información que permita realizar un mayor ajuste en los planes de estudios universitarios según los requerimientos del mercado laboral (Díaz, 2019).

Acreditación universitaria

La acreditación, como herramienta de evaluación, proporciona información para tomar decisiones enfocadas en la mejora, considerando si los criterios o estándares de calidad se cumplen o no, tanto para el acreditador que está evaluando como para la institución que está siendo evaluada. El proceso de evaluación puede realizarse con propósitos de mejora interna o para la acreditación externa (Zúñiga & Camacho, 2022).

Competencias

En la actualidad, las competencias representan una forma de conceptualización y un enfoque operativo en la administración de los recursos humanos, promoviendo una integración y coherencia más sólidas entre la gestión, el trabajo y la educación. El enfoque por competencias es considerado como una herramienta que proporciona un modo de hacer y un lenguaje común para el desarrollo de los recursos humanos (Coronel & Giraud, 2022).

Educativa inclusiva

Referenciar educación inclusiva es hablar de inclusión como un quehacer que se viene gestando, mediante esfuerzos múltiples, en diversos escenarios sociales desde hace varias décadas con el propósito de hacer realidad la inserción activa y participativa de los diferentes sujetos en los procesos de desarrollo (Castillo, 2015).

Eficiencia académica

La eficiencia académica, en general, se puede conceptualizar como el nivel de logro de los objetivos formativos, según el grado de optimización de los recursos que dispone la universidad y que puede operacionalizarse de distintas formas (Hernández, 2019).

Innovación pedagógica

La innovación es un proceso planificado que se busca promover y desarrollar de forma sistemática, como expresión social y colaborativa de la creatividad, pues la educación tiene hoy la tarea de formar no solo nuevas generaciones, sino potenciar nuevas visiones, cambios y aceptación de riesgos (Klimenco, 2008).

Desarrollo profesional

Es el proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones (Brizuela, 2019).

Servicio académico

Es una actividad que en el mundo universitario es el eje de toda la formación académica, por esta razón se debe tener en cuenta que “la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional, estando está relacionada con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones (Flores, 2003).

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis general

- Existe una diferencia significativa de la calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024. Es decir, sobre el acceso de servicio educativo, instalaciones y equipamiento, ambiente educativo, actividades educacionales y resultados educativos.

2.4.2 Hipótesis específicas

- Existe una diferencia significativa en el acceso de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024. Es decir, sobre el proceso de inscripción, admisión, tasas de matrícula y políticas estatales.
- Existe una diferencia significativa en las instalaciones y equipamientos didácticos en las universidades públicas de la región Puno, 2024. Es decir, sobre la infraestructura, innovación y tecnología, servicio de biblioteca y retroalimentación educativa.
- Existe una diferencia significativa en el ambiente educativo en las universidades públicas de la región de Puno, 2024. Es decir, sobre comunicación, entorno catedrático, ambiente externo, seguridad y malla curricular.
- Existe una diferencia significativa en las actividades educacionales en las universidades públicas de la región de Puno, 2024. Es decir, sobre autonomía educativa, metodología y actividades extracurriculares.
- Existe una diferencia significativa en los resultados educativos en las universidades públicas de la región de Puno, 2024. Es decir, sobre progreso personal y profesional, adaptación al mercado laboral y cumplimiento de responsabilidades sociales.

2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Índice/Cuestionario
Calidad de servicio educativo	Arciniegas & Mejías (2017), afirma que los servicios educativos poseen características propias de la naturaleza del mismo, y la satisfacción del cliente final, como medición final, consistirá en obtener un servicio que cumpla con las especificaciones necesarias por el cliente, a pesar de las características anteriormente descritas.	Acceso al servicio de educación Instalacion es y equipamien to didáctico Ambiente educativo Actividades educacional es Resultados educativos	Proceso de inscripción Proceso de admisión Tasas de matrícula Políticas estatales Infraestructura Innovación y tecnología Servicio de biblioteca Retroalimentación educativa Comunicación. Entorno catedrático Ambiente externo Seguridad Malla curricular Autonomía educativa Metodología Actividades extracurriculares Progreso personal y profesional Adaptación al mercado laboral Cumplimiento de responsabilidades sociales	Escala Likert Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)

Nota. Elaboración con base en Caisa et al. (2022).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Enfoque

Se adoptó un enfoque cuantitativo, ya que se fundamentó en mediciones numéricas. Se enfocó en la recolección y análisis estadístico con datos provenientes de las universidades públicas de la región Puno, para verificar las hipótesis propuestas. Fue una investigación de tipo básico, debido a su orientación teórica e investigativa centrada en medir la calidad del servicio educativo (Hernández & Mendoza, 2018).

Nivel

El estudio se realizó en un nivel descriptivo-comparativo, pues la finalidad era caracterizar las percepciones de los alumnos acerca del nivel de calidad del servicio educativo y comparar los resultados entre distintas universidades públicas. El nivel descriptivo permite detallar los rasgos de un fenómeno tal como aparece, mientras que el nivel comparativo facilita el contraste de similitudes y diferencias entre grupos o instituciones. Según Hernández y Mendoza (2018), la aplicación de estos niveles permite comprender con mayor precisión las particularidades del fenómeno estudiado, sin necesidad de manipular las variables observadas.

Alcance

Fue de tipo básico, ya que su objetivo era producir un conocimiento teórico acerca de la calidad del servicio educativo, sin tener como meta una aplicación inmediata. Su finalidad fue comprender en profundidad cómo perciben los estudiantes el servicio que reciben y aportar al cuerpo teórico relacionado con la gestión educativa universitaria. Hernández y Mendoza (2018) señalan que la investigación básica se orienta a ampliar el conocimiento existente, lo que coincide con el objetivo de este estudio centrado en analizar las dimensiones del servicio educativo en universidades públicas de Puno.

Diseño

Fue no experimental y de corte transversal, dado que el fenómeno se analizó tal como sucede en su entorno natural, sin intervenir o manipular las variables implicadas. Con el propósito de detallar la calidad del servicio educativo en este momento, los datos fueron recopilados solo una vez. Según Hernández y Mendoza (2018), los diseños no experimentales se caracterizan por observar situaciones existentes sin modificarlas, mientras que los diseños transversales se utilizan para recolectar información en un solo punto temporal y describir condiciones específicas del fenómeno. Este diseño permitió obtener una visión real y actual del servicio educativo brindado por las universidades públicas de la región.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

Se realizó en la región Puno, ubicada a 1,354 km de la ciudad de Lima y reconocida por albergar la Reserva Nacional del Lago Titicaca, con una superficie aproximada de 8,200 km² compartida con Bolivia. La región enfrenta importantes desafíos educativos asociados a limitaciones en infraestructura, gestión de recursos y brechas de acceso, especialmente en zonas rurales, lo que tiene un impacto directo en la calidad del servicio educativo. En el ámbito universitario, Puno destaca por su dinamismo económico y social, que exige la formación de profesionales competentes; por ello, las instituciones de educación superior deben garantizar estándares adecuados de calidad académica (Rodríguez, 2023).

Figura 1

Ubicación de la región Puno



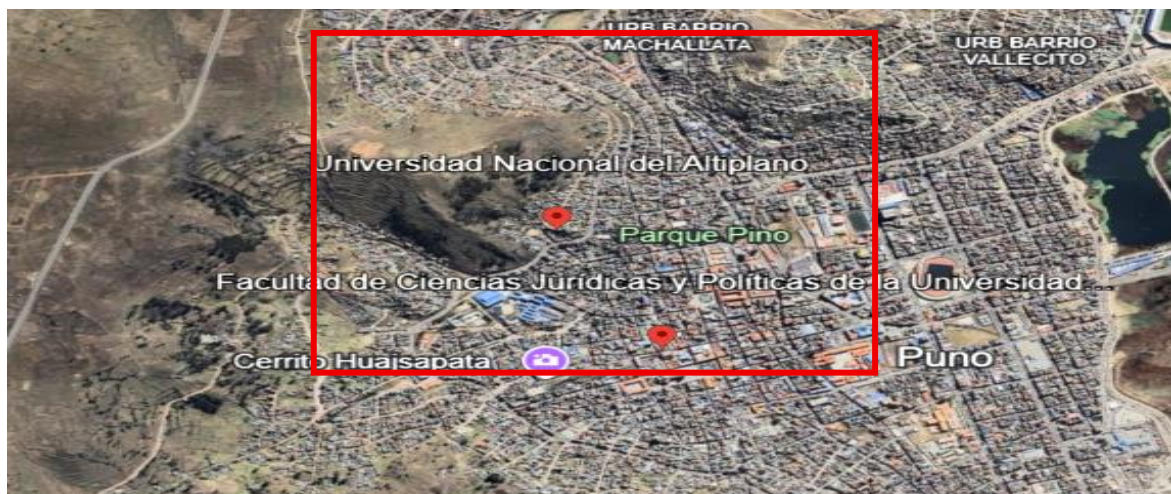
Nota. Precisión de Google Heart.

En este contexto, el estudio se centra en las principales universidades públicas de la región:

- **Universidad Nacional del Altiplano (UNA)**, fundada en 1856, considerada la institución más representativa y consolidada, con una amplia oferta académica y un fuerte impulso a la investigación, siendo un pilar de la educación superior en la región.

Figura 2

Ubicación de la Universidad Nacional del Altiplano

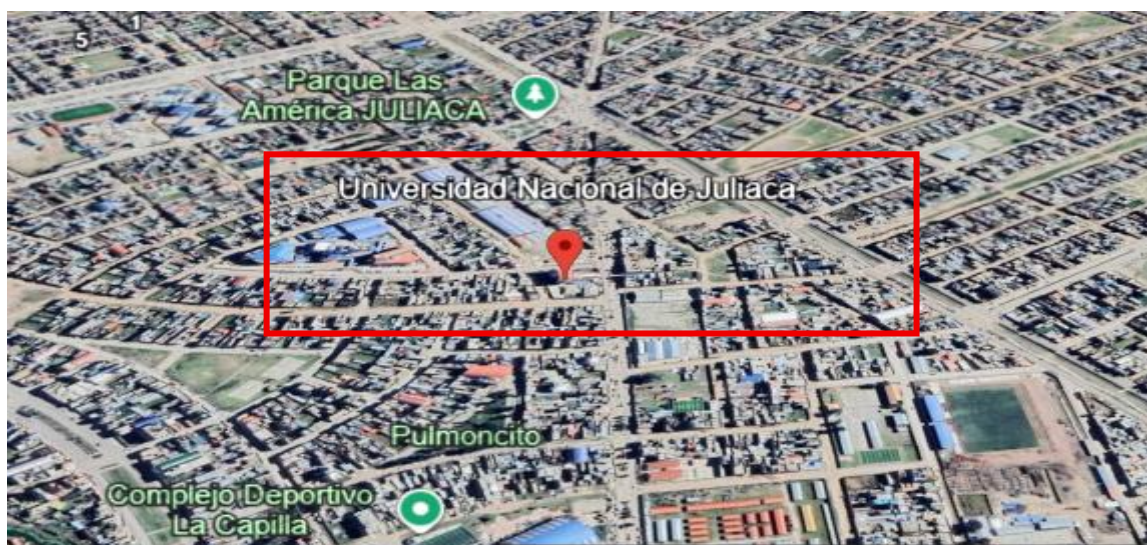


Nota. Precisión de Google Heart.

- **Universidad Nacional de Juliaca (UNAJ)**, creada en 2010, orientada a atender la demanda educativa local mediante programas vinculados al desarrollo regional; sin embargo, enfrenta retos significativos en infraestructura, recursos tecnológicos y fortalecimiento académico, lo que pone de manifiesto la necesidad de mejorar su calidad de servicio educativo.

Figura 3

Ubicación de la Universidad Nacional de Juliaca



Nota. Precisión de Google Heart.

Figura 4

Ubicación de la Universidad Nacional de Juliaca - Ayabacas



Nota. Precisión de Google Heart.

El análisis comparativo entre estas instituciones permite comprender las diferencias en la calidad del servicio educativo universitario en la región y sustenta la relevancia de evaluar sus condiciones actuales para contribuir al desarrollo regional.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población se conformó por 21760 estudiantes de las universidades públicas de la región Puno al 2024.

Tabla 2

Población

Universidades públicas	Cantidad de estudiantes
Universidad Nacional de Juliaca	3311
Universidad Nacional del Altiplano	18449
Total	21760

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo a Hernández y Mendoza, (2018) la población lo conforman las personas, objetos y otros con la característica que estas deben ser observables y medibles, de naturaleza cuantitativa o cualitativa. Son 2 universidades públicas de la región Puno las que constituyeron esta investigación.

El tipo de muestreo empleado en la investigación fue probabilístico, el cual, de acuerdo con Hernández y Mendoza, (2018) se caracteriza por otorgar a todos los elementos de la población la misma probabilidad de ser seleccionados mediante procedimientos aleatorios. Esta perspectiva asegura que todos los miembros de la población cuenten con la misma posibilidad de ser incluidos en la muestra, lo que disminuye el sesgo y mejora la representatividad de los hallazgos.

Criterios de inclusión

- Estudiantes matriculados en el periodo académico de estudio.
- Estudiantes pertenecientes a la Universidad Nacional del Altiplano y la Universidad Nacional de Juliaca.

Criterios de exclusión

- Estudiantes no matriculados en el periodo académico evaluado.
- Estudiantes que no completaron el instrumento de recolección de datos.
- Estudiantes que no pertenecen a la Universidad Nacional del Altiplano y la Universidad Nacional de Juliaca.

La muestra empleada para generar los datos se calculó utilizando la siguiente fórmula para el tamaño de muestra de poblaciones finitas:

Tamaño Inicial de la muestra

- **Error (e):** 0.05
- **Nivel de confianza (Z):** 1.96
- **Proporción esperada (P):** 0.5
- **Complemento de P (Q):** 0.5
- **Tamaño total de la población (N):** 21760

Cálculo de precisión (D):

$$D = \frac{e^2}{Z^2} \frac{0.05^2}{1 - \alpha^2} = 0,00065078$$

Cálculo del tamaño de muestra total

N: es el tamaño total de la población.

N_i: son los tamaños de cada estrato (las universidades).

P_i=Q_i= 0.5 para cada estrato.

$$n = \frac{\sum_{i=1}^n N_i P_i Q_i}{ND + \frac{1}{N} \sum_{i=1}^n N_i P_i Q_i} = \frac{5600}{21760 * 0.00065078 + \frac{1}{21760} * 0.5 * 0.5} = 377.5$$

Frecuencia relativa de cada estrato

$$h_i = \frac{N_i}{N}$$

Tamaño de cada estrato

$$n_i = n * h_i$$

Muestra estratificada:

Tabla 3*Muestra estratificada*

Universidades públicas	Ni	Pi	Qi	NiPiQi	hi	Ni
Universidad Nacional de Juliaca	3311	0.5	0.5	827.75		0.14786 58
Universidad Nacional del Altiplano	18449	0.5	0.5	4 612.25		0.82362 320
Total	21760			5440.0		1 378

Nota. Elaboración propia.

La muestra se integró por 58 estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca y 320 estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano.

Se tiene como muestra a aquel subconjunto de la población seleccionada para representar a toda la población. Por otro lado, el muestreo se define como el proceso mediante el cual se selecciona la muestra.

Asimismo, el muestreo aleatorio estratificado es una técnica utilizada con el fin de elegir una muestra que sea representativa de una población, dividiendo primero la población total en varios subgrupos o "estratos" que comparten ciertas características relevantes para el estudio, como edad, sexo o nivel socioeconómico. Luego, se realizan muestreos aleatorios dentro de cada estrato. Esta técnica asegura que cada subgrupo esté adecuadamente representado en la muestra final (Hernández & Mendoza, 2018).

Muestreo estratificado por escuelas

Se aplicó un muestreo probabilístico estratificado con asignación proporcional, considerando como estratos las 44 escuelas profesionales de la Universidad Nacional del Altiplano. El tamaño muestral fue de 320 estudiantes, distribuidos proporcionalmente según el peso relativo de cada escuela respecto a la población total de 18 449 estudiantes matriculados en el periodo 2024-II (Ver anexo 7).

En caso de la UNAJ, para el periodo académico 2024-II se aplicó un muestreo probabilístico estratificado con asignación proporcional, considerando como estratos los 10 programas de estudio. La población estuvo conformada por 3 311 estudiantes, de los cuales se seleccionó una muestra de 58, distribuida proporcionalmente según el tamaño de cada programa académico.

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

De acuerdo a Hernández y Mendoza, (2018) las técnicas e instrumentos de recolección de datos son los medios por los cuales se recoge la información requerida para la investigación de un fenómeno o realidad; esta información está relacionada con los objetivos planteados del estudio.

Técnicas

Las encuestas son herramientas clave en la investigación descriptiva, ya que permiten obtener información detallada de fuentes primarias. Es fundamental que el investigador proteja los derechos de los encuestados, garantizando tanto la precisión de los datos como el respeto a la privacidad y dignidad. Además, las encuestas deben contribuir al conocimiento y generar beneficios para la población estudiada (Hernández & Mendoza, 2018).

Se usó la encuesta, ya que se adecua a nuestra metodología de investigación y nos permitió el recojo de datos cuantificables. Para ello, nuestro instrumento es adaptado de Caisa et al. (2022), quien realizó una investigación sobre “Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador)”.

Instrumentos

El cuestionario es una herramienta clave para recopilar información, compuesto por preguntas alineadas con el problema y las hipótesis de investigación. Su diseño debe asegurar coherencia y relevancia para obtener datos precisos y útiles para el análisis (Hernández & Mendoza, 2018).

Se usó el cuestionario porque facilitó la recolección de datos cuantitativos y garantizará la coherencia de las respuestas, lo cual es fundamental para asegurar la fiabilidad y la validez de los hallazgos. El cuestionario está elaborado con base en las dimensiones explicadas en el marco teórico y los indicadores identificados, con un total de 20 preguntas, bajo la escala Likert.

Tabla 4

Cantidad de preguntas

Dimensión	Nº de preguntas
D1: Acceso al servicio de educación	4
D2: Instalaciones y equipamiento didáctico	3
D3: Ambiente educativo	5
D4: Actividades educacionales	4
D5: Resultados educativos	4

Nota. Elaboración propia.

Tabla 5

Escala likert

TD: Totalmente en desacuerdo (1)	ED: En desacuerdo (2)	N: Neutral (3)	DA: De acuerdo (4)	TA: Totalmente de acuerdo (5)
---	---------------------------------	-----------------------	------------------------------	--

Nota. Elaboración propia.

Validez

La evaluación del instrumento destinado a medir una de las variables, fue validada por 3 expertos en gramática, metodología y el campo específico del estudio. Estos expertos proporcionaron observaciones detalladas que el investigador corrigió posteriormente, garantizando de esta manera la cohesión y coherencia del mismo.

Confiabilidad

Se utilizó la prueba estadística alfa de Cronbach para asegurar la fiabilidad de los instrumentos. Se realizó una prueba piloto con diez alumnos antes, y luego se procesaron los

datos con el software estadístico SPSS versión 25, el cual nos dio un valor de alfa de Cronbach, y con base en la puntuación obtenida, fue ubicado en sus respectivas escalas, indicando si el instrumento fue confiable o no, y probando su viabilidad para la ejecución.

Alpha de Cronbach

Para fines de la prueba piloto y para comprobar el nivel de fiabilidad, el cuestionario fue aplicado a 10 estudiantes.

Tabla 6

Alpha de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	n de elementos
.942	20

Nota. Elaboración con base en el procesamiento de dato de SPSS 25

El coeficiente alfa de Cronbach es un índice utilizado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, evaluó la magnitud en que los ítems de un instrumento estaban correlacionados, ello fue descrito en 1951 por Lee J. Cronbach. (Cronbach, 1951). Según los rangos propuestos por Cronbach, un Alpha de Cronbach de 0.942 indicó que el instrumento tuvo una excelente confiabilidad para medir el constructo que se evaluó. Por ello, no fue necesario eliminar ítems, ya que todos contribuyeron de manera coherente a la medición.

Validación de los instrumentos a juicio de expertos

Tabla 7

Especialistas de la validación

Apellidos y nombres	DNI	Grado académico	Especialidad	Ocupación	
Ramos Lino	Salas Alex	23843738	Doctor	Doctor en Gestión y ciencias de la educación	Jefe del Área de Gestión Institucional de la UGEL Canchis
Javier Ramos	Judi	23861109	Maestra	Maestra en educación investigación y docencia en educación superior	Directora de la UGEL Canchis
Nervi Manuel	Laura	71645272	Maestro	Maestro en gerencia pública y gobernabilidad	Docente en la Universidad Andina del Cusco y Universidad Peruana Unión - Juliaca

Nota. Elaboración propia.

Resultado de la valoración de los especialistas y conclusiones

Tabla 8

Valoración por criterio de jueces

Criterio	Especialista 1	Especialista 2	Especialista 3	
Suficiencia		73	79	71
Claridad		74	86	68
Coherencia		70	85	72
Relevancia		80	71	84

Nota. Elaboración propia.

Tabla 9

Baremo de calificación del cuestionario por criterio

D= Deficiente	M= Mejorar	B= Bueno	MB= Muy bueno
20 a 39	40 a 59	60 a 79	80 a 100

Nota. Elaboración propia.

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Técnica de procesamiento

Las siguientes técnicas se utilizaron para procesar los datos en el análisis de la calidad del servicio educativo:

Diferencia de medias: La diferencia de medias fue el valor obtenido al restar la media (promedio) de una muestra o población de la media de otra. Se utilizó para comparar dos grupos y determinar si existía una discrepancia significativa entre sus promedios. Fue un concepto clave en la inferencia estadística, particularmente en pruebas de hipótesis, donde se analizó si la diferencia observada entre las medias de dos grupos era lo suficientemente grande como para no atribuirse al azar.

Prueba T: Es una técnica estadística que se utilizó para determinar si hay diferencias relevantes entre las medias de dos grupos independientes. Fundamentada en comparar la diferencia observada entre medias respecto a la variabilidad dentro de los grupos. Su resultado incluye un valor t calculado y un valor de significancia (p), el cual indica si la diferencia es estadísticamente significativa. Esta prueba fue fundamental en la inferencia estadística, ya que permite evaluar si una diferencia entre grupos es real o simplemente atribuible al azar.

Análisis de datos

Se inicio el análisis de datos con la aplicación de diferencia de medias, que permitió saber la diferencia de resultados entre ambas universidades, luego se realizó la prueba T que ayudó

a corroborar la existencia de diferencias significativas y contrastar nuestras hipótesis planteadas. Finalmente se presentó los resultados a través de tablas y figuras.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

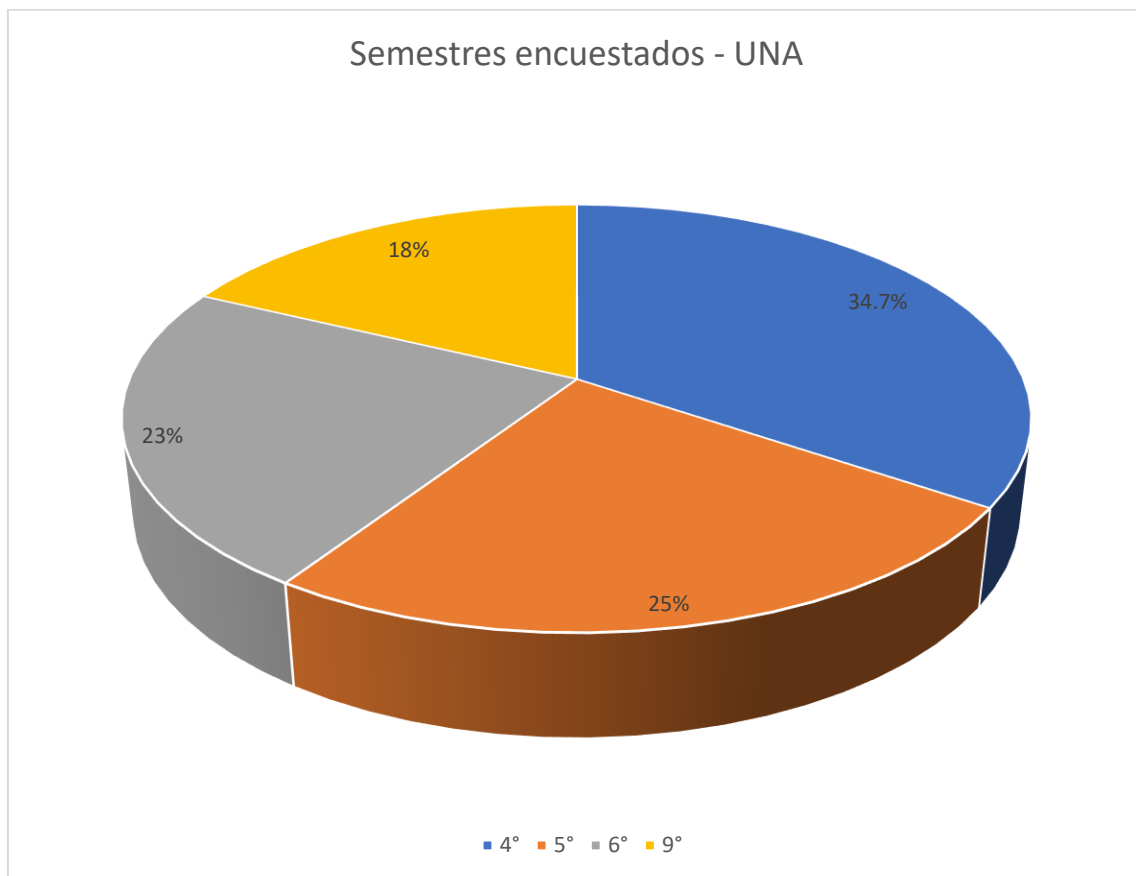
Los resultados de la investigación realizada con alumnos de las universidades públicas en la región de Puno se exponen en este capítulo, tanto la Universidad Nacional de Juliaca (UNAJ) y la Universidad Nacional del Altiplano (UNAP). Se contrastan los resultados con la hipótesis general y las hipótesis específicas, abordando aspectos como acceso, infraestructura, ambiente educativo, actividades académicas y resultados.

4.1 RESULTADOS

Antes de analizar los resultados, se muestra la distribución de los estudiantes según el semestre académico, a fin de contextualizar la información recolectada.

Figura 5

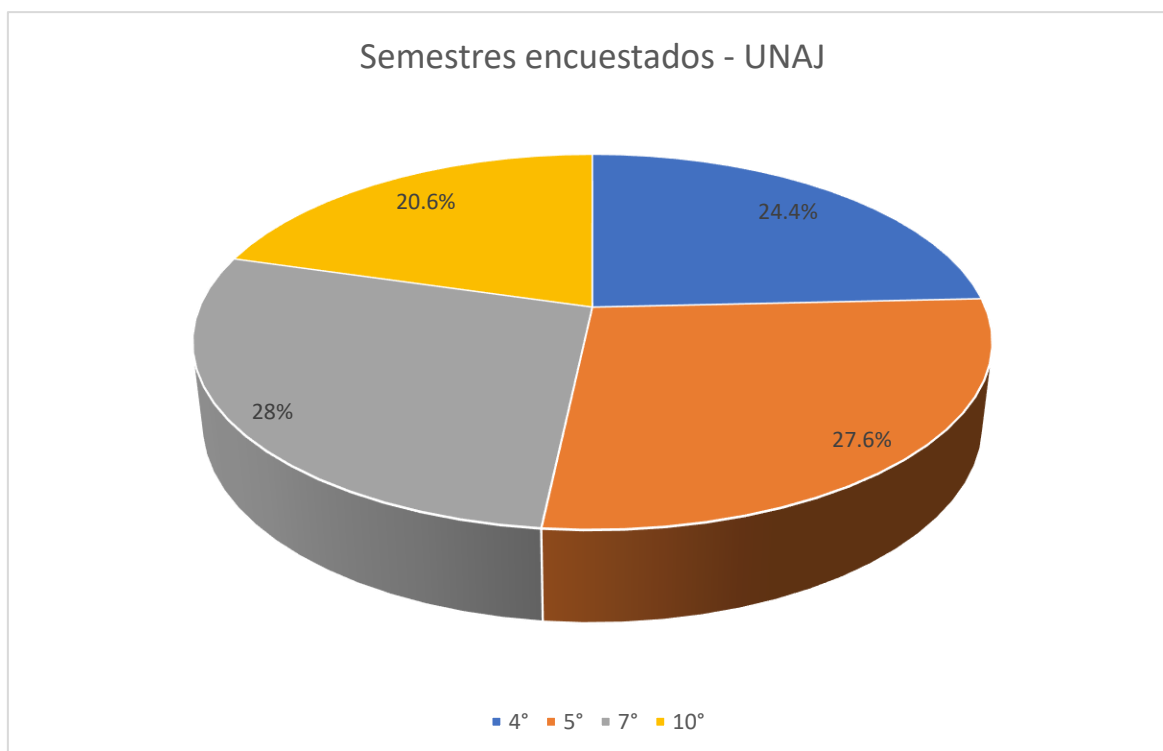
Semestres encuestados - UNA



Nota. Elaboración propia con base en las encuestas.

Figura 6

Semestres encuestados - UNA



Nota. Elaboración propia con base en las encuestas.

Las Figuras 5 y 6 muestran la distribución de los estudiantes según el semestre académico, respectivamente. En ambos casos, se observa una mayor concentración de estudiantes en los semestres intermedios, principalmente en el cuarto, quinto y sexto semestre, lo que evidencia una participación predominante de estudiantes con trayectoria académica en desarrollo.

4.1.1 Diferencia percibida de la calidad de servicio educativo

Tabla 10

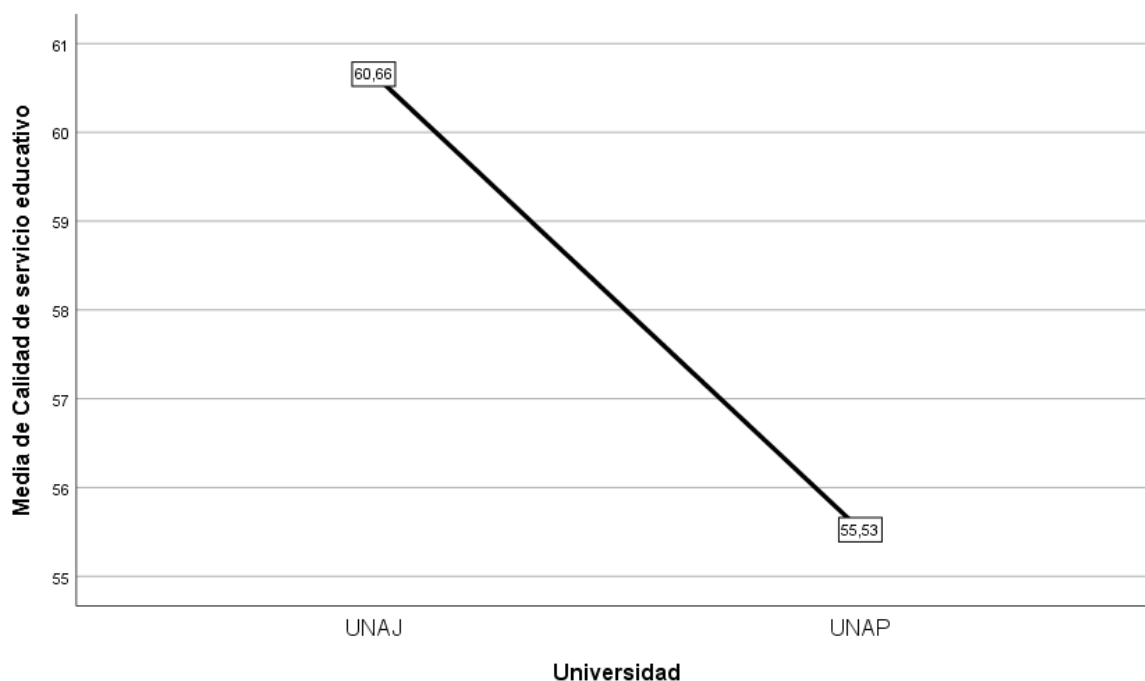
Comparación de medias de la calidad de servicio educativo en las universidades públicas

	Universidad	n	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Calidad de servicio	UNAJ	58	60.66	14.405	1.891
educativo	UNAP	320	55.53	10.387	.581

Nota. Elaboración propia.

Tabla 11*Prueba T de la calidad de servicio educativo en las universidades públicas*

Prueba de muestras independientes						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
Calidad de servicio educativo	14.872	.000	3.242	376	.001	5.130

Nota. Elaboración propia.**Figura 7***Media de la calidad de servicio de las universidades públicas**Nota.* Elaboración propia.

En la Tabla 10 se observa una diferencia significativa en la calidad del servicio educativo entre las universidades públicas evaluadas. La UNAJ alcanza una media de 60.66 puntos, mientras que la UNAP registra un promedio de 55.53, mostrando una diferencia de 5.13 unidades. Esta brecha indica que los estudiantes de la UNAJ perciben de manera más positiva diversos elementos vinculados con la calidad del servicio en educación, aunque los estudiantes de la UNAP también reconocen ciertos avances y fortalezas en su institución.

Los alumnos de la UNAJ valoran con mayor satisfacción la claridad y oportunidad de la información institucional que reciben, así como la accesibilidad y conveniencia de los procesos académicos. Consideran que las tasas y contribuciones se ajustan adecuadamente a sus recursos financieros y que las políticas estatales se aplican de manera equitativa y transparente, facilitando su permanencia en la universidad. En cuanto a las instalaciones, los estudiantes de la UNAJ perciben aulas, laboratorios, recursos tecnológicos y bibliotecas mejor equipados, que responden de manera eficiente a sus necesidades académicas. También destacan un ambiente educativo más favorable, con mayor apoyo docente, interacción cercana con el personal académico y condiciones de seguridad y orden en el campus que facilitan el aprendizaje. Respecto a las actividades educacionales, los estudiantes de la UNAJ otorgan puntajes superiores, señalando que los procesos de evaluación son más consistentes y que la oferta formativa complementaria es más dinámica, contribuyendo a su desarrollo integral. Finalmente, en los resultados educativos, observan un desarrollo más amplio de habilidades profesionales y una mejor preparación para el desempeño laboral, comparado con los estudiantes de la UNAP. Por su parte, los alumnos de la UNAP reconocen avances en estas dimensiones, aunque en menor medida, lo que refleja oportunidades de mejora para alcanzar los niveles de satisfacción reportados por la UNAJ.

La Tabla 11 confirma estadísticamente esta diferencia, ya que el valor $p = 0.001$ es inferior al nivel de significancia de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, se concluye que existe una diferencia significativa en la percepción de la calidad del servicio educativo entre ambas universidades, siendo más favorable en la UNAJ. Esta superioridad también se refleja gráficamente en la Figura 7, donde se puede ver que los alumnos de la UNAJ informan grados de satisfacción más altos en contraposición a los de la UNAP, evidenciando la ventaja de la UNAJ en la apreciación general de la calidad del servicio educativo.

4.1.2 Diferencia percibida en el acceso al servicio educativo

Tabla 12

Comparación de medias sobre el acceso al servicio educativo en universidades públicas

Estadísticas de grupo					
	Universidad	n	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Acceso al servicio de educación	UNAJ	58	14.22	4.292	.564
	UNAP	320	10.93	3.695	.207

Nota. Elaboración propia.

Tabla 13

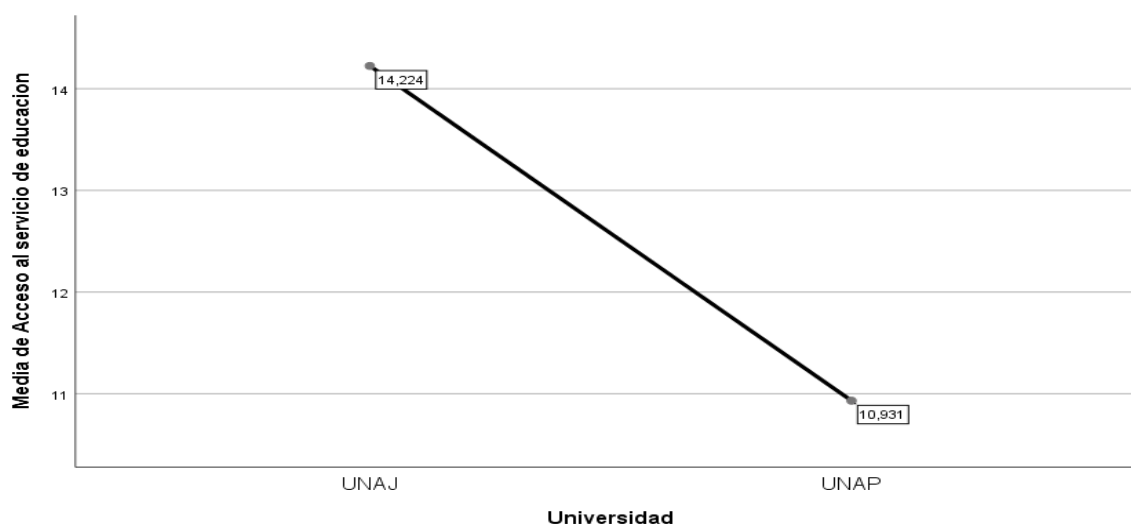
Prueba T del acceso al servicio educativo en las universidades públicas

Prueba de muestras independientes						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
Acceso al servicio de educación	3.786	.052	6.085	376	.000	3.293

Nota. Elaboración propia.

Figura 8

Media del acceso al servicio educativo de las universidades públicas



Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 12 se observa una diferencia significativa en el acceso al servicio educativo entre las universidades públicas evaluadas. La UNAJ registra una media de 14.22, mientras que la UNAP alcanza un promedio menor de 10.93 puntos, mostrando una diferencia de 3.29 unidades. Esta brecha indica que los estudiantes de la UNAJ perciben de manera más favorable diversos aspectos relacionados con la posibilidad de acceder a la educación, a pesar de que los alumnos de la UNAP, también reconocen ciertos avances en esta dimensión.

Los estudiantes de la UNAJ consideran que reciben información clara, suficiente y oportuna sobre los trámites de inscripción y admisión, lo que les permite planificar de manera efectiva su ingreso y continuidad en la universidad. Perciben que los procedimientos de admisión y matriculación son más accesibles, ágiles y convenientes, evitando dificultades administrativas que puedan afectar su inicio académico. Además, consideran que las contribuciones y las tarifas de matrícula se adecuan mejor a sus capacidades financieras, facilitando su permanencia sin generar una carga económica excesiva. Por último, los alumnos de la UNAJ perciben que las políticas estatales y normas institucionales se aplican de manera adecuada, asegurando un acceso a la educación que sea justo y transparente. Por su parte, los estudiantes de la UNAP también reconocen que la universidad ofrece información institucional y procesos administrativos, así como la aplicación de políticas estatales, aunque sus valoraciones son menores. Esto indica que la percepción de eficiencia, claridad y equidad no alcanza los niveles reportados por los estudiantes de la UNAJ, reflejando oportunidades de mejora en la experiencia de acceso a la educación.

La Tabla 13 confirma estadísticamente esta diferencia, ya que el valor $p = 0.000$ es inferior al nivel de significancia de 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis alterna. Por lo que existe una diferencia significativa en el acceso al servicio educativo entre ambas universidades, siendo más favorable en la UNAJ. Esta diferencia también se refleja gráficamente en la Figura 8, donde se nota que los alumnos de la UNAJ ven un acceso más eficiente y satisfactorio en comparación con los de la UNAP, evidenciando la superioridad de la UNAJ en esta dimensión desde la perspectiva estudiantil.

4.1.3 Diferencia percibida sobre las instalaciones y equipamiento

Tabla 14

Comparación de medias sobre las instalaciones y equipamiento en universidades públicas

Estadísticas de grupo					
	Universidad	n	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Instalaciones y equipamiento	UNAJ	58	8.57	2.804	.368
	UNAP	320	9.01	2.680	.150

Nota. Elaboración propia.

Tabla 15

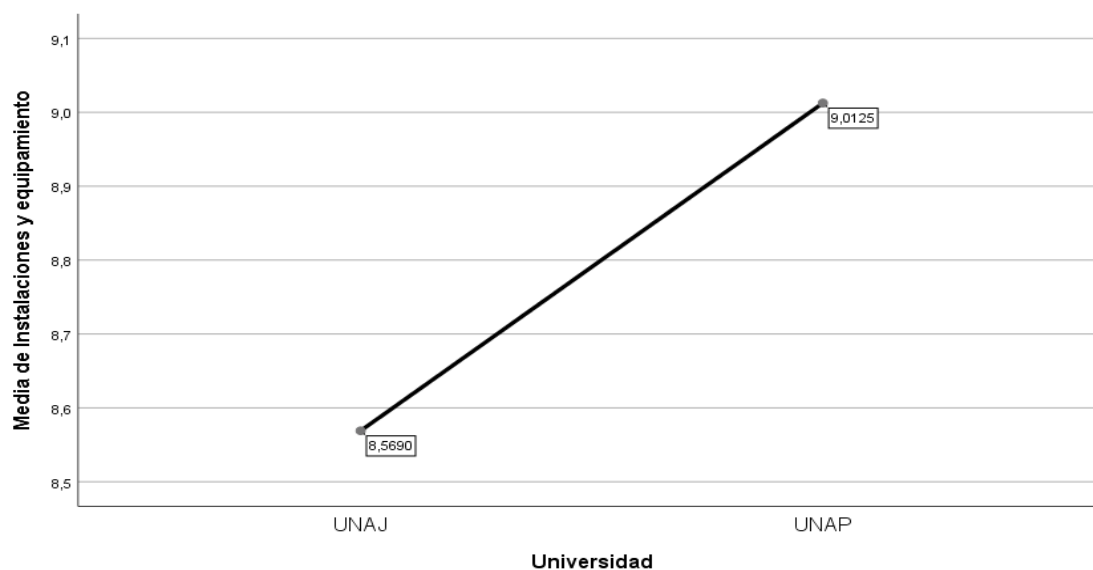
Prueba T de las instalaciones y equipamiento en las universidades públicas

Prueba de muestras independientes						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
Instalaciones y equipamiento	.156	.693	-1.151	376	.250	-.444

Nota. Elaboración propia.

Figura 9

Media de las instalaciones y equipamiento de las universidades públicas



Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 14 se evidencia la diferencia en la percepción sobre las instalaciones y el equipamiento entre las universidades públicas evaluadas. La UNAP registra una media de 9.01, ligeramente superior a la UNAJ, que alcanza 8.57 puntos, mostrando una diferencia de 0.44 unidades. Esta variación señala que los alumnos de la UNAP tienen una percepción ligeramente más positiva de la calidad de los lugares educativos y recreativos, así como de los recursos disponibles para el aprendizaje, aunque en términos generales ambas universidades presentan niveles de percepción similares.

Los alumnos de la UNAP consideran que las aulas, salas de conferencias y laboratorios cumplen adecuadamente con los requisitos necesarios para su uso, ofreciendo condiciones óptimas para la enseñanza y el aprendizaje. Además, perciben que la universidad proporciona la capacitación necesaria sobre el uso de sistemas tecnológicos, lo que les permite manejar de manera eficiente las herramientas y plataformas digitales disponibles. También valoran positivamente la disponibilidad de libros y otros recursos en la biblioteca, así como la extensión y adecuación de los horarios de atención, lo que permite acceder de forma eficaz a la información y al material de estudio. Por su parte, los estudiantes de la UNAJ también reconocen la adecuación de las aulas, laboratorios y bibliotecas, así como la disponibilidad de recursos tecnológicos y servicios básicos, aunque sus valoraciones son ligeramente inferiores a las de la UNAP. Esto sugiere que, desde la percepción estudiantil, las dos universidades proporcionan condiciones idóneas para la realización de las actividades académicas, pero con una leve ventaja en favor de la UNAP en algunos aspectos de infraestructura y equipamiento.

La Tabla 15 evidencia que el valor $p = 0.250$ es superior al nivel de significancia de 0.05, indica que en este aspecto no hay una diferencia estadísticamente significativa entre las dos universidades. Por lo tanto, la percepción sobre las instalaciones y el equipamiento es similar entre los estudiantes de la UNAJ y la UNAP, y que ambas instituciones cumplen de manera adecuada con las necesidades académicas de su alumnado. Esta similitud se refleja también en la Figura 9, donde se observa que la tendencia general indica que los estudiantes de ambas universidades consideran que la infraestructura educativa satisface sus expectativas y requerimientos académicos.

4.1.4 Diferencia percibida sobre el ambiente educativo

Tabla 16

Comparación de medias sobre el ambiente educativo en universidades públicas

Estadísticas de grupo					
	Universidad	n	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Ambiente educativo	UNAJ	58	15.81	4.868	.639
	UNAP	320	11.95	4.525	.253

Nota. Elaboración propia.

Tabla 17

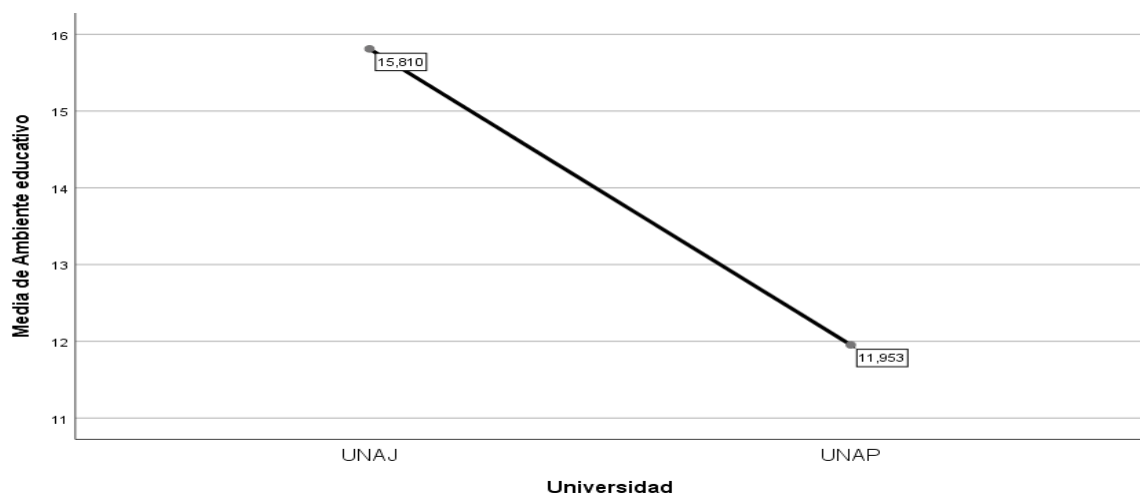
Prueba T del ambiente educativo en las universidades públicas

Prueba de muestras independientes						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
Ambiente educativo	1.281	.258	5.904	376	.000	3.857

Nota. Elaboración propia.

Figura 10

Media del ambiente educativo de las universidades públicas



Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 16 evidenciamos una diferencia significativa acerca de la percepción del ambiente educativo entre las universidades públicas evaluadas. La UNAJ alcanza una media de 15.81 puntos, mientras que la UNAP registra un promedio de 11.95, mostrando una diferencia de 3.86 unidades. Este resultado indica que los estudiantes de ambas universidades perciben aspectos similares del ambiente educativo, pero los alumnos de la UNAJ reportan mayor satisfacción en varios elementos clave.

En detalle, los estudiantes de la UNAJ valoran más positivamente la retroalimentación recibida de los docentes y de la institución, dándose cuenta de que sus puntos de vista son tenidos en cuenta y escuchados para optimizar los procedimientos educativos. Además, destacan la calidad de la interacción entre alumnos y docentes, señalando relaciones más cercanas y colaborativas, así como la disposición del profesorado para brindar apoyo académico constante. También perciben que los espacios dentro del campus son más seguros, limpios y saludables, y que las condiciones físicas, como iluminación, ventilación y mobiliario, son apropiadas para llevar a cabo tareas académicas y actividades de ocio. De su lado, los estudiantes de la UNAP también valoran positivamente estos aspectos, reconociendo que existe un esfuerzo institucional por mantener un ambiente educativo adecuado, con interacción entre docentes y alumnos y condiciones físicas aceptables. Sin embargo, sus percepciones son menores en comparación con la UNAJ, reflejando que consideran que el apoyo docente, la retroalimentación institucional y la seguridad en el campus podrían mejorarse para alcanzar niveles de satisfacción similares a los de la UNAJ.

La Tabla 17 confirma estadísticamente esta diferencia, ya que el valor $p = 0.000$ es inferior al nivel de significancia de 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis alterna. En consecuencia, se determina que hay una diferencia importante en la forma en que ambas universidades perciben el entorno educativo, siendo más favorable en la UNAJ. Esta diferencia se representa gráficamente en la Figura 10, en la que se ve que los alumnos de la UNAJ reportan un mayor nivel de satisfacción en comparación con los de la UNAP.

4.1.5 Diferencia percibida de las actividades educacionales

Tabla 18

Comparación de medias sobre las actividades educacionales en universidades públicas

Estadísticas de grupo					
	Universidad	n	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Actividades educacionales	UNAJ	58	11.83	2.027	.266
	UNAP	320	11.94	2.206	.123

Nota. Elaboración propia.

Tabla 19

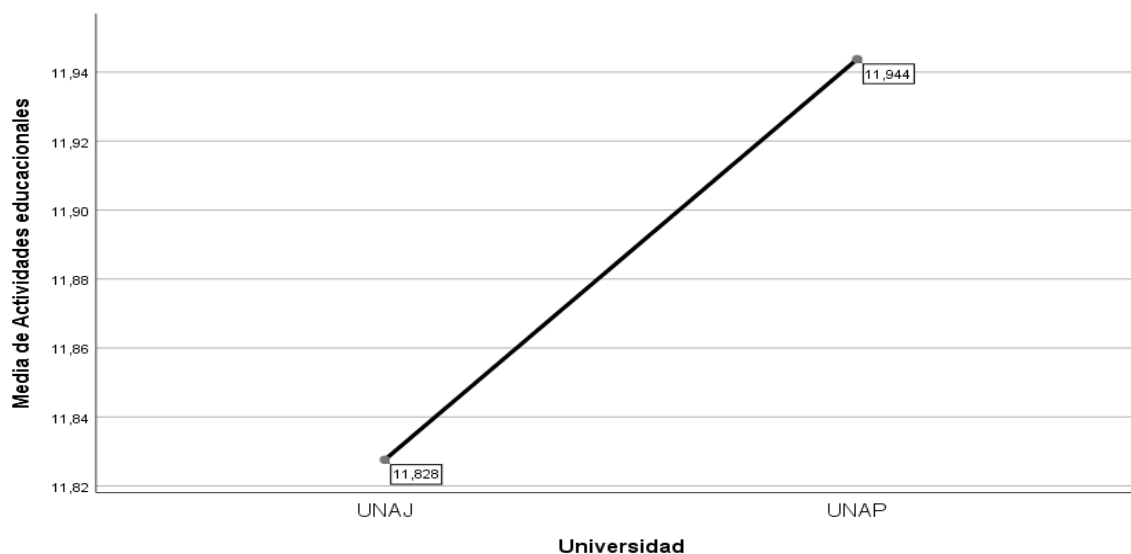
Prueba T de las actividades educacionales en las universidades públicas

Prueba de muestras independientes						
	F	Sig.	T	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
Actividades educacionales	.823	.365	-.373	376	.709	-.116

Nota. Elaboración propia.

Figura 11

Media de las actividades educacionales de las universidades públicas



Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 18 evidenciamos la diferencia en la percepción sobre las actividades educacionales entre las universidades públicas evaluadas. La UNAJ registra una media de 11.83, mientras que la UNAP alcanza un promedio ligeramente superior de 11.94, mostrando una diferencia mínima de 0.11 unidades. Este resultado señala que, según la opinión de los alumnos, las dos instituciones llevan a cabo actividades académicas de forma muy parecida, ofreciendo experiencias educativas comparables en términos de calidad y efectividad.

En detalle, los estudiantes consideran que en ambas universidades se promueve de manera adecuada el desarrollo de la autopercepción, el pensamiento crítico y el aprendizaje autónomo, además de la implementación de distintos métodos objetivos de evaluación. Asimismo, valoran positivamente la organización de actividades extracurriculares y complementarias, que contribuyen al aprendizaje integral y a la formación de competencias transversales. Aunque la UNAP presenta una ligera ventaja en la media, esta diferencia es prácticamente marginal, lo que sugiere que los estudiantes de ambas universidades perciben que las actividades educacionales cumplen con los objetivos de aprendizaje y desarrollo profesional de manera equivalente.

La Tabla 19 confirma esta observación, ya que el valor $p = 0.709$ es superior al nivel de significancia de 0.05, por lo que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre ambas universidades en cuanto a la percepción de las actividades educacionales. Esto posibilita la aceptación de la hipótesis nula y el rechazo de la hipótesis alterna, concluyendo que la calidad percibida de las actividades académicas y extracurriculares es comparable entre la UNAJ y la UNAP. Estos resultados se reflejan también en la Figura 11, donde la línea ascendente muestra una leve ventaja en la valoración de la UNAP, a pesar de que la diferencia es tan reducida que no constituye una ventaja significativa desde el punto de vista estadístico.

4.1.6 Diferencia percibida de los resultados educativos

Tabla 20

Comparación de medias sobre los resultados educativos en universidades públicas

Estadísticas de grupo					
	Universidad	n	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Resultados educativos	UNAJ	58	10.22	2.027	.266
	UNAP	320	11.68	2.383	.133

Nota. Elaboración propia.

Tabla 21

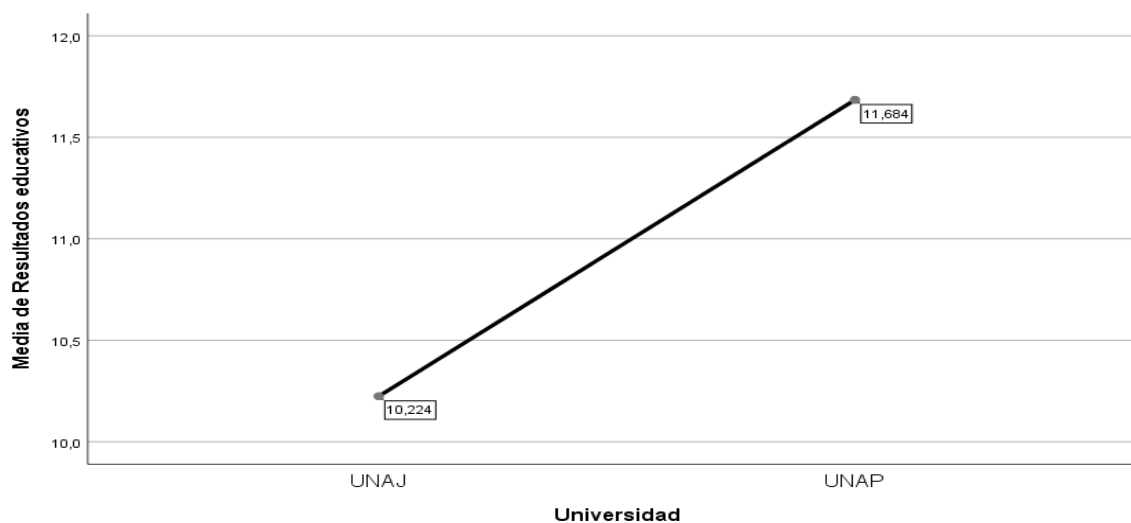
Prueba T de los resultados educativos en las universidades públicas

Prueba de muestras independientes						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
Resultados educativos	1.302	.255	-4.387	376	.000	-1.460

Nota. Elaboración propia.

Figura 12

Media de los resultados educativos de las universidades públicas



Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 20 se observa la diferencia en la percepción sobre los resultados educativos entre las universidades públicas evaluadas. La UNAJ alcanza una media de 10.22, mientras que la UNAP registra un promedio superior de 11.68, mostrando una diferencia de 1.46 unidades. Este resultado indica que los estudiantes de la UNAP perciben de manera más favorable diversos aspectos relacionados con los resultados de su formación profesional y académica. Por lo tanto, los estudiantes de la UNAP consideran que han logrado un mayor desarrollo profesional durante su formación, enfatizando la obtención de habilidades y aptitudes necesarias para afrontar los retos del mercado laboral en la actualidad. Asimismo, perciben que la universidad fomenta su participación en actividades orientadas al bienestar social y comunitario, contribuyendo a su formación integral. También valoran más positivamente la preparación que reciben para ajustarse a las transformaciones en el ambiente de trabajo, lo cual refleja un enfoque en la empleabilidad y la adaptabilidad profesional. Por su parte, los alumnos de la UNAJ reconocen avances en estas áreas, pero su valoración es inferior, lo que indica que perciben un menor desarrollo en competencias profesionales y en preparación para el desempeño laboral en comparación con sus pares de la UNAP.

La Tabla 21 confirma estadísticamente esta diferencia, ya que el valor $p = 0.000$ es inferior al nivel de significancia de 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis alterna. Entonces, se infiere que hay una diferencia importante en la percepción de los resultados educativos entre ambas universidades, siendo más favorable en la UNAP. Esta diferencia también se refleja visualmente en la Figura 12, donde la línea ascendente evidencia que los estudiantes de la UNAP valoran más positivamente los resultados educativos obtenidos en su institución respecto a los de la UNAJ.

4.2 DISCUSIÓN

Con base en los resultados que se obtuvo y su comparación con los estudios de los autores revisados, se logró sustentar teóricamente las respuestas a los objetivos planteados.

4.2.1 Calidad de servicio educativo

Los resultados muestran que la UNAJ supera significativamente a la UNAP en la calidad del servicio educativo con 5.13 puntos, indicando una percepción más favorable de los estudiantes hacia la UNAJ. Según los modelos SERVQUAL (Parasuraman et al., 1993) y

Grönroos (1990, 1994), esta diferencia se relaciona con la calidad funcional, donde los estudiantes valoran la atención, la empatía y la fiabilidad de los servicios, aunque no necesariamente refleje diferencias objetivas en resultados académicos. La percepción de calidad incide directamente en la imagen institucional y la fidelización estudiantil (Flores et al., 2019). Estudios previos confirman estos resultados, Caisa et al. (2022) destacan la influencia de las actividades educativas y el apoyo cercano al estudiante; Guzmán (2020) y Poquioma et al. (2021) evidencian la relación entre gestión institucional y calidad del servicio; Amaro (2022) resalta su intervención en la satisfacción estudiantil; y Carrillo et al. (2023) subrayan la relevancia de fortalecer la docencia y la atención personalizada. Así mismo, la diferencia entre UNAJ y UNAP puede explicarse por factores administrativos y geográficos. La UNAJ, con gestión moderna y procesos ágiles, centra sus programas en la experiencia del estudiante y se beneficia de su ubicación urbana, que facilita acceso a recursos y servicios. Por su parte, la UNAP, aunque histórica, enfrenta retos en modernización de infraestructura, actualización de procesos y distribución presupuestaria. Este contraste confirma la importancia de la gestión institucional, la inversión estratégica y la adecuación de servicios para la percepción de calidad (Rodríguez et al., 2020).

4.2.2 Acceso al servicio educativo

La diferencia de 3.29 puntos en accesibilidad entre la UNAJ y la UNAP sugiere, sin asumirlo como un hecho absoluto, que los estudiantes perciben condiciones relativamente más favorables en la UNAJ para el ingreso, permanencia y acompañamiento académico. Esta brecha puede interpretarse a partir de modelos como SERVQUAL (Parasuraman et al., 1993) y el enfoque de calidad de Grönroos (1990, 1994), que resaltan la importancia de la claridad en los procesos y la disponibilidad de recursos en la calidad percibida. Desde esta perspectiva, la UNAJ, por ser una institución más reciente, podría estar aplicando prácticas de gestión más actualizadas, alineadas con las recomendaciones de SINEACE (2015) y Jacques & Boisier (2019), orientadas a una atención más ágil y centrada en el estudiante. En contraste, la UNAP enfrenta desafíos propios de instituciones históricas, como estructuras administrativas menos flexibles, infraestructura envejecida y limitaciones derivadas de la distribución presupuestaria, aspectos identificados en estudios como Benavente (2020) y Clavitea (2022). No obstante, la antigüedad institucional no implica menor calidad, ni la modernidad garantiza mejores servicios; más bien, la brecha observada indica que es necesario optimizar los recursos, mejorar la gestión y responder a tiempo a las demandas de

los estudiantes. En conjunto, la diferencia en accesibilidad evidencia áreas de mejora y la importancia de una planificación estratégica que fortalezca las oportunidades de ambos entornos universitarios.

4.2.3 Instalaciones y equipamiento didáctico

La ligera ventaja de la UNAP sobre la UNAJ en instalaciones y equipamiento didáctico (-0.44 puntos) sugiere que ambas universidades presentan condiciones físicas similares; sin embargo, desde un análisis crítico resulta necesario considerar el presupuesto asignado y su ejecución, ya que la infraestructura no puede evaluarse de manera aislada. Irawan et al. (2021) señalan que la infraestructura, aunque importante, no garantiza satisfacción estudiantil si no se articula con un entorno pedagógico adecuado. De modo convergente, Montero y Cantón (2020) sostienen que los recursos físicos actúan como facilitadores del aprendizaje y no como indicadores automáticos de calidad. El sector universitario público ha recibido incrementos relevantes, entre 2022 y 2024, el financiamiento estatal pasó de S/ 4 700 millones a S/ 6 900 millones (Andina, 2023), pero ello no asegura que cada institución distribuya adecuadamente sus recursos. En el caso de la UNAP, estudios institucionales muestran que entre 2019 y 2023 el gasto corriente representó entre el 87 % y el 93 % del presupuesto, mientras que la inversión destinada a infraestructura y equipamiento solo llegó al 13 % en 2023, por debajo del promedio nacional cercano al 20 % (Ríos, 2023). Esto sugiere que la ligera ventaja en infraestructura puede deberse más a su antigüedad institucional que a una inversión sostenida. Por su parte, en la UNAJ se evidencia que la ejecución del presupuesto del Programa Presupuestal 0066 se correlaciona positivamente con mejoras en infraestructura, equipamiento y servicios (Quispe & Huamán, 2022), lo que indica una gestión más alineada con estándares modernos de calidad. No obstante, la disponibilidad absoluta de recursos sigue siendo un factor limitante en comparación con universidades más antiguas.

Finalmente, siguiendo a Poquioma et al. (2021), la infraestructura debe interpretarse como parte de un ecosistema integral de calidad, donde intervienen la gestión académica, la docencia, los servicios estudiantiles y la sostenibilidad financiera. Por ello, la pequeña diferencia observada no implica necesariamente una ventaja real, sino la necesidad de que ambas universidades fortalezcan su planificación estratégica y el uso eficiente del presupuesto destinado a infraestructura educativa.

4.2.4. Ambiente educativo

La UNAJ supera ampliamente a la UNAP con 3.86 puntos, lo que indica que el entorno relacional y emocional es percibido como más favorable por los estudiantes. Esta dimensión comprende la calidad de la interacción docente–estudiante, el respeto, la seguridad, la empatía del personal y las condiciones cotidianas del aprendizaje, elementos resaltados por Alayoubi et al. (2020) y Vasilevna et al. (2021). Desde un enfoque humanista, Galioto y Flores (2021) subrayan que la formación de vínculos positivos, la colaboración y el sentido de pertenencia constituyen pilares para un ambiente educativo saludable. La ventaja de la UNAJ puede asociarse a una gestión del talento humano más orientada al estudiante, con procesos de selección, capacitación docente y fortalecimiento de competencias socioemocionales que respaldan un clima institucional favorable. Programas de tutoría, acompañamiento académico y desarrollo profesional continuo suelen incidir en la percepción del ambiente, pues el personal capacitado tiende a ofrecer interacciones más empáticas y coherentes con un enfoque educativo que se centra en el aprendizaje. En contraste, la UNAP enfrenta retos vinculados a la modernización de su gestión interna, particularmente en la actualización docente y la redistribución presupuestaria destinada al desarrollo del personal. Limitaciones en la formación continua, cargas administrativas elevadas y procesos burocráticos pueden afectar la calidad de las interacciones y, en consecuencia, la percepción del ambiente educativo. Esto coincide con estudios como los de Ledesma y Cobos (2025) y Rosario et al. (2020), quienes señalan que la valoración del clima educativo depende en gran medida de las prácticas de gestión del talento humano, especialmente liderazgo pedagógico, capacitación y motivación institucional, y no únicamente de las condiciones materiales.

4.2.5. Actividades educacionales

La diferencia entre la UNAJ y la UNAP es de -0.11 puntos en actividades educacionales es mínima y no significativa, lo cual señala que los alumnos ven una oferta educativa parecida en las dos instituciones. Caisa et al. (2022) sostienen que la planificación y ejecución de actividades formativas influyen en la adquisición de competencias y en la satisfacción estudiantil; sin embargo, en contextos regulados como el universitario peruano, la estandarización curricular contribuye a que estas actividades se parezcan entre instituciones. Esto coincide con Capelleras y Veciana (2001), quienes afirman que las universidades

tienden a uniformar sus servicios debido a exigencias de acreditación y marcos normativos comunes. Aun así, la calidad percibida no depende solo de la cantidad o formalidad de las actividades, sino de su pertinencia y de la capacidad del estudiante para integrarlas en su aprendizaje (Cahyono et al., 2020; Clive et al., 2021). Este resultado se relaciona con la gestión académica y la innovación pedagógica, que determinan la coherencia entre el currículo y la utilidad de las actividades para el estudiante. En la UNAJ, destacan talleres integradores, proyectos comunitarios y cursos recientes adaptados al entorno regional, mientras que la UNAP mantiene seminarios, actividades de campo y programas de investigación formativa que reflejan prácticas consolidadas. Esto muestra que la percepción de las actividades educativas depende menos de las diferencias estructurales entre ambas universidades y más de cómo organizan su planificación curricular, la actuación docente y el compromiso estudiantil para generar experiencias formativas significativas.

4.2.6. Resultados educativos

En cuanto a resultados educativos, la UNAP supera a la UNAJ con 1.46 puntos, lo que sugiere una percepción más favorable respecto al logro académico y la preparación profesional. Esta diferencia puede vincularse a su trayectoria institucional y a la consolidación de programas que han desarrollado estándares de evaluación más estables (Yusuf et al., 2021; Bedoya et al., 2021). En términos de empleabilidad, los datos disponibles muestran realidades distintas, en la UNAJ, los reportes de seguimiento de egresados evidencian que muchos trabajan solo “a veces” en puestos relacionados con su especialidad, lo que refleja dificultades para insertarse de manera plena en el mercado. En la UNAP, estudios sobre egresados indican que factores como el capital cultural y las redes profesionales influyen fuertemente en el acceso al empleo, aunque no existan tasas institucionales uniformes para comparar directamente. Estas diferencias revelan que cada universidad enfrenta desafíos particulares y que los resultados educativos no dependen únicamente de percepciones positivas sobre accesibilidad o ambiente, sino de la articulación entre formación académica, pertinencia profesional y vínculos con el mercado laboral. En este sentido, la ventaja de la UNAP puede entenderse como el efecto acumulado de su experiencia institucional, mientras que la UNAJ todavía se encuentra en proceso de consolidación de su oferta formativa y de su estrategia de inserción laboral.

CONCLUSIONES

Primera. - Se concluye que, en las universidades públicas de la región Puno, 2024, hay una diferencia importante en el acceso a los servicios educativos, observándose una ventaja de la UNAJ sobre la UNAP. Esta diferencia, evidenciada por una brecha de 5.13 puntos, refleja una percepción más favorable de los estudiantes de la UNAJ respecto a los procesos de admisión, inscripción y acompañamiento institucional, los cuales facilitan el ingreso y la adaptación al entorno universitario. En contraste, la UNAP presenta mayores limitaciones en estos procesos, lo que podría incidir en la experiencia inicial del estudiante y en su permanencia académica, evidenciando la necesidad de fortalecer este componente del servicio educativo.

Segunda. - Se concluye que, en las universidades públicas de la región Puno, 2024, hay una diferencia importante en el acceso a los servicios educativos, evidenciándose una mejor percepción en la UNAJ respecto a la UNAP, con una diferencia de 3.29 puntos. Este resultado sugiere que la UNAJ ha logrado implementar procesos de admisión, inscripción y apoyo institucional más claros y eficientes, lo que facilita el ingreso, la adaptación y la permanencia estudiantil. En contraste, la menor valoración en la UNAP refleja debilidades en estos procesos iniciales, que podrían incidir negativamente en la experiencia académica temprana de sus estudiantes.

Tercera. - Se concluye que no existe una diferencia significativa en la percepción sobre las instalaciones y el equipamiento entre las universidades públicas de la región Puno, 2024, registrándose una diferencia de -0.44 puntos. Esta mínima variación indica que ambas universidades ofrecen condiciones similares en cuanto a aulas, laboratorios, recursos tecnológicos y servicios de biblioteca. No obstante, esta equivalencia también evidencia que ninguna institución destaca claramente en este componente, revelando la necesidad de fortalecer la inversión y modernización de la infraestructura educativa.

Cuarta. - Se concluye que existe una diferencia significativa en la percepción del ambiente educativo entre las universidades públicas de la región Puno, 2024, siendo la UNAJ mejor valorada que la UNAP, con una diferencia de 3.86 puntos. Este resultado evidencia que la UNAJ ofrece un entorno académico más favorable, caracterizado por mejores relaciones entre docentes y estudiantes, mayor retroalimentación académica y condiciones de seguridad

y bienestar dentro del campus. Por el contrario, la menor valoración de la UNAP sugiere limitaciones en el clima institucional que podrían afectar la interacción y el proceso de aprendizaje.

Quinta. - Se concluye que, en las universidades públicas de la región Puno, 2024, no hay una diferencia importante en la percepción acerca de las actividades educativas, con una diferencia de -0.11 puntos. Esta escasa variación indica que ambas universidades presentan un nivel equivalente en el fortalecimiento del pensamiento crítico, la autoformación, los métodos de evaluación y las actividades extracurriculares, sin que alguna de ellas sobresalga de manera relevante en la organización y ejecución de estas actividades.

Sexta. - Se concluye que existe una diferencia significativa en la percepción de los resultados educativos entre las universidades públicas de la región Puno, 2024, siendo la UNAP mejor valorada que la UNAJ, con una diferencia de 1.46 puntos. Este resultado sugiere que la UNAP logra una percepción más favorable en relación con la preparación profesional, la capacitación en habilidades para el ingreso al mercado laboral y la adaptación a las exigencias del entorno social y productivo, mientras que la UNAJ presenta oportunidades de mejora en el fortalecimiento de los resultados formativos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la UNAP, a través de su Vicerrectorado Académico y la Oficina de Calidad Educativa, elaborar y aplicar un plan estratégico de mejora continua enfocado en la percepción del alumnado, incorporando mecanismos de evaluación interna, retroalimentación constante y seguimiento de indicadores de satisfacción, con el fin de optimizar la experiencia universitaria en su conjunto.

Se recomienda a la UNAP, a través de su Oficina de Admisión y Registros Académicos, revisar y modernizar sus procedimientos de admisión, matrícula y orientación al estudiante, implementando sistemas más amigables, digitalizados y accesibles que contribuyan a una percepción institucional más eficiente y favorable desde el primer contacto del estudiante con la universidad.

Se recomienda tanto a la UNAP como a la UNAJ, a través de sus Oficinas de Infraestructura y Dirección de Bienestar Universitario, fortalecer la política de mantenimiento preventivo y la actualización tecnológica de aulas, laboratorios y bibliotecas, promoviendo espacios físicos funcionales, seguros y acordes con las exigencias actuales de la educación superior.

Se recomienda a la UNAP, a través de la Dirección de Bienestar Universitario y la Dirección Académica, implementar estrategias de fortalecimiento del clima institucional, incluyendo programas de formación docente en habilidades socioemocionales, canales de escucha activa estudiantil y espacios seguros que refuercen el sentido de pertenencia y bienestar dentro del campus universitario.

Se recomienda tanto a la UNAP como a la UNAJ, a través de sus Direcciones de Escuela y oficinas de currículo, revisar sus enfoques pedagógicos y actividades extracurriculares, promoviendo prácticas centradas en el aprendizaje autónomo, la resolución de problemas y la participación estudiantil, con metodologías activas que fortalezcan la autopercepción, el pensamiento crítico y la evaluación formativa.

Se recomienda a la UNAJ, a través de su Oficina de Seguimiento al Egresado y Vinculación con el Entorno, fortalecer la articulación con el mercado laboral, ampliando sus programas de empleabilidad, pasantías, formación profesional con enfoque por competencias y

retroalimentación de empleadores, con el objetivo de mejorar la percepción estudiantil respecto a los resultados educativos obtenidos.

REFERENCIAS

- Almazova, N., Krylova, E., Rubtsova, A. & Odínokaya, M. (2020). *Challenges and opportunities for Russian higher education amid covid-19: Teachers' perspective. Education Sciences*, 10(12), 1-11. <https://doi.org/10.3390/educsci10120368>
- Aranibar Ramos, E. R. (2022). *Cienciometría: actividad científica de las universidades públicas del sur del Perú en Scopus. Revista Conrado*, 19(91), 95-108. <https://orcid.org/0000-0001-5926-8544>
- Amaro Guzmán, C. J. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate – 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1766>
- Acemoglu, D., & Autor, D. (2011). *Skills, Tasks and Technologies: Implications for Employment and Earnings. Handbook of Labor Economics*, 4, 1043-1171. [https://doi.org/10.1016/S0169-7218\(11\)02410-5](https://doi.org/10.1016/S0169-7218(11)02410-5)
- Alayoubi, M., Shobaki, M. y Abu, S. (2020). *Strategic Leadership Practices and their Relationship to Improving the Quality of Educational Service in Palestinian Universities. International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 5(3), 2456-4559.
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. COMUNI@CCIÓN*, 8(1). Retrieved from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
- Alfaro, E., & Heredia, M. (2024). *Tendencias recientes en educación superior en América Latina. Argentina, Brasil y Perú en perspectiva comparada. RAES - Revista Argentina De Educación Superior*, (29), 12-27. <https://revistas.untref.edu.ar/index.php/raes/article/view/1976>.
- Ali, E., Munir, M., Permana, J., & Kurniady, D. (2020). *Academic Service Quality in Education Management in Higher Education. Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 400, 455-461.
- Aramayo, A. (2012). *Reflexiones acerca de los temas de la calidad en la educación. Coneaces*. <https://portal.amelica.org/ameli/journal/254/2541242004/html/>
- Alvarado Travezaño, A. M., & Villegas Alarcón, F. J. (2016). *Acceso y calidad en la*

- educación superior universitaria: el caso de las escuelas profesionales de enfermería de pensión baja en Lima Metropolitana.* (Tesis de maestría, Universidad del Pacífico, Lima, Perú). <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1722>
- Azhari, T. & Kurniawati, T. (2021). *Students' perception on online learning during the Covid-19 pandemic: A Case study of Universitas Malikussaleh students.* *Proceedings of the International Conference on Social Science, Political Science, and Humanities (ICoSPOLHUM 2020)*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210125.009>
- Arrieta, M. & Avolio, B. (2020). *Factors of Higher Education Quality Service: The Case of a Peruvian University.* *Quality Assurance in Education: An International Perspective*, 28(4), 219-238. <http://dx.doi.org/10.1108/QAE-03-2020-0037>
- Alejo Yucra, N. K. (2024). *Calidad y satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativas Primarias de la ciudad de Puno* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNAP. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/23281>
- Arias, L., & Sucari, H. (2019). *Efecto de la educación sobre la pobreza monetaria en las regiones del Perú.* *Revista Innova Educación*, 1(1), 97–109. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.01.009>
<https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/19>
- Ascención Campos, Y. P., & Díaz Manrique, J. (2022). *Educación universitaria para la empleabilidad, un análisis a nivel internacional.* *IGOBERNANZA*, 5(20), 133–148. <https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n20.2022.226>
- Bao, W. (2020). *COVID-19 and online teaching in higher education: A case study of Peking University.* *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(2), 113-115. <https://doi.org/10.1002/hbe2.191>
- Benavente Llerena, M. F. (2020). *Gestión educativa en tiempos de pandemia de la Región Puno, 2020.* Congreso Internacional de Gestión Educativa. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://doi.org/10.18800/cige2020.003>
- Bonilla, M., Benavides, J., Espinoza, F. y Castillo, D. (2020). *Estrategias metodológicas interactivas para la enseñanza y aprendizaje en la educación superior.* *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 25- 36. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.282>
- Bedoya, Y., Salinas, E., Palomino, E. y Sánchez, Y. (2021). *Gestión pedagógica y calidad educativa en una universidad pública del Perú.* *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 5(17), 207–229. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i17.168>

- Brunner, J. J. *La universidad, sus derechos e incierto futuro*. Revista Iberoamericana de Educación, Madrid, v. 49, p. 77-102, 2009a.
<https://doi.org/10.35362/rie490675>
- Buesa, M., Heijs, J., Martínez Pellitero, M. & Baumert, T. (2006). *Regional systems of innovation and the knowledge production function: the Spanish case*. Technovation, 26(4), 436-472.
- Barron, G. (2017). *The Berlin Principles on Ranking Higher Education Institutions: limitations, legitimacy, and value conflict*. Higher Education. 73:317–333.
<https://doi.org/10.1007/s10734-016-0022-z>
- Brunner, J., y Villalobos, C. (2014). *Políticas de educación superior en Iberoamérica, 2009-2013*. Centro de Políticas Comparadas de Educación (CPCE) – UNESCO.
- Caisa, E. Garces, A. Vite, J. (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), 117-138. Epub September 29, 2022.<https://doi.org/10.14482/ecoca.29.505.774>
- Ccallomamani Tapara, J. (2021). *Nivel de satisfacción y dificultades de la educación virtual en estudiantes de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del COVID-19 (2021)*.
<https://hdl.handle.net/20.500.14845/92>
- Clavitea, J. (2022). *Calidad de la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano].
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/1>
- Coronel, A., & Giraud, J. P. (2022). *La formación de competencias desde el contexto latinoamericano*. Revista Universidad y Sociedad, 14(1), 517–523.
<https://orcid.org/0000-0001-8390-5726>
- Cahyono, Y., Purwanto, A., Nurul, F., Wijoyo, H., Sihotang, M. y Sugianto, A. (2020). *Impact of service quality, university image and students satisfaction towards studentloyalty: evidence from indonesian private universities*. Journal of Critical Review, 7(19), 148-163.
- Clive, M., Trujillo, A., Teobaldo, E. y Meza, C. (2021). *Niveles de satisfacción estudiantil en una facultad de ingeniería por la virtualización de la enseñanza durante la pandemia de COVID 19*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(3), 3723-3734. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.560

- Cutipa Mamani, E. S. (2022). *Calidad del servicio educativo percibido y rendimiento académico de los alumnos del nivel superior, Zepita – Puno 2021* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/116989>
- Caregnato, C. E., Santin, D. M., del Valle, D., & Didriksson Takayanagui, A. (2020). *Educación superior y universidad en América Latina: perspectivas temáticas para debates e investigaciones*. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, 101(259). <https://doi.org/10.24109/2176-6681.rbep.101i259.4610>
- Contraloría General de la República. (2025). *Contraloría advierte retrasos y deficiencias en obra de más de S/ 27 millones de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/1186043-contraloria-advierete-retrasos-y-deficiencias-en-obra-de-mas-de-s-27-millones-de-la-universidad-nacional-del-altiplano-de-puno>
- Contraloría General de la República. (2024). *Contraloría evidenció otorgamiento indebido de bonificación en la Universidad Nacional de Juliaca*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/978554-contraloria-evidencio-otorgamiento-indebido-de-bonificacion-en-universidad-nacional-de-juliaca>
- Contraloría General de la República. (2025). *Informes de control sobre la gestión administrativa y académica de la Universidad Nacional de Juliaca*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria>
- Canaza, F. (2020). *Educación superior en la cuarentena global: disrupciones y transiciones*. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(2), e1315. <https://doi.org/10.19083/10.19083/ridu.2020.1315>
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S.A
- Capelleras, J. L. (2001). *Factores condicionantes de la calidad de enseñanza universitaria: un análisis empírico*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona
- Cronbach, L. J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Cabero, J., Gutiérrez, J., Guillén, F. & Gaete, A. (2023). *Digital Competence of Higher Education Students as a Predictor of Academic Success*. *Technology, Knowledge and Learning*, 28(2), 683-702. <http://dx.doi.org/10.1007/s10758-022-09624-8>
- Carrillo, J. Naranjo, L. Rodríguez, A. Palacios, E. *La Calidad Del Servicio En Las Instituciones De Educación Superior: Anclaje base para garantizar resultados idóneos*. 2550-682X Junio 2023, pp. 391-406 10.23857/pc.v8i6

- <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Castillo, C. (2015). *La educación inclusiva y lineamientos prospectivos de la formación docente: una visión de futuro*. Actualidades Investigativas en Educación, 15(2), 31-33. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032015000200002&lng=en&tlng=es
- Collins, F. & Park, G. (2016). *Ranking and the multiplication of reputation: reflections from the frontier of globalizing higher education*. Higher Education, 72:115–129. <https://doi.org/10.1007/s10734-015-9941-3>
- Chen, E., Cerdas, V. y Rosabal, S. (2020). *Modelos de gestión pedagógica: Factores de participación, cambio e innovación en centros educativos costarricenses*. Revista Electrónica Educare, 24(2), 317-345.
- Duque, J. (2020). *A comparative analysis of the Chilean and Colombian systems of quality assurance in higher education*. Higher Education, 82(3), 669-683.
- Días, J. (2007). *Acreditación de la educación superior en América Latina y el Caribe*. En Sanyal, B., Tres, J. (eds.). *La Educación Superior en el mundo*. <https://upcommons.upc.edu/handle/2099/7455>
- Diario La Región. (2023, agosto 12). *La UNAP es la 5ª mejor universidad pública del país, según la SUNEDU*. <https://diariolaregion.com/la-unap-es-la-5a-mejor-universidad-publica-del-pais-segun-la-sunedu/>
- Díaz, R. (2016). *Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana*. Ciencia y Desarrollo, 19(1), 47–58. <https://doi.org/10.21503/cyd.v19i1.1221>
- D Alessio, F. (2004). *Administración y dirección de la producción*. México. Ciudad de México: Pearson Educación de México.
- Díaz, E. (2019). *Educación para la empleabilidad: enfoque de la investigación educativa*. Revista de investigación educativa de la rediech, 10(19), 221-238. https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v10i19.715
- Duque O., E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 64-80.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- De la Fuente, J. (2021). *The IAU and Contemporary Global Challenges: A Latin American Point of View*. En Hilligje van 't Land Andreas Corcoran Diana-Camelia Iancu (eds.). *The promise of higher education. Essays in honour of 70 years of IAU*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-67245-4>.
- Espinosa, P. Prieto, w. Rubio, C, & Ochoa, MP. (2021). *Liderazgo, calidad y educación*.

- Sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas*. Conrado, 17(81), 419-427.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400419&lng=es&tlng=es.
- Espino Wuffarden, J. E., Morón Hernández, J. L., Huamán Munares, L. K., Soto Saldaña, B. N., & Morón Hernández, L. E. (2023). *El desarrollo de la calidad educativa en educación superior universitaria: Revisión sistemática 2019-2023*. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 14(4), 348-359.
<https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.4.876>
- Flores, J. (2003). *La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior*. Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Flores, G., Flores, D., & Romero, A. (2019). *Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI(2), 1–19. Retrieved from
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/508>
- Flores Cabrera De Ruiz, K., Ruiz Bartra, C., & Manturano Pérez, T. U. (2023). *Calidad del servicio educativo en el cumplimiento de metas universitarias*. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación HORIZONTES*, 7(28, Esp.).
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.545>
- Fernandes, J. & Singh, B. (2022). *Accreditation and ranking of higher education institutions (HEIs): review, observations and recommendations for the Indian higher education system*. *The TQM Journal*. ISSN: 1754-2731
- Guzmán Pizarro, J. V. (2020). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una universidad pública, Rímac, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41450>
- García, A., Jordana, J., Durán, I., y Royo, D. (2020). *Independence, accountability and responsibilities of quality assurance agencies in higher education: European and Latin American countries compared*. *European Journal of Higher Education*, 11(2), 175- 196.
- Granjeiro, É. (2019). *Research-based teaching-learning method: a strategy to motivate and engage students in human physiology classes*. *Advances in Physiology Education*, 43, 553-556. <https://doi.org/10.1152/advan.00034.2019>
- Grönroos, C. (1985). *Service Quality Model*. *European*, 18.

- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: DIAZ DE SANTOS S.A
- González-Peiteado, M., & Pino-Juste, M. (2017). *Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria*. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243–260.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>
- Holmes, R. (2021). *What do global rankings try to measure? Global university ranking methodologies since 2003*, en Haselkorn, E. y Mihut, G. (Eds.) *Research Handbook on University Rankings. Theory, Methodology, Influence and Impact*. Elgar Handbooks in Education, Volume 911. <http://dx.doi.org/10.4337/9781788974981>
- Hazelkorn, E. (2013). *World-class universities or world-class systems? Rankings and higher education policy choices*, en Marope, P.; Wells, P. & Hazelkorn, E. (Eds.) *Rankings and Accountability in Higher Education. Uses and Misuses*. Unesco.
- Hernández, A., Ruiz, A., Santos, O. y Romero, A. (2021). *Sistema de gestión de la calidad y expectativas de desarrollo en docentes de una Universidad Privada*. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19), 901-909. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.246>
- Honório, A., Ottati, F. & Cunha, F. (2019). *Avaliação da adaptação ao ensino superior*. *Psicologia para América Latina*, (32), 97-105.
- Huanca-Arohuanca, Jesús W. y Canaza-Choque, Franklin A. (2019). *Puno: Educación rural y pensamiento crítico. Hacia una educación inclusiva*. *Revista Helios*, 3 (1), 97-108.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p
<https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Hernández, D. (2019): *Modelo para la evaluación de la eficiencia académica en las universidades del Ministerio de Educación Superior*, tesis doctoral, Centro de estudios para el perfeccionamiento de la Educación Superior, Universidad de La Habana, Cuba.
- Hazelkorn, E. & Mihut, G. (Eds.) (2021). *Research Handbook on University Rankings. Theory, Methodology, Influence and Impact*, Elgar Handbooks in Education, Volume 911. <http://dx.doi.org/10.4337/9781788974981>
- Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es el control total de calidad?* (11a ed.). Versalles: Versalles, Colombia: modalidad japonesa.

- Ibañez-Faichin, Carmen Rosa, Medina-Garagate, Elvis Leonardo, & Jiménez-Hualpa, Victoria Georgina. (2025). *El estado emocional y su impacto en el aprendizaje actitudinal de estudiantes del nivel primario*. Revista InveCom, 5(1), e501099. Epub 02 de diciembre de 2024. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12676536>
- Irawan, B., Aldri, R., Sitanggang, E. y Sembiring, M. (2021). *The college academic service decision support system uses service quality and importance-performance analysis methods*. Jurnal infokum, 10(1), 74-85.
- Jacques, V. y Boisier, G. (2019). *La calidad en las instituciones de educación superior. Una mirada crítica desde el institucionalismo*. Revista Educación, 43(1).
- Jiménez, J. (2019). *Aproximaciones epistemológicas de la evaluación educativa: Entre el deber ser y lo relativo*. Foro de Educación, 17(27), 185-202. <https://doi.org/10.14516/fde.636>
- Justo-Clavitea, J. (2022). *Calidad de la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19604>
- Ley General de Educación, Ley Nro. 28044. (28 de julio del 2003). https://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Ley Universitaria, Ley Nro. 30220. (8 de junio del 2014). https://www.minedu.gob.pe/reformauniversitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf
- Klimenco, Olena. *La creatividad como un desafío para la educación del siglo XXI*. Educación y Educadores, Bogotá, v. 11, n. 2, p. 191-210, 2008.
- Liu, N. (2013). *The Academic Ranking of World Universities and its future direction, en Marope, P.; Wells, P. & Hazelkorn, E. (Eds.) Rankings and Accountability in Higher Education. Uses and Misuses*. Unesco.
- Ledesma Silva, Y. E., & Cobos Reina, Ángel R. (2025). *Calidad educativa y modalidad de estudios en la educación superior*. European Public & Social Innovation Review, 10, 1–19. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1488>
- L. Esquerre y M. Pérez, *Retos del desempeño docente en el siglo XXI: una visión del caso peruano*. Revista Educación, 2020.
- Leon. M. (2024) *Educación universitaria en el Perú: situación actual y perspectivas*. <https://hdl.handle.net/20.500.12799/3143>

- Minedu, en base a cruce de información de Siries (fecha de corte 28/12/2023) con SISFOH al 2022.
- Montecinos, M., Toledo, M., Amaya, W., Briceño, M. y Castillo, S. (2019). *Quality assurance in virtual education. an analysis from public policies in Chile*. Opción, 35(90), 1465-1490.
- Martínez Iñiguez, J. E., Tobón, S., López Ramírez, E., y Manzanilla Granados, H. M. (2020). *Calidad educativa: un estudio documental desde una perspectiva socioformativa*. Latinoamericana de Estudios Educativos, 16(1), 233–258.
<https://revistasoj.s.ucaldas.edu.co/index.php/latinoamericana/article/view/2296>
- Martínez, J., Tobón, S., López, E. y Manzanilla, H. (2020). *Calidad educativa: un estudio documental desde una perspectiva socioformativa*. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, 16(1), 233-258.
- Mendoza, P. (2020). *Autonomy and Weak Governments: Challenges to University Quality in Latin America*. *Higher Education: The International Journal of Higher Education Research*, 80(4), 719-737. <http://dx.doi.org/10.1007/s10734-020-00511-8>
- Mejía, D. (2021). *Evaluación y calidad educativa: Avances, limitaciones y retos actuales*. Revista Electrónica Educare, 25(3), 702-715. [https:// dx.doi.org/10.15359/ree.25-3.38](https://dx.doi.org/10.15359/ree.25-3.38)
- Marconi, G. & Ritzen, J. (2015). *Determinants of international university rankings scores*. *Applied Economics*, 47:57, pp. 6211-6227.
<https://doi.org/10.1080/00036846.2015.1068921>
- Montero-Mora, J. G., & Cantón-Croda, R. M. (2020). *Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México)*. Revista Innovaciones Educativas, 22(32), 122–136.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>
- Medina, R., Carcausto, W. y Guzmán, E. (2022). *Aseguramiento de la calidad educativa universitaria en Iberoamérica: tendencias, ausencias y desafíos*. Revista Iberoamericana De Educación, 88(1), 33-47. <https://doi.org/10.35362/rie8714774>
- Nixon, J. (2021). *Disorderly Identities: University Rankings and the Re-ordering of the Academic Mind*, en Rider, Sh.; Peters, M.; Hyvönen, M.; & Besley, T. (Eds.) World Class Universities. A contested concept. Springer Link.
<https://link.springer.com/book/10.1007/978-981-15-7598-3>
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE]. (2016). *Avanzando hacia una mejor educación para Perú*. Makin Development Happen.<https://www.oecd.org/dev/Avanzando-hacia-una-mejor-educacion-enPeru.pdf>

- Pareja, M. (2020). *La gestión pedagógica en la mejora del desempeño docente*. Investigación valdizana, 14(1), 7-14.
- Pérez, G. (2018) *Nivel de satisfacción laboral de los docentes y percepción de la calidad del servicio en siete instituciones educativas adventistas del norte de Colombia*. Revista Internacional De Estudios En Educación, 18(2), 65-77.
<https://doi.org/10.37354/riee.2018.181>
- Pokhrel, S. y Chhetri, R. (2021). *A literature review on impact of COVID-19 pandemic on teaching and learning*. Higher Education for the Future, 8(1), 133-141.
<https://doi.org/10.1177/2347631120983481>
- Pusser, B. & Marginson, S. (2013) *University Rankings in Critical Perspective*. The Journal of Higher Education, 84:4, pp. 544-568,
https://doi.org/10.1080/00221546.2013.1177730_1
- Palacios, F., Damián, E., & Damián, N. (2020). *Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita , Perú , Año 2017*. Revista Científica y Tecnológica UPSE, 7(1), 1–7.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26423/rctu.v7i1.502>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). *Conceptual Model of Service*. Journal of Marketing, 41-50
- Poquioma Woo, M. A., Saldaña Poquioma, K. D. J. D. C., Barrenechea Moreno, H. G., & Prado Lozano, P. (2021). *Gestión de la calidad en la educación superior: una revisión sistemática*. IGOBERNANZA, 4(16), 334–356.
<https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.160>
- Pérez, J. (2022). *Correlación entre la calidad educativa y desempeño docente, una mirada al caso panameño*. Acción Y Reflexión Educativa, (47), 83–106.
- Pachamama Radio. (2025). *UNAJ es denunciada por no entregar S/ 10 mil a tesis ganadores de concurso*. <https://pachamamaradio.org/juliaca-unaj-es-denunciada-por-no-entregar-10-mil-soles-a-tesis-ganadores-en-concurso/>
- Quezada, A. (2022). *La calidad educativa universitaria en el Perú caso universidad san pedro, AÑOS 1988-2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/12628>
- Quezada, M., Castro, M., Dios, C. y Quezada, G. (2021). *Condiciones laborales en la educación universitaria peruana: Virtualización ante la pandemia COVID-19*. Revista Venezolana de Gerencia, 26(93), 110-123. <https://doi.org/10.52080/rvg93.09>
- Rejes Puma, S. A. (2021). *Nivel de satisfacción estudiantil de la calidad educativa en la Universidad Nacional del Altiplano* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del

- Altiplano]. Repositorio UNAP.
https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/20.500.14082/15822/3/Rejes_Puma_Sunny_Allison.pdf
- RPP Noticias. (2025, enero 20). *Ranking SUNEDU 2025: Lista completa de las mejores universidades públicas y privadas del Perú*. <https://rpp.pe/peru/actualidad/ranking-sunedu-2025-lista-completa-de-las-mejores-universidades-publicas-y-privadas-del-peru-noticia-1656715>
- Rodríguez, Y. M. (2023). *Inteligencia artificial y rendimiento académico de los estudiantes de educación superior en la región Puno, 2022*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12990/13324>
- Rodríguez, C., Padilla, G. y Gallegos, M. (2020). *Calidad educativa, apoyo docente y familiar percibido: la tridimensionalidad de la satisfacción escolar en niños y adolescentes*. Cuadernos de Investigación Educativa, 11(2), 157-173. <https://doi.org/10.18861/cied.2020.11.2.2995>
- Ruiz, J. y Glasserman, L. (2021). *Características del aseguramiento de la calidad educativa: Un mapeo sistemático 2016-2020*. Revista Complutense de Educación, 32(3), 337-348. <https://doi.org/10.5209/rced.70182>.
- Rosario, A., González, J., Cruz, A. y Rodríguez, L. (2020). *Demandas tecnológicas, académicas y psicológicas en estudiantes universitarios durante la pandemia por COVID-19*. Revista Caribeña de Psicología, 4(2), 176-185. <https://doi.org/10.37226/rcp.v4i2.4915>
- Ropa, B. *Administración de la calidad en los servicios educativos*. (2014). Horizonte De La Ciencia, 67-73. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria-SUNEDU. (2021). III Informe bienal sobre la realidad universitaria en el Perú. Lima: Perú.
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria-SUNEDU. (2018). I Informe bienal sobre la realidad universitaria en el Perú. Lima: Perú.
- Sineace. (2015). *Calidad en educación y derroteros. En Sistema nacional de evaluación acreditación y certificación de la calidad educativa. Ministerio de Educación del Perú*. <https://hdl.handle.net/20.500.12982/398>
- Sibai, M., Bay, B. y Rosa, R. (2021). *Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia*. International Education Studies, 14(6), 51. <https://doi.org/10.5539/ies.v14n6p51>

- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. 136. Bogotá, Colombia: Universidad Sergio Arboleda.
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria-SUNEDU (2015). El modelo de licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano. <https://www.sunedu.gob.pe/modelolicenciamiento-institucional/>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE. (2022). *Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional de Universidades*. Lima: SINEACE.
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria-SUNEDU. (2021). III Informe bienal sobre la realidad universitaria en el Perú. Lima: Perú.
- Sánchez, M., y Delgado, J. (2020). *Gestión Educativa en el desarrollo del aprendizaje en las Instituciones Educativas*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1819-1838. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.196
- Tobías Brizuela-Gutiérrez. (2019). *Desarrollo profesional: una herramienta efectiva para el crecimiento integral de los profesionales en inglés en la UNED*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa>
- Tipacti Rodríguez, P., & Ramírez, A. (2024). *Hacia una Educación Superior de Calidad en el Perú: Evaluación y Acreditación*. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2886>
- Takayanagui, A. D. (coord.) et al. *University social engagement: current trends in Latin America and the Caribbean at global/local universities*. In: HIGHER education in the world 6: towards a socially responsible university: balancing the global with local. Girona: GUNi, 2017. p. 466-485.
- Ticona Hanco, J. F. (2022). *Gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas rurales de nivel primaria del distrito de Puno 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNAP. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/25021>
- Umbral. *Observatorio de Educación Superior del Consorcio de Universidades*. (4 de abril de 2022d). Boletín 1, Boletín oficial de UMBRAL: Observatorio de Educación Superior del Consorcio de Universidades, (1). <https://www.consortio.edu.pe/umbral/wpcontent/uploads/2022/03/Boleti%CC%81nFINAL-UMBRAAL.pdf>

- UNESCO. (2020). *Global Education Monitoring Report 2020: Inclusion and education – All means all*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373725>
- Umbral. Observatorio de Educación Superior del Consorcio de Universidades. (24 de enero de 2023e). La injustificada Ley 31520 y una agenda rápida de cambios y mejoras normativas. *Boletín oficial de UMBRAL: Observatorio de Educación Superior del Consorcio de Universidades*, (9). <https://www.consortio.edu.pe/umbral/wpcontent/uploads/2022/03/Boleti%CC%81nFINALUMBRAL.pdf>
- Ventura, J., Caycho, T., Sánchez, A., Peña, B. & Sánchez, J. (2022). *Academic Inspiration: Development and Validation of an Instrument in Higher Education*. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 20(58), 635-660.
- Vilela, P., Sánchez, J. y Chau, C. (2021). *Desafíos de la educación superior en el Perú durante la pandemia por la covid-19*. *Desde el Sur*, 13(2), e0016. <https://dx.doi.org/10.21142/des-1302-2021-0016>
- Vlasceanu, L., Grunberg, L., y Parlea, D. (2007). Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions. *Bucarest: UNESCO/CEPES*.
- Valenzuela, L., & Barrios, C. (2022). *Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior, un debate que sigue pendiente*. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 1220-1231
<https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.179>
- Vega, J. (2018) Reflexiones sobre el ranking de SUNEDU. Universidad de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623754/AltamiraJuanVega.pdf?sequence=10&isAllowed=y>
- Vasilevna, E., Vasileva, L., Sergeevna, A., Volkov, D. y Sergeevna, O. (2021). *Methodology for monitoring the quality of provided educational services in higher educational institutions*. *Laplace Em Revista*, 7(5), 190-197.
<https://doi.org/10.24115/s2446-622020217extra-e1174p.190-197>
- Yusuf, I., Purwana, D. y Buchdadi, A. (2021). *The Influence of Interpersonal Communication, Universal-Diverse Orientation (UDO), and Self-Efficacy on the Quality of Administrative Services at State University of Jakarta*. *International Journal for Applied Information Management*, 2(2), 97-105.
<https://doi.org/10.47738/ijaim.v2i2.32>

Zúñiga-Arrieta, S., y Camacho-Calvo, S. (2022). *Referentes teóricos para un modelo de acreditación desde la evaluación y la gestión de la calidad*. Revista Electrónica Educare, 26(1), 1–19. <https://doi.org/10.15359/ree.26-1.15>

Zeithalm, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: DIAZ DESANTOS <https://es.scribd.com/document/368357728/5-Calidad-Total>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Estudio comparativo: Calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024						
Pregunta General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensión	Metodología	
¿Cuál es la variación de la calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024?	Determinar la diferencia de la calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024.	Existe una diferencia significativa de la calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024. Es decir, sobre el acceso de servicio educativo, instalaciones y equipamiento, ambiente educativo, actividades educacionales y resultados educativos.			Diseño de investigación: No experimental / Transversal	
Pregunta Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica	VI	Dimensión		
¿Cuál es la diferencia en el acceso al servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024?	Establecer la diferencia en el acceso al servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024.	Existe una diferencia significativa en el acceso de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024. Es decir, sobre el proceso de inscripción, admisión, tasas de matrícula y políticas estatales.			Enfoque Investigación: Cuantitativo	
¿Cuál es la variación sobre las instalaciones y equipamientos didácticos en las universidades públicas de la región Puno, 2024?	Comparar la diferencia sobre las instalaciones y equipamientos didácticos en las universidades públicas de la región Puno, 2024	Existe una diferencia significativa en las instalaciones y equipamientos didácticos en las universidades públicas de la región Puno, 2024. Es decir, sobre la infraestructura, innovación y tecnología, servicio de biblioteca y retroalimentación educativa.			Nivel: Descriptivo Comparativo	
¿Cuál es la diferencia en cuanto al ambiente educativo en las universidades públicas de la región de Puno, 2024?	Identificar la diferencia en cuanto al ambiente educativo en las universidades públicas de la región de Puno, 2024.	Existe una diferencia significativa en el ambiente educativo en las universidades públicas de la región de Puno, 2024. Es decir, sobre comunicación, entorno catedrático, ambiente externo, seguridad y malla curricular.	Calidad de servicio educativo	Acceso al servicio de educación, instalaciones y equipamiento didáctico, ambiente educativo, actividades educacionales, resultados educativos	Población: Estudiantes universitarios de la UNAJ Y UNAP Muestra: Muestreo estratificado, probabilístico UNAJ (58) UNAP (320)	
¿Cuál es la variación de las actividades educacionales en las universidades públicas de la región de Puno, 2024?	Preclarar la diferencia de las actividades educacionales en las universidades públicas de la región de Puno, 2024.	Existe una diferencia significativa en las actividades educacionales en las universidades públicas de la región de Puno, 2024. Es decir, sobre autonomía educativa, metodología y actividades extra curriculares.			Técnicas: Cuestionario Instrumento: Encuesta Análisis de datos: Estadística descriptiva, análisis inferencial	
¿Cuál es la diferencia de los resultados educativos en las universidades públicas de la región de Puno, 2024?	Determinar la diferencia de los resultados educativos en las universidades públicas de la región de Puno, 2024.	Existe una diferencia significativa en los resultados educativos en las universidades públicas de la región de Puno, 2024. Es decir, sobre progreso personal y profesional, adaptación al mercado laboral y cumplimiento de responsabilidades sociales.				

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Preguntas	Índice/Cuestionario	
Calidad de servicio educativo	Arciniegas & Mejías (2017), afirma que los servicios educativos poseen características propias de la naturaleza del mismo, y la satisfacción del cliente final, como medición final, terminará siendo la obtención de un servicio que abarca las especificaciones requeridas	Acceso al servicio de educación	Proceso de inscripción	¿La universidad proporciona suficiente y oportuna información sobre el proceso de inscripción y admisión?	Escala Likert Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	
			Proceso de admisión	¿Los procedimientos de admisión son convenientes?		
		Instalaciónes y equipamiento didáctico	Tasas de matrícula	¿Las tasas de matrícula y contribuciones se ajustan a los recursos financieros de los estudiantes?		
			Políticas estatales	¿Las políticas estatales son adecuadas para los estudiantes?		
			Infraestructura	¿Las aulas, salas de conferencias y otros espacios cumplen con los requisitos necesarios para su uso?		
			Innovación y tecnología	¿Considera que proporcionan la capacitación necesaria para los estudiantes respecto a los sistemas tecnológicos?		
		Ambiente educativo	Servicio de biblioteca	¿La universidad ofrece suficientes libros y recursos en la biblioteca, así como un tiempo adecuado de servicio?		
			Retroalimentación educativa	¿Cree que la universidad se enfoca adecuadamente en recibir retroalimentación de los estudiantes?		
			Comunicación.	¿Considera que la relación entre alumnos y docentes es amistosa, amable y unida?		
			Entorno catedrático	¿Los profesores están suficientemente presentes y dispuestos a apoyar a los estudiantes?		
Seguridad	Ambiente externo	¿Cree que el entorno natural de la universidad proporciona sombra, luz y aire fresco adecuados?				
	Seguridad	¿Considera que el campus universitario es seguro, limpio y saludable?				
por el cliente, a pesar de las características anteriormente descritas.	Actividades educativas	Actividades educativas	Malla curricular	¿Cree que la formación sigue el sistema de créditos de manera eficaz y con calidad?		
			Autonomía educativa	¿Los profesores se enfocan en el desarrollo de la auto percepción, el autoaprendizaje y el pensamiento crítico?		
			Metodología	¿Las formas y métodos de evaluación son diversos y objetivos?		
			Actividades extracurriculares	¿La universidad organiza suficientes actividades extracurriculares y carreras de educación?		
			Progreso personal y profesional	Siento que he avanzado significativamente en mi desarrollo profesional durante el último año. Me siento capacitado/a para adaptarme a los cambios del mercado laboral en mi sector.		
			Adaptación al mercado laboral	Tengo las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos actuales del mercado laboral.		
			Cumplimiento de responsabilidades sociales	Participo activamente en actividades que promueven el bienestar social y comunitario.		
			Resultados educativos	Resultados educativos	Progreso personal y profesional	Siento que he avanzado significativamente en mi desarrollo profesional durante el último año. Me siento capacitado/a para adaptarme a los cambios del mercado laboral en mi sector.
					Adaptación al mercado laboral	Tengo las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos actuales del mercado laboral.
			Resultados educativos	Resultados educativos	Cumplimiento de responsabilidades sociales	Participo activamente en actividades que promueven el bienestar social y comunitario.
Adaptación al mercado laboral	Tengo las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos actuales del mercado laboral.					

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Encuesta sobre la calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región de Puno, 2024

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Objetivo: Determinar la calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024

Consentimiento informado: El propósito es informarle acerca del proyecto de investigación que estoy llevando a cabo y solicitar su consentimiento para participar en una breve encuesta. La investigación se titula " Estudio comparativo Calidad del servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024", y es realizada por la tesista Jessica Mamani Apaza, el objetivo principal es determinar la calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024. Para ello, solicitamos su participación en una encuesta que le tomará entre 5 y 10 minutos de su tiempo. Su participación es completamente voluntaria y puede interrumpirla en cualquier momento sin que ello le cause ningún perjuicio. Le aseguramos que su participación no conlleva ningún riesgo. En caso de tener alguna consulta o duda sobre la investigación, podrá plantearla en cualquier momento. Todos los datos proporcionados estarán protegidos conforme a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y serán utilizados únicamente con fines de investigación. Si está de acuerdo con los términos mencionados, le agradeceríamos que confirme su participación y nos proporcione sus datos de contacto.

Gracias por su tiempo y colaboración.

Nombres y apellidos: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Número de celular: _____

Encuesta sobre la calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región de Puno, 2024

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

TD: Totalmente en desacuerdo	ED: En desacuerdo	N: Neutral	DA: De acuerdo	TA: Totalmente de acuerdo
-------------------------------------	--------------------------	-------------------	-----------------------	----------------------------------

ITEM	Pregunta	TD	ED	N	DA	TA
D1: Acceso al servicio de educación						
A1	¿La universidad proporciona suficiente y oportuna información sobre el proceso de inscripción y admisión?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A1	¿Los procedimientos de admisión son convenientes?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A3	¿Las tasas de matrícula y contribuciones se ajustan a los recursos financieros de los estudiantes?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A4	¿Las políticas estatales son adecuadas para los estudiantes?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D2: Instalaciones y equipamiento didáctico						
B1	¿Las aulas, salas de conferencias y otros espacios cumplen con los requisitos necesarios para su uso?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
B2	¿Considera que proporcionan la capacitación necesaria para los estudiantes respecto a los sistemas tecnológicos?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
B3	¿La universidad ofrece suficientes libros y recursos en la biblioteca, así como un tiempo adecuado de servicio?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D3: Ambiente educativo						

C1	¿Cree que la universidad se enfoca adecuadamente en recibir retroalimentación de los estudiantes?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
C2	¿Considera que la relación entre alumnos y docentes es amistosa, amable y unida?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
C3	¿Los profesores están suficientemente presentes y dispuestos a apoyar a los estudiantes?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
C4	¿Cree que el entorno natural de la universidad proporciona sombra, luz y aire fresco adecuados?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
C5	¿Considera que el campus universitario es seguro, limpio y saludable?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D4: Actividades educacionales						
D1	¿Cree que la formación sigue el sistema de créditos de manera eficaz y con calidad?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D2	¿Los profesores se enfocan en el desarrollo de la autopercepción, el autoaprendizaje y el pensamiento crítico?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D3	¿Las formas y métodos de evaluación son diversos y objetivos?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D4	¿La universidad organiza suficientes actividades extracurriculares y carreras de educación?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D5: Resultados educativos						
E1	Siento que he avanzado significativamente en mi desarrollo profesional durante el último año.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
E2	Tengo las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos actuales del mercado laboral.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
E3	Participo activamente en actividades que promueven el bienestar social y comunitario.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
E4	Me siento capacitado/a para adaptarme a los cambios del mercado laboral en mi sector.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO

¿En que semestre o ciclo se encuentra estudiando? (en números)

Universidad

- () Universidad Nacional de Juliaca (1)
 () Universidad Nacional del Altiplano (2)

Sexo

Varón (1) Mujer (2)

¿Qué otros aspectos consideran que deberían mejorar en la universidad para mejorar la calidad del servicio educativo?

Anexo 4. Declaración jurada de originalidad y no plagio

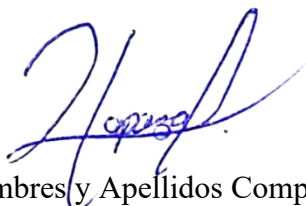
DECLARACIÓN JURADA ORIGINALIDAD Y NO PLAGIO

Yo **JESSICA MAMANI APAZA**, identificado con DNI **74541122**, domiciliado en **AV. AVIACION K2 13 – JULIACA**, en mi condición de TESISISTA y autor de la tesis titulada: **ESTUDIO COMPARATIVO: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA REGIÓN PUNO, 2024**, con carácter de declaración jurada y compromiso con la honestidad académica, manifiesto lo siguiente:

El tema y contenido de la tesis presentada a la PLATAFORMA DIGITAL DE VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA, con fines de obtención del título profesional, es ORIGINAL. Ha sido elaborada por mi persona respetando los derechos de autor y el código de ética en investigación, y no contiene vicios de plagio parcial, total o autoplagio. Las ideas, textos, afirmaciones, citas, datos, ilustraciones, figuras, videos, esquemas de otros autores o fuentes utilizadas en la elaboración de la tesis han sido citados y referenciados correctamente dentro del documento.

En este sentido, declaro ser consciente y convengo, que por incumplimiento en la originalidad del proyecto de tesis y/o incurrir en plagio, la Universidad Nacional de Juliaca se reserva el derecho de iniciar las acciones administrativas y legales que correspondan.

Juliaca, **21 de NOVIEMBRE de 2025**



Nombres y Apellidos Completos
DNI 74541122

Anexo 5. Acta de aprobación de tesis

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN

2024-237



ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

En la Ciudad Universitaria, a los 25 días del mes OCTUBRE del 2024 siendo horas 12:00:24. Los miembros del Jurado, declaran APROBADO POR UNANIMIDAD el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS titulado:

ESTUDIO COMPARATIVO: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA REGIÓN PUNO, 2024

Presentado por el(la) Bachiller:

JESSICA MAMANI APAZA

De la Escuela Profesional de:

GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Siendo el Jurado Dictaminador, conformado por:

Presidente : Dra. VILMA VALERIANA TAPIA CCALLO
Segundo Miembro : JHESUS WILSON PANCA GALINDO
Tercer Miembro : SARA COPARI CONDORI
Asesor : Dr. JOSE OSCAR HUANCA FRIAS

Para dar fe de este proceso electrónico, la Vicepresidencia de Investigación de la Universidad Nacional de Juliaca - Puno, mediante la Plataforma de Investigación se le asigna la presente constancia y a partir de la presente fecha queda expedito para la ejecución de su PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS.

Juliaca, OCTUBRE de 2024

PLATAFORMA DE INVESTIGACIÓN

Vicepresidencia de Investigación
Telefono: 051-332927
e-mail: investigacion@unaj.edu.pe
web: <http://www.unaj.edu.pe>

[Oficina de Plataforma de Investigación y Desarrollo]

Constancia de validación

El que suscribe Javier Ramos Judit, identificado con DNI 23861109, de profesión Licenciada en educación secundaria con grado académico de maestra en educación investigación y docencia en educación superior, ejerciendo como directora en la UGEL Canchis, hago constar que he revisado y dado el juicio de experto al instrumento de "Encuesta sobre la calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024". Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede evaluar según los criterios establecidos y formular de modo general las siguientes apreciaciones:

Criterios	Descripción	D	M	B	MB
SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.			79	
CLARIDAD	Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.				86
COHERENCIA	Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.				85
RELEVANCIA	Los ítems son esenciales importantes, es decir debe ser incluidos.			71	

Nota: D= Deficiente, M= Mejorar, B= Bueno, MB= Muy bueno.

Baremos:

D= Deficiente	M= Mejorar	B= Bueno	MB= Muy bueno
20 a 39	40 a 59	60 a 79	80 a 100

Criterio de valoración del juez experto:

Valoración	SI	NO
Procede su aplicación	X	

10 de octubre del 2024


 Nombre y apellidos: Javier Ramos Judit
 DNI: 23861109

Constancia de validación

El que suscribe **Nerví Laura Manuel**, identificado con DNI 71645272, de profesión **Ingeniero civil con grado de maestro en gerencia pública y gobernabilidad**, ejerciendo como docente en la **Universidad Andina del Cusco y Universidad Peruana Unión** hago constar que he revisado y dado el juicio de experto al instrumento de "Encuesta sobre la calidad de servicio educativo en las universidades públicas de la región Puno, 2024". Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede evaluar según los criterios establecidos y formular de modo general las siguientes apreciaciones:

Criterios	Descripción	D	M	B	MB
SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.			71	
CLARIDAD	Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.			68	
COHERENCIA	Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.			72	
RELEVANCIA	Los ítems son esenciales importantes, es decir debe ser incluidos.				84

Nota: D= Deficiente, M= Mejorar, B= Bueno, MB= Muy bueno.

Baremos:

D= Deficiente	M= Mejorar	B= Bueno	MB= Muy bueno
20 a 39	40 a 59	60 a 79	80 a 100

Criterio de valoración del juez experto:

Valoración	SI	NO
Procede su aplicación	X	

10 de octubre del 2024



Manuel Nerví Laura
INGENIERO CIVIL
CIP N° 30217

Nombre y apellidos:

DNI: 71645272

Anexo 7. Muestreo estratificado por escuelas

Escuela profesional UNAP	Ni	hi	ni
Administración	567	0.0311	12
Ing. Agroindustrial	355	0.0195	7
Ing. Agronómica	489	0.0268	10
Ing. Topográfica y Agrimensura	484	0.0266	10
Biología: Ecología	167	0.0092	3
Biología: Microbiología y Lab. Clínico	312	0.0171	6
Biología: Pesquería	113	0.0062	2
Ciencias Contables	836	0.0459	17
Educación Física	409	0.0224	8
Educación Inicial	386	0.0212	8
Educación Primaria	462	0.0254	10
Educación Secundaria CTA	282	0.0155	6
Educación Secundaria CCSS	440	0.0241	9
Educación Secundaria Lengua	493	0.0271	10
Educación Secundaria Matemática	399	0.0219	8
Nutrición Humana	436	0.0238	9
Odontología	436	0.0238	9
Derecho	667	0.0364	14
Antropología	367	0.0200	8
Artes Plásticas	155	0.0085	3
Danza	128	0.0070	3
Música	269	0.0147	6
Comunicación Social	444	0.0242	9
Psicología	74	0.0040	2
Sociología	478	0.0261	10
Turismo	375	0.0205	8
Enfermería	505	0.0275	11
Ingeniería Agrícola	387	0.0211	8
Arquitectura y Urbanismo	450	0.0247	9
Física	165	0.0091	3

Matemáticas	240	0.0132	5
Ingeniería Civil	634	0.0348	13
Ingeniería de Minas	518	0.0284	11
Ingeniería Económica	655	0.0359	14
Ing. Estadística e Informática	409	0.0224	8
Ingeniería Geológica	473	0.0260	10
Ingeniería Metalúrgica	376	0.0206	8
Ingeniería de Sistemas	546	0.0300	11
Ingeniería Electrónica	429	0.0235	9
Ingeniería Mecánica Eléctrica	508	0.0279	11
Ingeniería Química	339	0.0186	7
Medicina Humana	380	0.0209	8
Medicina Veterinaria y Zootecnia	631	0.0346	13
Trabajo Social	557	0.0306	12
Total	18 449	1.0000	320

Escuelas profesionales UNAJ	Ni	hi	ni
Ing. Ambiental y Forestal	433	0.1308	8
Ing. en Energías Renovables	376	0.1136	7
Ing. de Software y Sistemas	270	0.0815	5
Ing. Mecatrónica	266	0.0803	5
Ing. en Industrias Alimentarias	455	0.1374	8
Ing. Textil y de Confecciones	379	0.1145	7
Ing. Industrial	250	0.0755	4
Gestión Pública y Desarrollo Social	570	0.1722	10
Administración y Emprendimiento Empresarial	162	0.0489	3
Economía	150	0.0453	3
Total	3311	1.0000	58

