



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE
SERVICIO EDUCATIVO EN
ESTUDIANTES DEL PROGRAMA
GENTE QUE TRABAJA EN LA
FACULTAD DE INGENIERIA DE UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA”

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE
MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN
EDUCACIÓN SUPERIOR

CYNTHIA ALEXANDRA HURTADO
VARGAS

LIMA – PERÚ

2024

ASESORA:

Dra. Teresa Cecilia Fernández Bringas

JURADO

MG. MARIA DEL ROSARIO RIVAS PLATA ALVAREZ
PRESIDENTA

MG. MARIANELLA ZEÑA SENCIO
VOCAL

MG. EFRAIN TICONA AGUILAR
SECRETARIO

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y gratitud, dedico estas palabras a mi amada familia y queridos amigos. Quiero destacar de manera especial a mi madre, Roxana, por su incondicional amor y su incansable apoyo en cada paso de mi vida. Gracias a ella, he aprendido el valor de la perseverancia y el esfuerzo.

A mi hermano, Jose Roberto, le agradezco su constante motivación y su apoyo, que me ha inspirado a mejorar cada día. Ambos han sido mi fortaleza y mi mayor fuente de inspiración a lo largo de este camino.

A mi abuelita Flor que ya no está con nosotros, gracias por todo. Espero que, desde donde estés, te sientas orgullosa de mí y de este logro. Besos al cielo para ti y mi abuelito Alfredo.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios por su guía constante y por brindarme la fortaleza para completar este proyecto académico.

A mi asesora, Teresa Fernández, le debo un profundo agradecimiento. Su orientación, apoyo inquebrantable y experiencia fueron fundamentales en cada etapa de esta investigación.

A mi querida familia, en especial a mi mamá, Roxana, y a mi hermano, Jose Roberto, les agradezco su incondicional apoyo, paciencia y motivación. Su presencia ha sido clave para alcanzar este logro.

Y a todos aquellos que, de alguna manera, contribuyeron a este proyecto, mi más profundo agradecimiento. Este logro no es solo mío, sino también de todos ustedes que han sido parte de mi trayectoria.

Gracias

FUENTES DE FINANCIAMIENTO:

Tesis autofinanciada

DECLARACIÓN DE AUTOR			
FECHA	21	OCTUBRE	2024
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EGRESADO	HURTADO VARGAS CYNTHIA ALEXANDRA		
PROGRAMA DE POSGRADO	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR		
AÑO DE INICIO DE LOS ESTUDIOS	2020		
TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE GRADO	"PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN ESTUDIANTES DEL PROGRAMA GENTE QUE TRABAJA EN LA FACULTAD DE INGENIERIA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA"		
MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO	Tesis		
Declaración del Autor El presente Trabajo de Grado es original y no es el resultado de un trabajo en colaboración con otros, excepto cuando así está citado explícitamente en el texto. No ha sido ni enviado ni sometido a evaluación para la obtención de otro grado o diploma que no sea el presente.			
Teléfono de contacto (fijo / móvil)	950979819		
E-mail	Cynthia.hurtado@upch.pe		



Firma del Egresado

DNI 46700428

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes para la investigación	4
1.1.1 Antecedentes internacionales	4
1.1.2 Antecedentes nacionales	6
1.2. Planteamiento del problema.....	9
1.3 Justificación de la investigación	12
1.3.1 Justificación teórica	12
1.3.2 Justificación práctica.....	13
1.3.3 Justificación metodológica.....	13
1.4 Pregunta de investigación	14
1.4.1 Preguntas específicas	14
CAPÍTULO II OBJETIVOS.....	16
2.1 Objetivo general.....	16
2.1.1 Objetivos específicos	16
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	18
3.1 Bases teóricas	18
3.1.1 Enfoque de calidad total en la educación	18
3.1.2 Enfoque por competencias	23
3.2 Bases conceptuales	24
3.2.1 Percepción.....	24
3.2.2 Percepción de los estudiantes.....	26

3.2.3 Calidad	28
3.2.4 Calidad en la educación superior	29
3.2.5 Calidad del servicio.....	31
3.2.6 Calidad del servicio educativo	32
3.2.7 Calidad académica	34
3.2.8 Calidad del servicio administrativo	36
3.2.9 Calidad del servicio de biblioteca	37
3.2.10 Calidad del servicio de soporte	38
3.2.11 Calidad de oportunidades de carrera.....	38
3.2.12 Modelos para evaluar la calidad en la educación superior	39
3.2.13 Programa para gente que trabaja.....	48
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	50
4.1 Tipo y nivel de investigación.....	50
4.2 Diseño de investigación	50
4.3 Población y muestra.....	51
4.3.1 Población.....	51
4.3.2 Tamaño de muestra	51
4.4 Técnicas e instrumentos.....	54
4.5 Operacionalización de la variable	56
4.6 Consideraciones éticas	59
4.7 Plan de análisis	60
CAPÍTULO V RESULTADOS.....	61
CAPÍTULO VI DISCUSIÓN	86
CAPÍTULO VII CONCLUSIONES.....	96
CAPÍTULO VIII RECOMENDACIONES	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y muestra.....	51
Tabla 2. Distribución de las frecuencias y porcentajes de la muestra por estudiantes de carrera	53
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentajes de la muestra por rango de edades.....	53
Tabla 4. Análisis de la confiabilidad instrumento Hedqual estudiantes de Ingeniería empresarial y de sistemas; y de ingeniería industrial.....	55
Tabla 5. Operacionalización de la variable	57
Tabla 6. Percepción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la facultad de Ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial de una universidad privada de Lima.....	63
Tabla 7. Percepción de la calidad del servicio educativo por carrera universitaria	64
Tabla 8. Percepción de la Calidad del Servicio educativo de la facultad de Ingeniería por rango de edad	65
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad académica	66
Tabla 10. Percepción de la calidad académica en ambas carreras.....	67
Tabla 11. Percepción de la calidad académica de los estudiantes de la facultad de Ingeniería de las carreras mencionadas por rango de edad.....	68
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad del servicio administrativo	69
Tabla 13. Percepción de la calidad del servicio administrativo en ambas carreras	70
Tabla 14. Percepción de la Calidad de los servicios administrativos de las carreras mencionadas por rango de edad.....	71
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de los servicios de biblioteca	72

Tabla 16. Percepción de la calidad del servicio de biblioteca en ambas carreras	73
Tabla 17. Percepción de la Calidad de los servicios de biblioteca de la facultad de Ingeniería por rango de edad.....	74
Tabla 18. Percepción de la calidad de los servicios de soporte	75
Tabla 19. Percepción de la calidad de los servicios de soporte en ambas carreras.....	76
Tabla 20. Percepción de la calidad de los servicios de soporte de los estudiantes de la facultad de ingeniería por rango de edad	77
Tabla 21. Percepción de la calidad de los servicios de oportunidades de carrera	78
Tabla 22. Percepción de la calidad de los servicios de oportunidades de carrera por carrera Ingeniería empresarial y de sistemas	79
Tabla 23. Percepción de la calidad de los servicios de oportunidades de carrera por rango de edad	80
Tabla 24. Estadística descriptiva calidad del servicio educativo por carrera universitaria	81
Tabla 25. Estadística descriptiva calidad académica por carrera universitaria	82
Tabla26. Estadística descriptiva calidad administrativa por carrera universitaria	82
Tabla 27. Estadística descriptiva calidad del servicio de biblioteca por carrera universitaria	83
Tabla 28. Estadística descriptiva calidad de los servicios de soporte por carrera universitaria	84
Tabla 29. Estadística descriptiva calidad de oportunidades de carrera por carrera universitaria	85

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la percepción de los estudiantes del programa para gente que trabaja de una universidad privada de Lima, a través de la variable calidad del servicio educativo y de las dimensiones de calidad académica, calidad de los servicios administrativos, calidad de los servicios de biblioteca, calidad de los servicios de soporte y calidad de oportunidades de carrera. Para ello esta investigación se realizó a través de un diseño transversal descriptivo, el cual permite recabar y analizar información respecto a la percepción de los estudiantes en programas educativos a través del cuestionario Hedqual diseñada por Icli y Anil (2014), el cual se aplicó en una muestra conformada por 303 estudiantes de pregrado de una población de 1445 del año 2023 de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial. En ese sentido, este estudio ayudó a obtener una comprensión más detallada de la perspectiva de los estudiantes de los programas para gente que trabaja, plan de estudios que se ha desarrollado para atender a personas que por diversas razones no han podido completar o iniciar sus estudios y sobre los cuales existe muy poca investigación, especialmente que aborde la percepción sobre la calidad del servicio educativo desde los estudiantes de esa modalidad de enseñanza. Los resultados que han sido analizados por el software SPSS versión 29.0 obtenidos en esta investigación son de utilidad para mejorar la calidad de estos programas y para implementar acciones que satisfagan las necesidades de los estudiantes respecto a la calidad del servicio principalmente de instituciones educativas que ofrecen este tipo de programas, además de contribuir con futuras investigaciones en el mismo ámbito de estudio.

Palabras clave: Percepción calidad servicio educativo, programa gente que trabaja, educación superior

ABSTRACT

The present research aimed to understand the perception of students in the working professionals program offered at a private university in Lima, through the variable of perception of educational service quality and its dimensions: academic, administrative services, library services, support services, and career opportunities. To achieve this, a descriptive cross-sectional design was employed, which allowed for the collection and analysis of student information regarding their perceptions of educational programs using the Hedqual questionnaire designed by Icli and Anil (2014). This questionnaire was administered to a sample of 303 undergraduate students out of a population of 1445 from the Faculty of Engineering, including programs in business engineering, systems engineering, and industrial engineering. In this regard, this study helped to gain a more detailed understanding of the perspective of students in programs for working individuals, a curriculum designed to accommodate people who, for various reasons, have been unable to complete or start their studies. There is very little research on this subject, especially regarding the perception of educational service quality from the perspective of students in this mode of teaching. The results, which were analyzed using SPSS version 29.0, are useful for improving the quality of these programs and for implementing actions that meet the needs of students in terms of service quality, especially in educational institutions offering such programs. Furthermore, the results contribute to future research in the same field of study.

Keywords: Perception quality of educational service, working professionals program, higher education.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad educativa ha experimentado cambios constantes a lo largo del tiempo y se ha vuelto fundamental para garantizar una educación inclusiva e igualitaria que permita proporcionar a los estudiantes experiencias educativas enriquecedoras. Con el fin de brindar una educación de alto nivel, las autoridades de educación superior han implementado medidas a nivel nacional. Por lo que se promulgó la ley General de educación N.º 28044 y la ley universitaria N.º 30220, que tienen como finalidad garantizar que los jóvenes tengan una educación de calidad. Estas leyes dieron lugar a establecer dos instituciones: SUNEDU y SINEACE, encargadas de brindar estándares y lineamientos de calidad educativa, aseguramiento de calidad educativa y acreditación de la misma.

En un ámbito distinto, es esencial subrayar cómo la calidad educativa se ve significativamente influenciada por el papel activo que desempeña el docente en el aula. Según Román y Murillo (2008), el docente emerge como una figura central en la excelencia académica y el proceso educativo dentro de la enseñanza superior. Desde la perspectiva de Rodríguez (2013), se espera que el docente asuma un papel activo, utilizando diversas estrategias didácticas, haciendo uso de recursos audiovisuales y fomentando un entorno favorable que mejore el proceso de la enseñanza y del aprendizaje. En consecuencia, la calidad educativa no se limita únicamente a las estructuras normativas, sino que también depende en gran medida de la contribución estratégica y el impacto de la participación del profesor o docente en el avance académico del estudiante universitario.

El compromiso y la habilidad del docente para involucrar, motivar y guiar a los estudiantes son elementos esenciales que impactan directamente en la calidad educativa, al fomentar el proceso de aprendizaje y el desarrollo de habilidades en un entorno educativo.

En los últimos años, diversos especialistas han implementado medidas que permiten determinar la importancia de la calidad educativa al ser considerados diversos factores como: académico, administrativo, pedagógico, entre otros. Este enfoque destaca la relación entre los diversos factores que puedan afectar la calidad educativa. Es crucial reconocer que la excelencia académica no solo depende de la enseñanza del docente, sino que también está influenciada por la eficiencia administrativa, la aplicación de enfoques pedagógicos innovadores y otros elementos clave. De esta manera, la combinación del buen desempeño de los docentes y la gestión integral de la institución educativa es esencial para alcanzar estándares educativos sobresalientes y brindar una experiencia educativa enriquecedora para los estudiantes.

En la actualidad, la educación universitaria ha incorporado respuestas innovadoras con el fin de atender los requerimientos de que puedan tener los estudiantes con compromisos laborales. Con el propósito de ofrecer flexibilidad a personas que enfrentan restricciones de tiempo para dedicarse plenamente a los estudios universitarios, se han diseñado programas específicos de educación universitaria que se encuentran dirigidos a personas que trabajan, conocidos como programas para gente que trabaja. Estos programas no solo están orientados a permitir la finalización de carreras académicas previamente interrumpidas, sino también a facilitar el inicio de nuevas trayectorias universitarias. Esta estrategia se

ajusta directamente a la realidad de aquellos que buscan equilibrar sus responsabilidades laborales con el deseo de continuar su educación superior, brindando oportunidades significativas para el desarrollo académico y profesional de los participantes o estudiantes.

La presente investigación se enfocó en determinar si se encuentran disparidades en la percepción de la calidad del servicio educativo proporcionado a los estudiantes de pregrado en las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial, de la facultad de ingeniería, que están matriculados en el programa para personas que trabajan en una universidad privada de Lima. Para ello fue utilizado un cuestionario que consta de 36 preguntas, abarcando las siguientes dimensiones de calidad: a) académica; b) servicio administrativo; c) biblioteca; d) soporte; y e) carrera.

El presente estudio se encuentra estructurado en ocho capítulos. El primer capítulo aborda la introducción, antecedentes de la investigación, planteamiento del problema, la justificación y las preguntas de la investigación. El segundo capítulo se enfoca en los objetivos de la investigación. El tercer capítulo se centra en el marco teórico conceptual con sus bases teóricas y conceptuales. El cuarto capítulo se centra en la metodología utilizada, que comprende el diseño del estudio, la selección de la población y la muestra, la operacionalización de la variable, los métodos e instrumentos de recopilación de datos, así como el plan de análisis. Además, se discuten las consideraciones éticas en este capítulo. En el quinto capítulo se presentan los resultados obtenidos en la investigación, mientras que el sexto capítulo se da la discusión de los resultados. Finalmente, en el séptimo

capítulo se exponen las conclusiones y en el octavo capítulo las recomendaciones derivadas del estudio.

1.1 Antecedentes para la investigación

Se presentan a continuación los estudios previos que respaldan la presente investigación, los cuales serán explorados tanto a nivel internacional como nacional.

1.1.1 Antecedentes internacionales

Coronel y Plúas (2023) realizaron un estudio con el fin de evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por una universidad en Guayaquil, enfocándose en la percepción y satisfacción de los estudiantes. La muestra utilizada en este estudio consistió en 384 estudiantes de distintas carreras universitarias. Se utilizó como instrumento de investigación una encuesta de 40 preguntas. A través de esta encuesta se evaluaron las dimensiones del método de revisión SERVQUAL. Los resultados de esta investigación revelaron que los estudiantes se encuentran satisfechos con los elementos tangibles (instalaciones, equipo, entre otros) y se encuentran menos satisfechos con la seguridad (credibilidad y confianza, etc.).

Rahma (2021) realizó una investigación en Indonesia, que tuvo como objetivo medir cómo percibían la calidad del servicio educativo los estudiantes universitarios de ingeniería industrial durante la pandemia. La muestra fue de 94 estudiantes. Se utilizó como instrumento de investigación una encuesta de 35 preguntas. A través de esta encuesta, se evaluaron varios aspectos relacionados con la calidad del servicio educativo durante la pandemia. Los hallazgos de esta investigación revelaron que, según la puntuación del CSI (Índice de Satisfacción

del Cliente), los estudiantes se encuentran conformes con el servicio educativo proporcionado. Se concluyó con esto la importancia de mantener un enfoque constante en la satisfacción que tengan los estudiantes, así como la necesidad de implementar mejoras continuas en determinados aspectos claves para ofrecer una educación de calidad.

También se tiene a Khattab (2019), realizó una investigación en una universidad libanesa, que tuvo como objetivo descubrir los aspectos fundamentales de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los alumnos matriculados. La muestra fue de 1116 alumnos de estudiantes de pregrado matriculados en distintas facultades de una universidad privada. Fue aplicado como instrumento de investigación un cuestionario que se encuentra basado en Hedqual que evaluó las dimensiones de infraestructura, soporte, personal administrativo, académico y calidad corporativa, entre otras. Se concluyó en esta investigación la importancia de la perspectiva de los alumnos para determinar la excelencia educativa y con ello enfocarse en el continuo proceso de la mejora continua en la educación universitaria.

Por su parte Nguyen (2019), se enfocó en comprender como perciben los estudiantes la calidad del servicio educativo. Para ello, seleccionó una muestra de 300 estudiantes pertenecientes a diversas facultades de una universidad en Canadá. Se utilizó un cuestionario de 61 preguntas. Mediante este cuestionario, se evaluaron diferentes dimensiones que se encuentran relacionadas a la calidad del servicio educativo. Los resultados de este estudio mostraron una estrecha relación positiva entre las dimensiones del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes. Se concluyó que las dimensiones de la calidad del servicio educativo son

fundamentales para la satisfacción de los estudiantes, y que es necesario brindar un servicio educativo de alta calidad para fomentar una experiencia positiva y satisfactoria.

Por último, Espinoza et al. (2018), realizaron una investigación en Chile, que tuvo como objetivo determinar la percepción de los estudiantes con relación a la calidad del servicio educativo. Se consideró una muestra de 165 estudiantes graduados de la carrera de psicología provenientes de tres universidades. Los resultados revelaron que la satisfacción de los estudiantes está influenciada por tres dimensiones principales, las cuales se centran en la reputación de la universidad, la calidad del programa en términos de satisfacción laboral, y la evaluación de la infraestructura universitaria. Se concluyó que la percepción en la carrera de psicología de la calidad del servicio educativo se relaciona directamente con el prestigio de la universidad, la calidad del programa y su influencia en el mercado laboral, así como con la evaluación de la infraestructura universitaria

1.1.2 Antecedentes nacionales

Ballesteros y Reyes (2023) llevaron a cabo una investigación para determinar los elementos clave de la satisfacción que pueden tener los estudiantes en programas semipresenciales de administración de empresas, dirigidos a trabajadores en universidades públicas y privadas de Lima. Se utilizó, un estudio de casos con la participación de 2 expertos en educación, 5 representantes y 25 estudiantes, la investigación reveló que la motivación del estudiante se basa en gran medida en la flexibilidad y la gestión del tiempo, permitiéndoles equilibrar trabajo y estudios. Además, se destacó la importancia del rol del docente y su capacidad de

adaptación a entornos virtuales como elementos esenciales para el éxito académico, ya que proporcionan apoyo en lugar de ser obstáculos. También se identificaron los aspectos más cruciales para la satisfacción estudiantil la calidad de los servicios, la interacción con profesores y compañeros, el plan de estudios, el nivel de exigencia académica para el aprendizaje independiente, la accesibilidad de la plataforma virtual, la flexibilidad horaria, la excelencia académica, las oportunidades de networking, los beneficios educativos y el compromiso de los profesores.

Alfonso y Curahua (2022) realizaron una investigación en una Escuela de Medicina Humana de una universidad privada en Huancayo, que tuvo como objetivo evaluar la calidad educativa desde la perspectiva de los estudiantes en el año 2019. La muestra fue de 259 estudiantes. Los hallazgos de esta investigación revelaron que el 62,93% de los que participaron de la encuesta manifestaron un nivel moderado de satisfacción en lo que respecta a los servicios educativos. Se concluyó con esto, que la percepción de los estudiantes en la escuela acerca del servicio educativo alcanzó un nivel medio de satisfacción por lo que se deben implementar mejoras en los servicios proporcionados por el centro de estudios.

Por su parte, Amaro (2021) realizó una investigación en Lima, que tuvo como objetivo evidenciar la correlación entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los estudiantes en instituciones educativas. La muestra fue de 336 estudiantes. Se empleó un cuestionario con 22 ítems para medir la calidad de servicio y 32 ítems para lograr evaluar la satisfacción de los estudiantes. Los hallazgos del estudio fueron favorables, se evidenció una correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. Este estudio determinó que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad

del servicio y la satisfacción de cada uno de los estudiantes en las instituciones educativas.

En la investigación realizada por Cevallos (2020), se examinaron las perspectivas de dos promociones diferentes de una universidad pública en Lima acerca de la calidad del servicio educativo, la muestra abarcó a 72 estudiantes de terapia familiar sistémica. Se empleó el cuestionario Hedqual, que evalúa las cinco dimensiones a través de 36 preguntas. Los resultados revelaron una consistencia en la percepción de calidad entre ambas promociones, sin disparidades sustanciales en los procesos educativos. Estos hallazgos reflejan una constancia en la calidad del servicio educativo, lo cual proporciona una fundamentación sólida para la evaluación constante y el proceso de tomar decisiones en la gestión académica de la institución.

Por último, Palomino (2020) realizó una investigación en Arequipa, que tuvo como objetivo determinar cómo los estudiantes percibían la calidad del servicio educativo. La muestra fue de 134 estudiantes de la facultad de Psicología. Se utilizó como instrumento la escala Hedqual y además la escala de autoeficacia para investigar. Los resultados del estudio muestran una relación positiva y moderada entre la calidad del servicio universitario y los niveles de competencia en investigación. Además, se descubrió que la percepción de la calidad del servicio se encuentra estrechamente relacionada con la confianza en la capacidad de investigación de los estudiantes. Concluyendo con esto la importancia de fomentar habilidades de investigación y mejorar la calidad del servicio educativo para promover la autoeficacia en este ámbito.

1.2 Planteamiento del problema

La calidad educativa en universidades es un tema esencial para el desarrollo de profesionales a nivel mundial, ya que a partir de ello se ofrece una educación de alto nivel académico, lo que fomenta el crecimiento de conocimientos, destrezas y aptitudes indispensables para el avance socioeconómico del país.

En nuestro país las entidades encargadas de asegurar una educación de excelencia y potenciar las habilidades profesionales de los estudiantes de acuerdo con la ley general de educación N°28044 (Minedu, 2012) y la ley universitaria N°30220 (Minedu,2022) son SUNEDU y SINEACE. Asimismo, la acreditación bajo estándares de calidad permiten obtener los siguientes beneficios: a) Formación de calidad: todo programa reconocido por SINEACE pasa por un riguroso proceso de Evaluación, esto garantiza una formación de excelencia; b)Facilidad para prácticas profesionales: los profesionales graduados o egresados en programas acreditados proporcionan una garantía al empleador de encontrar un profesional competente; y c) Mejora continua: la acreditación de SINEACE promueve la autoevaluación, ya que las instituciones educativas están orientadas a la mejora educativa.

Para Cueto et al. (2020), el progreso educativo de los estudiantes universitarios representa un desafío que requiere alcanzar una educación de excelencia de manera eficiente y efectiva. Esto se logra mediante la combinación de diversos elementos, tales como contar con docentes altamente calificados, disponer de instalaciones adecuadas y la implementación de enfoques pedagógicos innovadores.

Por otra parte, Lescano et al. (2021) enfatizan la importancia crucial de la calidad en las instituciones de educación superior. Esto se refleja mediante el desarrollo de políticas y estrategias tanto académicas como administrativas, dirigidas a asegurar un servicio de excelencia. Además de proveer infraestructura y recursos adecuados, ya que se prioriza el desarrollo integral del estudiante, de este modo, se crea un ambiente propicio para su crecimiento profesional y personal.

En los últimos años, ha habido un aumento notable en la disponibilidad de programas educativos ofrecidos por las universidades, específicamente en la creación de programas orientados a satisfacer las necesidades de la gente que trabaja. En este grupo demográfico, se encuentran muchos individuos que, a pesar de poseer estudios técnicos previos, aún no han tenido la oportunidad de iniciar estudios universitarios. Esta situación puede deberse a diversas razones, entre ellas limitaciones de tiempo debido a compromisos laborales, dificultades económicas o simplemente la falta de acceso a oportunidades educativas universitarias. En otros casos, hay personas que, por diversos factores, no tuvieron acceso en un principio a una educación universitaria o técnica. Sin embargo, su deseo de adquirir nuevos conocimientos y habilidades sigue siendo relevante, por que buscan activamente oportunidades para hacerlo.

Además, hay quienes comenzaron estudios universitarios, pero se vieron obligados a interrumpirlos debido a desafíos personales o profesionales. Estos individuos, conscientes de la importancia de completar su educación superior, manifiestan interés en retomar sus estudios y obtener un título universitario que les brinde mayores oportunidades laborales y de desarrollo profesional. En respuesta a estas necesidades, las universidades han desarrollado programas con horarios

flexibles y modalidades de estudio adaptadas, que permiten a los estudiantes compatibilizar sus responsabilidades laborales y personales con su formación académica. Estos programas ofrecen la posibilidad de obtener un grado de bachiller y un título universitario de manera accesible y conveniente, lo que representa una oportunidad invaluable para el desarrollo individual y el avance profesional de cada uno de los estudiantes. Sin embargo, es importante destacar que aún no se han realizado investigaciones exhaustivas que aborden la perspectiva de los estudiantes acerca de la calidad del servicio educativo en esta modalidad de enseñanza.

Asimismo, analizar la calidad del servicio educativo en estos programas es relevante para identificar posibles áreas de mejora que puedan tener impacto en los ámbitos académico, administrativo, bibliotecario, de soporte y oportunidades de carrera. Por ello, diversos especialistas han propuesto medidas para determinar los criterios de calidad educativa, se evalúan aspectos como la excelencia académica, el desempeño docente, los recursos bibliotecarios, la eficiencia administrativa y la infraestructura, entre otros (Cevallos, 2020).

Por lo tanto, resulta imperativo revisar detalladamente los aspectos del plan educativo en el programa para personas que trabajan del programa CPEL, teniendo en cuenta que muchas universidades ofrecen esta opción de estudio. Esta revisión permitirá identificar posibles áreas de mejora y garantizar que se cumplan los estándares de calidad necesarios para brindar una educación de excelencia en esta modalidad de enseñanza.

En la actualidad se encuentran pocos estudios en el Perú, que brinden información sobre la perspectiva de los estudiantes acerca de la calidad del servicio educativo de este tipo de programas.

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

Los programas diseñados para personas que trabajan se caracterizan por ofrecer horarios flexibles y adaptados a las necesidades de los estudiantes de estos programas, lo que proporciona a los estudiantes la oportunidad de retomar carreras académicas interrumpidas o completar estudios técnicos a través de modalidades de educación presencial o semipresencial con horarios alternativos. La flexibilidad horaria se convierte en un recurso esencial para quienes enfrentan dificultades para asistir a clases en los horarios convencionales debido a sus compromisos laborales. Esta flexibilidad les permite avanzar en su desarrollo profesional y académico sin tener que comprometer su actividad laboral. En este sentido, la presente investigación contribuirá aspectos relevantes que han sido poco estudiados, ya que existen pocas investigaciones respecto a estos programas. (Ballesteros y Reyes, 2023).

En consecuencia, este estudio que fue desarrollado en el marco de la educación superior tiene como finalidad responder a la creciente demanda de mallas curriculares flexibles y adaptadas al medio laboral actual, ya que contribuye al desarrollo teórico al proporcionar información valiosa para la institución educativa. Lo cual puede influir en el desarrollo de políticas y estrategias académicas destinadas a mejorar la calidad educativa para este grupo de estudiantes.

1.3.2 Justificación práctica

La presente investigación cubre un vacío en el conocimiento sobre estos programas específicos, dado que han sido poco estudiados, así como tiene el potencial de proporcionar información de gran valor para la institución educativa.

En consecuencia, esta investigación podría tener un impacto o una influencia determinante en la toma de decisiones y en el desarrollo de políticas dirigidas a mejorar la calidad educativa para este segmento particular de estudiantes.

1.3.3 Justificación metodológica

En lo que respecta al aspecto metodológico, la investigación se apoya en un enfoque cuantitativo respaldado por el instrumento Hedqual para medir la satisfacción de los estudiantes. Este enfoque se seleccionó deliberadamente debido a su capacidad para proporcionar datos objetivos y cuantificables sobre cómo es percibida la calidad educativa por parte de los estudiantes del programa para gente que trabaja en el campo de la ingeniería.

Esto es fundamental para comprender la experiencia de los estudiantes en estos programas de manera objetiva y detallada. Además, el instrumento Hedqual se seleccionó por su amplia validación y fiabilidad en la evaluación del grado de satisfacción que tienen los estudiantes en ambientes educativos. Su aplicación en esta investigación asegura que los datos recopilados sean confiables y representativos acerca de la percepción de la calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes en estos programas diseñados para personas que trabajan.

1.4 Pregunta de investigación

- a) ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio educativo de estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas, y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima?

1.4.1 Preguntas Específicas:

- a) ¿Cuál es la percepción de la calidad académica de los estudiantes del programa gente que trabaja de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas, y de ingeniería industrial de una universidad privada de Lima?
- b) ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio administrativo de los estudiantes del programa gente que trabaja de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas, y de ingeniería industrial de una universidad privada de Lima?
- c) ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio de biblioteca de los estudiantes del programa gente que trabaja de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas, y de ingeniería industrial de una universidad privada de Lima?
- d) ¿Cuál es la percepción de la calidad de los servicios de soporte de los estudiantes del programa gente que trabaja de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas, y de ingeniería industrial de una universidad privada de Lima?
- e) ¿Cuál es la percepción de la calidad de oportunidades de carrera de los estudiantes del programa gente que trabaja de las carreras de ingeniería

empresarial y de sistemas, y de ingeniería industrial de una universidad privada de Lima?

CAPITULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

- a) Determinar la percepción de la calidad del servicio educativo en estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.

2.1.1 Objetivos específicos

- a) Identificar la percepción de la calidad académica en estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.
- b) Identificar la percepción de la calidad del servicio administrativo en estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.
- c) Identificar la percepción de la calidad del servicio de biblioteca en estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.
- d) Identificar la percepción de la calidad de los servicios de soporte en estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería

empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.

- e) Identificar la percepción de la calidad en proporcionar oportunidades de carrera en estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

3.1 Bases teóricas

3.1.1. Enfoque de calidad total en la educación

Una de las bases teóricas que es considerada en este estudio se fundamenta en la implementación de la Gestión de Calidad Total en el ámbito educativo, una metodología cuyo impactó ha aumentado en el contexto académico contemporáneo. Este enfoque está estrechamente vinculado al paradigma del enfoque por competencias, que representa un cambio significativo en percíbel percepción de la educación. Además de la simple acumulación de conocimientos teóricos, este enfoque prioriza la adquisición de habilidades prácticas y competencias relevantes que son aplicables tanto en el entorno profesional como en la vida diaria de los estudiantes. (Sallis, 2011)

Este cambio de paradigma como indica Sallis (2011), destaca la importancia del valor de la contribución de todos los miembros de la comunidad educativa y de un liderazgo efectivo en la implementación de prácticas y políticas relacionadas con la GCT. En este contexto, la mejora continua se posiciona como un elemento fundamental, respaldada por la recolección y el análisis de datos, y por una retroalimentación constante que permite ajustes y refinamientos en los procesos educativos.

Para alcanzar este objetivo, se adopta la metodología del benchmarking, una herramienta que facilita la comparación del rendimiento educativo con otras

instituciones o modelos destacados. Esto permite identificar las mejores prácticas que pueden ser incorporadas para elevar el nivel educativo. En este sentido, se reconoce la satisfacción del cliente como un elemento crítico del proceso, teniendo en cuenta a los estudiantes y sus familias como los principales destinatarios de los servicios educativos que han sido proporcionados. (Marciniak , 2015)

En este contexto, se promueve activamente la creación de una cultura orientada a la calidad en los centros de estudios, donde la calidad no se percibe simplemente como un estándar a cumplir, sino como un valor central que impregna todas las facetas de la experiencia educativa. Este enfoque integrado busca no solo medir la eficacia académica, sino también fomentar un entorno educativo en el que la calidad sea intrínseca a la vida estudiantil y las decisiones tomadas a nivel institucional, promoviendo así un sentido de responsabilidad y excelencia en todos los aspectos de la actividad educativa. (Sallis, 2014)

Por consiguiente, la educación superior desempeña un papel esencial al garantizar la adaptabilidad de los programas académicos ante las fluctuantes exigencias que pueden tener los estudiantes y la sociedad en conjunto. Este compromiso implica la edificación de una base sólida de conocimientos, capaz de abordar de manera efectiva los desafíos y problemas contemporáneos que afrontan las naciones en el contexto globalizado actual. (Hidalgo-Bonifaz et al., 2020).

En este sentido, es crucial destacar que los modelos identificados por Vivas (1999), desempeñan un papel fundamental al proporcionar una estructura organizada, sistemática que permite evaluar y elevar la calidad de los servicios educativos. Estos modelos ofrecen una serie de criterios y parámetros que permiten a las instituciones educativas no solo medir su desempeño actual, sino también

detectar áreas que pueden ser mejoradas y también implementar acciones efectivas para mejorar el nivel de calidad proporcionado a los estudiantes.

Entre los modelos más relevantes en el entorno educativo, destacan los siguientes:

- a) Producto educativo como identificador de calidad: Este modelo reconoce al producto educativo como el resultado tangible y palpable del proceso educativo. Además de impartir conocimientos básicos, el producto educativo es considerado como una herramienta destinada a transformar el desarrollo y el comportamiento general de los estudiantes. En este sentido, se busca que los programas educativos promuevan el desarrollo de conocimientos, habilidades y valores que sean relevantes y aplicables en diversos ámbitos de la vida, con el propósito de que los estudiantes adquieran las competencias necesarias para abordar los desafíos del mundo actual de manera efectiva y ética.
- b) Satisfacción de los estudiantes como indicador de excelencia: Este modelo se enfoca específicamente en atender las necesidades educativas individuales de los estudiantes y en el cumplimiento de las expectativas planteadas por ellos y sus familias. Inspirado en la pirámide de necesidades de Maslow, este enfoque propone criterios de evaluación que involucra un aprendizaje más profundo, teniendo en cuenta aspectos fundamentales como la seguridad emocional, el sentido de pertenencia, el progreso personal y la autorrealización. De esta manera, se busca garantizar que los estudiantes se sientan comprometidos y también se sientan motivados con su proceso de aprendizaje, lo que a su vez contribuye a un ambiente educativo más positivo y enriquecedor.

- c) Satisfacción del personal de la institución como indicador de calidad: Este modelo reconoce la importancia crucial del cuerpo docente y administrativo en el funcionamiento efectivo de una institución educativa. Por lo tanto, evalúa aspectos como las condiciones laborales, la estructura organizativa y el reconocimiento profesional dentro de la institución. Al garantizar que los trabajadores se sientan valorados, motivados y también comprometidos con su labor, con esto se establece un entorno favorable para el desarrollo de un servicio educativo de calidad, donde cada miembro del equipo contribuye activamente al logro de los objetivos institucionales.
- d) Efecto del impacto como indicador de calidad: este modelo se centra en evaluar el impacto real y tangible de la educación recibida por los estudiantes en diferentes aspectos de sus vidas. Desde el ámbito laboral y social hasta el académico y familiar, se consideran una serie de factores que reflejan el éxito educativo y su repercusión en el día a día de cada uno de los estudiantes. Este enfoque holístico permite evaluar de manera integral la eficacia de los planes educativos y su capacidad para preparar a los estudiantes para que puedan afrontar los desafíos y aprovechar las oportunidades que puedan surgirles en el futuro.

Por otro lado, Palacios (como se citó en Vivas, 1999), señaló que el modelo de calidad total representa un enfoque exhaustivo y sistemático para evaluar y mejorar la excelencia en el ámbito educativo. Este modelo se distingue por su capacidad para abarcar no solo los resultados finales del proceso educativo, sino también los elementos y relaciones internas que configuran la calidad educativa en su totalidad. Para ello se requiere una visión integradora que reconozca la

complejidad del entorno educativo, al argumentar que la calidad educativa no puede reducirse a simples resultados académicos, sino que debe considerar la interacción dinámica entre todos los componentes del proceso educativo y cómo estos contribuyen al desarrollo integral de los estudiantes.

El modelo se estructura en torno a dos pilares esenciales: indicadores y predictores. Los indicadores hacen referencia a los aspectos medibles que revelan el grado de excelencia alcanzado por la institución educativa, que incluye el producto educativo, el nivel de satisfacción tanto de los estudiantes como del personal, y la influencia educativa en la comunidad. Estos indicadores proporcionan una evaluación holística de la efectividad de la institución en cumplir con sus objetivos educativos y formativos.

Por otro lado, los predictores son los factores o condiciones que cada institución debe reunir para lograr y mantener niveles elevados de calidad educativa. Estos predictores no solo permiten predecir el éxito de una institución en alcanzar sus metas educativas, sino que también guían las acciones para mejorar continuamente los procesos y resultados educativos.

El enfoque metodológico del modelo combina elementos deductivos e inductivos al realizar un análisis exhaustivo de las contribuciones teóricas y prácticas de diversos autores en campos empresariales y educativos. A partir de este análisis, extrae conclusiones fundamentadas que se aplican específicamente al contexto educativo, asegurando así que el modelo sea relevante y aplicable en la práctica.

Por lo tanto, los modelos de gestión de calidad total en el entorno educativo ofrecen un marco sólido y también completo para evaluar y mejorar la calidad de los servicios educativos ofrecidos. Al centrarse en aspectos clave como el producto

educativo, la satisfacción de los alumnos y del personal, así como el impacto real de la educación, estas herramientas permiten a las instituciones educativas adaptarse al poder satisfacer adecuadamente los requerimientos y expectativas de la sociedad actual.

3.1.2 Enfoque por competencias

El enfoque por competencias es fundamental en la educación contemporánea, ya que responde a la demanda del entorno laboral, lo que garantiza que la formación en la educación superior se centre en el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes que los estudiantes van a necesitar para su desempeño laboral. Según Tobón (2007), este enfoque no solo busca la adquisición de conocimientos teóricos, sino que forma individuos capaces de enfrentar situaciones complejas en contextos laborales y personales.

Justamente la concepción de la calidad educativa en educación superior incluye la adecuación de los programas a las demandas del mercado laboral. Mireles y García (2022) destacan que la efectividad de la formación está relacionada con la capacidad de los egresados para integrarse en el mundo profesional, subrayando la necesidad de alinear los programas educativos con las expectativas del sector, es decir apuntar al desarrollo de las competencias requeridas en el entorno laboral.

Una competencia se expresa a través de su desempeño, que es la manifestación observable de los conocimientos, habilidades y actitudes. Perrenoud (2008) enfatiza que el desempeño refleja cómo un estudiante utiliza su aprendizaje para resolver problemas en situaciones reales. La calidad educativa finalmente se evalúa a través del desempeño de los estudiantes que han desarrollado las

competencias del perfil de egreso definidas en el plan de estudio de cada programa educativo.

El enfoque por competencias se basa en un aprendizaje activo, donde los estudiantes participan en actividades prácticas para desarrollar habilidades críticas. Así, el desempeño se convierte en un indicador clave de la calidad educativa, demostrando la capacidad del estudiante para aplicar su conocimiento en el mundo real (Tobón et al., 2010).

En conclusión, el enfoque por competencias se encuentra relacionada con la calidad del servicio educativo, ya que establece un marco para medir la calidad en función de la relevancia de las competencias desarrolladas. Al hacerlo, se asegura que la formación esté alineada con las necesidades actuales de la sociedad y los desafíos del mercado laboral.

3.2 Bases conceptuales

3.2.1 Percepción

Este concepto abarca una gran variedad de definiciones y enfoques. Una de las perspectivas es la de Schuman y Presser (1996), quienes la conciben como un proceso mediado por la opinión pública, utilizando encuestas como herramientas fundamentales para medir y analizar las percepciones y actitudes de la población. De esta manera, la percepción se define como la forma en que las personas interpretan y comprenden su entorno, influenciada por factores sociales y culturales. Este enfoque resalta la importancia de formular preguntas claras y neutrales en las encuestas, lo que facilita la identificación de patrones en las respuestas. A su vez, estos patrones pueden revelar el impacto de las percepciones en el comportamiento social y las políticas. Así, la percepción se entiende no solo

como un proceso de captación de información, sino como una interpretación subjetiva, resultado de interacciones y experiencias, lo que pone de manifiesto la complejidad que rodea la comprensión de fenómenos sociales.

Además, Aaker (2000) lo considera un proceso crítico en la construcción y gestión de marcas, ya que se refiere a cómo los consumidores interpretan y valoran directamente los productos y servicios a partir de sus experiencias, emociones y asociaciones. Este proceso no se limita a la simple recepción de información, sino que influye en factores clave como la calidad percibida, la lealtad y las asociaciones de marca. Para comprender esto se utilizan encuestas y análisis estadísticos, que permiten a las empresas tomar decisiones estratégicas basadas en los datos obtenidos sobre las percepciones de los consumidores.

Para Oviedo (2004) la percepción puede ser vista como un proceso compuesto por una serie de actividades que se encuentran vinculadas a la activación de los sentidos. Este enfoque destaca el papel clave que desempeñan los sentidos en la forma en que las personas organizan y comprenden la información del entorno. Por otro lado, Vargas (1994) considera que la percepción puede entenderse tanto por factores biológicos como culturales, que se ajusta a las necesidades individuales y grupales de las personas. Esto sugiere que las personas filtran activamente los estímulos de su entorno para priorizar aquellos que consideran más relevantes,

Con base en estas perspectivas, se puede afirmar que la percepción no es un proceso pasivo de captación de estímulos, sino que implica una actividad mental activa que genera representaciones significativas. Esta actividad incluye la interpretación de estímulos sensoriales que se encuentra influenciada por factores

sociales y culturales. Por ello la percepción se entiende como una interpretación subjetiva y dinámica que resulta de las interacciones biológicas y de las experiencias culturales. En el ámbito educativo, esto permite a estudiantes y docentes seleccionar, interpretar y asimilar información consciente, favoreciendo un aprendizaje más profundo que optimiza los procesos de enseñanza y aprendizaje.

3.2.2 Percepción de los estudiantes

Para Díaz (2005), los estudiantes forman su percepción del entorno educativo al evaluar la calidad del servicio y su interacción con los docentes, basándose en sus experiencias personales. Esta percepción puede considerarse una evaluación subjetiva de la eficacia de los servicios académicos, administrativos, así como de apoyo, y esto se realiza en función de sus expectativas y necesidades. Factores como la infraestructura disponible, los recursos tecnológicos y el acceso a oportunidades académicas y profesionales influyen en esta evaluación.

Para Acevedo y Fernández (2004), el ámbito educativo abarca diversas dimensiones que se encuentran intrínsecamente ligadas a la labor docente. Esto implica evaluar la efectividad de los docentes en varios aspectos clave, como la organización de la clase, la habilidad para transmitir conocimientos de manera clara y comprensible, el dominio del contenido del curso, la comunicación efectiva, así como la interacción de cada uno de los estudiantes y la aplicación de métodos de evaluación equitativos y constructivos. La calidad y eficacia del desempeño docente en estas áreas se convierte en un reflejo directo de la calidad del entorno educativo y del impacto que tiene en el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Es decir, una percepción positiva de los estudiantes hacia estas dimensiones sugiere una enseñanza efectiva y una experiencia educativa enriquecedora.

Por otro lado, Hidalgo y Murillo (2017) destacan que la percepción o comprensión de las ideas por parte de los estudiantes no es simplemente un proceso individual, sino que también el docente representa un papel esencial en la mejora del aprendizaje integral y en la mejora de las metodologías educativas. La manera en que los estudiantes perciben y comprenden las ideas no solo afecta su propio proceso de aprendizaje, sino que también influye directamente en la eficacia de la enseñanza y en la experiencia general de la calidad educativa. Es decir, la percepción de los estudiantes no solo refleja su comprensión individual, sino que también influye en la dinámica de la enseñanza y en la manera en que se desarrolla el proceso de enseñanza en conjunto.

Por lo tanto, en esta investigación se entiende que la percepción que tienen los estudiantes es un proceso dinámico en el que ellos participan activamente al cuestionar, reflexionar y colaborar en su propio proceso de aprendizaje. Además, destaca que la labor de los docentes desempeña un papel crucial en la formación de la percepción positiva de los estudiantes. Esto se logra a través de la organización efectiva de la clase, la transmisión clara y eficaz de conocimientos, una interacción cercana y el uso de métodos de evaluación equitativos. Es importante resaltar que la atención a la percepción de los estudiantes no solo contribuye a mejorar su aprendizaje integral, sino que también impacta positivamente en la práctica educativa en su totalidad. Al comprender y abordar activamente las percepciones de los estudiantes, los docentes pueden adaptar sus enfoques pedagógicos y mejorar sus métodos de enseñanza para satisfacer de manera más eficaz las necesidades individuales de los alumnos, promoviendo así un ambiente de aprendizaje más inclusivo y efectivo.

3.2.3 Calidad

La calidad abarca diversas perspectivas, y una de las definiciones más reconocidas proviene de los documentos normativos de una norma española (como se citó en Jabaloyes et al., 2020), la cual la describe como un conjunto de características que pueden ser medibles o cuantificables y que se pueden encontrarse presentes en productos o servicios. Este enfoque tiene como principal objetivo satisfacer tanto las necesidades expresadas por los usuarios o clientes como aquellas necesidades que pueden ser identificadas. Por otro lado, Taguchi (como se citó en Jabaloyes et al., 2020) contribuye a la comprensión de la calidad al concebirla como una variable específica que es mensurable y que está orientada a la mejora continua de los procesos para poder alcanzar niveles óptimos de desempeño y eficiencia. Estas perspectivas subrayan la importancia de tener en cuenta tanto los aspectos tangibles, también los aspectos intangibles en la valoración y gestión de la calidad en diversos ámbitos, desde la producción industrial hasta la prestación de servicios.

La perspectiva de Pirsig (como se citó en Montaudon, 2010) aporta una mayor complejidad al concepto de calidad al describirlo como un proceso multidimensional que puede ser apreciado desde diferentes perspectivas, tanto observables como subjetivas. Esto destaca la naturaleza intrincada de la evaluación de la calidad, ya que involucra no solo aspectos tangibles y medibles, sino también elementos subjetivos que pueden variar según la percepción individual y contextual. Así, la calidad se transforma en un concepto dinámico y multifacético, lo que

requiere una comprensión holística para su adecuada apreciación y gestión en diversos aspectos y disciplinas.

Ishikawa (como se citó en Jabaloyes et al., 2020) aporta una visión integral del concepto de calidad, destacando que esta no se limita únicamente al diseño, producción y entrega de un producto o servicio. En su enfoque, subraya la importancia de gestionar cada etapa del proceso para garantizar un resultado final útil, accesible y satisfactorio para los usuarios o clientes. Este enfoque reconoce la complejidad de la calidad, señalando que va más allá del desarrollo del producto o la prestación del servicio, e implica un compromiso con la excelencia en todas las fases del ciclo de vida, desde la disponibilidad del producto hasta la atención posventa. Así, la aplicación práctica de este enfoque integra una atención detallada y proactiva a cada aspecto del proceso, con el objetivo de asegurar la plena satisfacción del usuario final.

Por lo mencionado, en esta investigación se considera que la calidad implica una serie de medidas y acciones cuidadosamente planeadas y ejecutadas para cumplir con los requisitos y metas de los clientes. Se destaca principalmente el constante esfuerzo por mejorar productos o servicios ofrecidos por las empresas, con el fin de ajustarse eficazmente a las demandas cambiantes del mercado y garantizar la satisfacción de los clientes a largo plazo.

3.2.4 Calidad en la educación superior

Es definida de diversas maneras entre ellas Karmel (como se citó en Moreno, 2009), que lo describe como un proceso evolutivo que se encuentra destinado a cultivar habilidades y capacidades para la aplicación efectiva del

conocimiento con un propósito específico. Por otro lado, Alfieri et al. (2002), describen el concepto como complejo, ya que abarca no solo la capacidad de proporcionar aprendizajes pertinentes, sino también la eficacia en el enfoque de objetivos y la búsqueda de la mejora continua junto con un respaldo diferencial para asegurar el logro de objetivos para todas las partes que se encuentran implicadas en el proceso educativo.

Para SINEACE (2017), es definida como el nivel óptimo de formación diseñado para los estudiantes, abordando un enfoque completo que no se limita simplemente a la adquisición de conocimientos. Este enfoque se centra en cultivar no solo los saberes, sino también en fomentar la autonomía, el análisis crítico y la contribución en beneficio de la sociedad. Implica comprometerse continuamente con el desempeño académico sobresaliente y el crecimiento personal de cada uno de los estudiantes, al garantizar que adquieran las habilidades necesarias para contribuir de manera significativa y ética en el entorno que se desenvuelven. Es un proceso en constante evolución en el que es necesario adaptarse a las transformaciones de la sociedad y preparar a los estudiantes para abordar de manera efectiva los desafíos que se les pueda presentar con responsabilidad y eficacia. Por lo mencionado, en esta investigación la calidad en la educación superior puede ser analizada desde diversas perspectivas. Sin embargo, todas convergen en resaltar la importancia de un proceso educativo que abarca más que solo adquirir conocimientos. En conjunto, hacen hincapié en la necesidad de cultivar habilidades, autonomía, análisis reflexivo y la participación de los estudiantes. Esto aboga por una formación integral que esté orientada al desarrollo completo de los estudiantes,

preparándolos para hacer frente a los retos que puedan tener del mundo actual de manera efectiva y contribuir de manera significativa a la sociedad.

3.2.5 Calidad del servicio

Es definida desde la perspectiva de los clientes o consumidores, donde es comparado con: a) el servicio que esperan obtener los clientes; y b) las percepciones que puedan tener del servicio brindado por la empresa o por la institución. Para Grönroos (como se citó en Mora,2011) esto tiene un impacto significativo en el resultado general, por ello se centra en las expectativas de los clientes, las cuales están vinculadas estrechamente a las necesidades, conocimientos y recomendaciones. Además, también se debe considerar las experiencias de los clientes y la percepción que se forma del producto mediante la interacción con el servicio proporcionado.

Mosquera y Martínez (2018) definen la calidad del servicio como el nivel de satisfacción que tiene el cliente sobre la calidad del servicio que ha recibido, resaltando su vital importancia en el sector terciario. Aunque la definición y medición de la calidad en servicios presentan desafíos debido a su naturaleza intangible, diversos estudios y prácticas empresariales subrayan la relevancia de alcanzar un nivel elevado de calidad. La administración efectiva de la calidad del servicio ha pasado a convertirse en una estrategia de alta prioridad que genera beneficios significativos. Entre estos beneficios se incluyen la captura de cuota en términos de mercado, la mejora de la productividad, el control de costos, la motivación del personal, la diferenciación competitiva, el mantenimiento de la lealtad de los clientes actuales y la atracción de nuevos clientes.

Por otro lado, Corrales (como se citó en Carrión, 2022) lo define como la excelencia y la satisfacción percibida por los clientes, especialmente en sectores como el público y el financiero. Estos estudios utilizan pruebas y herramientas de control con un enfoque cuantitativo para analizar la conexión entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado. Además, es importante destacar que el concepto abarca más que solo la simple evaluación de la satisfacción que pueda tener el cliente, ya que también implica la eficiencia, la eficacia y la relevancia de los servicios o productos proporcionados.

Por consiguiente, la calidad del servicio se define a partir de la perspectiva de los consumidores, se toma en cuenta que tanto sus expectativas previas como las percepciones que desarrollan respecto a los servicios recibidos. Este enfoque afecta directamente el nivel de satisfacción general del cliente y está esencialmente ligado a la gestión de expectativas y experiencias del cliente antes, durante y después de la compra. Por ello, resulta fundamental que una institución sea capaz de garantizar que sus productos o servicios satisfagan de manera efectiva los requerimientos y expectativas de los clientes. Para ello se realiza un proceso continuo de escucha activa (encuestas, entrevistas, entre otros), adaptación y mejora por parte de la institución para asegurar una alineación constante con las expectativas y demandas de los clientes.

3.2.6 Calidad del servicio educativo

Para Senlle y Gutiérrez (2005), se define como la capacidad que tiene el centro de estudios para poder satisfacer las necesidades y objetivos que tienen los estudiantes. Por su parte, Ropa (2014) la conceptualiza como el pilar de los

principios fundamentales de organización, los cuales se centran en los estudiantes, el liderazgo, la atención en los procesos y la constante búsqueda de la mejora continua, entre otros aspectos relevantes.

Cueto et al. (2020) enfatizan la importancia de tratar de incrementar de forma integral la calidad, al tomar en cuenta los diversos requerimientos y expectativas de los diferentes grupos implicados. Esto implica no solo enfocarse en el liderazgo y la competencia docente, sino también en la promoción de estándares elevados y una comunicación efectiva. Asimismo, destaca la relevancia del desarrollo integral de los estudiantes, asegurando que reciban una educación que no solo se centre en el aspecto académico, sino que promueva un desarrollo personal y profesional de manera equilibrada.

Para Canales (2022), se centra en el grado de satisfacción de los usuarios, especialmente de los estudiantes. Por eso se utilizan elementos como la adaptación a los entornos virtuales, las políticas educativas, formación y capacitación de los docentes, así como la interacción tanto de los estudiantes como de sus familias, todos influyendo en la percepción de la calidad. También se enfatiza la importancia de estrategias innovadoras, el cuidado de los aspectos emocionales y la adaptabilidad constante ante desafíos para asegurar la retención y el interés de los estudiantes. Ello se manifiesta a través de prácticas pedagógicas que sean dinámicas, adaptadas al contexto y centradas en la mejora continua del desarrollo integral de los estudiantes.

Basándose en lo mencionado, se define como la habilidad que tiene una institución educativa para satisfacer los requerimientos y metas de los estudiantes.

También, se basa en principios fundamentales de organización que están centrados en los estudiantes. También subraya la importancia de tener en cuenta las perspectivas de todos los grupos involucrados, priorizando elementos críticos y fundamentales como el liderazgo, la competencia docente y el crecimiento integral de cada uno de los estudiantes a través de altos estándares de calidad y una comunicación orientada a la mejora continua.

3.2.7 Calidad académica

La calidad académica es un concepto integral que abarca diversos factores críticos dentro del sistema educativo. Según los estándares de SINEACE (2017), se define como el nivel de excelencia en la educación que garantiza que los programas y servicios educativos cumplan con rigurosos criterios en áreas como relevancia, rendimiento, recursos, personal docente, currículo y procesos de evaluación. Esta definición incluye varios aspectos clave:

Pertinencia y Relevancia: La educación debe responder tanto a las necesidades actuales como futuras de los estudiantes y la sociedad. Los conocimientos y habilidades adquiridos deben ser aplicables y valiosos en el contexto real.

- a) **Rendimiento Académico:** Se evalúa a través del desempeño de los estudiantes en pruebas, proyectos y otras evaluaciones que aseguren la adquisición de competencias y conocimientos necesarios.
- b) **Recursos y Condiciones:** La calidad de las instalaciones, equipos y materiales educativos, así como las condiciones de aprendizaje, son fundamentales para apoyar y facilitar el proceso educativo.

- c) Calidad del Personal Docente: Los docentes deben contar con una sólida formación académica y experiencia profesional, además de estar en constante actualización para ofrecer una enseñanza efectiva y alineada con las demandas actuales.
- d) Currículo y Metodología: El currículo debe ser coherente, integral y actualizado, mientras que las metodologías de enseñanza deben ser efectivas para promover un aprendizaje significativo y de largo plazo.
- e) Evaluación y Mejora Continua: Los procesos de evaluación deben ser sistemáticos y utilizados para mejorar continuamente la calidad educativa, ajustando las prácticas y programas conforme a los resultados obtenidos y las necesidades emergentes.

A su vez, desde la perspectiva del entorno universitario, se reconoce la importancia de la interacción entre estudiantes y el personal docente como un componente central de la calidad académica. Para Icli y Anil (2014) la relación entre estudiantes y docentes influye directamente en la percepción que tienen los estudiantes tienen en la universidad. Elementos como la autonomía del personal académico, su preparación, la calidad de la enseñanza, y la comunicación efectiva con los estudiantes son aspectos que son considerados clave en la calidad académica y, por lo tanto, en la satisfacción estudiantil. También se tiene que tomar en cuenta la importancia de la flexibilidad de los horarios, el uso de proyectos individuales y grupales, así como el seguimiento cercano del desarrollo de los estudiantes, que son considerados factores cruciales para garantizar la excelencia en la educación. El personal docente, no solo deben transmitir conocimientos, sino también impulsar el

desarrollo integral y profesional de los estudiantes mediante la investigación y la generación de nuevo conocimiento.

3.2.8 Calidad del servicio administrativo

La calidad administrativa se puede entender a partir de diversos enfoques teóricos. Según Grönroos (como se citó en Mora,2011), abarca dos dimensiones principales: técnica o de resultado, que evalúa lo que el cliente recibe al final del proceso, y el aspecto funcional o de proceso, que se encuentra enfocada en cómo se puede proporcionar el servicio y la experiencia del cliente durante la interacción que se puede tener con el personal administrativo. Parasuraman et al. (1985), identifica cinco dimensiones clave para evaluarlo : tangibilidad, que refleja el aspecto físico del servicio, como el entorno físico y la apariencia del personal; fiabilidad, que se refiere a la capacidad de la organización para realizar el servicio de manera consistente y precisa; capacidad de respuesta, que mide la disposición del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido; seguridad, que evalúa la competencia, cortesía y credibilidad del personal, así como la confianza que se transmite al cliente; y empatía, que examina el grado en que el personal muestra comprensión y atención hacia las necesidades individuales de los clientes. Este modelo destaca la importancia de cada una de estas dimensiones en la formación de la percepción general del servicio administrativo, ayudando a identificar áreas de mejora para satisfacer las expectativas del cliente de manera efectiva.

Icli y Anil (2014), por su parte, añaden una perspectiva centrada en el contexto educativo, enfatizando la necesidad de una comprensión lógica y

transparente de los procesos administrativos, un servicio de alta calidad en los primeros puntos de contacto como la admisión y el registro, y un personal administrativo que sea rápido, amigable y bien capacitado para guiar y asesorar a los estudiantes, lo que resulta crucial para la satisfacción estudiantil y el desarrollo académico. Estos enfoques ofrecen una visión integral de cómo la calidad administrativa puede ser medida y mejorada en diferentes contextos.

3.2.9 Calidad del servicio de biblioteca

La calidad de los servicios de biblioteca en el contexto universitario se evalúa a partir de varios factores clave que afectan la satisfacción de los estudiantes. Según Icli y Anil (2014), es fundamental contar con una infraestructura moderna y bien equipada, que incluya recursos impresos y electrónicos adecuados, centros de computación actualizados y una biblioteca con instalaciones óptimas. Estos elementos garantizan un entorno educativo eficiente y satisfactorio. La disponibilidad de libros y publicaciones, la facilidad en el proceso de préstamo, un servicio amable y horarios convenientes son cruciales para una experiencia positiva en la biblioteca.

Por otro lado, Parasuraman et al. (1985) se enfoca en la brecha entre las expectativas de los usuarios y su percepción del servicio recibido. Este modelo ayuda a identificar las discrepancias entre lo que los estudiantes esperan en términos de disponibilidad de recursos, eficacia del servicio y apoyo proporcionado, y la realidad de su experiencia en la biblioteca. Cerrar estas brechas es esencial para mejorar la satisfacción estudiantil. Aspectos como el acceso a recursos impresos y digitales, la eficiencia en el proceso de préstamo, la amabilidad del personal y la

adecuación de las instalaciones son determinantes en la percepción general de la calidad del servicio. Mejorar estos aspectos permite ofrecer una experiencia de biblioteca más completa y satisfactoria para los estudiantes.

3.2.10 Calidad del servicio de soporte

La calidad de los servicios de soporte en instituciones educativas es esencial para la creación de un entorno de aprendizaje efectivo y para garantizar una experiencia estudiantil positiva. Según Icli y Anil (2014), la adecuación de la infraestructura, el equipamiento moderno de aulas y laboratorios, y la calidad de las bibliotecas son fundamentales para satisfacer las necesidades académicas de los estudiantes. Además, los servicios complementarios como alojamiento y alimentación deben alcanzar altos estándares para asegurar la comodidad y satisfacción de los estudiantes. La implementación y mantenimiento de tecnologías de información, como software educativo y plataformas en línea, son cruciales para facilitar el acceso a recursos y mejorar la interacción entre estudiantes y académicos. Estos aspectos no solo optimizan el proceso de enseñanza y aprendizaje, sino que también influyen en la motivación y retención de los estudiantes.

3.2.11 Calidad de oportunidades de carrera

La calidad de oportunidades de carrera para Icli y Anil (2014), hace referencia a la capacidad de una universidad para facilitar a los estudiantes la inserción en el mercado laboral y su desarrollo profesional, cumpliendo con las expectativas que tienen los estudiantes para presentar sus perfiles más fácilmente al

mercado laboral. A mayor rapidez con la que los graduados consigan empleo, mayor es la aceptación y reputación de la universidad.

Los centros de carrera o asesoría profesional también desempeñan un papel crucial, especialmente para los estudiantes de niveles superiores que enfrentan la incertidumbre sobre su futuro laboral. Estos servicios brindan apoyo a los estudiantes para prepararse para el mercado laboral a través de orientación profesional, asistencia en la búsqueda de empleo y preparación para la vida después de la graduación. Estos aspectos influyen directamente en la percepción que los estudiantes tienen sobre la calidad del servicio educativo y el valor que la universidad les ofrece para su futuro profesional.

3.2.12 Modelos para evaluar la calidad en la educación superior

A lo largo de la historia, se han desarrollado y perfeccionado diversos enfoques que se encuentran destinados a evaluar la calidad de la enseñanza en la educación superior. Los cuales han sido adaptados para su aplicación efectiva en diferentes contextos educativos. Entre estos enfoques, algunos modelos reconocidos son Servqual, Eduqual y el modelo Hedqual, siendo este último el instrumento y el enfoque principal en la investigación actual. Cada uno de estos modelos ofrece un marco conceptual y metodológico distintivo diseñado para abordar aspectos específicos de la calidad educativa. Desde como es percibida la calidad del servicio hasta la evaluación de la experiencia que tienen los estudiantes en su totalidad, estos enfoques proporcionan una amplia gama de herramientas que son utilizadas para analizar y mejorar de manera continua la enseñanza universitaria. (Hartono et al., 2019)

La aplicación de estos modelos no solo permite identificar posibles áreas de mejora, sino que también permite fomentar el progreso y la excelencia en el ámbito educativo. Todo esto con el fin de promover al crecimiento académico y desarrollo profesional de los estudiantes.

Modelo Servqual:

Fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), representa una herramienta indispensable en la evaluación de la calidad de los servicios, extendiéndose ampliamente al ámbito de la educación superior. Este enfoque se encuentra estructurado por cinco dimensiones que pueden ser consideradas fundamentales: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales tienen el propósito de captar las percepciones estudiantiles en aspectos que son considerados críticos. En el contexto universitario, la implementación de este modelo apunta a identificar áreas de mejora tanto en la calidad académica como administrativa, al analizar las discrepancias entre las expectativas y percepciones que puedan tener los estudiantes. Esta aproximación estratégica posibilita la optimización de la experiencia estudiantil, al elevar los estándares de calidad y reforzar la alineación de las perspectivas de los estudiantes y la oferta educativa. Además, establece una base sólida que permita crear intervenciones y medidas que promuevan la mejora continua en las instituciones de educación superior, facilitando con esto un ambiente favorable para el crecimiento académico y el desarrollo personal de los alumnos.

Modelo Eduqual:

Fue desarrollado por Mahapatra y Khan (2007) que se presenta como una herramienta especializada diseñada específicamente en el contexto educativo,

distinguiéndose por centrarse exclusivamente en cómo los estudiantes pueden percibir la calidad en la educación superior. Lo que diferencia a este modelo de las otras metodologías es su capacidad para abordar tanto aspectos académicos como administrativos, ofreciendo así una visión completa de la experiencia estudiantil. El enfoque de este modelo se encuentra centrado en diversos factores académicos, tales como la excelencia educativa, la pertinencia del contenido del programa académico y la eficacia de los métodos pedagógicos utilizados por el docente. Además, examina diversos aspectos administrativos, como la eficiencia en la gestión administrativa, accesibilidad a la información y la calidad de los servicios de apoyo a los estudiantes.

Por lo tanto, este enfoque permite una evaluación equilibrada que abarca tanto la dimensión académica como la experiencia administrativa del estudiante, lo que facilita la identificación de áreas críticas de mejora. Como resultado, el Modelo Eduqual proporciona a las instituciones de educación una guía estratégica que permite implementar cambios significativos y mejorar la calidad brindada por el centro de estudios de manera integral.

Modelo Hedqual:

Este modelo fue desarrollado por Icli y Anil (2014), es un instrumento que ha sido meticulosamente diseñado con el propósito de evaluar de manera integral la calidad del servicio educativo en los programas de enseñanza universitaria. A diferencia de otras metodologías, el enfoque de este modelo abarca múltiples dimensiones, proporcionando con esto una perspectiva integral y completa de la vivencia estudiantil en el entorno educativo.

Esto lo convierte a este instrumento en una herramienta valiosa, ya que brinda una comprensión detallada de cómo es percibida por los estudiantes la calidad de la educación de los programas proporcionados por las instituciones educativas. Este modelo da un análisis exhaustivo al considerar la eficacia de la instrucción proporcionada por la institución educativa y su personal docente, la relevancia del currículo académico y la aplicabilidad de los métodos pedagógicos, que proporcionen una visión completa de la calidad académica. A su vez, examina la calidad administrativa, evaluando la efectividad de las operaciones administrativas, los tiempos de atención y apoyo al estudiante. También, es examinado los servicios de biblioteca al evaluar y conocer la disponibilidad del material bibliográfico, los servicios de soporte, el apoyo estudiantil y las oportunidades de carrera profesional ofreciendo así un análisis completo de la experiencia estudiantil.

La aplicabilidad de este modelo se materializa al tratar de identificar tanto las fortalezas como las debilidades de los programas brindados por los centros de estudios desde la perspectiva de los estudiantes. Este enfoque orientado hacia la mejora continua guía las decisiones estratégicas de las instituciones educativas de educación superior, lo que les permite realizar ajustes precisos y significativos para optimizar la calidad del servicio educativo proporcionado por la institución educativa. La flexibilidad de esta herramienta, al abordar de manera exhaustiva las diversas dimensiones dadas en esta herramienta, posiciona al Modelo Hedqual como una metodología crucial para instituciones comprometidas con la excelencia educativa y el perfeccionamiento constante de los programas educativos ofrecidos por las instituciones educativas de educación superior.

Dimensiones del modelo Hedqual

Las dimensiones que son consideradas por Icli y Anil (2014) para el modelo Hedqual abarcan varios elementos clave que han sido explicados previamente y estos tienen un impacto significativo en la experiencia educativa:

- e) Calidad académica: esta dimensión hace referencia a la capacidad que tienen los docentes para generar, publicar e investigar nuevos conocimientos.
- f) Calidad de los servicios administrativos: Esta dimensión hace referencia eficacia del personal administrativo.
- g) Calidad de los servicios de biblioteca: esta dimensión se enfoca en la accesibilidad y disponibilidad de los recursos bibliográficos.
- h) Calidad de los servicios de soporte: esta dimensión se encuentra enfocada en la infraestructura del centro de estudios y el equipamiento tecnológico.
- i) Calidad de oportunidades de carrera: esta dimensión se encuentra enfocada en las oportunidades laborales ofrecidas a los estudiantes y el seguimiento a los egresados en su inserción laboral.

Las dimensiones que se encuentran incluidas en este modelo forman parte de un enfoque integral que puede ser empleado para evaluar tanto la calidad educativa como la experiencia estudiantil en los centros de estudios, identificando áreas fundamentales que tienen un impacto directo en el desempeño académico y el éxito profesional de los estudiantes universitarios.

Tendencias en Educación Latinoamericana y su Impacto en el Perú

La Campaña Latinoamericana en favor del Derecho a la Educación (como se citó en López,2007), integrada por 19 países de la región, se compromete a

asegurar que todos tengan la posibilidad de tener acceso a una educación de calidad, pública y gratuita, considerando esto como responsabilidad fundamental del Estado. Ya que se utilizan estrategias como la colaboración interinstitucional, la movilización social y el respaldo político y legal, la campaña busca influir en las políticas educativas a nivel nacional y a nivel internacional, reafirmando así la educación como un derecho esencial que reconoce la importancia de comprender las normativas legales que regulan los sistemas educativos en varios países, la campaña se ha propuesto investigar si las nuevas leyes educativas reflejan tendencias comunes y representan cambios significativos respecto a las reformas previas.

Por su parte, la Unesco (como se citó en López,2007) subraya la necesidad de un compromiso con la educación para todos en América Latina, esto hace hincapié en la importancia de fomentar una educación de alto nivel. Las nuevas leyes educativas en varios países de la región abordan los desafíos identificados en cumbres educativas, centrándose en redefinir los requisitos y los objetivos para lograr la universalización, así como en la promoción de iniciativas para asegurar la calidad educativa y la implementación de políticas de equidad. Estos enfoques reflejan el compromiso de varios países al garantizar que todos los grupos demográficos accedan de manera equitativa a una educación de calidad, centrándose en la integración y en la igualdad.

En el Perú se han promulgado dos leyes que buscan asegurar la calidad del servicio educativo conforme a los compromisos de la Campaña Latinoamericana a favor del Derecho a la Educación (CLADE) y los principios defendidos por la UNESCO. La primera de ellas, la Ley General de Educación N°28044 promulgada

en el año 2003, tiene como objetivo establecer directrices generales para el sistema educativo, reflejando así el compromiso de una educación de alta calidad que sea inclusiva para todos. Por otro lado, la Ley Universitaria N°30220 promulgada en el año 2014, se enfoca en mejorar constantemente la calidad educativa, promoviendo criterios de calidad, pertinencia y actualización. Esta ley también destaca la relevancia de la responsabilidad social y busca proporcionar una formación integral, enfocada en la investigación y el desarrollo de profesionales cualificados. Además, establece la necesidad de actualizar el diseño curricular de cada especialidad de manera regular, basándose en los avances tecnológicos y científicos, lo cual se alinea con los esfuerzos de la CLADE y la UNESCO para asegurar que todos los ciudadanos accedan a una educación de calidad.

Entidades que regulan la calidad educativa en Perú

Por la ley universitaria N°30220 se establecieron dos entidades que permiten regular la calidad educativa en el Perú:

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) desempeña un papel crucial en el ámbito educativo al establecer estándares rigurosos que no solo actúan como un escudo protector para los estudiantes, sino que también funcionan como un marco integral para garantizar la calidad en la educación superior. A través de sus políticas y regulaciones, SUNEDU se asegura de que las instituciones educativas cumplan con los requisitos esenciales y necesarios para ofrecer un nivel de enseñanza y aprendizaje que esté a la altura de las expectativas, proporcionando así una formación de alto nivel que beneficie tanto a los estudiantes como a la sociedad en su conjunto.

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) desempeña un rol esencial en el fortalecimiento del sistema educativo al garantizar la excelencia en la educación a través de la evaluación y certificación de las instituciones. La acreditación se fundamenta en tres pilares fundamentales: la relevancia del quehacer educativo, la identidad institucional y la capacidad para alcanzar los objetivos establecidos. Estos aspectos no solo establecen expectativas y criterios de calidad, sino que también configuran una sólida matriz de estándares que guían el proceso de evaluación. Es importante destacar que los lineamientos de calidad del SINEACE se encuentran alineados con la prestigiosa norma ISO 21001:2018, lo que garantiza que los centros educativos alcancen estándares de calidad y de pertinencia educativa, promoviendo así un ambiente de aprendizaje óptimo y de alto rendimiento académico.

Norma de calidad educativa

La norma ISO 21001:2018, que es llamada Sistemas de gestión para organizaciones educativas, proporciona una perspectiva novedosa en la administración de la calidad educativa, enfocándose en el fomento de habilidades mediante la enseñanza y el aprendizaje. Esta norma se distingue por dos enfoques principales: en primer lugar, está orientada a los procesos de la organización, lo que implica un análisis profundo de las interrelaciones e interdependencias dentro de la misma, con el propósito de incrementar el desempeño académico y organizativo en su conjunto. En segundo lugar, se basa en el pensamiento basado en riesgos, lo que significa que se busca mejorar la efectividad del sistema de aseguramiento de la calidad educativa para lograr un mejor rendimiento en la enseñanza, al mismo tiempo que se previenen y mitigan posibles efectos negativos. Además, la norma

fomenta el uso del ciclo de mejora continua Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) de Deming, que proporciona así un marco sólido y sistemático para asegurar la calidad de manera efectiva en el ámbito educativo.

El Ciclo de Deming, también llamado PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), es un enfoque utilizado de manera integral por la norma ISO 21001:2018 para implementar un sistema de mejora continua en el ámbito educativo. Este enfoque implica la realización de actividades que son revisadas y ajustadas periódicamente para la incorporación de nuevas mejoras. Las etapas que componen este ciclo son las siguientes:

- a) Planificar: En esta etapa se detectan los problemas y se establecen objetivos claros, que definen indicadores de control de calidad mediante métodos y herramientas específicas.
- b) Hacer: Aquí se pone en marcha un plan de acción diseñado previamente, llevando a cabo las tareas necesarias y al obtener retroalimentación para su análisis y la evaluación.
- c) Verificar: Se verifica si el plan de acción ha funcionado según lo previsto, al establecer criterios para evaluar si los objetivos establecidos han sido cumplidos.
- d) Actuar: En esta etapa se implementan acciones correctivas basándose en los resultados que han sido obtenidos, con el fin de mejorar los puntos débiles identificados y optimizar las áreas de mejora. Además, se aprovechan los aprendizajes adquiridos para estandarizar y mejorar continuamente las metodologías utilizadas en el proceso educativo.

3.2.13 Programa para gente que trabaja

Los programas diseñados para personas que trabajan han surgido como una respuesta imprescindible a las exigencias del mundo laboral y las necesidades educativas de aquellos individuos que enfrentan limitaciones de tiempo para dedicarse a sus estudios. Estos programas abordan una diversidad de situaciones, desde aquellos que no han podido completar su educación formal hasta quienes buscan mejorar sus habilidades y competencias en un entorno laboral en constante cambio. Ante esta creciente demanda, varias universidades en el Perú han tomado la iniciativa de desarrollar programas educativos especialmente diseñados para satisfacer los requerimientos o necesidades de estos estudiantes trabajadores. Esta opción de estudio se distingue por su flexibilidad horaria y la estructura modular, que se ajusta cuidadosamente a las agendas ocupadas y variadas de los estudiantes. De esta manera, se ofrece una oportunidad invaluable para que los profesionales en ejercicio puedan avanzar en su formación académica y alcanzar sus metas profesionales sin comprometer sus responsabilidades laborales y personales. En el Perú, varias instituciones académicas han implementado este tipo de opciones de estudios, algunas de las cuales son:

- a) EPE-UPC: Este programa fue el primero en implementarse en Perú, actualmente cuenta con 11 programas de estudios para personas que trabajan.
- b) CPEL-USIL: fue la segunda universidad en implementar el programa para gente que trabaja al diseñar propuestas innovadoras de carreras universitarias, actualmente cuenta con 8 programas de estudios.

- c) PUCP- INGRESO ADULTO: este programa se encuentra dirigido a personas mayores de 30 años que deseen obtener un título universitario en letras en más de 27 especialidades diferentes.
- d) DPA- ESAN: este programa ofrece 2 carreras universitarias que pueden ser tomadas el fin de semana administración con mención en dirección de empresas y la carrera de ingeniería de sistemas.
- e) EPEL – RICARDO PALMA: este programa cuenta con 4 especialidades en distintos sectores laborales.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo y nivel de investigación

La investigación se llevó a cabo desde el enfoque cuantitativo. Para Hernández y Mendoza (2018) la investigación cuantitativa es un conjunto de procesos secuenciales que se encuentran diseñados para validar suposiciones específicas mediante el análisis de una situación con datos concretos, mediciones numéricas y análisis estadísticos. Su objetivo principal es predecir resultados o detectar patrones de comportamiento relacionados con el problema planteado. Este estudio se centra en un análisis descriptivo para Hernández y Mendoza (2018), el enfoque descriptivo proporciona una herramienta efectiva para identificar y definir las características y perfiles de individuos o grupos que serán examinados, permitiendo la recopilación de información sobre las dimensiones que serán objeto del estudio.

4.2 Diseño de la investigación

Esta investigación sigue un diseño descriptivo transversal no experimental, siguiendo las pautas de Hernández et al. (2014). Este método involucra recolectar datos en un único momento, sin intervención deliberada en las variables, lo que permite obtener una representación detallada de la realidad en un punto temporal específico. Se fundamenta principalmente en observar fenómenos que ocurren en un entorno natural, para luego poder realizar un análisis.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población:

La población fue de 1,445 estudiantes de pregrado inscritos en dos carreras: Ingeniería Industrial (738 estudiantes) e Ingeniería Empresarial y de Sistemas (707 estudiantes) que forman parte del programa para gente que trabaja CPEL de la Facultad de Ingeniería en el año 2023.

Tabla 1

Población según carrera universitaria

Carrera Universitaria	Población
Ingeniería Empresarial y de sistemas	707
Ingeniería Industrial	738
Total	1445

Fuente: Número de estudiantes matriculados por ciclo y programa de estudio en una universidad privada de Lima en el año 2023

4.3.2 Tamaño de muestra

La muestra fue calculada con la fórmula propuesta por Sierra (como se citó en Fuentelsaz, 2004) y el muestreo fue estratificado aleatorio de la población total de la facultad de ingeniería.

$$n = \frac{N * G^2 * p * q}{E^2 (N - 1) + G^2 * p * q} \quad n = \frac{1445 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (1445 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \quad n = 303$$

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra determinada.

N: Es el tamaño de la población.

G: 1,96 (es el valor critico de la distribución para un nivel de significancia del 5%).

P: 0,5 (es el nivel de posibilidad que el fenómeno se produzca).

Q: 0,5 (es el nivel de posibilidad que el fenómeno no se produzca).

E: 0,05 (es el error permitido en el resultado del estudio).

Por lo tanto, la muestra que se consideró para el estudio fue de 303 estudiantes de pregrado.

También se calculó el coeficiente de la siguiente manera:

$$\textbf{Factor} = \frac{n}{N} = \frac{303}{1445} = 0.2096$$

Por último, para calcular la muestra de manera estratificada se multiplicó el tamaño de la población por carrera con el coeficiente de la siguiente manera:

- Ingeniería empresarial y de sistemas: $707 \times 0.2096 = 148$ estudiantes
- Ingeniería industrial: $738 \times 0.2096 = 155$ estudiantes

La muestra se encuentra representada por 303 estudiantes de pregrado de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas; y de ingeniería industrial en el año 2023, los cuales se encontraban estudiando entre 4to a 8vo ciclo y sus edades son de 20 a 43 años.

Tabla 2

Distribución de las frecuencias y porcentajes de la muestra por estudiantes de carrera

Carrera Universitaria	Frecuencia	Porcentaje %
Ingeniería Empresarial y de sistemas	148	48,8
Ingeniería Industrial	155	51,2
Total	303	100

La encuesta se realizó con los estudiantes que participaron en clases virtuales a través de la plataforma Zoom. Para asegurar una efectiva implementación del proceso, se coordinó previamente con los coordinadores académicos de cada carrera y con los docentes responsables de los cursos del 4º al 8º ciclo, con el fin de establecer horarios que facilitaran la participación de los estudiantes y optimizaran la aplicación del instrumento de recopilación de datos.

Tabla 3

Distribución de las frecuencias y porcentajes de la muestra por rango de edades

Rango de edades	Frecuencia	Porcentaje %
20 – 25 años	79	26,1
26 – 31 años	89	29,4
32 – 37 años	74	24,4
38 – 42 años	25	8,3
43 años a más	36	11,9
Total	303	100

4.4 Técnicas e instrumentos

Para medir la calidad en los programas de educación superior, se utilizó la encuesta Higher Education Quality (Hedqual) desarrollado por Icli y Anil (2014). Esta encuesta cuenta con cinco dimensiones de calidad las cuales son mencionadas en la tabla de operacionalización de la variable. El cuestionario consta de 36 preguntas y fue administrado individualmente, con una duración estimada de 10 - 15 minutos. En las primeras preguntas, el estudiante seleccionó su área de estudio universitario, su rango de edad y su estado civil, para luego utilizar la escala de Likert. En dicha escala, el estudiante eligió una única opción de entre cinco posibles: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Los creadores de este instrumento lo implementaron en una muestra de 317 estudiantes, logrando una validez y confiabilidad de las dimensiones de calidad que oscilan entre 0.75 y 0.93, con correlaciones individuales de cada dimensión que varían entre 0.78 y 0.93, según el Alfa de Cronbach.

En el Perú, se llevó a cabo la validación del cuestionario en una muestra de estudiantes de la maestría de terapia familiar sistémica durante los años 2015 y 2017, con edades comprendidas entre 30 y 68 años, según el estudio de Cevallos (2020). La validación del cuestionario se realizó solicitando la participación de ocho expertos, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y relevancia de cada pregunta. La validez de contenido se determinó mediante la V de Aiken, obteniendo un valor de 0.94, lo que indica la validez de contenido del instrumento. Además, el análisis de confiabilidad del instrumento HEDQUAL mostró un coeficiente Alfa de

Cronbach de 0.824, corroborando la fiabilidad y solidez del instrumento utilizado en la investigación. Para la investigación actual, se utilizó el cuestionario HEDQUAL el cual paso por un análisis de confiabilidad, un Alfa de Cronbach de 0.982, lo que refleja una excelente confiabilidad y solidez del instrumento como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 4

Análisis de la confiabilidad instrumento Hedqual estudiantes de Ingeniería empresarial y de sistemas; y de ingeniería industrial

Dimensiones	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Calidad Académica	87,34	279,07	,829	,867
Calidad del servicio administrativo	105,66	341,48	,791	,841
Calidad del servicio de biblioteca	119,85	479,28	,823	,854
Calidad de los servicios de soporte	119,84	467,99	,875	,845
Calidad de oportunidades de carrera	123,04	502,76	,879	,863
Total	303	100		
Alfa de Cronbach = ,982				

4.5 Operacionalización de la variable

La variable percepción de la calidad del servicio educativo se evalúa a través de cinco dimensiones clave, de acuerdo con Icli y Anil (2014): calidad académica, servicios administrativos, servicios de biblioteca, soporte brindado y oportunidades de carrera. Estas dimensiones permiten una evaluación exhaustiva que responde directamente a los objetivos de la investigación, como identificar y analizar cómo los estudiantes de las carreras de ingeniería del programa Gente que Trabaja perciben la calidad del servicio educativo en sus diferentes aspectos.

Para facilitar la interpretación de los datos, se han definido tres términos clave:

Criterios: Representan los parámetros utilizados para evaluar cada una de las dimensiones mencionadas. Su propósito es medir de manera precisa el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación con cada aspecto del servicio educativo.

Adecuado: Este término se emplea para describir aquellos casos en los que el servicio educativo cumple con las expectativas mínimas de los estudiantes. Un servicio se considera adecuado si cumple de forma satisfactoria las necesidades educativas, cubriendo los requerimientos básicos sin necesariamente excederlos.

Favorable: Se utiliza para describir una evaluación positiva del servicio educativo. Un servicio es percibido como favorable cuando excede las expectativas de los estudiantes, generando altos niveles de satisfacción en aspectos como la calidad de la enseñanza impartida y las oportunidades de desarrollo profesional que el estudiante puede obtener al concluir su formación académica.

Tabla 5

Operacionalización de la variable

Variable	Definiciones	Dimensiones	Ítems
Percepción de la calidad del servicio educativo	Definición conceptual Es definida como la interpretación subjetiva que los estudiantes tienen sobre la eficacia de los servicios académicos, administrativos y de apoyo que reciben en su institución educativa. Esto se basa en las expectativas y necesidades de los estudiantes, considerando diversos factores que impactan su experiencia educativa. (Icli y Anil, 2014). Definición operacional Icli y Anil (2014) definieron la calidad del servicio educativo en cinco dimensiones las cuales son: calidad académica, calidad de servicios administrativos, calidad de servicios de biblioteca, calidad de servicios de soporte y calidad de oportunidades de carrera	1) Calidad académica 2) Calidad del servicio administrativo 3) Calidad del servicio de biblioteca	01. Apoyo a la investigación 02. Profesores con experiencia 03. Comunicación con docente 04. Actitudes positivas hacia el alumno 05. Profesor brinda apoyo 06. Variedad de cursos 07. Variedad de programas de especialización 08. Desarrollo de nuevas formas de pensar 09. Adquisición de conocimientos 10. Aprendizaje teórico y practica 11. Mejora de habilidades oral y escrita 12. Plan de estudios flexible 13. Programas de intercambio 14. Personal con conocimientos de sistemas y procedimientos 15. Atención en plazo razonable 16. Brinda información oportuna 17. Orienta sobre políticas y procedimientos 18. Cumple con lo que promete 19. Tiene acceso a la información requerida 20. Horario de atención apropiado 21. Personal amigable 22. Puede ser contactado con facilidad 23. Cuenta con materiales que necesita 24. Acceso a biblioteca virtual, revistas 25. Préstamo de libros eficiente

	26. Horario de atención adecuado
	27. Personal amigable
4) Calidad de los servicios de soporte	28. Ubicación de fácil acceso
	29. Infraestructura adecuada
	30. Aulas equipadas
	31. Opciones de cafeterías
	32. Actividades sociales y culturales
5) Calidad de oportunidades de carrera	33. Servicio de orientación profesional
	34. Oportunidades de potenciar su carrera
	35. Mejora de empleabilidad
	36. Oportunidad de carrera con relación a otras universidades

Fuente: Icli y Anil (2014), validado en Perú por Cevallos, Graciela (2020)

4.6 Consideraciones éticas

La presente investigación fue sujeta a evaluación del comité de ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Para poder llevar a cabo la investigación se gestionó la autorización de una universidad privada de Lima, para esto se llevó a cabo una llamada a plataforma de atención al alumno quienes indicaron que la comunicación se realizaría vía correo electrónico. Posteriormente, se estableció la comunicación con plataforma de atención al alumno vía correo electrónico para solicitar los correos de los coordinadores de carrera y de la directora de la facultad de ingeniería. Se realizó una reunión con los coordinadores académicos de ambas carreras para informales sobre los propósitos de la investigación y se entregó la encuesta a realizar, así como el consentimiento informado para evitar inconvenientes durante la encuesta, se coordinó un horario y los cursos en los cuales se estaría pasando la encuesta. Cuando se procedió a ingresar a las clases de los estudiantes vía plataforma zoom según los horarios establecidos por los coordinadores.

Se indicó a los estudiantes que es de carácter voluntario participar en la investigación, en caso alguna pregunta les incomodará eran libres de no responder o que podían retirarse si lo consideraban conveniente. Luego se presentó el consentimiento informado de la investigación en el que se especifican los objetivos del estudio, se explicó en qué consistía la investigación y se indicó nuevamente que la investigación es de forma anónima y que todo será manejado de manera confidencial. El consentimiento informado fue evaluado por el Comité de Ética de la UPCH para su aprobación.

La información obtenida de la encuesta fue manejada de manera confidencial, la cual se encuentra cifrada y no ha sido mostrada a personas ajenas al estudio o investigación.

Como agradecimiento por su participación a los estudiantes se les hizo llegar un tríptico con información acerca de la calidad del servicio educativo.

4.7 Plan de análisis

Para poder recopilar los datos, se utilizó Google Forms, esto permitió la creación y distribución del cuestionario a los participantes de la investigación realizada. Una vez recopiladas las respuestas dadas por los encuestados, los datos se descargaron y fueron registrados en una hoja de cálculo de Excel, lo que facilitó su manejo y preparación para el análisis subsiguiente.

En la etapa de análisis o interpretación de datos, se empleó el software estadístico SPSS, versión 29.0.2.0 (20), reconocido por su eficacia en el manejo y en el análisis de los datos cuantitativos. Este software permitió llevar a cabo un análisis exhaustivo de las respuestas proporcionadas por los participantes de la encuesta. En particular, se focalizó las valoraciones otorgadas en relación con las dimensiones de calidad educativa previamente establecidas con base en el método sugerido por Icli y Anil (2014).

El análisis de los datos se centró en un estudio exhaustivo de las frecuencias de valoración en cada una de las dimensiones de la calidad educativa identificadas. Este enfoque facilitó una comprensión profunda de cómo los participantes evaluaron diferentes aspectos de la calidad en el contexto de su institución educativa, ofreciendo un panorama detallado de las percepciones y opiniones expresadas.

Adicionalmente, se incluyeron variables demográficas, como la edad y la percepción de los grupos, para identificar posibles correlaciones que enriquecieran la interpretación de los resultados. También se adicionaron medidas descriptivas, tales como medias y desviaciones estándar, para cada dimensión analizada, lo que proporciona una visión clara de las

valoraciones realizadas por los participantes y un marco más completo para entender sus percepciones sobre la calidad educativa.

Finalmente, los resultados del análisis han sido presentados de manera visual y descriptiva mediante cuadros informativos, lo que permitió una apreciación más accesible y comprensible de las tendencias y patrones identificados en las respuestas de los encuestados.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

Los resultados se presentan alineados con el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación. Se describen los datos descriptivos que proporcionan una visión detallada de las percepciones sobre la calidad del servicio educativo entre los estudiantes de las carreras evaluadas.

Distribución de frecuencias

Percepción de la calidad del servicio educativo en estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima

Es definida por atributos que los estudiantes consideran importantes al adquirir el servicio ofrecido por una institución educativa. Posteriormente, se exponen los resultados globales derivados de la aplicación del instrumento Hedqual para evaluar la percepción de los estudiantes, establecido en la tabla 6, lo cual muestra que el 72,6% de los estudiantes se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad del servicio educativo proporcionado, lo que indica una percepción positiva. Este elevado porcentaje sugiere que la mayoría de los estudiantes consideran que el servicio educativo satisface sus expectativas y necesidades. Por otro lado, solo el 7,7% manifestó estar en desacuerdo con dicha calidad.

Tabla 6

Percepción de la Calidad del Servicio educativo de los estudiantes de la facultad de Ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial de una universidad privada de Lima

Calidad del servicio educativo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	71	23,3%
De acuerdo	149	49,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	19,7%
Desacuerdo	17	5,7%
Totalmente en desacuerdo	6	2%
Total	303	100%

En cuanto a los resultados por carrera universitaria en la facultad de ingeniería, presentados en la Tabla 7, se evidencia que el 72.2% de los estudiantes de ingeniería empresarial y de sistemas están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad del servicio educativo brindado, lo que indica una percepción positiva. Este alto porcentaje sugiere que consideran que el servicio educativo satisface sus expectativas y necesidades. En contraste, solo un 8.6% están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, indicando insatisfacción con el servicio. Por otro lado, en la carrera de ingeniería industrial, el 72.9% de los estudiantes también están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad del servicio educativo, mientras que solo un 6.9% están en desacuerdo, lo que refuerza la percepción positiva de la calidad en esa carrera.

Tabla 7

Percepción de la calidad del servicio educativo por carrera universitaria

	Ingeniería empresarial y de sistemas	Ingeniería industrial
Totalmente de acuerdo	25,5%	21,0%
De acuerdo	46,7%	51,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19,2%	20,2%
Desacuerdo	6,4%	5,1%
Totalmente en desacuerdo	2,2%	1,8%
Total	100%	100%

En relación con la edad, los resultados de la percepción de la calidad del servicio educativo, presentados en la Tabla 8, indican que todos los grupos de edad tienen una percepción positiva del centro de estudios. Específicamente, el 77.4% de los estudiantes de 38 años en adelante y el 73.3% de los estudiantes de 20 a 25 años expresan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad del servicio. La proporción de estudiantes que manifiestan desacuerdo o muy desacuerdo es mínima en todos los grupos. Este alto porcentaje sugiere que la mayoría de los estudiantes considera que el servicio educativo cumple con sus expectativas y necesidades.

Tabla 8*Percepción de la calidad del servicio educativo por rango de edad*

Percepción de la calidad del servicio educativo por rango de edad	20- 25 años N= 79	26 – 31 años N= 89	32 – 37 años N= 74	38 – 42 años N= 25	43 años a más N= 36
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17,6%	22,4%	24,2%	24,3%	34,6%
De acuerdo	55,7%	49,4%	47,2%	53,1%	37,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15,9%	21,8%	21,4%	16,0%	22,1%
En desacuerdo	9,6%	4,5%	4,4%	3,9%	4,3%
Totalmente en desacuerdo	1,2%	1,9%	2,8%	2,7%	2%
Total	100% (26,07% de la muestra)	100% (29,37% de la muestra)	100% (24,42% de la muestra)	100% (8,25% de la muestra)	100% (11,89% de la muestra)

Percepción por dimensiones

En el próximo apartado, se realizó un análisis detallado de la percepción de las dimensiones relacionadas con la calidad del servicio educativo las cuales son académica, administrativa, biblioteca, soporte y oportunidades de carrera. Esto permitió comprender mejor las experiencias de los estudiantes en el programa destinado a personas que trabajan.

Percepción de la calidad académica de estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.

La calidad académica se refiere a la habilidad de los docentes para generar, publicar e investigar nuevos conocimientos con el fin de lograr los objetivos educativos. Los resultados globales sobre la calidad académica se presentan en la tabla 9. Se observa que el 78.4% de los estudiantes se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad académica, lo que indica que están satisfechos con el nivel de educación actual. Este porcentaje sugiere que perciben un nivel favorable de competencia docente y satisfacción con la educación recibida. En contraste, solo un 7.3% de los estudiantes se encuentra en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad académica

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	84	27,7%
De acuerdo	154	50,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	14,3%
Desacuerdo	17	5,7%
Totalmente en desacuerdo	5	1,6%
Total	303	100%

La mayor parte de los estudiantes manifiestan tener una perspectiva positiva acerca de la calidad académica ofrecida en el programa para gente que trabaja.

En cuanto a los resultados por cada carrera, presentados en la Tabla 8, se observa que el 78.4% de los estudiantes de ingeniería empresarial y de sistemas se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad académica. Este alto porcentaje sugiere que los estudiantes están satisfechos con el nivel de educación actual, es decir, que perciben un nivel favorable de competencia docente y satisfacción con la educación recibida. En contraste, solo un 8.6% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. De manera similar, en la carrera de ingeniería industrial, el 78.2% de los estudiantes también se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad académica, indicando una satisfacción con el nivel de educación actual. Solo un 6% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 10

Percepción de la calidad académica en ambas carreras

	Ingeniería empresarial y de sistemas	Ingeniería Industrial
	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	29,4%	25,6%
De acuerdo	49,0%	52,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13,0%	15,8%
Desacuerdo	6,7%	4,7%
Totalmente en desacuerdo	1,9%	1,3%
Total	100%	100%

Los resultados obtenidos en ambas carreras reflejan una percepción positiva entre los estudiantes, indicando una satisfacción generalizada con la calidad académica ofrecida en el programa para gente que trabaja.

En cuanto a la edad, los resultados de la percepción de la calidad académica se presentan en la Tabla 11, destacando que todos los grupos de edad tienen una percepción positiva del servicio académico proporcionado por el centro de estudios. Específicamente, el 84.3% de los estudiantes de 38 años en adelante y el 76.2% de los estudiantes de 20 a 25 años expresan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad académica, lo que sugiere que están satisfechos con el nivel de educación recibido. Esto indica que consideran que el servicio educativo cumple con sus expectativas y necesidades.

Tabla 11

Percepción de la calidad académica de los estudiantes de la facultad de Ingeniería de las carreras mencionadas por rango de edad

Percepción de la calidad académica por rango de edad en las carreras ya mencionadas	20- 25 Años N=79	26 – 31 Años N=89	32 – 37 años N=74	38 – 42 años N=25	43 años a más N=36
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19,8%	24,5%	30,7%	30,8%	43,4%
De acuerdo	56,4%	53,2%	47,6%	53,5%	37,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11,8%	16,9%	15,4%	10,5%	14,3%
En desacuerdo	10,8%	3,7%	4,1%	3,1%	4,9%
Totalmente en desacuerdo	1,2%	1,7%	2,2%	2,2%	0,0%
Total	100% (26,07% de la muestra)	100% (29,37% de la muestra)	100% (24,42% de la muestra)	100% (8,25% de la muestra)	100% (11,89% de la muestra)

Percepción de la calidad del servicio administrativo de estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.

La calidad de los servicios administrativos hace referencia a atender, comunicar de manera efectiva y dar respuesta a las dudas o problemas que tengan los estudiantes. El resultado global de los servicios administrativos se encuentra establecido en la Tabla 12, donde el 67.3% de los estudiantes se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con el servicio administrativo, lo que indica que están satisfechos con el nivel de atención actual y perciben que el servicio cumple con sus expectativas y necesidades. Solo un 10.6% se encuentra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad del servicio administrativo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	56	18,5%
De acuerdo	148	48,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	22,1%
Desacuerdo	21	7,0%
Totalmente en desacuerdo	11	3,6%
Total	303	100%

Los resultados indican una satisfacción general y una evaluación positiva en relación con el nivel de atención y la capacidad de respuesta de los servicios administrativos proporcionados el programa para gente que trabaja.

En cuanto a los resultados por cada carrera, los datos se presentan en la Tabla 13. Se observa que el 67.1% de los estudiantes de ingeniería empresarial y de sistemas están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el servicio administrativo, lo que sugiere que están satisfechos con el nivel de atención actual, esto indica que los estudiantes consideran que el servicio cumple con sus expectativas y necesidades. Solo un 11.1% se encuentra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Además, al examinar el servicio administrativo en la carrera de ingeniería industrial, el 67.5% de los estudiantes también están de acuerdo y totalmente de acuerdo; y solo un 10.3% se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 13

Percepción de la calidad del servicio administrativo en ambas carreras

	Ingeniería empresarial y de sistemas	Ingeniería Industrial
	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20,8%	16,4%
De acuerdo	46,3%	51,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21,8%	22,4%
Desacuerdo	7,4%	6,6%
Totalmente en desacuerdo	3,7%	3,5%
Total	100%	100%

Los resultados sugieren un nivel de satisfacción moderadamente alto entre los estudiantes, especialmente en Ingeniería Empresarial y de Sistemas, y se identificaron áreas de mejora en Ingeniería Industrial. Estos hallazgos subrayan la necesidad de abordar aspectos específicos para mejorar el servicio administrativo en ambas disciplinas.

En cuanto a la percepción de la calidad de los servicios administrativos según la edad, los resultados presentados en la Tabla 14 destacan que todos los grupos de edad tienen una

percepción positiva del servicio administrativo proporcionado por el centro de estudios. Específicamente, el 72,9% de los estudiantes de 20 a 25 años y el 72,9% de los estudiantes de 38 a 42 años expresan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad del servicio administrativo. La proporción de estudiantes que manifiestan desacuerdo o muy en desacuerdo es mínima en todos los grupos, lo que sugiere que en general, los estudiantes están satisfechos con el servicio administrativo ya que cumple con sus expectativas y necesidades, reflejando una percepción positiva del nivel de atención recibido.

Tabla 14

Percepción de la Calidad de los servicios administrativos de las carreras mencionadas por rango de edad

Calidad de los servicios administrativos por rango de edad	20- 25 Años N=79	26 – 31 Años N=89	32 – 37 años N= 74	38 – 42 años N=25	43 años a más N=36
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15,0%	18,1%	18,1%	18,9%	27,8%
De acuerdo	56,4%	48,5%	47,5%	53,7%	32,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15,7%	23,3%	23,7%	18,9%	31,3%
En desacuerdo	10,7%	7,2%	5,6%	4,0%	4,8%
Totalmente en desacuerdo	2,2%	2,9%	5,0%	4,6%	3,6%
Total	100% (26,07% de la muestra)	100% (29,37% de la muestra)	100% (24,42% de la muestra)	100% (8,25% de la muestra)	100% (11,89% de la muestra)

Percepción de la calidad del servicio de biblioteca de estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.

La calidad de los servicios de biblioteca se evalúa en función de la disponibilidad de recursos bibliográficos y la facilidad de acceso. Según los resultados presentados en la Tabla 15, el 67,6% de los estudiantes expresan estar satisfechos con el nivel de atención proporcionado por los servicios de biblioteca, lo que sugiere que los estudiantes consideran que el servicio cumple adecuadamente con sus expectativas y necesidades, y en algunos casos, lo perciben como excelente. Por otro lado, un 8,5% de los estudiantes manifiestan estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la calidad de estos servicios.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de los servicios de biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	57	18,8%
De acuerdo	148	48,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	23,9%
Desacuerdo	18	5,8%
Totalmente en desacuerdo	8	2,7%
Total	303	100%

Los resultados muestran una evaluación positiva sobre como los servicios de biblioteca manejan las consultas y responden a las necesidades de los usuarios, contribuyendo así a la experiencia positiva de los estudiantes en el programa para gente que trabaja.

En cuanto a los resultados por carrera, presentados en la Tabla 16, se observa que el 66,5% de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Empresarial y de Sistemas manifestaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad de los servicios de biblioteca. Esto sugiere una percepción positiva, lo que significa que la mayoría de los estudiantes considera que los servicios actuales satisfacen sus expectativas y necesidades, aunque pueden existir algunas áreas que podrían mejorarse. Solo un 8,6% manifestó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Por otro lado, en la carrera de Ingeniería Industrial, el 68,7% de los estudiantes también indicaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con el nivel de atención actual, percibiéndolo positivo; y solo un 7,8% están en desacuerdo.

Tabla 16

Percepción de la calidad del servicio de biblioteca en ambas carreras

	Ingeniería empresarial y de sistemas	Ingeniería industrial
	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22,2%	15,6%
De acuerdo	44,3%	53,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24,0%	23,8%
Desacuerdo	6,5%	5,1%
Totalmente en desacuerdo	3,0%	2,4%
Total	100%	100%

La mayoría de los estudiantes en Ingeniería Empresarial y de Sistemas expresó satisfacción, en caso de Ingeniería Industrial se identificaron áreas de mejora, enfatizando la importancia de optimizar el servicio de biblioteca en ambas disciplinas.

En lo que se refiere a la edad, los resultados sobre la percepción de la calidad de los servicios de biblioteca se presentan en la Tabla 17. Se destaca que todos los grupos de edad

tienen una percepción positiva del servicio de biblioteca proporcionado por el centro de estudios, esto indica que la mayor parte de los estudiantes de cada grupo etario considera que los servicios cumplen con sus expectativas en términos de calidad y atención. Específicamente, el 72,7% de los estudiantes de 38 a 42 años y el 66,4% de los estudiantes de 26 a 31 años expresaron estar de acuerdo" o totalmente de acuerdo con la calidad de los servicios.

Tabla 17

Percepción de la Calidad de los servicios de biblioteca de la facultad de Ingeniería por rango de edad

Calidad de los servicios de biblioteca por rango de edad	20- 25 Años N=79	26 – 31 Años N=89	32 – 37 años N=74	38 – 42 años N=25	43 años a más N=36
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13,5%	21,5%	18,5%	16,7%	25,9%
De acuerdo	56,4%	44,9%	47,0%	56,0%	39,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19,5%	26,2%	25,2%	20,7%	26,4%
En desacuerdo	9,1%	4,9%	6,2%	3,3%	3,7%
Totalmente en desacuerdo	1,5%	2,4%	3,1%	3,3%	4,2%
Total	100% (26,07% de la muestra)	100% (29,37% de la muestra)	100% (24,42% de la muestra)	100% (8,25% de la muestra)	100% (11,89% de la muestra)

Percepción de la calidad de los servicios de soporte de estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.

La dimensión de calidad de los servicios de soporte se centra en aspectos como la infraestructura, el equipamiento tecnológico y el apoyo al aprendizaje de los estudiantes. Los resultados globales de esta dimensión se detallan en la Tabla 18, donde se observa que el 67,4% de los estudiantes están satisfechos con el equipamiento de su centro de estudios y la calidad de la alimentación proporcionada en la cafetería. Esto indica que la mayoría de los estudiantes considera que estos servicios cumplen adecuadamente con sus expectativas, valorando positivamente su utilidad y calidad, y en algunos casos percibiéndolos como excelentes. Por otro lado, solo un 6,9% de los estudiantes manifestaron desacuerdo, lo que refleja que una minoría no está conforme con los servicios de soporte.

Tabla 18

Percepción de la calidad de los servicios de soporte

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	66	21,7%
De acuerdo	138	45,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78	25,7%
Desacuerdo	16	5,4%
Totalmente en desacuerdo	5	1,5%
Total	303	100%

En cuanto a los resultados por cada carrera, se presentan en la Tabla 19, donde se observa que el 68% de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Empresarial y de Sistemas están de acuerdo o totalmente de acuerdo con los servicios de soporte. Este nivel de acuerdo sugiere que tienen una percepción positiva sobre la infraestructura del centro de estudios, es decir, consideran que los recursos disponibles, como el equipamiento tecnológico y las instalaciones, son adecuados para sus necesidades académicas. Solo un 6,3% de los estudiantes manifestaron estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que indica una minoría que no percibe dichos servicios de manera favorable. De manera similar, en la carrera de Ingeniería Industrial, el 67,4% de los estudiantes también expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la infraestructura del centro de estudios, mostrando una percepción positiva. Solo un 6,7% de los estudiantes se encuentran en desacuerdo, lo que indica que esta proporción tiene una visión menos favorable de los servicios de soporte.

Tabla 19

Percepción de la calidad de los servicios de soporte en ambas carreras

	Ingeniería empresarial y de sistemas	Ingeniería industrial
Totalmente de acuerdo	24,1%	20,1%
De acuerdo	43,9%	47,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25,7%	25,9%
Desacuerdo	5,2%	5,1%
Totalmente Desacuerdo	1,1%	1,6%
Total	100%	100%

En lo que respecta a la edad, los resultados sobre la percepción de la calidad de los servicios de soporte se presentan en la Tabla 20, donde se destaca que todos los grupos de edad mantienen una percepción positiva de estos servicios en la institución educativa. Esto indica

que los estudiantes consideran que la infraestructura, el equipamiento tecnológico y el apoyo institucional son adecuados y cumplen con sus expectativas para el aprendizaje. El 71,3% de los estudiantes de 38 años en adelante y el 66,4% de los estudiantes de 26 a 31 años expresan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad de los servicios de soporte, lo que refleja que valoran estos aspectos de manera positiva. La proporción de estudiantes que manifiestan desacuerdo o muy en desacuerdo es mínima en todos los grupos, lo que sugiere que la mayoría de los estudiantes tiene una evaluación favorable de estos servicios, y que solo una pequeña parte tiene una percepción negativa.

Tabla 20

Percepción de la Calidad de los servicios de soporte de los estudiantes de la facultad de ingeniería por rango de edad

Calidad de los servicios de soporte por rango de edad	20- 25 Años N=79	26 – 31 Años N= 89	32 – 37 años N=74	38 – 42 años N=25	43 años a más N= 36
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17,7%	20,7%	22,5%	21,3%	33,3%
De acuerdo	51,5%	45,7%	42,8%	50%	35,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21,9%	27,9%	29,3%	22,0%	24,5%
En desacuerdo	8,0%	4,4%	3,6%	4,7%	5,1%
Totalmente en desacuerdo	0,9%	1,3%	1,8%	2%	1,4%
Total	100% (26,07% de la muestra)	100% (29,37% de la muestra)	100% (24,42% de la muestra)	100% (8,25% de la muestra)	100% (11,89% de la muestra)

Percepción de la calidad en proporcionar oportunidades de carrera de estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.

La calidad de los servicios relacionados con las oportunidades de carrera se refiere a las posibilidades laborales que se ofrecen a los estudiantes, como prácticas, asesorías o conexiones con el mercado laboral. Los resultados globales, que se presentan en la Tabla 21, muestran que el 77,4% de los estudiantes están de acuerdo o totalmente de acuerdo con las oportunidades de carrera proporcionadas por la institución. Esto indica que la mayoría de los estudiantes perciben de manera positiva las oportunidades laborales que han sido puestas a su disposición durante sus estudios, considerándolas valiosas para su desarrollo profesional. Solo un 5,5% de los encuestados expresan desacuerdo con respecto a estas oportunidades.

Tabla 21

Percepción de la calidad de los servicios de oportunidades de carrera

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	77	25,3%
De acuerdo	157	52,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	17,1%
Desacuerdo	14	4,6%
Totalmente en desacuerdo	3	0,9%
Total	303	100%

En cuanto a los resultados por cada carrera, presentados en la Tabla 22, se observa que el 75,6% de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Empresarial y de Sistemas están de acuerdo o totalmente de acuerdo con las oportunidades laborales ofrecidas, lo que sugiere una

percepción positiva sobre los cambios y mejoras percibidos durante sus estudios. Solo un 6,8% de los estudiantes expresan desacuerdo o total desacuerdo respecto a estas oportunidades. En el caso de la carrera de Ingeniería Industrial, el 79,4% de los estudiantes también se encuentran de acuerdo o totalmente de acuerdo con las oportunidades laborales proporcionadas, mientras que solo un 5,9% manifiestan desacuerdo al respecto.

Tabla 22

Percepción de la calidad de los servicios de oportunidades de carrera por carrera Ingeniería empresarial y de sistemas

	Ingeniería empresarial y de sistemas	Ingeniería industrial
Totalmente de acuerdo	28,0%	23,1%
De acuerdo	47,6%	56,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17,6%	16,9%
Desacuerdo	5,7%	3,5%
Totalmente en desacuerdo	1,1%	0,2%
Total	100%	100%

En cuanto a la edad, los resultados sobre la percepción de las oportunidades de carrera se presentan en la Tabla 23, donde se resalta que todos los grupos etarios muestran una valoración positiva de las oportunidades laborales y los cambios experimentados. El 78,8% de los estudiantes más jóvenes y el 74,3% de los estudiantes de 43 años en adelante indicaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con las oportunidades de carrera. Solo una proporción mínima de estudiantes expresó desacuerdo o total desacuerdo en todos los grupos evaluados.

Tabla 23*Percepción de la calidad de los servicios de oportunidades de carrera por rango de edad*

Percepción Calidad de los servicios de oportunidades de carrera por rango de edad	20- 25 Años N=79	26 – 31 Años N=89	32 – 37 años N=74	38 – 42 años N=25	43 años a más N=36
	Porcent ajes	Porcentajes	Porcentaje s	Porcentajes	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	19,9%	26,1%	25,7%	28,8%	33,3%
De acuerdo	58,3%	51,1%	51,0%	49,5%	41,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14,8%	19,4%	18,3%	13,0%	20,8%
En desacuerdo	7,0%	3,4%	3,7%	6,5%	3,5%
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	1,4%	2,2%	1,4%
Total	100% (26,07 % de la muestra)	100% (29,37% de la muestra)	100% (24,42% de la muestra)	100% (8,25% de la muestra)	100% (11,89% de la muestra)

En esta sección se describirá la percepción de la calidad del servicio educativo entre los estudiantes de las carreras de Ingeniería Empresarial y de Sistemas, e Ingeniería Industrial. Se presentarán las medidas descriptivas para cada dimensión del servicio educativo evaluado, como la experiencia académica, administrativa, biblioteca, soporte y oportunidades de carrera.

Estadística descriptiva de la percepción de la calidad del servicio educativo por carrera

En la tabla 24 la media de satisfacción es de 139,24 y su desviación estándar es de 27,15 para Ingeniería Empresarial y de Sistemas, y 138,63 y 22,98 para Ingeniería Industrial, lo que indica que ambos grupos se sienten satisfechos con la calidad del servicio educativo que reciben, reflejando una percepción favorable sobre su experiencia educativa.

Tabla 24

Estadística descriptiva calidad del servicio educativo por carrera universitaria

Sub-Test	Ingeniería empresarial y de sistemas		Ingeniería Industrial	
	Media	Desv. E	Media	Desv.E
Calidad del servicio educativo	139,24	27,15	138,64	22,98

Estadística descriptiva de la percepción de la calidad académica por carrera universitaria

En la tabla 25, la media de calidad académica es de 47,72 con una desviación estándar de 9,27 para Ingeniería Empresarial y de Sistemas, mientras que, para Ingeniería Industrial, la media es de 47,60 y la desviación estándar es de 8,06. Estos resultados indican que ambos

grupos presentan una percepción positiva de la calidad académica, reflejando niveles comparables de satisfacción en su experiencia educativa y cumpliendo con sus expectativas y necesidades.

Tabla 25

Estadística descriptiva Calidad académica por carrera universitaria

Sub-Test	Ingeniería empresarial y de sistemas		Ingeniería Industrial	
	Media	Desv. E	Media	Desv. E
Calidad Académica	47,72	9,27	47,60	8,06

Estadística descriptiva de la percepción de la calidad administrativa por carrera universitaria

En la tabla 26, la media de calidad administrativa es de 26,11 con una desviación estándar de 6,13 para Ingeniería Empresarial y de Sistemas, mientras que, para Ingeniería Industrial, la media es de 25,92 y la desviación estándar es de 5,77. Estos resultados indican que ambos grupos presentan una percepción positiva de la calidad administrativa, lo que sugiere que sus necesidades están siendo atendidas adecuadamente.

Tabla 26

Estadística descriptiva Calidad administrativa por carrera universitaria

Sub-Test	Ingeniería empresarial y de sistemas		Ingeniería Industrial	
	Media	Desv. E	Media	Desv.E
Calidad administrativa	26,11	6,13	25,92	5,77

Estadística descriptiva de la percepción de la calidad del servicio de biblioteca por carrera universitaria

En la tabla 27, la media de calidad del servicio de biblioteca es de 22,56 con una desviación estándar de 4,89 para Ingeniería Empresarial y de Sistemas, mientras que, para Ingeniería Industrial, la media es de 22,48 y la desviación estándar es de 4,25. Estos resultados indican que ambos grupos presentan una percepción positiva de la calidad del servicio de biblioteca, reflejando niveles comparables de satisfacción en lo que respecta a los recursos proporcionados por el centro de estudios.

Tabla 27

Estadística descriptiva Calidad del servicio de biblioteca por carrera universitaria

Sub-Test	Ingeniería empresarial y de sistemas		Ingeniería Industrial	
	Media	Desv. E	Media	Desv.E
Calidad servicio de biblioteca	22,56	4,89	22,48	4,25

Estadística descriptiva de la percepción de la calidad de los servicios de soporte por carrera universitaria

En la tabla 28, la media de calidad del servicio de biblioteca es de 23,08 con una desviación estándar de 4,71 para Ingeniería Empresarial y de Sistemas, mientras que, para Ingeniería Industrial, la media es de 22,75 y la desviación estándar es de 4,32. Estos resultados indican que ambos grupos presentan una percepción positiva de la calidad de los servicios de

soporte, reflejando niveles comparables de satisfacción en lo que refiere a la infraestructura, equipamiento y cafetería.

Tabla 28

Estadística descriptiva Calidad de los servicios de soporte por carrera universitaria

Sub-Test	Ingeniería empresarial y de sistemas		Ingeniería Industrial	
	Media	Desv. E	Media	Desv.E
Calidad del servicio de soporte	23,08	4,71	22,75	4,32

Estadísticas descriptivas de la percepción de la calidad de los servicios de oportunidades de carrera por carrera universitaria

En la tabla 29, la media de calidad académica es de 15,84 con una desviación estándar de 3,26 para Ingeniería Empresarial y de Sistemas, mientras que, para Ingeniería Industrial, la media es de 15,94 y la desviación estándar es de 2,65. Estos resultados indican que ambos grupos presentan una percepción favorable de la calidad del servicio de oportunidades de carrera, con niveles de satisfacción similares en su evaluación de este aspecto, cumpliendo con sus expectativas y necesidades en el contexto educativo.

Tabla 29

Estadística descriptiva Calidad de oportunidades de carrera por carrera universitaria

Sub-Test	Ingeniería empresarial y de sistemas		Ingeniería Industrial	
	Media	Desv. E	Media	Desv. E
Oportunidades de carrera	15,84	3,26	15,94	2,65

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

Al lograr los objetivos de esta investigación, se ha podido analizar la percepción de los estudiantes del programa para gente que trabaja de la Facultad de ingeniería de la carrera de ingeniería empresarial y de sistemas, y de la carrera de ingeniería industrial de una universidad privada de Lima. Los resultados revelaron las puntuaciones más altas para realizar el análisis de las dimensiones.

En relación con el primer objetivo específico, que tiene como propósito identificar cómo se percibe la calidad académica entre los estudiantes de ambas carreras universitarias que pertenecen al programa para Gente que Trabaja de una universidad privada en Lima, estos hallazgos indican una percepción positiva. Esto se evidencia en que el 78.4% de los estudiantes expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad académica del programa, lo que refleja una valoración favorable de los aspectos académicos, así como un cumplimiento de sus expectativas y necesidades educativas.

Además, al analizar la percepción de la calidad académica por carrera universitaria, se observa que en el grupo de Ingeniería Empresarial y de Sistemas, un 78.4% de los estudiantes está de acuerdo o totalmente de acuerdo con el nivel de educación que reciben. De manera similar, en el grupo de Ingeniería Industrial, un 78.2% de los estudiantes también expresa estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. Esta consistencia en la percepción positiva entre las dos carreras sugiere que ambos programas mantienen una evaluación favorable por parte de los estudiantes.

Al considerar la percepción de la calidad académica según los diferentes rangos de edad, los resultados muestran variaciones consistentes y alentadoras. Los estudiantes de 20 a 25 años reportan un 76.2% de satisfacción con la calidad académica ofrecida. Esta satisfacción se mantiene elevada entre los estudiantes de 26 a 31 años, con un 77.7%, y aumenta ligeramente en el grupo de 32 a 37 años, alcanzando un 78.3%. Los estudiantes de 38 a 42 años destacan con un 84.3% de satisfacción, mientras que los de 43 años en adelante mantienen una alta satisfacción del 80.8%.

Aunque ambas carreras muestran un nivel notable de satisfacción en el centro de estudios como parte de su programa para personas que trabajan, también se observa una percepción positiva general de la calidad académica entre estudiantes de diferentes edades, con una tendencia gradual al aumento en la satisfacción a medida que los estudiantes son mayores. No obstante, los resultados obtenidos también revelan áreas de mejora.

Se identifica una limitación significativa en la disponibilidad de información sobre oportunidades de investigación, lo que afecta a un segmento de 80 estudiantes. Este aspecto puede contrastarse con la cifra de egresados por programa universitario. Además, debido a la naturaleza del programa, diseñado para profesionales en activo, la disponibilidad de los estudiantes para cumplir con un horario académico predeterminado por la universidad se ve afectada por diversas dificultades. Estos desafíos representan oportunidades clave para el crecimiento y la mejora continua del programa educativo.

Respecto a estos hallazgos, investigaciones previas han encontrado problemas similares. Rahma (2021), Amaro (2021) y Ballesteros y Reyes (2023) encontraron que la insatisfacción estudiantil puede deberse a problemas relacionados con los horarios de clases, falta de actualización o comunicación limitada con los docentes. Por otro lado, Cevallos (2020) indica que la falta de apoyo para las investigaciones influye en la baja cantidad de alumnos

titulados. Estos estudios respaldan la necesidad de mejorar la comunicación y el apoyo académico para abordar las áreas identificadas.

En relación con el segundo objetivo específico, que tiene como propósito identificar cómo se percibe la calidad del servicio administrativo entre los estudiantes de ambas carreras universitarias que pertenecen al programa gente que trabaja de una universidad privada en Lima, estos hallazgos indican una percepción positiva. Esto se evidencia en que el 67.3% de los estudiantes expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad del servicio administrativo, lo que refleja una valoración adecuada por la mayoría de los estudiantes, señalando que consideran que este cumple con sus expectativas.

Al analizar la percepción de la calidad administrativa por carrera universitaria, se observa que el 67.1% de los estudiantes de Ingeniería Empresarial y de Sistemas expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad del servicio administrativo, lo que indica una alta satisfacción. En el grupo de Ingeniería Industrial, un 67.5% de los estudiantes compartió esta percepción positiva. Esta consistencia en la percepción favorable entre ambas carreras sugiere que el programa mantiene un nivel aceptable de calidad administrativa ya que satisface sus necesidades y expectativas.

Al considerar la percepción de la calidad del servicio administrativo según los diferentes rangos de edad, los resultados muestran variaciones consistentes y alentadoras. Los estudiantes de 20 a 25 años reportan un 71.4% de satisfacción con el servicio administrativo. Esta satisfacción se mantiene elevada entre los estudiantes de 26 a 31 años, con un 66.6%, y apenas desciende en el grupo de 32 a 37 años, con un 65.6%. Los estudiantes de 38 a 42 años destacan con un 72.6% de satisfacción, mientras que los de 43 años en adelante registran un 60.3% de satisfacción.

Aunque ambas carreras muestran un nivel notable de satisfacción en el centro de estudios como parte de su programa para personas que trabajan, también se observa una percepción positiva general de la calidad del servicio administrativo entre estudiantes de diferentes edades. Es importante destacar que los resultados encontrados han identificado áreas de mejora en el ámbito del servicio administrativo.

Se identifica que uno de los aspectos que sobresale en estas áreas es la percepción de que el personal presenta un conocimiento limitado sobre los sistemas y procedimientos de la universidad, así como sobre la orientación que pueden brindar a los estudiantes en relación con las políticas tanto del centro educativo como del programa para gente que trabaja. Estos hallazgos indican oportunidades para fortalecer la capacitación y el apoyo del personal administrativo, lo que contribuiría a una mejora general en la calidad del servicio ofrecido.

Respecto a estos hallazgos, Cevallos (2020) y Coronel y Plúas (2022) en investigaciones sobre la calidad del servicio educativo llevadas a cabo en instituciones de educación superior reportaron que la calidad del servicio administrativo adolece de cumplir con los plazos y acuerdos establecidos con los estudiantes. Además, señalaron retrasos en la comunicación de cambios en horarios o cancelaciones de clases, así como la ausencia de un horario de atención flexible que satisfaga los requerimientos de los estudiantes.

Con relación al tercer objetivo específico, que busca identificar cómo es percibida la calidad de los servicios de biblioteca entre los estudiantes de ambas carreras pertenecientes al programa para Gente que Trabaja de una universidad privada en Lima, los datos indican que un 67.6% de los estudiantes en general se mostró de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad de los servicios de biblioteca, lo que refleja una percepción favorable, sugiriendo que los servicios de biblioteca del programa son valorados positivamente por la mayoría de los estudiantes.

Al analizar la percepción de la calidad de los servicios de biblioteca por carrera universitaria, se observa que el 66.5% de los estudiantes de Ingeniería Empresarial y de Sistemas se expresó de acuerdo o totalmente de acuerdo con los servicios proporcionados, lo que indica una alta satisfacción. En el grupo de Ingeniería Industrial, un 68.7% de los estudiantes compartió esta percepción positiva. Esta consistencia en la percepción favorable entre ambas carreras sugiere que el programa mantiene un nivel aceptable de calidad en los servicios de biblioteca.

Al considerar la percepción de la calidad de los servicios de biblioteca según los diferentes rangos de edad, los resultados muestran variaciones consistentes y alentadoras. Los estudiantes de 20 a 25 años reportan un 69.9% de satisfacción con el servicio administrativo. Esta satisfacción se mantiene elevada entre los estudiantes de 26 a 31 años, con un 66.4%, y apenas desciende en el grupo de 32 a 37 años, con un 65.5%. Los estudiantes de 38 a 42 años destacan con un 72.7% de satisfacción, mientras que los de 43 años en adelante registran un 65.4% de satisfacción.

Si bien ambas carreras muestran un nivel notable de satisfacción como parte de su programa para personas que trabajan, también se observa una percepción positiva general de la calidad de los servicios de biblioteca entre estudiantes de diferentes edades. Los resultados obtenidos también revelan áreas de mejora. En particular, se ha observado que algunos de los estudiantes tienen un conocimiento limitado respecto al material de la biblioteca, al horario de servicio, a la atención del personal y al préstamo de libros. Estos hallazgos indican oportunidades para mejorar el servicio y asegurar una experiencia más completa para los estudiantes.

Respecto a estos hallazgos, Khattab (2019) y Palomino (2020), coinciden en que la calidad del servicio de biblioteca en instituciones de educación superior debe proporcionar

acceso a recursos físicos y electrónicos que respalden el aprendizaje y la investigación. Cevallos (2020) enfatiza la importancia de mantener horarios de atención adecuados, y actualizar los recursos para satisfacer las necesidades de los estudiantes. Estas perspectivas subrayan la relevancia de garantizar que los recursos sean actualizados y estén disponibles para satisfacer eficazmente las demandas académicas de los estudiantes.

Con relación al cuarto objetivo específico, que busca identificar cómo es percibida la calidad de los servicios de soporte entre los estudiantes de ambas carreras que pertenecen al programa para gente que trabaja de una universidad privada en Lima, estos hallazgos indican una percepción positiva. Esto se evidencia en que el 67.4% de los estudiantes en general expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad de los servicios de soporte brindados, lo que refleja un alto nivel de satisfacción. Esto sugiere que aspectos como la infraestructura y el equipamiento son valorados favorablemente por la mayoría de los estudiantes.

Al analizar la percepción de la calidad de los servicios de soporte según la carrera universitaria, se observa que el 68.0% de los estudiantes de Ingeniería Empresarial y de Sistemas manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad del servicio de soporte, lo que indica una alta satisfacción. En el grupo de Ingeniería Industrial, un 67.4% de los estudiantes compartió esta percepción positiva. Esta consistencia en la percepción favorable entre ambas carreras sugiere que el programa mantiene un nivel aceptable de calidad en los servicios de soporte.

Al analizar la percepción de la calidad de los servicios de soporte según los diferentes rangos de edad, los resultados revelan variaciones significativas. Los estudiantes de 20 a 25 años reportan un 69.2% de satisfacción, mientras que los de 26 a 31 años presentan un nivel de satisfacción del 66.4%. Este porcentaje disminuye ligeramente en el grupo de 32 a 37 años,

alcanzando un 65.3%. Sin embargo, los estudiantes de 38 a 42 años muestran una satisfacción superior, con un 71.3%, y los de 43 años o más tienen una percepción positiva comparable al grupo de 32 a 37 años, con un 68.9%.

Aunque ambas carreras muestran un nivel notable de satisfacción con los servicios de soporte en el centro de estudios, también se observa una percepción positiva general de la calidad de los servicios de soporte entre estudiantes de diferentes edades. No obstante, los resultados obtenidos reflejan que se han identificado áreas de mejora respecto a la calidad de los servicios de soporte proporcionados por el centro de estudios.

Específicamente, se ha observado que los estudiantes presentan un conocimiento limitado sobre las opciones de comida y las actividades sociales y culturales disponibles. Esta falta de información puede afectar negativamente la participación integral de los estudiantes en su vida universitaria. Por lo tanto, es fundamental abordar esta deficiencia y garantizar que los estudiantes estén plenamente informados, permitiéndoles así aprovechar al máximo los servicios y recursos que ofrece la institución educativa.

Respecto a estos hallazgos, la investigación realizada por Palomino (2020) sobre la calidad del servicio educativo en relación con la infraestructura y el soporte en los centros de estudios universitarios destaca la importancia de mejorar los servicios de cafetería, proporcionando opciones de alimentación más adecuadas. Además, Cevallos (2020) resalta la influencia significativa de la ubicación y la infraestructura del centro de estudios en el proceso educativo, subrayando la necesidad de una actualización y optimización continua de estos aspectos para apoyar efectivamente a los estudiantes.

En relación con el quinto objetivo específico, cuyo propósito es identificar cómo perciben los estudiantes la calidad del servicio de oportunidades entre los estudiantes de ambas carreras, pertenecientes al programa para Gente que Trabaja de una universidad privada en

Lima, los datos indican que un 77.4% de los estudiantes, en general, expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con las oportunidades de carrera proporcionadas por el centro de estudios, lo que refleja un alto nivel de satisfacción., sugiriendo que el programa satisface las expectativas de los estudiantes en cuanto a oportunidades profesionales.

Al analizar la percepción de las oportunidades de carrera por programa universitario, se observa que el 75.6% de los estudiantes de Ingeniería Empresarial y de Sistemas manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con las oportunidades laborales, mientras que, en Ingeniería Industrial, un 79.4% compartió esta percepción favorable. Esta consistencia en la percepción positiva entre ambas carreras sugiere que el programa mantiene un nivel favorable de calidad en las oportunidades de carrera ofrecidas.

Al considerar la percepción de las oportunidades de carrera según los diferentes rangos de edad, los resultados muestran variaciones. Los estudiantes de 20 a 25 años reportan una satisfacción del 78.2%, mientras que los de 26 a 31 años tienen una satisfacción del 77.2%, que disminuye ligeramente en el grupo de 32 a 37 años al 76.7%. Los estudiantes de 38 a 42 años reportan una satisfacción del 78.3%, y los de 43 años o más tienen una percepción positiva del 74.3%. Estos datos indican que los estudiantes de diferentes grupos de edad tienen percepciones variadas en los niveles de satisfacción.

Aunque los estudiantes de ambas carreras muestran un elevado nivel de satisfacción con las oportunidades de carrera en el centro de estudios, también se observa una percepción positiva general de las oportunidades de carrera entre los estudiantes de diferentes edades. Sin embargo, los resultados obtenidos indican áreas de mejora, especialmente en el nivel de conocimiento que tienen los estudiantes sobre el servicio de orientación profesional. Este servicio es esencial para ayudarlos a tomar decisiones informadas sobre sus carreras y desarrollar las competencias necesarias para alcanzar sus objetivos profesionales.

Cevallos (2020) enfatiza la importancia de mejorar las perspectivas de carrera e impulsar iniciativas de orientación profesional para facilitar la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos. Además, Ballesteros y Reyes (2023) destacan la relevancia de establecer redes de contactos durante los años de estudio, ya que estas conexiones pueden ser valiosas para el desarrollo profesional y la identificación de nuevas oportunidades. Esta perspectiva subraya la necesidad de fortalecer el servicio de orientación profesional para apoyar de manera más efectiva a los estudiantes en su desarrollo académico y profesional.

A partir de los resultados obtenidos, se pueden identificar varias áreas de mejora que pueden fortalecer la calidad del servicio educativo en los programas para personas que trabajan. Estas áreas incluyen la calidad del servicio académico, el soporte, los servicios bibliotecarios, los procesos administrativos y las oportunidades de carrera. Las mejoras sugeridas abarcan la actualización del plan de estudios, el acceso a recursos en línea, la optimización de los servicios bibliotecarios, la simplificación de procesos administrativos y el fortalecimiento de los servicios de asesoramiento y colaboraciones para oportunidades profesionales.

La implementación de estas mejoras permitirá abordar de manera más efectiva las necesidades de los estudiantes del programa. Esto no solo optimizará su experiencia educativa, sino que también responderá a las necesidades específicas de los estudiantes que trabajan. Con ello, se alcanzará un alto nivel de satisfacción y se alinearán las expectativas de programa con la realidad de los estudiantes.

Al considerar estos hallazgos, Cueto et al. (2020) subrayan elementos cruciales para evaluar la calidad del servicio educativo. Primero, enfatizan la importancia de reconocer las diversas perspectivas de los grupos de interés, como docentes y estudiantes, en relación con la calidad del servicio. Además, señalan la necesidad de abordar factores clave como el liderazgo institucional, la competencia docente, la infraestructura y el uso de herramientas tecnológicas.

La formación integral de los estudiantes, que incluya aspectos mentales, físicos, sociales y espirituales, es prioritaria para ofrecer una educación completa.

También destacan la importancia de mantener altos estándares de calidad y comunicarlos efectivamente a los estudiantes para garantizar una competitividad organizacional. Finalmente, enfatizan la necesidad de mantener una comunicación efectiva y establecer mecanismos de retroalimentación con todos los implicados en el proceso educativo para asegurar una mejora continua, lo que refuerza la percepción positiva y el acuerdo con las estrategias propuestas para optimizar la calidad educativa.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

1.- Los estudiantes de las carreras de Ingeniería Empresarial y de Sistemas, y de Ingeniería Industrial están satisfechos con la calidad del servicio educativo proporcionado por el centro de estudios. Esto se evidenció en los altos niveles de satisfacción reportados por los estudiantes en ambas carreras, lo que indica una percepción positiva sobre la efectividad de la enseñanza y los recursos disponibles.

2.- Los estudiantes de las carreras de Ingeniería Empresarial y de Sistemas, y de Ingeniería Industrial perciben la calidad del servicio educativo de manera similar y positiva en el programa destinado a personas que trabajan, independientemente del grupo etario al que pertenecen. Se encontró que la calidad del servicio educativo es valorada de manera uniforme en todos los grupos de edad.

3.- Los estudiantes de Ingeniería Empresarial y de Sistemas, y de Ingeniería Industrial comparten una percepción positiva de la calidad académica, con un elevado nivel de satisfacción respecto a la enseñanza brindada en el programa Gente que Trabaja. Se encontró que este alto nivel de satisfacción resalta la efectividad del contenido y la metodología educativa.

4.- La percepción de la calidad académica es favorable en todos los grupos de edad en las carreras de Ingeniería Empresarial y de Sistemas, y de Ingeniería Industrial. Se encontró que el nivel de satisfacción tiende a aumentar conforme aumenta la edad de los estudiantes, lo que refleja una mejora continua en la valoración de la calidad académica.

5.- Los estudiantes de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas, y de ingeniería industrial están conformes con el servicio administrativo proporcionado. Se encontró que existe un nivel de satisfacción generalizado con los procesos administrativos del centro de estudios.

6.- La percepción de la calidad del servicio administrativo es favorable en todos los grupos de edad en las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas, y de ingeniería industrial. Se encontró que los estudiantes están conformes con los servicios proporcionados, lo que sugiere una consistencia en la calidad del servicio administrativo.

7.- Los estudiantes de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas, y de ingeniería industrial tienen una valoración favorable de los servicios de biblioteca. Se encontró que esta satisfacción responde a sus necesidades académicas.

8.- La percepción de la calidad de los servicios de biblioteca varía entre los diferentes grupos etarios. Se encontró que los estudiantes de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas, y de ingeniería industrial tienen preferencias, necesidades y expectativas diversas respecto a su experiencia en la biblioteca.

9.- Los estudiantes de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas, y de ingeniería industrial están conformes con el servicio de soporte proporcionado por el centro de estudios. Se encontró que tienen una percepción general adecuada de este servicio.

10.- Los estudiantes de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas, y de ingeniería industrial, independientemente de su edad, perciben de manera similar y positiva la calidad de los servicios de soporte. Se encontró que el servicio es adecuado y responde a las necesidades de los estudiantes en todas las etapas de su formación

11.- Los estudiantes de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas, y de ingeniería industrial están satisfechos con las oportunidades de carrera brindadas por el centro

de estudios. Se encontró que estas oportunidades son valoradas positivamente por los estudiantes.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

1.- Se recomienda a la institución educativa que aumente su apoyo a la investigación estudiantil mediante la promoción activa de proyectos, oportunidades de participación y orientación de recursos, esto con el fin de potenciar el desarrollo académico y enriquecer la experiencia estudiantil.

2.- Se recomienda aplicar sesiones de formación continua para el personal administrativo, que tienen el objetivo de fortalecer su dominio de sistemas, procedimientos y políticas universitarias, ya que esto permitirá mejorar la eficiencia institucional y asegurar una atención más efectiva hacia los estudiantes.

3.- Se recomienda mejorar la comunicación oportuna de modificaciones en horarios y decisiones relevantes, ya que esto permitirá aumentar la satisfacción estudiantil y también asegurar la eficacia académica en las actividades programadas.

4.- Se recomienda evaluar y adaptar el horario de atención de la biblioteca según las necesidades de los estudiantes de este programa, y revisar el servicio de préstamo de libros. Con el fin de permitir un acceso más conveniente y eficiente a los recursos bibliográficos, mejorando la experiencia y rendimiento académico de los estudiantes.

5.- Se recomienda mejorar la comunicación institucional de la universidad con el fin de incrementar la visibilidad de las actividades culturales y sociales ofrecidas, con el fin de mantener a los estudiantes debidamente informados sobre las diversas actividades que puedan enriquecer su experiencia universitaria.

6.- Se sugiere realizar un estudio cualitativo para enriquecer y perfeccionar aún más las respuestas obtenidas. Esto puede incluir la realización de entrevistas de profundidad y la organización de grupos de discusión, lo que permitirá obtener un entendimiento más profundo y enriquecido de las percepciones y experiencias de los participantes, fortaleciendo las conclusiones derivadas de la misma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aaker, David. (2000). *Construir marcas poderosas*. Editorial gestión 2000.com.
<https://books.google.com.co/books?id=nCaNkN5GuKoC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Acevedo, R. y Fernández, M. (2004). La percepción de los estudiantes universitarios en la medida de la competencia docente: validación de una escala. *Revista educación*, 28(2),154-166. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44028208.pdf>
- Alfonso, J. y Curahua, S. (2022). *Calidad de los servicios educativos de la escuela académico profesional de medicina humana desde la percepción estudiantil en la universidad continental*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10764>
- Alfieri, E., Rébola, R. y Suárez, M. (2022). *Reinventarnos con Paulo Freire educación popular, pedagogías críticas y procesos participativos*. Editorial Clacso
<https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/bitstream/CLACSO/171414/1/Reinventarnos-Paulo-Freire.pdf>
- Alvarado, E., Morales, D. y Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la educación superior*, 45(180), 55-74. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>
- Amaro, C. (2021). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ate - 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1766>

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo editorial Patria .
<http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf>
- Ballesteros, Y. y Reyes, G. (2023). *Factores relacionados con la satisfacción estudiantil en programas de administración de empresas para gente que trabaja, Lima metropolitana, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de ciencias aplicadas]. Archivo digital. <http://hdl.handle.net/10757/667648>
- Canales, D. (2022). Calidad del servicio educativo en el nivel inicial en tiempos de pandemia. *Revista peruana de investigación e innovación educativa*, 2(3),1-8.
<https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v2i3.21437>
- Carrión, A. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción de usuario. *Revista Ciencia Digital*, 6(3), 84-109.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i3.2101>
- Coronel, M. y Plúas,K. (2023). *Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador]. Archivo digital. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24792>
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de datos (I). *Revista Aten Primaria*. 31(8),527-538. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Cevallos, G. (2020) *Calidad del servicio educativo en estudiantes de terapia familiar sistémica 2015-2017 de una universidad pública de Lima* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/7753>

- Cueto, R, Geraldo, L. y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Revista de investigación research journal*, 23(1), 165-187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Díaz, A. (2005). El profesor de educación superior frente a las demandas de los nuevos debates educativos. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 27(108), 9-30. <https://www.redalyc.org/pdf/132/13210802.pdf>
- Espinoza, O., González, L., y Loyola, J. (2018). Evaluación de la satisfacción de titulados de la carrera de psicología en Chile. *Innovación educativa*. 18(76), 171-192. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179456087008>
- Fuentelsaz, C. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Formación continuada*, 5(18), 5-13 <https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol5n18pag5-13.pdf>
- Hartono, N., Laurence, y Tjahjadh, B. (2019). Measurement of student satisfaction and loyalty using service quality model for higher education (hedqual) at industrial engineering department University of Pelita Harapan. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*. 703(1), 1-7. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/703/1/012027>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education/ Interamericana Editores. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>

- Hidalgo-Bonifaz, L., Márquez-Sañay, F., González-Escobar, D. y Egas-García, J. (2020). Gestión de la Calidad en la Educación Superior. *Revista electrónica polo del conocimiento*, 5(2), 377-394.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1282/html>
- Hidalgo, N. y Murillo, F. (2017). Las concepciones sobre el proceso de evaluación del aprendizaje de los estudiantes. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*. 15(1), 107-128. <https://doi.org/10.15366/reice2017.15.1.007>
- Icli, G., y Anil, N. (2014). The hedqual scale: a new measurement scale of service quality for MBA programs in higher education. *South African journal of business management*, 45, 31-43. <https://sajbm.org/index.php/sajbm/article/view/129/136>
- International Organization ISO. norma internacional ISO 21001 versión 2018
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:es>
- Jabaloyes, J., Carot, J. y Carrión, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Editorial Universitat politécnica de Valencia.
https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/152213/TOC_6628_01_01.pdf?sequen
- Katthab, F. (2019). *Investigating the service quality dimensions and their impact on university students' satisfaction in a private higher education institution in Lebanon*. [Tesis de doctorado, Staffordshire University, England]. Archivo digital.
http://eprints.staffs.ac.uk/6314/1/Farah%20Khattab_DBA%20Thesis_Staffordshire%20University.pdf
- Lescano, N., Morales, H., Díaz, D. y Vasquez, A. (2021). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Revista científica arbitrada Telos*, 23(2), 247-266
<https://doi.org/10.36390/telos232.04>

López, N. (2007). Las nuevas leyes de educación en América Latina. *Revista Legislación educativa* 1(1),1-55

https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef_000187227&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_4a9abea8-6163-4a4d-837f-5248a0b0b786%3F_%3D187227spa.pdf&locale=es&multi=true&ark=/ark:/48223/pf0000187227/PDF/187227spa.pdf#%5B%7B%22num%22%3A114%2C%22gen%22%3A0%7D%2C%7B%22name%22%3A%22XYZ%22%7D%2C0%2C652%2Cnull%5D

Mahapatra, S. y Khan, M. (2007). A neural network approach for assessing quality in technical education: an empirical study. *International journal of productivity and quality management*, 2(3), 287-306. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2007.012451>

Minedu (2012). Ley General de Educación N.º 28044, Decreto Supremo (2012). Recuperado de <https://www.ccec.edu.pe/files/pdfs/Reglamento-Ley-N-28044.pdf>

Minedu (2022). Ley universitaria N.º 30220, Recuperado de https://www.minedu.gob.pe/reformauniversitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf

Mireles, M. y García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista educación*, 46(2),1-26 <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>

Montaudon, C. (2010). Explorando la noción de calidad. *Revista acta universitaria* 20(2),50-56. <https://www.redalyc.org/pdf/416/41613788006.pdf>

Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista brasileira de marketing*. 10(2),146-162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

- Moreno, I. (2009). *La calidad educativa en la enseñanza universitaria*. Editorial Feijoo.
<https://dspace.uclv.edu.cu/server/api/core/bitstreams/8ebad435-d9b7-4058-ad6c-fb8799d214a7/content>
- Mosquera, G. y Martínez, L. (2018). *Calidad de servicio*. Editorial Centro de altos estudios gerenciales ISID <https://www.benjaminfranklinsg.com/wp-content/uploads/2020/11/LibroCalidadServicio.pdf>
- Nguyen, D. (2019). *Quality of service culture and overall satisfaction for international students at the university of Saskatchewan*. [Tesis de maestría, University of Saskatchewan]. Archivo digital. <https://harvest.usask.ca/bitstream/handle/10388/12575/NGUYEN-THESIS-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría de Gestalt. *Revista de estudios sociales*, 18(10), 89-96.
<https://doi.org/10.7440/res18.2004.08>
- Palomino, F. (2020). *Calidad del servicio universitario y autoeficacia para la investigación en maestrantes de psicología de una universidad privada de Arequipa-2019*. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna.] Archivo digital.
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1433>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf

- Pascal, O., Pelayo, M., Serra, D. y Casalins, M. (2010). *Introducción a la ingeniería de calidad*. Editorial ULNZ. <https://institutoi4.net/wp-content/uploads/2017/07/LIBRO-CALIDAD-I.pdf>
- Perrenoud, P. (2008). Construir las competencias, ¿es darle la espalda a los saberes? . *Revista docencia universitaria*. 6(2), 1-8. <https://revistas.um.es/redu/article/view/35261/33781>
- Rahma, A. (2021). *Analysis of student's satisfaction towards service quality during distance learning at the undergraduate program in industrial engineering universitas islam Indonesia*. [Tesis para Sarjana Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia] <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/34228>
- Riveros, J. y Santos, O. (2021). Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao 2020. Estudio preliminar. *Revista de investigación científica I gobernanza*, 4(15), 496–526. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.147>
- Ropa, B. (2014). Administración en la calidad de los servicios educativos. *Revista Horizonte de la ciencia*, 4(6),67-73. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>
- Rodríguez, N. (2013). Factores para mejorar la calidad del aprendizaje del estudiante universitario. *Revista del instituto de investigaciones educativas*.17(31),11-26. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/7690/6702>
- Román, M. y Murillo, F. (2008). La evaluación del desempeño docente: objeto de disputa y fuente de oportunidades en el campo educativo. *Revista iberoamericana de evaluación educativa* 2008, 1(2), 1-6 <https://revistas.uam.es/riee/article/view/4662/5099>

Sallis, E. (2011). *Total quality management in education*. Editorial kogan page.
https://herearmenia.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/09/ebooksclub-org_total_quality_management_in_education.pdf

Schuman, H. y Presser, S. (1996). *Questions and answers in attitude surveys*. Editorial sage publications.
https://books.google.com.pe/books?id=Je640UKqNaYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Editorial díaz de santos.
<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE. (2017). *Modelo de acreditación internacional para universidades*.
<https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/4084/Modelo%20de%20Acreditaci%C3%B3n%20Institucional%20para%20Universidades...%20WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria- SUNEDU (2022). *Informe bienal sobre la realidad universitaria en el Perú*
<https://www.gob.pe/institucion/sunedu/informes-publicaciones/2824150-iii-informe-bienal-sobre-la-realidad-universitaria-en-el-peru>

Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular por ciclos propedéuticos. *Revista Acción pedagógica* 16(1),14.28
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2968540>

Tobón, S., Pimienta, J. y García, J. (2010). *Secuencias didácticas: aprendizaje y evaluación de competencias*. Editorial Prentice Hall.

<https://cbt1ixtapaluca.mx/archivos/documentacionAcademica/SECUENCIAS%20IDACTICAS.%20tobon-f.pdf>

Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Revista Alteridades* ,4(8),47-53.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>

Vivas, M. (1999). El modelo de la calidad total en las instituciones educativas. *Revista acción pedagógica*, 8(2), 66-76 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2973326>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivo general	Variable	Instrumento
¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio educativo de estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas, y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima?	Determinar la percepción de la calidad del servicio educativo en estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.	Percepción de la calidad del servicio educativo	Cuestionario Hedqual (Higher Education Quality)
	Objetivos específicos 1) Identificar la percepción de la calidad académica en estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.	Diseño de investigación Esta investigación sigue un diseño descriptivo transversal no experimental, siguiendo las pautas de Hernández et al. (2014). Este método involucra recolectar datos en un único momento, sin intervención deliberada en las variables, lo que	Técnicas e instrumentos Para medir la calidad en los programas de educación superior, se utilizó la encuesta Higher Education Quality (Hedqual) desarrollado por Icli y Anil (2014). Esta encuesta cuenta con cinco dimensiones de calidad las cuales son mencionadas

2) Identificar la percepción de la calidad del servicio administrativo en estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.	permite obtener una representación detallada de la realidad en un punto temporal específico.	en la tabla de operacionalización de la variable. El cuestionario consta de 36 preguntas y fue administrado individualmente, con una duración estimada de 10 -15 minutos.
3) Identificar la percepción de la calidad del servicio de biblioteca en estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.		
4) Identificar la percepción de la calidad de los servicios de soporte en estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa gente que trabaja de una universidad privada de Lima.		

	5) Identificar la percepción de la <u>calidad en proporcionar oportunidades</u> de estudiantes de la facultad de ingeniería de las carreras de ingeniería empresarial y de sistemas y de ingeniería industrial del programa para gente que trabaja de una universidad privada de Lima.		

Anexo 2. Cuestionario

Estimado(a) estudiante,

La presente encuesta tiene por objetivo determinar su nivel de percepción sobre la calidad del servicio de su centro de estudios en el programa para gente que trabaja. Le garantizamos la confidencialidad de la información ya los datos solo serán usados para fines académicos.

Le agradeceremos responder a todas las preguntas y muchas gracias por su contribución.

Carrera	SI	NO
Ingeniería empresarial y de sistemas		
Ingeniería industrial		

¿Cuál es su rango de edad?	SI	NO
20 – 25 años		
26 – 31años		
32 – 37 años		
38 – 42 años		
43 años a más		

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Calidad académica						
1	En mi centro de estudios se da gran apoyo a las actividades de investigación.	1	2	3	4	5
2	En mi centro de estudios los profesores cuentan con una vasta experiencia en su campo (académica o profesional) y la transmiten a los alumnos.	1	2	3	4	5

3	En mi centro de estudios tengo la oportunidad de comunicarme de manera efectiva con los profesores. (en persona, por teléfono o por correo electrónico)	1	2	3	4	5
4.	En mi centro de estudios se demuestran actitudes y comportamientos positivos hacia todos los estudiantes.	1	2	3	4	5
5	En mi centro de estudios los profesores brindan apoyo académico al estudiante.	1	2	3	4	5
6	Mi centro de estudios ofrece programas con una gran variedad de cursos.	1	2	3	4	5
7	Mi centro de estudios ofrece una gran variedad de programas de especialización.	1	2	3	4	5
8	En mi centro de estudios es posible desarrollar nuevas formas de pensar.	1	2	3	4	5
9	En mi centro de estudios puedo adquirir conocimientos que me permitirán mejorar mi empleabilidad	1	2	3	4	5
10	En mi centro de estudios aprendo tanto de forma teórica como práctica	1	2	3	4	5
11	Mi centro de estudios brinda la capacidad de mejorar tanto mis habilidades de comunicación oral como escrita	1	2	3	4	5
12	Mi centro de estudios tiene un plan de estudios flexible.	1	2	3	4	5
13	Mi centro de estudios ofrece una amplia variedad de programas de intercambio con otras universidades	1	2	3	4	5
Calidad de los servicios administrativos						
14	El personal administrativo de mi centro de estudios cuenta con suficiente conocimiento sobre los sistemas y procedimientos	1	2	3	4	5
15	El personal administrativo de mi centro de estudios atiende en un plazo razonable	1	2	3	4	5
16	El personal administrativo de mi centro de estudios informa sobre los cambios de horario y/o cancelaciones, nuevas decisiones, actividades, etc. oportunamente.	1	2	3	4	5
17	El personal administrativo orienta claramente a los	1	2	3	4	5

	estudiantes sobre las políticas y procedimientos de mi centro de estudios.					
18	El personal administrativo de mi centro de estudios cumple con lo prometido	1	2	3	4	5
19	En casos necesarios, el personal administrativo de mi centro de estudios tiene acceso a la información requerida	1	2	3	4	5
20	El horario de atención del personal administrativo de mi centro de estudios es apropiado para los estudiantes.	1	2	3	4	5
21	El personal administrativo de mi centro de estudios es amigable.	1	2	3	4	5
22	El personal administrativo de mi centro de estudios puede ser contactado fácilmente (por teléfono o correo electrónico).	1	2	3	4	5
Calidad de los servicios de biblioteca						
23	La biblioteca de mi centro de estudios cuenta con el material académico que necesito (libros, revistas, tesis, etc.).	1	2	3	4	5
24	En mi centro de estudios cuento con accesos a bibliotecas electrónicas (e-library) y membresías a diferentes revistas.	1	2	3	4	5
25	La biblioteca de mi centro de estudios cuenta con un sistema de préstamo de libros eficiente.	1	2	3	4	5
26	El horario de atención de la biblioteca de mi centro de estudios es adecuado	1	2	3	4	5
27	El personal de la biblioteca de mi centro de estudios es amigable.	1	2	3	4	5
Calidad de los servicios de soporte						
28	Mi centro de estudios está ubicado en un lugar de fácil acceso.	1	2	3	4	5
29	El tamaño y la infraestructura de las aulas de mi centro de estudios son adecuados.	1	2	3	4	5
30	Las aulas de mi centro de estudios cuentan con el equipamiento necesario	1	2	3	4	5
31	En mi centro de estudios encuentro opciones adecuadas de	1	2	3	4	5

	Comida					
32	En mi centro de estudios hay suficientes actividades sociales y culturales.	1	2	3	4	5
Calidad de oportunidades de carrera						
33	Mi centro de estudios cuenta con un servicio adecuado de orientación profesional.	1	2	3	4	5
34	Mi centro de estudios ofrece la oportunidad de potenciar mi carrera profesional.	1	2	3	4	5
35	La formación académica que ofrece mi centro de estudios permite mejorar mi empleabilidad de manera fácil y rápida.	1	2	3	4	5
36	Un título de mi centro de estudios proporciona mejores oportunidades de carrera en comparación con otros centros de estudios.	1	2	3	4	5