



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Calidad del Servicio y Licenciamiento en Instituto Superior
Tecnológico Público, Lima, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Pacheco Mosquera, Margarita Isabel (orcid.org/0000-0003-3116-9928)

ASESOR:

Dr. Valqui Oxolón, José Mercedes (orcid.org/0000-0003-0849-9080)

CO-ASESORA:

Dra. Luján Campos, Yrma (orcid.org/0000-0002-9962-5806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria:

A mis abuelitos, que siempre me incentivaron y motivaron a seguir estudiando y buscar la superación personal y profesional.

Agradecimiento:

A mi asesor de tesis Dr. Valqui Oxolón, José Mercedes, por su apoyo incondicional en el fortalecimiento de mis capacidades profesionales.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS.....	46
Anexo 1: Matriz de consistencia	47
Anexo 2: Operacionalización de las variables.....	49
Anexo 3: Instrumento de medición de las variables y Fichas Técnicas.....	51
Anexo 4: Base de datos de la prueba piloto.....	58
Anexo 5: Base de datos prueba piloto.....	59
Anexo 6: Cartas para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos.....	60
Anexo 7: Autorización de la I.E.....	66
Anexo 8: Aspectos administrativos	67
Anexo 9 – Baremos	69

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de Calidad del Servicio	20
Tabla 2 Nivel de Licenciamiento.....	22
Tabla 3 Prueba de normalidad variable Calidad del Servicio y dimensiones	23
Tabla 4 Prueba de normalidad variable Licenciamiento y dimensiones	24
Tabla 5 Correlación variable calidad del servicio y variable Licenciamiento	25
Tabla 6 Correlación dimensión de calidad del servicio académico y la variable Licenciamiento.....	26
Tabla 7 Correlación dimensión calidad del servicio institucional y la variable Licenciamiento.....	27
Tabla 8 Correlación dimensión calidad del servicio administrativo y la variable Licenciamiento.....	28

Índice de figuras

Figura N° 1 Diseño de la investigación.....	16
Figura N° 2 Nivel de Calidad del Servicio	21
Figura N° 3 Nivel de Licenciamiento.....	23

Resumen

El objetivo de esta investigación, fue determinar la relación entre calidad del servicio y licenciamiento en un Instituto Superior Tecnológico Público (IESTP), Lima, 2022 y la metodología de la investigación empleada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de alcance descriptiva, correlacional, temporalidad transversal y de diseño no experimental, utilizando la encuesta como técnica de recolección de datos, y el cuestionario como instrumento de recojo de datos. El cuestionario fue aplicado sobre una muestra de 50 docentes en IESTP, Lima, 2022, los datos fueron procesados utilizando el software estadístico R y SPSS. Los resultados indican que existe una relación directa, positiva fuerte entre la variable calidad del servicio y la variable licenciamiento, evidenciada por un coeficiente de correlación, Rho de Spearman, igual a 0,8397, determinándose además un valor de significación menor a 0,05 que acepta la hipótesis de investigación que indica que existe una significativa relación entre calidad del servicio y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022. Se concluyó que la calidad del servicio en IESTP, Lima, 2022, está correlacionada con el licenciamiento institucional, por lo que mejoras en la calidad del servicio influyen positivamente en el licenciamiento.

Palabras Clave: Licenciamiento institucional, condiciones básicas de calidad, calidad del servicio universitario.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between service quality and licensing in IESTP, Lima, 2022 and the research methodology used was applied, quantitative approach, descriptive scope, correlational, transversal temporality and non-experimental design, using the survey as a data collection technique, and the questionnaire as a data collection instrument. The questionnaire was applied to a sample of 50 teachers in IESTP, Lima, 2022, the data was processed using the statistical software R and SPSS. The results indicate that there is a direct, strong positive relationship between the service quality variable and the licensing variable, evidenced by a correlation coefficient, Spearman's Rho, equal to 0.8397, also determining a significance value of less than 0.05. which accepts the research hypothesis that indicates that there is a significant relationship between quality of service and licensing in IESTP, Lima, 2022. It was concluded that the quality of service in IESTP, Lima, 2022, is correlated with institutional licensing, so Improvements in the quality of the service have a positive influence on licensing.

Keywords: Institutional licensing, basic quality conditions, quality of university service

I. INTRODUCCIÓN

El Licenciamiento es un procedimiento legal que verifica Condiciones Básicas de Calidad en educación superior y que actualmente son necesarios en las prestaciones del sistema educativo; todas las universidades e Instituciones Educativas deben obtener este licenciamiento de parte del Ministerio de Educación (MINEDU, 2019, MINEDU, 2015 y MINEDU, 2014). El otorgamiento del Licenciamiento es un proceso técnico que involucra el cumplimiento en diversos mecanismos dentro de instituciones, tales como infraestructura adecuada, programas de investigaciones y los objetivos académicos, así como otros aspectos estipulados en sus respectivas normas reglamentarias; hasta el momento, más del 70% universidades públicas no han cumplido con los mismos requisitos (Vázquez y Hernández, 2021 y Alvarado y Villegas, 2016).

En el mundo, millones de jóvenes en países de bajos y medianos ingresos necesitan mejorar calidad del servicio de educación en sus casas de estudio superior, de lo contrario se enfrentan a la perspectiva de oportunidades perdidas y salarios más bajos en el futuro debido a que sus Institutos no les brindan las herramientas que necesitan prosperar en la vida (Capelleras y Veciana, 2001 y Khalil, 2013). Estas instituciones sino se licencian en mejora de calidad educativa, sus alumnos no solamente estarán perdiendo oportunidades, sino que de igual forma estarán cometiendo una grave injusticia con los jóvenes de todo el mundo, provocando una crisis de aprendizaje global (Banco Mundial, 2017).

A nivel nacional, el licenciamiento de instituciones es un obligatorio trámite por parte de instituciones educativas superior públicos y privados, mediante el cual cada institución educativa debe acreditar en Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) según Condiciones Básicas de Calidad (CBC) en la prestación de servicios educativos (Cano et al., 2015, SUNEDU, 2015a, y SUNEDU, 2015b). La SUNEDU atiende estudiantes implementando la supervisión, registro y licenciamiento. Los beneficios de otorgar licencias a institutos aumentarán a demanda de profesionales más calificados (Álvarez et al., 2014 y SUNEDU, 2017). Selecciona y contrata a profesionales técnicos con la mejor competencia específica. Esto aumenta competitividad y productividad de Pequeña y Mediana Empresas (SUNEDU, 2016).

Por otro lado, mirar hacia el futuro creará nuevos puestos de trabajo diferentes a existente, pero aquellos que pierden sus puestos de trabajo en esta transición posiblemente sea por falta de conocimiento para aprovechar oportunidades recientes. Para enfrentar estos desafíos, las personas necesitan desarrollar habilidades en una educación profesional adecuada y excelente. Sin embargo, esto es posible únicamente en instituciones que cuenten con las condiciones necesarias en prestación de estos servicios, y por lo tanto requieren un licenciamiento los institutos superiores autorizan para operar, sus programas y sus filiales, obtenido mediante un procedimiento de verificación que cumpla requisitos de calidad básicos, obteniendo condiciones para la prestación de servicios en educación superior (Instituto Continental, 2019).

La acreditación institucional superior es mediante el Licenciamiento, proceso establecido por la Ley 30512 y su reglamento, en estos procesos exigen un servicio de calidad, lo que significa satisfacer los requisitos y expectativas de la gente de universidades e institutos superiores tecnológicos. Los beneficios de la acreditación son analizar en una entidad educativa que cuenta con una certificación en la ejecución de su mecanismo de asegurar la calidad (Ugarte, 2021). Lo cual a la fecha no se cuenta e incluso ha sido abandonado porque no hay exigencia total por licenciamiento (Shardin, 2021).

A nivel local, esta situación se presenta en institutos superiores tecnológicos públicos, se ha originado por la aplicación inconsistente en procesos estratégicos en perjuicio del otorgamiento de licencias y certificaciones de las IE; igualmente se ha identificado débil seguimiento y eficiente información que permita no dejar de lado las perspectivas para saber si se están cumpliendo las metas, objetivos, misión y visión institucional en materia educativa; ocasionado que disminuya el servicio en su calidad de una casa de estudio superior (Pereira, 2014 y Tello, 2015). Esto no permite un entorno propicio para la concesión de licencias y la certificación; de igual manera es poco probable que tengan mejora continua, innovación e innovación institucional, perjudicando el desarrollo educativo nacional (Yalle, 2022).

Basado en la problemática descrita podemos evidenciar la necesidad de identificar relación calidad de servicio y licenciamiento en Instituto Superior Tecnológico Público (IESTP), Lima, 2022, planteándose las preguntas de la investigación: ¿Cuál es la relación entre calidad del servicio y licenciamiento en

IESTP, Lima, 2022? Y las siguientes interrogantes específicas: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio académico y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022? ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio institucional y el licenciamiento en IESTP, Lima, 2022? Y ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio administrativo y el licenciamiento en IESTP, Lima, 2022?

Justificación teórica, se fundamenta ya que genera mayor conocimiento acerca de la relación variable de estudio de calidad del servicio y licenciamiento en instituto superior, tomando en cuenta los aportes científicos, relacionados con licenciamiento y calidad servicio educativo, permitiendo ampliar, tratar y analizar cada variable y las dimensiones relacionadas entre ellas y aplicándolas en la presente investigación. Se fundamenta en la justificación práctica, ya que reconoce la relación directa que existe entre calidad de IES y el licenciamiento institucional, y la importancia de dar servicios educativos integrales. Se justifica metodológicamente la investigación, al ofrecer un modelo de muestreo que garantiza la certeza de toda información y que puede ser aplicado en otro ambiente equivalente a distintas poblaciones de estudio, que permite obtener resultado, sacar conclusiones de la tesis y aplicación en otros contextos para estudios posteriores, así crear referencias metodológicas importantes para otros investigadores.

Objetivo general, Determinar la relación entre calidad del servicio y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022. Objetivos específicos: Identificar la relación entre la calidad de servicio académico y el licenciamiento en IESTP, Lima, 2022; Establecer la relación entre calidad del servicio institucional y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022 y Determinar la relación entre calidad del servicio administrativo y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

Hipótesis general, Existe significativa relación entre calidad del servicio y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022. Las Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre calidad del servicio académico y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022; Existe relación significativa entre calidad del servicio institucional y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022; Existe relación significativa entre calidad del servicio administrativo y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Contexto internacional, encontrando el antecedente de González et al. (2021), su tesis: Efecto de la certificación de las instituciones de alta calidad referente a la gestión del conocimiento, siendo el objetivo general analizar el impacto de acreditación y licenciamiento institucional en la gestión del conocimiento en IES colombianas, siendo investigación de tipo cuantitativa y exploratoria a un muestreo de 272 administradores universitarios utilizando cuestionario como instrumento para recolectar información. Mostrando resultados de acreditación y el otorgamiento de licencias de alta calidad con un positivo impacto y significativo en gestión de conocimiento; concluyendo que mayor resultado en gestión del conocimiento los brindan las IE acreditadas y licenciadas.

Portocarrero et al (2020), su tesis: Evaluación al impacto de acreditación de alta calidad en el Instituto Superior Tecnológico Público (IESP) colombiana, como objetivo principal analizar qué dimensiones sociales, económicas, financieras y gerenciales distinguen adecuadamente a las IESP autorizadas y no acreditadas, la realización de estudio cuantitativo, descriptivos, explicativos y longitudinales mediante un cuestionario de recolección de información. Revisión de un muestreo de 61 instituciones públicas en la educación de niveles superiores en Colombia. Muestran resultados en la distribución de recursos desiguales en las universidades estatales que afecta la acreditación y licenciamiento de las IE. El artículo concluye que instituciones autorizadas y acreditadas, en comparación con las que no pertenecen a esta categoría, recibieron el 50% de la inversión estatal, genera una mayor productividad en recursos humanos y, por lo tanto, influyeron activamente en la contribución marginal del desarrollo económico del país.

Martin (2018), realizó su tesis: Calidad educativa en educación superior de Colombia, objetivo general analizar y documentar la calidad educativa en los institutos de Colombia y el impacto de la acreditación y licenciamiento para operar, realizar investigaciones cuantitativas, realizar revisiones documentales, utilizar el registro como herramienta de recolectar información, solicitar los documentos para la revisión. Muestran resultados que actualmente el sistema para licenciar y asegurar calidad en los servicios educativos de Colombia, necesita rediseñar y redefinir conceptos, teorías, métodos y referencias técnicas para evaluaciones y certificación. El documento concluye que las universidades deben modernizar sus

estructuras y operaciones para que realmente se comprometan su calidad y utilicen métodos modernos de gestión, planificación, evaluación y analizar el desempeño, así como desarrollen estrategias para un mayor crecimiento. Mejoras y productividad combinadas con planificación e inversión para garantizar el éxito de la certificación y otorgamiento de licencias.

Guerra et al. (2022), quienes plantearon como objetivo general analizar cómo se relacionan estos diferentes modelos para asegurar la calidad con la acreditación o licenciamiento institucionales de la educación superior en Cuba, Colombia y Ecuador, realizando una investigación cualitativa basada en la revisión documental, aplicándolo a un muestreo en los modelos de licenciamiento y acreditación de Cuba, Colombia y Ecuador. La investigación mostró como resultados que en los tres modelos evaluados implementa el sistema de gestión que incorpore requisitos establecidos en modelos de acreditación de educación superior ayuda a alcanzar los objetivos institucionales establecidos y satisface a todas las partes involucradas. La investigación concluyó que los sistemas de gestión, en educación superior deben involucrar factores académicos alineados con los requisitos de licenciamiento de cada país y los requisitos genéricos para la gestión de calidad, ISO 9001 incluido, garantizando el sistema integral de alcance en los objetivos institucionales deseados y satisfacer a los interesados.

Fontalvo et al. (2021), cuyo principal objetivo es ofrecer un completo sistema en la gestión de calidad según ISO 9001, utilizando los requisitos legales tomando en cuenta la guía de los requisitos de licenciamiento y certificación de calidad programas académicos de educación superior de Colombia. Revisar, comparar y analizar registros escritos utilizando métodos de investigación cuantitativos apropiados, descriptivos y sugeridos lógicamente y utilizando archivos grabados como herramienta en la recopilación de data.

Los resultados muestran significativas diferencias entre el estándar de calidad y las pautas requeridas para la acreditación y licenciamiento de calidad en programas académicos en la educación superior de Colombia; siguiendo la estructura de cada estándar, se propone una estructura de proceso básica para definir el enfoque y la intención, así como para definir criterios, requisitos y factores generando valor agregado a los programas académicos de la educación superior colombiana. El trabajo concluyó con la propuesta de desarrollar una estructura de procesos base

que permitió la integración de tres estándares planteados e implementados en un plan académico con sus respectivos programas, identificando el marco lógico de la integración de los tres estándares, garantizando acreditación y licenciamiento de las instituciones.

Contexto nacional, antecedentes en la investigación inicial con Reátegui (2022), que realizó su tesis titulada: Proceso de licenciamiento de la UN de Trujillo, objetivo general especificar condiciones iniciales del proceso para el licenciamiento institucional y su legalidad del centro de estudios de la UNT, realizando investigación cuantitativa, descriptiva, utilizó cuestionario para recolectar datos, aplicándose a 24 personas involucradas en el Licenciamiento Institucional de la UNT. Los resultados reflejan la imagen predominante de universidades desorganizadas, procesos de comunicación interna poco claros y poco compromiso del personal, 2018 marcó, sin embargo, una salida de ocho años. Este trabajo concluyó que es necesario un mayor deber de la comunidad universitaria para legitimar la continuidad del licenciamiento institucional de la UNT.

Girón (2021), realizó su tesis: Gestión estratégica y la influencia para el licenciamiento del IESTP de “Huarmey”, 2020, planteó objetivo general establecer como el impacto de la gestión estratégica según modelo, para la obtención de la licencia IESTP Huarmey en el año 2020 y realizar un estudio descriptivo cuantitativo; Diseño pre-experimental aplicado a una muestra de 33 docentes utilizando el cuestionario siendo la herramienta para recoger datos. Los resultados muestran al 100% de docentes IESTP de Huarmey se encuentra en nivel tal que se pueden observar mejoras significativas luego de la implementación del modelo. El trabajo concluye con modelo de gestión estratégica tuvo un impacto directo y positivo en la obtención de la licencia IESTP Huarmey.

Florián (2020), realizó su tesis: Modelo teórico de política educativa para afrontar el licenciamiento de los IESP de Amazonas, tuvo como objetivo principal desarrollar el modelo de política teórico educativa sobre las condiciones subyacentes la calidad usando explicaciones cualitativas, permitiendo el permiso de Amazon Public Technology High School, realizar investigación cuantitativa, siendo diseño descriptivo no experimental, usar entrevistas de guía como herramienta de recolección de información, muestra con 20 personas entre los directivos y docentes IESP de la Amazonía. Resulta que hay una serie de razones

que limitan el cumplir las CBC, por lo que el Instituto Avanzado de Tecnología Pública de Amazon necesita el apoyo, la infraestructura, la facultad y el presupuesto para estar en el estado en el que se encuentran actualmente en el proceso de licenciamiento. La culminación de este trabajo es proponer un modelo teórico de política educativa que ayude a alcanzar estas CBC.

Espinoza (2022), realizó su tesis titulada: Competencias tecnológicas educativas y calidad del servicio en un IESTP de Cañete, 2021. Objetivo principal establecer relación existente de las competencias tecnológicas educativas y calidad servicio IESTP de Cañete en el año 2021. Metodología utilizada de investigación de carácter cuantitativo, no experimental siendo el diseño, de carácter correlativo y de carácter transversal, con un tamaño de muestra de 109 profesionales de la educación. Técnica encuesta, y recojo datos es el instrumento, cuestionarios en cada variable, siendo validadas de manera preliminar utilizando el estadístico alfa de Cronbach, demostró confiabilidad alta. Resultando, con el procesamiento de datos y las pruebas de hipótesis utilizando el coeficiente Rho Spearman en el programa SPSS 28, se pudo establecer que directamente las competencias tecnológicas educativas están relacionadas con calidad del servicio ($Rho = 0,665$, $p=0,000$ $0,01$) en un instituto de Cañete, Concluyendo se rechaza hipótesis nula y aceptó la propuesta de la hipótesis en la presente tesis.

En el entorno local, Lima, los precedentes de la investigación comienzan con Shardin (2021), su tesis: Licenciamiento institucional y calidad del servicio universitario de la Universidad Católica Sedes Sapientiae (UCSS), universitarios de último ciclo 2020, tuvo como objetivo general determinar relación existente licenciamiento institucional y calidad del servicio universitario en los universitarios de los ciclos finales, investigación cuantitativa, es no experimental y es correlacional, mediante cuestionario en recolección datos como herramienta, aplicó a 368 estudiantes como muestra del último ciclo. Los resultados arrojaron que la habilitación institucional está relacionada con el servicio de calidad universitario, de acuerdo a correlación Spearman $0,952$, indica correlación positiva fuerte y altamente significativa; concluyéndose que el alumnado del último ciclo tiene un alto conocimiento de la licencia y calidad de cada servicio brindado por la universidad.

Vázquez y Hernández (2021), realizaron su tesis titulada: Calidad de servicio

académico para el licenciamiento y la acreditación de las Universidades Peruanas, el objetivo general determina el impacto de la calidad en educación que brindan el licenciamiento y la acreditación en universidades estatales, empleando investigación cuantitativa, explicativa, correlacional, descriptiva y no experimental, usa cuestionario para recojo de datos, aplicándose a 370 personas. Los resultados muestran La calidad de servicio académico tiene un efecto estadísticamente válido en el licenciamiento y acreditación de las casas de estudios superiores; concluyéndose que autoridades y funcionarios deben tener en cuenta la calidad del servicio académico tiene influencia al licenciarse y acreditarse a las Universidades Públicas.

Zeithmail et al. Teoría de la calidad del servicio (1993), sustentan las bases teóricas sobre calidad del servicio como variable. Confirmaron la calidad del servicio como grado mostrando a compradores satisfechos por el servicio prestado por una organización supera sus expectativas y preferencias percibidas; condiciones que caracterizan los servicios prestados por un IESTP a estudiantes y otros miembros de la casa de estudios superiores, quienes ven la calidad del servicio como parte de la atención de las instituciones educativas necesarias para su licenciamiento.

Para la presente investigación es recomendable conocer algunas definiciones variable calidad servicio; de acuerdo con Azán (2021), Calidad de servicio como nivel en que los deseos de un cliente difieren en percepciones relacionados a tangibilidad, confiabilidad, capacidad en respuesta, comprensión y la seguridad (p. 12). Igualmente, Silva et al. (2021), define la brecha que existe entre su expectativa de los clientes (lo quiere) y su percepción (lo obtiene) después de recibir un servicio (p. 86); para Yovera (2022), decide definirlo como conjunto de las estrategias necesarias y acciones que encaminan en la mejora del servicio a los clientes y relación de las marcas con consumidores (p. 8). Igualmente, para Larico (2022) calidad del servicio básicamente se orienta a satisfacer la expectativa de consumidores.

Más específicamente, Shardin (2021), indica la calidad de servicio en las casas de estudios superiores brinda la mejor satisfacción a las expectativas y necesidades de cada estudiante y usuario, demostrando un interés creciente y demostrando el mayor efecto y credibilidad (p.38). Igualmente, Shardin (2021), indica dimensiones calidad servicio son: calidad del servicio académico, servicio

institucional y servicio administrativo.

Calidad del servicio académico, referido a actividades realizadas para atender demandas y necesidades específicas de los usuarios de los IES con el concurso de la comunidad académica y lograr su satisfacción; la calidad del servicio institucional, es lo relacionado para garantizar el funcionamiento de la Institución en aspectos relacionados con la organización, el proyecto educativo, información suministrada y continua mejora; en calidad del servicio administrativo, referido a la acciones de contratación y administración de los bienes y/o servicios de organización le permiten funcionar de manera óptima de acuerdo con las políticas, los objetivos, las directrices y las directrices internas de la organización (Shardin, 2021).

Por otra parte, la importancia en calidad del servicio dentro del ámbito educativo superior no es fácil definir quiénes son los clientes reales y por lo tanto es difícil medir su satisfacción durante el servicio. Algunos ven a los estudiantes como clientes (sobre todo en instituciones privadas), otros los ven como empleadores y empresas, y la mayoría ignora el hecho de que los estudiantes pueden ser autónomos o, en algunos casos, clientes finales, donde se abren oportunidades de negocio en sociedad. Lograr un desarrollo cualitativo en áreas profesionales de interés personal es fundamental para la superación personal. Pero con demasiada frecuencia la educación cubre muchas áreas en las que los estudiantes carecen de interés e ignoran otras. Además, en algunos casos las empresas manifiestan que los estudiantes aceptados carecen de conocimientos y de algunas habilidades y deciden la contratación de los experimentados. Hasta cuando las instituciones educativas superiores eleven sus estándares de calidad, seguirán produciendo el desempleo en de profesionales con capacidad competitiva (Chaparro & Jaimes, 2017).

Por otro lado, es importante mencionar que la globalización ha afectado al altamente competitivo sector de la educación superior. Según contexto, las instituciones educativas superiores deben enfocarse en satisfacer las necesidades en los diferentes clientes. Por eso, el sistema debe innovar continuamente y adaptarse a la variación del entorno. Éste se logra ofreciendo nuevas formas de educación. Sin embargo, las instituciones educativas tienen que asegurar la calidad de los cursos ofrecidos, ya que así lo demandan los diversos grupos de interés o

clientes como el sector estudiantil, el sector empresarial, instituciones y sociedad en general (García & Hurtado, 2019).

Existen catorce criterios para la mejora de calidad del servicio según Deming (2018), los cuales mencionan a continuación: Establece metas firmes. Es para mejorar el producto o servicio. Esto significa desarrollar planes de negocios de corto, medio o largo plazo. Adoptando una filosofía nueva, que permita ingresar a la nueva era económica, es necesario crear liderazgo con el propósito de cambiar. Esto significa que una empresa con la cultura equivocada no puede garantizar la persistencia de la empresa en un mercado. Los artículos deficientes no son gratuitos y el costo de reparar el defecto puede ser mayor que el costo de fabricar nuevo artículo. Sabemos que el cambio cultural no es fácil y lleva tiempo, pero sólo al más alto nivel se puede lograr.

Termina con tu adicción a las pruebas. Las pruebas siempre llegan tarde, son ineficaces y costosas. El propósito nuevo en la inspección es la auditoría detectar variaciones de procesos, así como verificar acciones de prevención. Poner fin a las prácticas de fijación de precios. Competitividad del producto no puede basarse sólo en precio, especialmente cuando las necesidades del cliente están referidas a la confiabilidad del producto. Mejorando en el sistema de producción y del servicio. Esto debe hacerse continuamente para aumentar la calidad y niveles de producción y reducción de los costos y, de la misma manera, reducción de errores y evitar desperdicios del producto.

Formación profesional. Uno de los mayores problemas en la formación y supervisión de la educación es que no existen estándares sobre lo que es un trabajo aceptable y lo que no lo es. Dado que este estándar solo se agrega, el supervisor debe lograr una cierta cantidad productiva, independientemente de la calidad de estos productos. Adoptar y construir un liderazgo, que permita supervisar con responsabilidad ejecutiva y se deben eliminar las barreras que impiden que los empleados realicen sus funciones con orgullo.

Elimina el miedo. Si la administración, incluido el gerente, se vuelve solidario con los empleados y brinda confianza, el miedo desaparece. Romper barreras entre departamentos. Esto nos indica que los departamentos necesitan conocerse muy bien y saber qué afecta al departamento. Eliminando el eslogan. Es necesario eliminar diferentes tipos de eslóganes que signifiquen perfección o alcanzar un

nuevo nivel productivo sin conocer cómo lograrlo. Se fijan objetivos, pero no hay medios para alcanzarlos, lo que tiene más efectos negativos que positivos. Eliminar criterios. A menudo, los estándares y objetivos numéricos son un sustituto de la gestión. Elimine las barreras al orgullo de los empleados. Si un trabajador no sabe cuándo es bueno y cuando no, no puede estar orgulloso de su trabajo.

Crear un plan de aprendizaje activo. Es necesario capacitar a los empleados en el uso de estadísticas para aplicar algunas técnicas simples para conservar a los empleados al día. El proceso formativo es sencillo y se puede realizar en diferentes niveles. Involucrar a todos los empleados en la transformación. La Autoridad Competente requiere orientación experta, pero no asume las responsabilidades de la Autoridad Competente pertinente.

Existen a su vez cuatro tipos relacionados a la calidad de servicio según Castañeda (2022), los cuales se mencionan a continuación: Calidad de excelencia, todas las organizaciones brindan al cliente servicios (tanto directos como indirectos), por lo que su objetivo principal debe ser destacarse y ser los mejores en su campo. Lograr la "mejor" calidad es difícil, si no inalcanzable. Como el término excelencia significa cosas diferentes para todos, necesidades y expectativas en los consumidores varían también según el servicio o producto ofrecido (Castañeda, 2022).

Calidad de acuerdo con las especificaciones, la calidad del servicio se puede planificar de acuerdo a las necesidades de la empresa. El objetivo evaluar calidad del servicio ofrecido a los clientes en las diferentes etapas en el ciclo de compra, luego comparar con los resultados e identificar estrategias en la mejora (Castañeda, 2022).

Calidad es valor, la calidad, como su nombre indica, significa mucho. Cada consumidor tiene diferentes necesidades por satisfacer y cada una de ellas necesita ser satisfecha y disfrutar de un excelente servicio que cumpla con las expectativas de los consumidores. Si algo existe en tus procesos, servicios, productos y en el día a día, debe ser la calidad que quieres brindar al usuario final. Debe considerar el aspecto de las decisiones de calidad, así como los deseos de los clientes (Castañeda, 2022).

Calidad que cumple con las expectativas de usuarios o consumidores, en cualquier negocio el éxito depende de cómo los consumidores perciben la marca y

su satisfacción con la atención recibida. Los clientes brindarán su punto de vista personal y evaluar lo relacionado a calidad de servicio al consumidor brindado: cómo es tratado y con qué eficacia su negocio satisface su necesidad o expectativa (Castañeda, 2022).

La Ley de Licenciamiento Institucional ley N°30220 y la ley 30512 y su reglamento, fundamentan la variable licenciamiento y tiene por objeto regular el establecimiento, el funcionamiento, la supervisión y el cierre de las universidades y colegios; promoviendo mejora continua en calidad de educación en las IES en todos sus servicios y sentar las bases del desarrollo en la investigación y cultura nacional (Vázquez y Hernández, 2021).

MINEDU (2019), define el licenciamiento como la autorización para administrar instituciones de casas de estudios superiores y cada una de las filiales para su prestación de servicios de educación superior mediante un proceso de verificación que cumpla con las condiciones esenciales de calidad; desde otro enfoque Poquioma (2022), indica como una herramienta esencial para la enseñanza de grado superior, que promueve la implementación de un procedimiento para gestionar la calidad y mejora continua IES, y Girón (2021) lo define como un instrumento que prioriza según orden un orden del sistema educacional que permite que los IES oferten buen servicio y trabajo en el marco de la calidad.

Según Shardin (2021), el licenciamiento es un procesamiento administrativo orientado a confirmar el aseguramiento de los requisitos mínimos CBC, necesarios para brindar servicios educativos a nivel universitario, salvo autorización de actividades de la institución. Shardin (2021) señala las dimensiones de variable licenciamiento son: plan de estudio, grado y título, sistema soporte de infraestructura y adecuado equipamiento, personal docente calificado, desarrollo de líneas para investigación y transparencia.

Las definiciones de las dimensiones de variable licenciamiento son: Programas de grado y títulos relacionados con un programa estructurado de áreas profesionales obligatorias y electivas, cada una de las cuales consta de disciplinas relevantes, orientada a la consecución de grados académicos y títulos universitarios, es la hoja de ruta que orienta al estudiante durante toda su vida académica. Soporte de sistemas de infraestructura y adecuado equipamiento,

relativo a la infraestructura de la institución universitaria, gestión tecnológica e informática, los sistemas científicos y académicos. Personal docente cualificado, que significa el número de docentes que cuentan con la cualificación mínima necesaria para impartir determinadas materias al menos a nivel universitario. La investigación presenta líneas desarrolladas que se relacionan con el eje rector de la actividad investigadora especializada, que define y controla de manera innovadora acciones, actividades y proyectos repetitivos en torno a un problema. Transparencia, se refiere a la presentación de información clara, precisa y comprensible, la expresión de la verdad, la objetividad sin ocultar nada en la gestión académica, institucional y administrativa de la institución de educación superior (Shardin, 2021).

Existen beneficios del licenciamiento de un instituto, las instituciones licenciadas cuentan con formación académica y experiencia profesional, así como infraestructura y equipamiento adecuados para ofrecer carreras de estándares internacionales. Todo esto asegura la continuidad de la educación, permitiendo a los egresados adquirir habilidades e ingresar exitosamente al mercado laboral. Los graduados también podrán obtener una licenciatura en tecnología que les permita transferirse a una escuela de posgrado o universidad, a diferencia de otras instituciones que solo ofrecen títulos técnicos profesionales. Además, quienes deseen realizar una maestría podrán convalidar su título en la universidad y al finalizar, obtener una licenciatura profesional equivalente a una licenciatura universitaria. Por lo tanto, no necesitan acreditar un título universitario (Cibertec, 2018).

A su vez, el licenciamiento de un instituto genera oportunidad y desafío, El proceso de licenciamiento debe cumplir con condiciones básicas de calidad que garanticen un servicio de calidad en todos sus procesos de acuerdo con la RVM núm. 227-2019-MINEDU. Estos niveles mínimos de calidad son "no negociables" porque brindan un servicio importante, nada menos que la preparación de los docentes que en un futuro cercano serán los responsables de la educación básica para la nueva generación de niños y jóvenes del país. Por lo tanto, la decisión del MINEDU de implementar la habilitación de las Escuelas Superiores de Maestros y Universidades fue muy razonable, y la exministra Flor Pablo consideró inicialmente encomendarlo a la SUNEDU, ya que contaba con la experiencia y competencia

suficiente para realizar dicha labor; sin embargo, es claro que se reconoce que la SUNEDU no tiene la capacidad funcional de estos institutos; por ello, el proceso se implementa desde el propio Minedu (Jerí, 2020).

Por otro lado, si bien las consecuencias del rechazo de un licenciamiento son siempre dolorosas y preocupantes para el personal y los estudiantes de estas instituciones, no se puede promover la mejora del sistema educativo si continúan con la “renuencia a enfrentar la realidad” y permiten que continúen las instituciones en condiciones precarias. La realidad de las instituciones de educación pública es sombría, especialmente debido a la falta de personal adecuado, el proceso de selección y capacitación deficientes de los docentes en formación (Jerí, 2020).

Es un reto en tanto las condiciones básicas de calidad, exigen a la alta dirección del equipo directivo lograr una gestión democrática y participativa, procesos claros, objetivos claros sujetos a evaluación transparente basada en indicadores de desempeño para demostrar eficiencia, eficacia y mejorar la condición del cliente satisfecho. Los estudiantes, sus familias, la sociedad (Jerí, 2020).

Por otro lado, existe una diferencia entre el licenciamiento y acreditación sin embargo son complementarias. El primero es, como ya se mencionó anteriormente, un procedimiento obligatorio que determina si la universidad cuenta con condiciones básicas de calidad en la formación de profesionales. Es decir, si la universidad no tiene licencia, no puede operar. Por otro lado, el otro es un proceso voluntario que ofrece la mejora continua de las instituciones, sin embargo, debe quedar claro que la Ley N° 28740 establece que “las profesiones que formen especialistas en salud o educación deben ir a su propia universidad o tecnología” (SUNEDU, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Investigación tipo básica porque pretende adquirir nueva información sobre los principios básicos de fenómenos y hechos observables, sin dar ninguna aplicación, basado en teorías de variables existentes sobre Calidad Servicio y Licenciamiento en un Instituto Superior Tecnológico Público (IESTP), y buscar relaciones entre ambas (Hernández et al., 2014 y Carrasco, 2009).

De enfoque cuantitativo fue la investigación, recogiendo datos cuantitativos por cada variable, también de ámbito transversal temporal y descriptivo, buscó especificar su realidad del IESTP y analiza los cambios en el tiempo y el espacio, identificando relaciones entre variables de calidad de servicio y licenciamiento (Hernández, 2018).

Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) indica que el diseño de la investigación no fue experimental porque no hubo variables manipuladas en el estudio, observan fenómenos en un entorno natural y luego analiza. Asimismo, fue diseño correlacional según elementos o variables del estudio se puede relacionar con los patrones esperados en los grupos o poblaciones para determinar la correlación que existe entre cada variable analizada (Hernández, 2018 y Bernal, 2006).

La Figura N° 1 muestra diseño de investigación, donde:

M: Población muestra

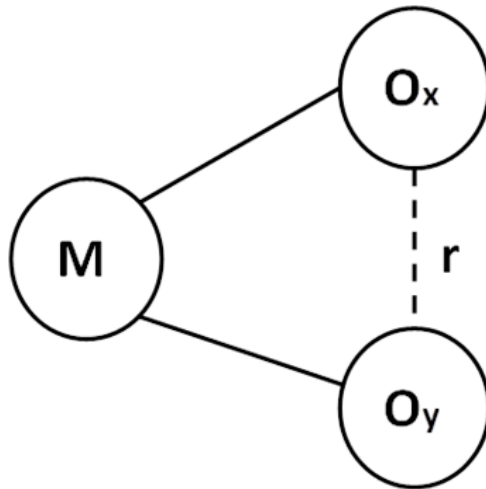
Ox: Calidad del Servicio

Qy: Licenciamiento

r: Relación entre ambas variables

Figura N° 1

Diseño de la investigación



Fuente. Creación propia.

3.2 Variables y operacionalización

Calidad del servicio

Sharding (2021) lo define como satisfacer las expectativas y las necesidades del mayor número de alumnos y usuarios de un IESTP que muestran un interés creciente y demuestran el mayor impacto y credibilidad.

Se operacionalizó la calidad del servicio como variable, mediante dimensiones (Anexo 2), Servicio académico, Servicio institucional y Servicio administrativo; y se medirán utilizando un cuestionario (Anexo 3).

Licenciamiento

Es un permiso de funcionamiento para que las universidades brinden servicios de educación superior, el cual las universidades obtienen al verificar el cumplimiento de sus programas y sus filiales con condiciones básicas de calidad (MINEDU, 2019).

La variable licenciamiento se operacionalizó mediante sus dimensiones (Anexo 2), Planes de estudios, los grados y los títulos, el sistema de soporte, y las infraestructuras y los equipamientos adecuado, calificados personal docente, desarrollar líneas de investigación y transparencia; y se medirán utilizando un cuestionario (Anexo 3).

3.3 Población, muestra y muestreo

Hernández et al. (2014), lo describe como conglomerado de individuos o datos muestran rasgos con características que requieren ser estudiadas, y en esta investigación la población son 50 docentes de un IESTP, Lima, 2022.

Hernández et al. (2014), en su muestra constituye un número determinado de percepciones que abordan completamente la información requerida. En este estudio conformada por 50 docentes en IESTP, Lima, 2022.

Las muestras son no probabilísticas de definición, a conveniencia; la determinación muestra dependerá de características y cualidades que el investigador considere en ese instante (Hernández et al., 2014).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Recopilación de datos sobre calidad del servicio y Licenciamiento, utilizará técnica encuesta, siendo combinación en procedimientos y las herramientas en recolectar, preservar, ordenar y comunicar datos (Hernández et al., 2014).

Esta investigación utilizará una encuesta que capture pensamientos, necesidades, preferencias, hábitos y otros, observables e identificables, cuyos resultados puedan ser trasladados a las poblaciones (Hernández et al., 2014).

Instrumentos de recolección de datos

Mirando el cuestionario como herramienta, para 50 docentes del IESTP, Lima, 2022. Los cuestionarios son una adaptación del utilizado por Shardin (2021), del trabajo de investigación. El cuestionario en variable calidad del servicio cuenta con 20 preguntas, mientras que el asociado a la variable licenciamiento consta de 30 preguntas (Anexo 3).

La confiabilidad del instrumento de medición establece la fiabilidad de su utilización en medir las variables del estudio, realizando una prueba referencial a un conjunto igualitario de colaboradores de la muestra. Desde la prueba referencial se determinó la confiabilidad, para cuestionario relativo a calidad de servicio es α Cronbach alcanzado = 0,85 y para el cuestionario de licenciamiento, se obtuvo un α Cronbach = 0,84 (Anexos 4 y 5).

La validez es el grado efectividad de los instrumentos para medir las variables, considerando mediciones de calidad, consistente a los objetivos, tipo de dato y

a las resultantes estimadas (Hernández et al., 2014). Con este objetivo se empleará el criterio de validación por expertos, para ello se empleará el formato normalizado de la institución universitaria César Vallejo (Anexo 6).

3.5 Procedimientos

El procedimiento de recolección de datos se inició solicitando el consentimiento al instituto mediante un documento formal, con el objetivo de involucrar a las personas involucradas en el estudio y aplicar el cuestionario a la comunidad educativa, con el permiso y consentimiento para la aplicación del instrumento. La aplicación del cuestionario es modalidad virtual con tiempo aproximado de 15 minutos, los cuestionarios fueron adaptados y validados, luego se realizó la tabulación e interpretación de la recopilación de datos (Anexo 7)

La investigación permitió proceder de la siguiente manera la recopilación de datos:

1. Estudios previos identificaron elementos básicos que sirvieron de guía en la realización del estudio, lo que permitió generar un marco teórico sobre calidad de servicio y licenciamiento e investigaciones previas sobre variables (Guillén y Crespo, 2006).
2. Recolección a través de los cuestionarios la información de variables.
3. A partir de información recolectada se establece la existencia de una correlación entre dimensiones calidad del servicio y variable licenciamiento.

En la investigación se analizó la información en las siguientes etapas:

1. Los datos se ordenaron y organizaron con ayuda en hoja cálculo y elaborando estadística tipo descriptiva teniendo como objetivo en la organización y presentación de información y datos para el analizar, siendo estadística descriptiva relacionada con evolución de indicadores de cada una de las variables (Arkin y Colton, 1975).
2. El análisis de datos utilizó estadística tipo inferencial correlaciones entre variables, se realizaron las pruebas en normalidad, se demostró análisis estadístico de cambios exponenciales, se confirmó la aceptación de las hipótesis propuestas.

3.6 Método de análisis de datos

Registros datos recopilados se organizaron utilizando hoja de cálculo y se detallaron estadísticas descriptivas para organizar y proporcionar datos e información para el análisis mediante estadística inferencial en el cotejo de comparación de dato en cada variable, demostrando variación de índices pudiendo confirmar aceptación de la hipótesis presentada.

3.7 Aspectos éticos

En este estudio se consideró la autoría, con cada autor citado en cada sección donde se extrajeron los datos. Los datos obtenidos tampoco son públicos, son privados, además le parecieron prácticos al responsable de la institución, por lo que el propósito del estudio fue identificar cada variable y explorar la relación entre las variables. La elaboración de este estudio siguió los lineamientos de la guía para trabajos de investigación presentados a la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVOS

Los cuestionarios aplicados a los docentes del en IESTP, Lima, 2022, identificaron la percepción de los docentes sobre la relación de la calidad de servicio de la institución y su nivel de licenciamiento. Los baremos empleados en las variables se encuentran en Anexo 9.

Tabla 1

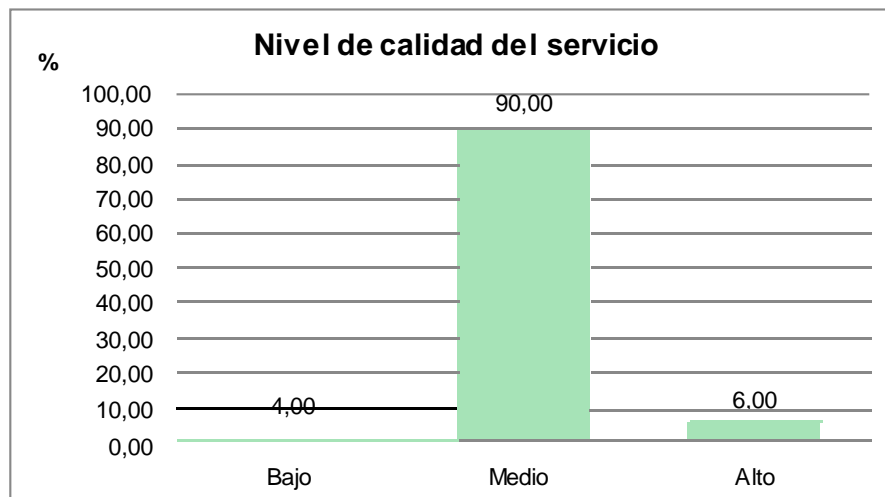
Nivel de Calidad del Servicio

	Nivel	Frecuencia	%
Bajo	20 - 47	2	4,00
Medio	48 - 74	45	90,00
Alto	75 - 100	3	6,00
		<u>50</u>	<u>100</u>

La Tabla 1 indica que el 90 % docentes encuestados perciben la calidad de servicio institucional es medio.

Figura N° 2

Nivel de Calidad del Servicio



La Figura N° 2 muestra 90 % docentes encuestados valoran la calidad de servicio de la institución es medio.

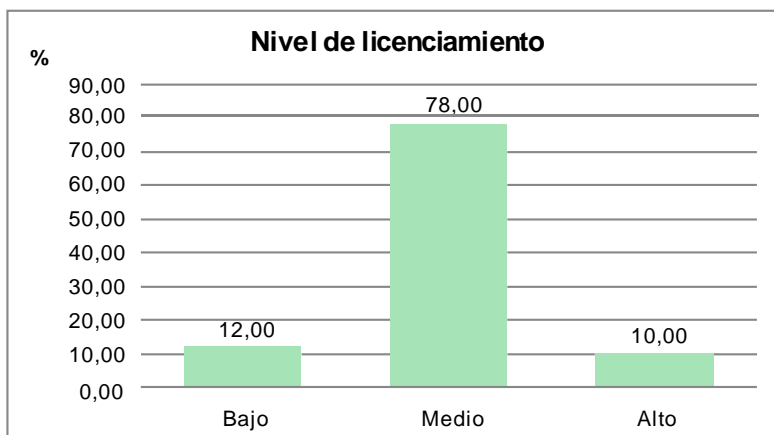
Tabla 2
Nivel de Licenciamiento

	Nivel	Frecuencia	%
Bajo	30-70	6	12,00
Medio	71-110	39	78,00
Alto	111-150	5	10,00
		<u>50</u>	<u>100</u>

La Tabla 2 muestra el 78 % docentes encuestados perciben que nivel de licenciamiento de la institución es medio, el 10 % reporta como alto y solo el 12 % es bajo.

Figura N° 3

Nivel de Licenciamiento



La Figura N° 3 muestran que el 78 % docentes consultados opinan que nivel de licenciamiento de la institución es medio, el 10 % percibe que es alto y solo el 12 % percibe que es bajo.

4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

El análisis inferencial de la investigación se inició con prueba de normalidad de datos, mediante prueba Shapiro-Wilk con una muestra de 50 docentes del IESTP, y considerando la hipótesis nula de que la distribución de los datos seguía una distribución normal. Resultados de la prueba de normalidad se dan en las Tablas 3 y 4.

Tabla 3

Prueba de normalidad variable Calidad del Servicio - dimensiones

Prueba Shapiro – Wilk			
Datos	W ¹	P - value ²	α^3
Calidad del servicio	0.9166	0.0017	0,05
Calidad del servicio académico	0.9189	0.0021	
Calidad del servicio institucional	0.8776	9.508*10 ⁻⁰⁵	
Calidad del servicio administrativo	0.9411	0.0149	

Nota1. Estadística prueba.

Nota2: Valor probabilidad prueba Shapiro - Wilk

Nota3: Nivel de significancia.

Nota: Prueba Shapiro - Wilk utilizó lenguaje programación estadístico R

Tabla 4

Prueba de normalidad variable Licenciamiento y dimensiones

Datos	Prueba Shapiro – Wilk		
	W ¹	p-value ²	α ³
Licenciamiento	0.8965	0.0003	0,05
Planes de estudio, grados y títulos, sistemas de soporte	0.9314	0.0062	
Infraestructura y equipamiento adecuado	0.9286	0.0049	
Personal docente calificado	0.8176	2.297*10 ⁻⁰⁶	
Líneas de investigación desarrolladas	0.8516	1.713*10 ⁻⁰⁵	
Transparencia	0.9573	0.0068	

Nota 1. Estadística prueba.

Nota 2: Valor probabilidad prueba Shapiro - Wilk

Nota 3: Nivel significancia.

Nota: Prueba Shapiro -Wilk utilizó lenguaje programación estadístico R

Tabla 3 se muestra que un valor dado de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones, el valor probabilidad (p-value) es mucho menor que el valor del valor seleccionado ($\alpha = 0,05$), rechazando la hipótesis nula, y no son normales la distribución de los datos.

Tabla 4 se muestra valores de probabilidad (p-value) para los datos de las variable Licenciamiento y sus dimensiones, son mucho más bajos al nivel elegido de significancia ($\alpha = 0,05$), rechazando la hipótesis nula, y no son normales la distribución de los datos.

Debido a que los datos no cumplen la prueba de normalidad se utilizó la prueba no paramétrica Spearman para determinar la correlación de las variables entre la Calidad del Servicio y Licenciamiento, y la correlación entre las dimensiones de variable Calidad del Servicio y licenciamiento.

Con relación a la hipótesis general definida como,

H₀: No existe significativa relación entre calidad del servicio y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

H₁: Existe significativa relación entre calidad del servicio y licenciamiento en

IESTP, Lima, 2022.

Tabla 5 muestra los resultados de la correlación utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 5

Correlación variable calidad del servicio y variable Licenciamiento

Rho Spearman		Calidad del servicio	Licenciamiento
	Coeficiente correlación		0.8397
Calidad del servicio	Sig (bilateral)		2.533*10 ⁻¹⁴
	N		50
	Coeficiente de correlación	0.8397	
Licenciamiento	Sig (bilateral)	2.533*10 ⁻¹⁴	
	N	50	

Tabla 5 muestra que existe fuertes relaciones positivas y directas entre variable calidad del servicio y variable licenciamiento, evidenciando coeficiente correlación, Rho Spearman, equivalente 0,8397. Obteniendo igualmente el valor de significado inferior 0,05 aceptando hipótesis en la investigación (hipótesis alterna) indicando la existencia significativa relación entre calidad del servicio y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

Con relación a la primera hipótesis específica definida como,

H₀: No existe relación significativa entre calidad del servicio académico y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre calidad del servicio académico y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

Tabla 6 muestra los resultados de correlación empleando el coeficiente de correlación Spearman.

Tabla 6

Correlación dimensión de calidad del servicio académico y variable Licenciamiento

Rho Spearman		Calidad del servicio académico	Licenciamiento
Calidad del servicio académico	Coeficiente correlación		0.7449
	Sig (bilateral)		5.506*10 ⁻¹⁰
	N		50
Licenciamiento	Coeficiente de correlación	0.7449	
	Sig (bilateral)	5.506*10 ⁻¹⁰	
	N	50	

Tabla 6 muestra la identificada una relación directa, fuerte y positiva entre la dimensión calidad del servicio académico de la variable calidad del servicio y variable licenciamiento, demostrado por coeficiente correlación, Rho Spearman, equivalente a 0,7449. Obteniendo de igual manera un valor significativo inferior 0,05 aceptando la hipótesis de investigación (hipótesis alterna) que indica la existencia relación significativa entre calidad del servicio académico y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

En cuanto a la segunda hipótesis específica definida como,

H₀: No existe relación significativa entre calidad del servicio institucional y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre calidad del servicio institucional y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

Tabla 7 muestra los resultados correlación empleando coeficiente correlación Spearman.

Tabla 7

Correlación dimensión calidad del servicio institucional y variable Licenciamiento

Rho Spearman		Calidad del servicio Institucional	Licenciamiento
Calidad del servicio Institucional	Coefficiente de correlación		0.8708
	Sig (bilateral)		2.2*10 ⁻¹⁶
	N		50
Licenciamiento	Coefficiente de correlación	0.8708	
	Sig (bilateral)	2.2*10 ⁻¹⁶	
	N	50	

Tabla 7 demuestra que existe una relación fuerte, positiva y fuerte, entre la dimensión calidad del servicio institucional de la variable calidad del servicio y variable licenciamiento, demostrado por coeficiente de correlación, Rho Spearman, equivalente 0,8708. Obteniendo de igual manera un valor de significación inferior 0,05 aceptando la hipótesis de investigación (hipótesis alterna) indicando la existencia relación significativa entre calidad del servicio institucional y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

En cuanto a la tercera hipótesis específica definida como,

H₀: No existe relación significativa entre calidad del servicio administrativo y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022

H₁: Existe relación significativa entre calidad del servicio administrativo y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022

Tabla 8 muestra resultados de correlación empleando el coeficiente de correlación Spearman.

Tabla 8

Correlación dimensión calidad del servicio administrativo y variable Licenciamiento

Rho Spearman		Calidad del servicio administrativo	Licenciamiento
Calidad del servicio administrativo	Coeficiente de correlación		0.6804
	Sig (bilateral)		5.427*10 ⁻⁰⁸
	N		50
Licenciamiento	Coeficiente de correlación	0.6804	
	Sig (bilateral)	5.427*10 ⁻⁰⁸	
	N	50	

Tabla 8 demuestra que determina una relación fuerte, positiva y directa entre la dimensión calidad del servicio administrativo de la variable calidad del servicio y la variable licenciamiento, evidenciado por coeficiente de correlación, Rho Spearman, equivalente 0,6804. Obteniéndose también un valor de significación menor a 0,05 que acepta la hipótesis de investigación (hipótesis alterna) que indica que existe relación significativa entre calidad del servicio administrativo y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

V. DISCUSIÓN

El Coronavirus (COVID-19) demostró que las IESTP han enfrentado exigencias relacionadas a cumplir las CBC para lograr el licenciamiento y posteriormente cumplir los estándares de calidad para el logro de la acreditación institucional, en esta situación se han retrasado las acciones y programación del licenciamiento, generando algunas transformaciones en la educación superior, relacionadas a las tecnologías, comunicación e información.

También se demostró que se debe estar preparados, para enfrentar los desafíos en la educación en los servicios académicos, institucional y administrativos, ya que cada uno de ellos tiene una secuencia de procesos, que implica el desarrollo de actividades de la propia IESTP para lograr objetivos del sistema educativo, generando cambios y aportes sustanciales en la calidad del sector educación e impacto económico y social en el desarrollo del país.

Con base en la teoría de la calidad del servicio Zeithmail et al. (1993), la cual indica que la calidad del servicio es la satisfacción que los consumidores perciben por el servicio prestado por una organización, Silva et al. (2021), indica que existe una brecha entre su expectativa de los consumidores y su percepción después de recibir un servicio, con base a ambos autores y relacionado con el primer objetivo específico determinar relación entre calidad del servicio académico y el licenciamiento en IESTP, Lima, 2022, identificó fuerte relación positiva directa, entre dimensión calidad del servicio académico de la variable calidad del servicio y la variable licenciamiento, evidenciada por el coeficiente de correlación Spearman, equivalente 0,7449.

Los resultados también arrojaron valor de significación de menos de 0,05 con lo cual se acepta la hipótesis de investigación (hipótesis alterna) indicando la existente relación significativa entre calidad del servicio académico y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022. Al respecto Shardin (2021) señaló en su trabajo de investigación que la habilitación institucional o licenciamiento está relacionado con un servicio de calidad universitario, hallando una correlación de 0,952, basada en el coeficiente Spearman, indicando una fuerte correlación positiva y muy significativa.

Similitud de resultados de la investigación con Shardin (2021), radica en que ambas investigaciones tienen el mismo enfoque metodológico cuantitativo y el mismo alcance correlacional, la diferencia metodológica de las investigaciones reside en la muestra, Shardin (2021) utilizó 368 individuos, y en esta investigación se utilizaron 50; esta situación evidencia que dimensión de la muestra utilizada fue suficiente para alcanzar los mismos resultados.

Igualmente, Vázquez y Hernández (2021) hallaron en sus resultados la existencia de una relación significativa entre calidad de servicio académico y el licenciamiento, resultados iguales a los de esta investigación, con el mismo enfoque y el alcance de investigación, cuantitativa, correlacional, y una muestra de 370 personas, confirmando con ello que en esta investigación la elección de la muestra fue acertada.

Sobre la calidad de los servicios académicos, Espinoza (2022), estableció que las instalaciones tecnológicas de las instituciones educativas están relacionadas con calidad del servicio, confirmando lo que esta investigación evalúa a través de dimensión calidad de servicio académico, y que confirma aún más la relación positiva directa, entre dimensión calidad del servicio académico de la variable calidad del servicio y la variable licenciamiento.

Con relación a la infraestructura tecnológica de las instituciones educativas, los hallazgos de esta investigación confirman lo indicado por Ugarte (2021), quien establece que uno de los beneficios de la acreditación son analizar en una entidad educativa que cuenta con una certificación en la ejecución de su mecanismo de asegurar la calidad del servicio académico, y una de ellas es la calidad y nivel de actualización de la infraestructura tecnológica (Ugarte, 2021).

Los resultados alcanzados confirman que, primero, los docentes tienen un alto conocimiento de la licencia y calidad de cada académico brindado por la institución, y, segundo, que la calidad del servicio académico tiene influencia al licenciarse y acreditarse ante el Ministerio de Educación, promoviendo la mejora continua de la calidad de la educación superior con compromiso y valor agregado que permite a los estudiantes en su formación, garantizando la calidad y el

excelente servicio educativo. SUNEDU (2015) licenciamiento método permite verificar el cumplimiento de las instituciones los requerimientos como la gestión académica generando condiciones de calidad para la gestión, permitiendo el seguimiento institucional a los docentes y también a estudiantes.

De acuerdo con Yovera (2022), la calidad del servicio está relacionado con el conjunto de las estrategias necesarias y acciones que orientan la mejora del servicio a los clientes, es así que las instituciones educativas de nivel superior apuntan a la calidad del servicio institucional y la relación con consumidores, luego en los referente al segundo objetivo específico relacionado con establecer la relación entre calidad del servicio institucional y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022, se estableció una fuerte relación positiva directa entre la dimensión calidad del servicio institucional de la variable calidad del servicio y la variable licenciamiento, demostrada por Rho Spearman, simplemente 0,8708; aceptándose también, a través de valor significativo de menos 0,05, hipótesis investigación (hipótesis alterna) establece que existe una relación significativa entre calidad del servicio institucional y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

De acuerdo con Jerí (2020), desde una perspectiva la calidad del servicio institucional, las condiciones básicas de calidad exigen a la alta dirección de los institutos educativos lograr una gestión democrática y participativa, procesos claros, objetivos claros sujetos a evaluación transparente basada en indicadores de desempeño para demostrar eficiencia, eficacia y mejorar la satisfacción del cliente, que son los estudiantes, sus familias y la sociedad en general; los resultados de este estudio confirman el planteamiento de Jerí (2020) al identificar una relación directa, positiva fuerte entre dimensión calidad del servicio institucional de variable calidad del servicio y la variable licenciamiento.

A resultados similares con esta investigación llegó Portocarrero et al (2020), utiliza metodología de un enfoque cuantitativo, pero de alcance únicamente descriptivo, y una muestra de 61 individuos, valor cercano a la de esta investigación; teniendo nivel de relación entre calidad de servicio institucional y el licenciamiento hallado por Portocarrero et al (2020) es tan relevante en el ámbito universitario colombiano que determina la cantidad de fondos asignados a instituciones de la

educación superior.

De la misma manera, Martín (2018) logró similares resultados a los de esta investigación, hallando que la calidad del servicio institucional compromete la acreditación y licenciamiento de las universidades, requiriéndose mejoras continuas en gestión, planificación, evaluación y análisis de desempeño institucional. En su investigación Martín (2018) utilizó el mismo enfoque metodológico cuantitativo de esta investigación.

Los resultados alcanzados confirman nuevamente que el enfoque metodológico y la dimensión de la muestra utilizados en esta investigación fueron adecuados y que la calidad del servicio institucional siendo factor relevante en el licenciamiento al garantizar el funcionamiento de la Institución en aspectos relacionados con la organización, el proyecto educativo, la información suministrada y mejora continua del IESTP considerando un conjunto de acciones de superación y optimización del servicio educativo, con una mirada estratégica en la organización y planificación en la mejora continua en su proyecto educativo institucional adecuados a la calidad del servicio institucional, con la participación de actores relevantes educativos relacionados a la gestión institucional y aspectos de mejora continua.

De acuerdo con Deming (2018), existen diferentes criterios de mejora de calidad del servicio, uno de ellos es desarrollar planes de negocios a corto, mediano o largo plazo, que relaciona la calidad del servicio con la calidad del servicio administrativo, y que en la práctica es regulado por la Ley de Licenciamiento Institucional ley N°30220 y la ley 30512 y su reglamento, luego para el tercer objetivo específico relacionado con determinar la relación entre calidad del servicio administrativo y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022, determinó directa relación, positiva y fuerte entre la dimensión calidad del servicio administrativo de la variable calidad del servicio y la variable licenciamiento, evidenciada por un coeficiente de correlación, Rho de Spearman, equivalente a 0,6804, confirmándose igualmente la hipótesis de investigación al hallarse un valor de significación inferior 0,05, determinado que existe relación significativa entre calidad del servicio administrativo y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

A resultados parecidos llegó Girón (2021), quien demostró en su estudio de investigación que la gestión estratégica como metodología para mejorar el servicio administrativo influye positivamente en el licenciamiento, Girón (2021) utilizó metodología investigativa de enfoque cuantitativo y de alcance únicamente descriptivo, sobre una muestra de 33 docente, similar metodológicamente a esta investigación, los resultados confirman el efecto positivo de la calidad de los servicios administrativos en el otorgamiento del licenciamiento.

De la misma manera en sus resultados Reátegui (2022), confirma que calidad de servicio administrativo, enfocada en los procesos de comunicación interna y compromiso del personal influyen directamente en el licenciamiento, Reátegui (2022) empleo una metodología de la investigación cuantitativa y descriptiva, sobre una muestra de 24 individuos, parecida metodológicamente a esta investigación.

Consistente con los resultados de esta investigación, Florián (2020) identifica como elemento de calidad de servicio administrativo las políticas y estrategias administrativas para afrontar el licenciamiento de los IESP, proponiendo modelo teórico de política educativa pública que ayude a las IESP a alcanzar las Condiciones Básicas de Calidad (CBC), planteamiento lógico y factible al identificarse en esta investigación una relación, positiva fuerte entre la dimensión calidad del servicio administrativo de la variable calidad del servicio y la variable licenciamiento.

La calidad de la gestión administrativa desarrolla una estructura de procesos que integran la operatividad de las instituciones educativas, lo que garantiza la acreditación y licenciamiento de la institución educativa de acuerdo a la normativa del MINEDU, para una adecuada y buena gestión en la mejora educativa, a través de sistemas de información, comunicación y tecnología, que permiten cumplir con la gestión administrativa según los estándares y de calidad exigidos por el licenciamiento.

Respecto al objetivo general, determinar la relación entre calidad del servicio y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022, se determinó que existe una fuerte, directa

y positiva relación entre las variables calidad del servicio y licenciamiento, evidenciando coeficiente de correlación, Rho Spearman, equivalente 0,8397, igualmente, se ha logrado un valor significativo inferior 0,05 aceptando la hipótesis investigación (hipótesis alternativa) confirmando relación significativa que existe entre calidad del servicio y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022. Determinándose además que la mayoría de los docentes (90 %) perciben que la calidad del servicio de la institución es medio, y de la misma manera perciben que el nivel de licenciamiento de la institución es medio.

Al respecto Martin (2018), identificó en su investigación dada relación existente entre calidad de servicio y licenciamiento se amerita la evaluación continua del sistema para licenciar y asegurar calidad de los servicios educativos, planteando un continuo rediseñar y redefinir conceptos, teorías, métodos y referencias técnicas para la evaluación y certificación.

Considerando la fuerte relación positiva directa entre la calidad del servicio y licenciamiento, Fontalvo et al. (2021), propone integrar de gestión calidad del servicio de las instituciones educativas a través de normas de calidad internacionales considerando las exigencias legales en el proceso de licenciamiento.

El licenciamiento es un proceso de rasgo inminentemente procedimental obligatorio, cuyo objetivo fundamental es comprobar que los institutos educativos cumplan con las Condiciones Básicas de Calidad a fin de brindar un servicio educativo adecuado, y obtener la licencia que predisponga a la prestación del servicio educativo; identificar relación entre calidad de servicio y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022 ofrece a las instituciones enfrentar con confianza el proceso de licenciamiento, estableciendo previamente políticas y estrategias que garanticen el éxito.

Lo anterior plantea desarrollar la necesidad de una estructura de calidad de servicio con base a procesos para integrar la calidad del servicio académico, el servicio institucional y servicio administrativo, identificando de esta manera el marco lógico que garantice alcanzar los estándares requeridos garantizando continuamente la acreditación y licenciamiento de las instituciones.

La limitante de esta investigación se fundamenta en que la relación es fuerte positiva y directa entre la variable la calidad del servicio y la variable el licenciamiento, el nivel es de tal impacto que amerita desarrolla conceptos nuevos que permiten medir calidad de los servicios de las universidades y evaluar con un nuevo enfoque el modelo licenciamiento institucional en el Perú, y el tiempo requerido para esa evaluación sobrepasa el determinado para el desarrollo de la investigación; considerando evaluación final involucra maduración de acciones de mejora, tiempo de recolección de datos y de evaluación.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se estableció que existe una fuerte relación positiva directa entre la variable calidad del servicio y la variable licenciamiento, evidenciado por coeficiente de correlación, Rho Spearman, equivalente 0,8397, de la misma manera al obtener un valor significativo inferior 0,05 aceptando la hipótesis de investigación (hipótesis alterna), confirmando relación significativa entre la calidad del servicio y el licenciamiento en IESTP, Lima, 2022. Igualmente se determinó que la mayoría de los docentes (90 %) perciben que la calidad del servicio de la institución es medio, y de la misma manera perciben que el nivel de licenciamiento de la institución es medio.

Segunda: Identifica relación fuerte directa y positiva entre dimensión calidad del servicio académico de la variable calidad del servicio y la variable licenciamiento, establecida por coeficiente correlación Spearman, igual a 0,7449. Obteniendo un valor de significación inferior 0,05 con lo cual acepta hipótesis de investigación (hipótesis alterna) indicando la existencia relación significativa entre calidad del servicio académico y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

Tercera: Establece relación fuerte, directa y positiva entre dimensión calidad del servicio institucional de variable calidad del servicio y la variable licenciamiento, demostrada por un Rho de Spearman, igual a 0,8708; aceptándose también, a través de un valor de significación inferior 0,05, hipótesis investigación (hipótesis alterna) que establece la existencia de una relación significativa de la calidad del servicio institucional entre el licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

Cuarta: Se estableció una relación directa, positiva fuerte entre la dimensión calidad del servicio administrativo de la variable calidad del servicio y la variable licenciamiento, evidenciada por un coeficiente de correlación, Rho de Spearman, igual a 0,6804, confirmándose además la hipótesis de investigación al hallarse un valor de

significación menor 0,05, determinando que existe relación significativa entre calidad del servicio administrativo y licenciamiento en IESTP, Lima, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Considerando la fuerte y directa relación positiva entre las variables de calidad del servicio y licenciamiento, recomienda a los directivos de los IESTP desarrollar conceptos nuevos de medición calidad del servicio de los IESTP y evaluar con nuevos enfoques de modelos de licenciamiento institucionales en el Perú.

Segunda: Considerando la relación directa, positiva fuerte entre la dimensión de calidad del servicio académico de la variable calidad del servicio y la variable licenciamiento, se recomienda al personal directivo de los IESTP desarrollar e implementar plan de mejora continua en calidad del servicio académico para fortalecer aspectos clave del servicio académico, enmarcados en el servicio institucional y el servicio administrativo.

Tercera: Considerando la existencia de una relación directa, positiva fuerte entre la dimensión calidad del servicio institucional de la variable calidad del servicio y la variable licenciamiento, se recomienda al personal directivo y personal encargado del proceso de licenciamiento de los IESTP establecer una estructura de enlace institución-MINEDU para disponer de información confiable y oportuna permitiendo tomar decisiones cónsonas con los cambios y requerimientos del proceso de licenciamiento.

Cuarta: Considerando que existe una relación directa, positiva fuerte entre la dimensión calidad del servicio administrativo de la variable calidad del servicio y la variable licenciamiento se recomienda al personal directivo y personal encargado del proceso de licenciamiento de los IESTP realizar evaluaciones continuas del desarrollo de la calidad del servicio en la mejora de procesos administrativos relacionados con el licenciamiento.

REFERENCIAS

- Alvarado, A., y Villegas, F. (2016). *Acceso y calidad en la educación superior universitaria: el caso de las escuelas profesionales de enfermería de pensión baja en lima metropolitana*. (Tesis de maestría, Universidad del Pacífico). Lima, Perú. <https://bit.ly/2YGCBfj>
- Álvarez, J., Chaparro, E., Reyes, D. Pérez (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. <https://bit.ly/3iSwnQo>
- Arkin, H., y Colton, R. (1975). *Métodos estadísticos*. México D.F. México: Continental.
- Azán Rodríguez, I. C. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Corporación Aceros Arequipa SA, Tarapoto, 2020. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61931>
- Banco Mundial (2017). *El Banco Mundial advierte sobre una “crisis del aprendizaje” en la educación a nivel mundial*. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2017/09/26/world-bank-warns-of-learning-crisis-in-global-education>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F., Pearson Educación
- Cano, N., Navas, K., Salas, R., y Solano, K. (2015). *Nivel de Calidad en el Sector Universitario en el Perú*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Lima, Perú. <https://bit.ly/2Yl85kM>
- Capelleras, J. L., y Veciana-Vergés, J. M. (2001). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. *Working Papers, Departament Empresa, (0104), Universitat Autònoma de Barcelona*, <https://EconPapers.repec.org/RePEc:bbe:wpaper:0104>
- Carrasco S. (2009). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Castañeda, Sarahi (2022). ¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición. <https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/>
- Cibertec (2018). Educación: ¿Qué beneficios trae a los futuros profesionales el

licenciamiento de institutos?. https://gestion.pe/economia/management-empleo/educacion-beneficios-trae-futuros-profesionales-licenciamiento-institutos-240853-noticia/#google_vignette

Chaparro, J. T., & Jaimes, D. (2017). Estudio de los vínculos entre cultura organizacional y calidad de los servicios educativos en la imagen institucional de una universidad privada confesional. *Apuntes universitarios*, 7(1), 97-116. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/download/203/pdf>

Deming, W. E. (2018). Gestión de calidad. H. Gutiérrez Pulido, *Calidad total y productividad*, 120-140. <http://www.escuelaraggio.edu.ar/pagina%20web/pagina%20de%20practicoss/TPS/Actividades%20Construcciones/5/3-Gestion%20de%20los%20Procesos%20Productivos/TP%209.pdf>

Espinoza Velásquez, K. M. (2022). *Competencias tecnológicas educativas y calidad del servicio en un instituto de educación superior tecnológico público de Cañete, 2021*. (Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84194/Espinoza_VKM-SD.pdf?sequence=1

Florián Huayán, C. E. (2020). *Modelo teórico de política educativa para afrontar el proceso de licenciamiento de los institutos superiores tecnológicos públicos de Amazonas* (Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44321>

Fontalvo, T. J., Delahoz-Dominguez, E. J., y Morelos, J. (2021). Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia. *Formación universitaria*, 14(1), 45-52. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062021000100045&script=sci_arttext

Gallegos, A. (2017). Educación superior y licenciamiento: El caso de las universidades del Perú. *Revista Espacios*, 38(60). <https://www.revistaespacios.com/a17v38n60/a17v38n60p35.pdf>

García, J. A. A., & Hurtado-Cardona, O. L. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-ies privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Empresarial*, 13(1), 35-47. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs->

- empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/download/149/150
- Girón Tito, S. D. (2021). *Gestión estratégica y su influencia en la obtención del licenciamiento del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de "Huarmey", 2020* (Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo)
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64211>
- González-Campo, C. H., Murillo-Vargas, G., y García-Solarte, M. (2021). Efecto de la acreditación institucional de alta calidad sobre la gestión del conocimiento. *Formación universitaria, 14(2), 155-164*.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062021000200155&script=sci_arttext
- Guerra Bretaña, R. M., Acosta Chávez, D. A., Dávila Fernández, N., Correa Hincapié, N., y Valencia Bonilla, M. B. (2022). Certificación de sistemas de gestión y acreditación de la calidad en la educación superior. *Revista iberoamericana de educación 88(1), 67-84*
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/230972>
- Guillén Sierra, A., y Crespo Montero, R. (2006). *Métodos estadísticos para enfermería nefrológica*. Madrid. SEDEN
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. 2014.
- Hernández-Sampieri, R. *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGraw Hill México. 2018.
- Instituto Continental (2019). *Importancia del Licenciamiento de Institutos de Educación Superior*. <https://icontinental.edu.pe/importancia-del-licenciamiento-de-institutos-de-educacion-superior/noticias/>
- Jerí Rodríguez, D. (2020). *Licenciamiento de Institutos de Educación Superior Pedagógica: Desafío y Oportunidad*.
<https://es.linkedin.com/pulse/licenciamiento-de-institutos-educaci%C3%B3n-superior-y-jer%C3%AD-rodr%C3%ADguez>
- Khalil, A. (2013). *Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos*. (Tesis doctoral, Universidad de Córdoba). Córdoba, España. <https://bit.ly/3FDLHtZ>
- Larico Quispe B.N. (2022) *Quality of service in restaurants in Cañete-Peru* [Calidad

del servicio en restaurantes de Cañete – Perú] *Revista Venezolana de Gerencia* 27(7), 556-571 <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.37> ISSN 13159984

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0->

85129732997&doi=10.52080%2frvgluz.27.7.37&partnerID=40&md5=944bcde6a394b84d60860e2832b44edd

Marca, L. C., y Huiza, D. M. (2018). La investigación en el marco del proceso de licenciamiento institucional de universidades. *Revista ciencia y tecnología-Para El Desarrollo-UJCM*, 4(7), 5-8.

<https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/96>

Martin Calvo, J. F. (2018). Calidad educativa en la educación superior colombiana: una aproximación teórica. *Sophia*, 14(2), 4-14.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-

89322018000200004

MINEDU. (2015). Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2015-Minedu. 25 de setiembre de 2015. <https://bit.ly/3BMUMyx>

MINEDU. (2014). *Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria–Sunedu, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2014-Minedu. 30 de diciembre de 2014.*

<https://bit.ly/3arlpwT>

MINEDU (2019). Condiciones básicas de calidad para el procedimiento de licenciamiento de las Escuelas de Educación Superior Pedagógica. Lima; Perú.

<http://www.minedu.gob.pe/superiorpedagogica/licenciamiento-para-iesp/>

Morales Cauti, G. P., Palomino Gonzales, L. J., Paz Arrieta, X. M., y Zúñiga Rodríguez, M. S. (2022) Causas de la denegatoria del licenciamiento en universidades privadas de Lima y su impacto en el desarrollo nacional. *Revista de Ciencias Sociales y sostenibilidad – RECSYS* 2(1) 1.11

<https://revistas.upn.edu.pe/?journal=recsys&page=article&op=view&path%5B%5D=104&path%5B%5D=140>

B%5D=104&path%5B%5D=140

Pereira, M. (2014). *Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados*. (Tesis de doctorado, Universidad da Coruña). Coruña,

- España. <https://bit.ly/3jctgDI>
- Poquioma Woo, M. A. (2022). Licenciamiento en institutos de educación superior pedagógicos públicos de la región Ica, Año 2021 (Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo)
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94907>
- Portocarrero-Sierra, L., Restrepo-Morales, J. A., y Arias-Calderón, J. E. (2020). Evaluación del impacto de la acreditación de alta calidad en las instituciones públicas de educación superior de Colombia. *Formación universitaria*, 13(6), 37-50.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000600037&script=sci_arttext
- Reátegui Marín, T. S. (2022). Proceso de licenciamiento institucional de la universidad nacional de Trujillo. Un aporte para su legitimación. *Revista Científica SEARCHING de Ciencias Humanas y Sociales*, 3(1), 15-24.
<https://revista.uct.edu.pe/index.php/searching/article/view/227>
- Shardin Flores, L. (2021). *Licenciamiento institucional y la calidad del servicio universitario de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, en los estudiantes de los últimos ciclos 2020* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos)
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17634>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E. y Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- SUNEDU. (2015a). *Modelo de Licenciamiento Institucional y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano*. <https://bit.ly/3iNJMt9>
- SUNEDU. (2015b). *Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDU/CD, que aprueba el Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema 114 Universitario Peruano. 24 de noviembre de 2015*. <https://bit.ly/3oSilCd>
- SUNEDU (2016). *Licenciamiento Institucional*.
<https://www.sunedu.gob.pe/licenciamiento-institucional/>

- SUNEDU. (2017). *Resolución de Superintendencia N° 054-2017-SUNEDU, que publica los Criterios Técnicos de Evaluación de los Expedientes de Licenciamiento, la Metodología para determinar el plazo de vigencia de la Licencia Institucional*. 01 de junio de 2017. <https://bit.ly/3FFgXc0>
- SUNEDU (2019). Diferencias entre acreditación y licenciamiento. <https://eiposgrado.edu.pe/blog/diferencias-entre-acreditacion-y-licenciamiento/>
- Tello, R. (2015). *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro*. (Tesis doctoral, Universidad Nacional del Centro del Perú). Junín, Perú. <https://bit.ly/3mK9uQj>
- Tuesta-Panduro, J. A., Pardo-Hidalgo, C., Núñez-Furo, F., y Criollo-Hidalgo, V. (2021). El licenciamiento institucional como factor de calidad en universidades peruanas de la zona Centro Oriente. *Maestro y Sociedad*, 18(2), 770-788. <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5372>
- Ugarte, W. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://bit.ly/3mHgugN>
- Vázquez Mora, P. F. y Hernández Celis, D. (2021). Calidad del servicio académico para el licenciamiento y la acreditación de las Universidades Peruanas. *TecnoHumanismo*, 1(12), 22-37. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8245960>
- Yalle Alvites, G. J. (2022). *Percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97904>
- Yovera Espinoza, M. J. (2022). El marketing digital y la satisfacción del cliente en una empresa comercial, Ate-2022 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97888>
- Zeithmail, V. A., Parasuraman, A. y Berry, L. L. (1993) *Calidad Total de la Gestión de Servicios*. 1ª Edición en español. Ediciones Díaz de Santos, S.A. ISBN

978-84-7978-061-6

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Matriz de Consistencia								
Título: Calidad del Servicio y Licenciamiento en IESP, Lima, 2022.								
Autor: Pacheco Mosquera, Margarita Isabel								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y el licenciamiento en un IESTP, Lima, año 2022?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio académico y el licenciamiento en un IESTP, Lima, año 2022? ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio institucional y el licenciamiento en un IESTP, Lima, año 2022? ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio administrativo y el licenciamiento en un IESTP, Lima, año 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio y el licenciamiento en un IESTP, Lima, año 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación entre la calidad del servicio académico y el licenciamiento en un IESTP, Lima, año 2022. Establecer la relación entre la calidad del servicio institucional y el licenciamiento en un IESTP, Lima, año 2022. Determinar la relación entre la calidad del servicio administrativo y el licenciamiento en un IESTP, Lima, año 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Existe significativa relación entre la calidad del servicio y el licenciamiento en un IESTP, Lima, año 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la calidad del servicio académico y el licenciamiento en un IESTP, Lima, año 2022. Existe relación significativa entre la calidad del servicio institucional y el licenciamiento en un IESTP, Lima, año 2022. Existe relación significativa entre la calidad del servicio administrativo y el licenciamiento en un IESTP, Lima, año 2022.</p>	Variable 1: Calidad del servicio					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Calidad del servicio académico.	Infraestructura educativa Calidad docente Investigación	1 – 6	Nominal Escala de Likert	Alto Medio Bajo	
			Calidad del servicio institucional.	Organización Información Mejora continua Proyecto educativo	7 – 14			
			Calidad del servicio administrativo.	Infraestructura educativa Servicios complementarios Previsión financiera	15 – 20			
						Variable 2: Licenciamiento		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Planes de estudio, grados y títulos, sistemas de soporte.	Grados y títulos acreditados Planes de estudio Sistemas de información	1 – 7 8 – 15	Nominal Escala de Likert	Alto Medio Bajo	
			Infraestructura y equipamiento adecuado.	Servicios básicos Servicios tecnológicos Equipamiento	16 -19 20 -26			
			Personal docente calificado.	Docentes calificados Políticas de protección				

			Líneas de investigación desarrolladas. Transparencia	propiedad intelectual Docentes investigadores Proyectos e investigación Transparencia	27 -30		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Descriptivo - correlacional Diseño: No experimental Método: Hipotético - deductivo	Población: 50 docentes de un IESTP, Lima, año 2022. Tipo de muestreo: Probabilístico Tamaño de muestra: 50 docentes de un IESTP, Lima, año 2022.	Variable 1: Calidad del servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Shardin Año: 2021 Monitoreo: María Núñez Ámbito de Aplicación: Instituciones Educativas superiores Forma de Administración: Virtual	Variable 2: Licenciamiento Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Shardin Año: 2021 Monitoreo: María Núñez Ámbito Aplicación: Instituciones Educativas superiores Modo Administración: Virtual	DESCRIPTIVA: Es una colección de métodos de estadística que van a describir y/o caracterizar un conjunto de datos. INFERENCIAL: Trabaja con muestras a partir de las cuales se esfuerza por llegar a inferencias sobre la población total.			

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad del servicio	La mejor satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes y usuarios de un Instituto Superior Tecnológico Público, mostrando un creciente interés y evidenciando el mayor impacto y credibilidad. (Shardin, 2021)	Se operacionalizará a través de sus dimensiones, Servicio académico, Servicio institucional y Servicio administrativo; y se medirán utilizando un cuestionario.	Calidad del servicio académico	Infraestructura educativa Calidad docente	1 - 6	Nominal Escala de Likert
			Calidad del servicio institucional	Investigación Organización Información Mejora continua	7 - 14	
			Calidad del servicio administrativo	Proyecto educativo Infraestructura educativa Servicios complementarios Previsión financiera	15 - 20	

Fuente. Elaboración propia.

Matriz de operacionalización de la variable licenciamiento

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Licenciamiento	Es un permiso de funcionamiento para que las casas de estudios superiores brinden servicios de educación superior de calidad, por lo tanto, cada casa de estudios superiores obtiene el licenciamiento, al verificar el cumplimiento de sus programas y sus filiales que brindan un servicio de educación de alta calidad (MINEDU, 2019).	Se operacionalizará a través de sus dimensiones, Planes de estudio, grados y títulos, sistemas de soporte, Infraestructura y equipamiento adecuado, Personal docente calificado, Líneas de investigación desarrolladas y Transparencia; y se medirán utilizando un cuestionario.	Planes de estudio, grados y títulos, sistemas de soporte	Grados y títulos acreditados Planes de estudio Sistemas de información	1 - 7	Nominal Escala de Likert
			Infraestructura y equipamiento adecuado	Servicios básicos Servicios tecnológicos Equipamiento	8 - 15	
			Personal docente calificado	Docentes calificados	16 -19	
			Líneas de investigación desarrolladas	Políticas de protección propiedad intelectual Docentes investigadores Proyectos e investigación	20 -26	
			Transparencia	Transparencia	27 -30	

Fuente. Elaboración propia.

Anexo 3: Instrumento de medición de las variables y Fichas técnicas.

Fichas técnicas de los instrumentos

Instrumento de medición de la Calidad de Servicio

Criterios	Descripción
Adaptado de	El instrumento fue adaptado de la investigación de Shardin (2021),
Objetivo	Medición nivel de la calidad de servicio
Aplicación	IESTP, Lima, 2022
Unidad de análisis	Docentes en IESTP, Lima, 2022
Tiempo de respuesta	15 a 20 minutos
Número de interrogantes	20 preguntas
Confiabilidad	Coficiente de Alfa de Cronbach de 0.85
Dimensiones de la encuesta	Calidad del servicio académico, Calidad del servicio institucional, Calidad del servicio administrativo
Baremos	Bajo (20-47), Medio (48-74), Alto (75-100)

Instrumento de medición del Licenciamiento

Criterios	Descripción
Adaptado de	El instrumento fue adaptado de la investigación de Shardin (2021).
Objetivo	Medición del nivel de licenciamiento
Aplicación	IESTP, Lima, 2022
Unidad de análisis	Docentes en IESTP, Lima, 2022
Tiempo de respuesta	15 a 20 minutos
Número de interrogantes	30 preguntas
Confiabilidad	Coficiente de Alfa de Cronbach de 0.84
Dimensiones de la encuesta	Planes de estudio, grados y títulos, sistemas de soporte, Infraestructura y equipamiento adecuado, Personal docente calificado, Líneas de investigación desarrolladas, Transparencia

Cuestionario variable calidad de servicio**ESCALA DE VALORACIÓN**

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5
N	CN	AV	CS	S

No.	Items	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Dimensión: Calidad del servicio académico						
1	Los planes de estudios explicitan los números de créditos académicos.					
2	Los planes de estudios detallan los componentes curriculares.					
3	Los programas de formación que se ofertan aseguran las condiciones de infraestructura apropiada.					
4	Los programas de formación que se ofertan aseguran el equipamiento necesario.					
5	Los programas de formación que se ofertan aseguran la disponibilidad del personal docente calificado.					
6	Cuentan con un repositorio digital para los trabajos de investigación.					
Dimensión: Calidad del servicio institucional						
7	La institución educativa transmite eficiencia en la organización de sus trámites.					
8	Los documentos reglamentan los requisitos para obtener el grado y título de cada uno de los programas de estudio ofertados.					
9	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de matrícula.					
10	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de registro académico.					
11	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de gestión de biblioteca.					
12	La gestión está orientada a la mejora o actualización de los programas de estudio.					

No.	Items	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
13	La gestión está orientada a la mejora o actualización de los procesos pedagógicos.					
14	Cuentan con un consejo asesor en el asesoramiento del proyecto educativo institucional.					
Dimensión: Calidad del servicio administrativo						
15	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de matrícula.					
16	Dispone de actividades de proyección social y emprendimiento.					
17	Trasmite eficiencia en los procesos financieros.					
18	Dispone de información actualizada en su portal web de los servicios de matrícula, certificados, grados y títulos.					
19	Se realiza seguimiento de sus egresados.					
20	El instituto desarrolla procesos de coordinación y formación de alianzas estratégicas con sectores públicos y privados para apoyar a estudiantes y egresados.					

Cuestionario variable licenciamiento

ESCALA DE VALORACIÓN				
→				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5
N	CN	AV	CS	S

No.	Items	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Dimensión: Planes de estudio, grados y títulos, sistemas de soporte						
1	El instituto cuenta con planes de estudios actualizados para cada programa de estudio.					
2	El instituto regula los requisitos para la obtención del grado y título del programa estudiado.					
3	El instituto actualiza el contenido de las materias para la obtención del grado y título del programa estudiado.					
4	El instituto cuenta con sistema de información que brinda apoyo al proceso de matrícula.					
5	El instituto cuenta con sistema de información que brinda apoyo al proceso de aprendizaje virtual.					
6	El instituto cuenta con sistema de información que brinda apoyo al proceso de gestión de biblioteca.					
7	El instituto cuenta con un soporte técnico que garantice el proceso de titulación.					
Dimensión: Infraestructura y equipamiento adecuado						
8	El instituto cuenta con condiciones de accesibilidad para aquellas personas que tienen alguna discapacidad.					
9	El instituto cuenta con condiciones de iluminación y ventilación.					
10	El local del instituto asegura las condiciones de seguridad.					
11	El instituto cuenta con disponibilidad de internet en aquellos ambientes donde se realiza la acción educativa.					

No.	Ítems	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
12	El instituto cuenta con ambientes administrativos.					
13	Existe disponibilidad de equipos tecnológicos para actividades de aprendizaje.					
14	Existe disponibilidad de laboratorios para actividades de aprendizaje por programa de estudio.					
15	Los ambientes y equipamiento cuentan con programa de mantenimiento.					
Dimensión: Personal docente calificado						
16	El instituto organiza el proceso de selección de los docentes.					
17	El instituto alienta a los docentes a obtener una maestría o un doctorado.					
18	El instituto motiva el buen desempeño docente en las aulas, tomando en cuenta la percepción de los estudiantes en cada semestre académico.					
19	El instituto suele brindar capacitaciones a los docentes.					
Dimensión: Líneas de investigación desarrolladas						
20	El instituto fomenta la investigación como actividad de carácter esencial.					
21	El instituto mantiene actualizada las líneas de investigación.					
22	El instituto divulga el código de ética de investigación.					
23	El instituto mantiene información de las políticas referidas a la protección de la propiedad intelectual.					
24	El instituto actualiza el registro de los docentes dedicados al campo de la investigación.					
25	El instituto actualiza el archivo de investigaciones o repositorio institucional el cual incluye tesis, investigaciones y publicaciones científica.					
26	El instituto actualiza el archivo de proyectos de investigación que se encuentren en estado de ejecución y planificación.					

No.	Ítems	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Dimensión: Transparencia						
27	El instituto dispone de información actualizada de los títulos referidos a los proyectos de investigación.					
28	El instituto dispone de información actualizada en su portal web sobre las fuentes de financiamiento de los proyectos de investigación e infraestructura.					
29	El instituto dispone de información actualizada en su portal web sobre la plana docente y de docentes investigadores.					
30	El instituto dispone de información actualizada en su portal web sobre acerca de las estadísticas académica.					

Ficha técnica de Servicio de calidad

Nombre:	Servicio de Calidad
Autor original:	Shardin
Año:	2021
Adaptado:	Margarita Isabel Pacheco Mosquera
Año:	2022
Objetivo:	Medición nivel de la calidad de servicio
Administración:	Individual
Nº ítem:	20 ítems
Dimensiones:	Calidad del servicio académicos (6 ítems), Calidad del servicio institucional (8 ítems), Calidad del servicio administrativo (6 ítems)
Rango:	Alto (75-100), Medio (48-74) Bajo (20-47)

Ficha técnica de Licenciamiento

Nombre:	Servicio de Calidad
Autor original:	Shardin
Año:	2021
Adaptado:	Margarita Isabel Pacheco Mosquera
Año:	2022
Objetivo:	Medición del nivel de licenciamiento
Administración:	Individual
Nº ítem:	30 ítems
Dimensiones:	Planes de estudio, grados y títulos sistemas de soporte, (7 ítems) Infraestructura y equipamiento adecuado (8 ítems) Personal docente calificado (4 ítems) Líneas de investigación desarrolladas (7 ítems) Transparencia (4 ítems)
Rango:	Alto (110-150), Medio (71-110) Bajo (30-70)

Anexo 4: Base de datos de la prueba piloto

CALIDAD DEL SERVICIO																				
N°	DIMENSIÓN 1						DIMENSION 2								DIMENSIÓN 3					
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4
5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4
6	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4
7	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4
8	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4
9	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4
10	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4
11	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4
12	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	2	4	3	3
13	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	2	4	3	3
14	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	2	4	3	3
15	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	2	4	3	3
16	5	5	3	2	4	1	3	3	3	5	2	5	5	2	2	1	5	1	1	5
17	5	5	3	2	4	1	3	3	3	5	2	5	5	2	2	1	5	1	1	5
18	5	5	3	2	4	1	3	3	3	5	2	5	5	2	2	1	5	1	1	5
19	5	5	3	2	4	1	3	3	3	5	2	5	5	2	2	1	5	1	1	5
20	5	5	3	2	4	1	3	3	3	5	2	5	5	2	2	1	5	1	1	5

Anexo 5: Base de datos prueba piloto

LICENCIAMIENTO																														
DIMENSIÓN 1							DIMENSIÓN 2							DIMENSIÓN 3				DIMENSIÓN 4					DIMENSIÓN 5							
	21	22	23	24	15	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
13	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
14	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
15	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
16	3	5	5	5	5	1	5	3	3	3	1	5	1	3	3	5	5	5	1	3	3	2	3	3	3	1	5	1	1	3
17	3	5	5	5	5	1	5	3	3	3	1	5	1	3	3	5	5	5	1	3	3	2	3	3	3	1	5	1	1	3
18	3	5	5	5	5	1	5	3	3	3	1	5	1	3	3	5	5	5	1	3	3	2	3	3	3	1	5	1	1	3
19	3	5	5	5	5	1	5	3	3	3	1	5	1	3	3	5	5	5	1	3	3	2	3	3	3	1	5	1	1	3
20	3	5	5	5	5	1	5	3	3	3	1	5	1	3	3	5	5	5	1	3	3	2	3	3	3	1	5	1	1	3

Anexo 6: Cartas para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SERVICIO DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO								
1	Los planes de estudios explicitan los números de créditos académicos.	X		X		X		
2	Los planes de estudios detallan los componentes curriculares.	X		X		X		
3	Los programas de formación que se ofertan aseguran las condiciones de infraestructura apropiada.	X		X		X		
4	Los programas de formación que se ofertan aseguran el equipamiento necesario.	X		X		X		
5	Los programas de formación que se ofertan aseguran la disponibilidad del personal docente calificado.	X		X		X		
6	Cuentan con un repositorio digital para los trabajos de investigación.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CALIDAD DEL SERVICIO INSTITUCIONAL								
7	La institución educativa transmite eficiencia en la organización de sus trámites.	X		X		X		
8	Los documentos reglamentan los requisitos para obtener el grado y título de cada uno de los programas de estudio ofertados.	X		X		X		
9	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de matrícula.	X		X		X		
10	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de registro académico.	X		X		X		
11	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de gestión de biblioteca.	X		X		X		
12	La gestión está orientada a la mejora o actualización de los programas de estudio.	X		X		X		
13	La gestión está orientada a la mejora o actualización de los procesos pedagógicos.	X		X		X		
14	Cuentan con un consejo asesor en el asesoramiento del proyecto educativo institucional.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO								
15	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de matrícula.	X		X		X		
16	Dispone de actividades de proyección social y emprendimiento.	X		X		X		
17	Transmite eficiencia en los procesos financieros.	X		X		X		
18	Dispone de información actualizada en su portal web de los servicios de matrícula, certificados, grados y títulos.	X		X		X		
19	Se realiza seguimiento de sus egresados.	X		X		X		
20	El instituto desarrolla procesos de coordinación y formación de alianzas estratégicas con sectores públicos y privados para apoyar a estudiantes y egresados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: PÉREZ SAAVEDRA, SEGUNDO SIGIFREDO DNI: 25601051
Especialidad del validador: Gestión de la Educación

17 -11 del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: LICENCIAMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANES DE ESTUDIO, GRADOS Y TÍTULOS, SISTEMAS DE SOPORTE								
1	El instituto cuenta con planes de estudios actualizados para cada programa de estudio.	X		X		X		
2	El instituto regula los requisitos para la obtención del grado y título del programa estudiado.	X		X		X		
3	El instituto actualiza el contenido de las materias para la obtención del grado y título del programa estudiado.	X		X		X		
4	El instituto cuenta con sistema de información que brinda apoyo al proceso de matrícula.	X		X		X		
5	El instituto cuenta con sistema de información que brinda apoyo al proceso de aprendizaje virtual.	X		X		X		
6	El instituto cuenta con sistema de información que brinda apoyo al proceso de gestión de biblioteca.	X		X		X		
7	El instituto cuenta con un soporte técnico que garantice el proceso de titulación.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO ADECUADO								
8	El instituto cuenta con condiciones de accesibilidad para aquellas personas que tienen alguna discapacidad.	X		X		X		
9	El instituto cuenta con condiciones de iluminación y ventilación.	X		X		X		
10	El local del instituto aseguran las condiciones de seguridad.	X		X		X		
11	El instituto cuenta con disponibilidad de internet en aquellos ambientes donde se realiza la acción educativa	X		X		X		
12	El instituto cuenta con ambientes administrativos	X		X		X		
13	Existe disponibilidad de equipos tecnológicos para actividades de aprendizaje.	X		X		X		
14	Existe disponibilidad de laboratorios para actividades de aprendizaje por programa de estudio.	X		X		X		
15	Los ambientes y equipamiento cuentan con programa de mantenimiento.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: PERSONAL DOCENTE CALIFICADO								
16	El instituto organiza el proceso de selección de los docentes.	X		X		X		
17	El instituto alienta a los docentes a obtener una maestría o un doctorado.	X		X		X		
18	El instituto motiva el buen desempeño docente en las aulas, tomando en cuenta la percepción de los estudiantes en cada semestre académico.	X		X		X		
19	El instituto suele brindar capacitaciones a los docentes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DESARROLLADAS								
20	El instituto fomenta la investigación como actividad de carácter esencial.	X		X		X		
21	El instituto mantiene actualizada las líneas de investigación.	X		X		X		
22	El instituto divulga el código de ética de investigación.	X		X		X		
23	El instituto mantiene información de las políticas referidas a la protección de la propiedad intelectual.	X		X		X		
24	El instituto actualiza el registro de los docentes dedicados al campo de la investigación.	X		X		X		

25	El instituto actualiza el archivo de investigaciones o repositorio institucional el cual incluye tesis, investigaciones y publicaciones científica.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
26	El instituto actualiza el archivo de proyectos de investigación que se encuentren en estado de ejecución y planificación.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: TRANSPARENCIA								
27	El instituto dispone de información actualizada de los títulos referidos a los proyectos de investigación.	X		X		X		
28	El instituto dispone de información actualizada en su portal web sobre las fuentes de financiamiento de los proyectos de investigación e infraestructura	X		X		X		
29	El instituto dispone de información actualizada en su portal web sobre la plana docente y de docentes investigadores.	X		X		X		
30	El instituto dispone de información actualizada en su portal web sobre acerca de las estadísticas académica.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

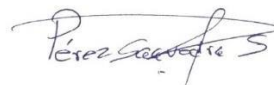
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **PÉREZ SAAVEDRA, SEGUNDO SIGIFREDO** DNI: 25601051
 Especialidad del validador: **Gestión de la Educación**

17 -11 del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SERVICIO DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO								
1	Los planes de estudios explicitan los números de créditos académicos.	X		X		X		
2	Los planes de estudios detallan los componentes curriculares.	X		X		X		
3	Los programas de formación que se ofertan aseguran las condiciones de infraestructura apropiada.	X		X		X		
4	Los programas de formación que se ofertan aseguran el equipamiento necesario.	X		X		X		
5	Los programas de formación que se ofertan aseguran la disponibilidad del personal docente calificado.	X		X		X		
6	Cuentan con un repositorio digital para los trabajos de investigación.	X		X		X		
DIMENSION 2: CALIDAD DEL SERVICIO INSTITUCIONAL								
7	La institución educativa transmite eficiencia en la organización de sus trámites.	X		X		X		
8	Los documentos reglamentan los requisitos para obtener el grado y título de cada uno de los programas de estudio ofertados.	X		X		X		
9	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de matrícula.	X		X		X		
10	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de registro académico.	X		X		X		
11	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de gestión de biblioteca.	X		X		X		
12	La gestión está orientada a la mejora o actualización de los programas de estudio.	X		X		X		
13	La gestión está orientada a la mejora o actualización de los procesos pedagógicos	X		X		X		
14	Cuentan con un consejo asesor en el asesoramiento del proyecto educativo institucional.	X		X		X		
DIMENSION 3: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO								
15	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de matrícula	X		X		X		
16	Dispone de actividades de proyección social y emprendimiento.	X		X		X		
17	Trasmite eficiencia en los procesos financieros.	X		X		X		
18	Dispone de información actualizada en su portal web de los servicios de matrícula, certificados, grados y títulos.	X		X		X		
19	Se realiza seguimiento de sus egresados.	X		X		X		
20	El instituto desarrolla procesos de coordinación y formación de alianzas estratégicas con sectores públicos y privados para apoyar a estudiantes y egresados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:
 Aplicable [x]
 Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Zulueta Sánchez Yolanda Genoveva** DNI: 09473340

Especialidad del validador: **Administración de la Educación**

17 de noviembre del 2022..

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: LICENCIAMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANES DE ESTUDIO, GRADOS Y TÍTULOS, SISTEMAS DE SOPORTE							
1	El instituto cuenta con planes de estudios actualizados para cada programa de estudio.	X		X		X		
2	El instituto regula los requisitos para la obtención del grado y título del programa estudiado.	X		X		X		
3	El instituto actualiza el contenido de las materias para la obtención del grado y título del programa estudiado.	X		X		X		
4	El instituto cuenta con sistema de información que brinda apoyo al proceso de matrícula.	X		X		X		
5	El instituto cuenta con sistema de información que brinda apoyo al proceso de aprendizaje virtual.	X		X		X		
6	El instituto cuenta con sistema de información que brinda apoyo al proceso de gestión de biblioteca.	X		X		X		
7	El instituto cuenta con un soporte técnico que garantice el proceso de titulación.	X		X		X		
	DIMENSION 2: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO ADECUADO	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El instituto cuenta con condiciones de accesibilidad para aquellas personas que tienen alguna discapacidad.	X		X		X		
9	El instituto cuenta con condiciones de iluminación y ventilación.	X		X		X		
10	El local del instituto aseguran las condiciones de seguridad.	X		X		X		
11	El instituto cuenta con disponibilidad de internet en aquellos ambientes donde se realiza la acción educativa	X		X		X		
12	El instituto cuenta con ambientes administrativos	X		X		X		
13	Existe disponibilidad de equipos tecnológicos para actividades de aprendizaje.	X		X		X		
14	Existe disponibilidad de laboratorios para actividades de aprendizaje por programa de estudio.	X		X		X		
15	Los ambientes y equipamiento cuentan con programa de mantenimiento.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PERSONAL DOCENTE CALIFICADO	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El instituto organiza el proceso de selección de los docentes.	X		X		X		
17	El instituto alienta a los docentes a obtener una maestría o un doctorado.	X		X		X		
18	El instituto motiva el buen desempeño docente en las aulas, tomando en cuenta la percepción de los estudiantes en cada semestre académico.	X		X		X		
19	El instituto suele brindar capacitaciones a los docentes.							
	DIMENSIÓN 4: LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DESARROLLADAS	Si	No	Si	No	Si	No	
20	El instituto fomenta la investigación como actividad de carácter esencial.	X		X		X		
21	El instituto mantiene actualizada las líneas de investigación.	X		X		X		
22	El instituto divulga el código de ética de investigación.	X		X		X		
23	El instituto mantiene información de las políticas referidas a la protección de la propiedad intelectual.	X		X		X		
24	El instituto actualiza el registro de los docentes dedicados al campo de la investigación.	X		X		X		
25	El instituto actualiza el archivo de investigaciones o repositorio institucional el cual incluye tesis, investigaciones y publicaciones científica.	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
26	El instituto actualiza el archivo de proyectos de investigación que se encuentren en estado de ejecución y planificación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: TRANSPARENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
27	El instituto dispone de información actualizada de los títulos referidos a los proyectos de investigación.	X		X		X		
28	El instituto dispone de información actualizada en su portal web sobre las fuentes de financiamiento de los proyectos de investigación e infraestructura	X		X		X		
29	El instituto dispone de información actualizada en su portal web sobre la plana docente y de docentes investigadores.	X		X		X		
30	El instituto dispone de información actualizada en su portal web sobre acerca de las estadísticas académica.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

✓ Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Zulueta Sánchez Yolanda Genova.** DNI: 09473340

Especialidad del validador: **Administración de la Educación.**

17 de noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SERVICIO DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO								
1	Los planes de estudios explicitan los números de créditos académicos.	X		X		X		
2	Los planes de estudios detallan los componentes curriculares.	X		X		X		
3	Los programas de formación que se ofertan aseguran las condiciones de infraestructura apropiada.	X		X		X		
4	Los programas de formación que se ofertan aseguran el equipamiento necesario.	X		X		X		
5	Los programas de formación que se ofertan aseguran la disponibilidad del personal docente calificado.	X		X		X		
6	Cuentan con un repositorio digital para los trabajos de investigación.	X		X		X		
DIMENSION 2: CALIDAD DEL SERVICIO INSTITUCIONAL								
7	La institución educativa transmite eficiencia en la organización de sus trámites.	X		X		X		
8	Los documentos reglamentan los requisitos para obtener el grado y título de cada uno de los programas de estudio ofertados.	X		X		X		
9	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de matrícula.	X		X		X		
10	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de registro académico.	X		X		X		
11	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de gestión de biblioteca.	X		X		X		
12	La gestión está orientada a la mejora o actualización de los programas de estudio.	X		X		X		
13	La gestión está orientada a la mejora o actualización de los procesos pedagógicos	X		X		X		
14	Cuentan con un consejo asesor en el asesoramiento del proyecto educativo institucional.	X		X		X		
DIMENSION 3: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO								
15	El sistema de información ofrece el soporte para los procesos de matrícula	X		X		X		
16	Dispone de actividades de proyección social y emprendimiento.	X		X		X		
17	Trasmite eficiencia en los procesos financieros.	X		X		X		
18	Dispone de información actualizada en su portal web de los servicios de matrícula, certificados, grados y títulos.	X		X		X		
19	Se realiza seguimiento de sus egresados.	X		X		X		
20	El instituto desarrolla procesos de coordinación y formación de alianzas estratégicas con sectores públicos y privados para apoyar a estudiantes y egresados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ...Dra. Milagritos Rodriguez Rojas..... DNI: ...21069112...

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación.....

.....17 de Noviembre del 2022.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: LICENCIAMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANES DE ESTUDIO, GRADOS Y TÍTULOS, SISTEMAS DE SOPORTE							
1	El instituto cuenta con planes de estudios actualizados para cada programa de estudio.	X		X		X		
2	El instituto regula los requisitos para la obtención del grado y título del programa estudiado.	X		X		X		
3	El instituto actualiza el contenido de las materias para la obtención del grado y título del programa estudiado.	X		X		X		
4	El instituto cuenta con sistema de información que brinda apoyo al proceso de matrícula.	X		X		X		
5	El instituto cuenta con sistema de información que brinda apoyo al proceso de aprendizaje virtual.	X		X		X		
6	El instituto cuenta con sistema de información que brinda apoyo al proceso de gestión de biblioteca.	X		X		X		
7	El instituto cuenta con un soporte técnico que garantice el proceso de titulación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO ADECUADO	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El instituto cuenta con condiciones de accesibilidad para aquellas personas que tienen alguna discapacidad.	X		X		X		
9	El instituto cuenta con condiciones de iluminación y ventilación.	X		X		X		
10	El local del instituto aseguran las condiciones de seguridad.	X		X		X		
11	El instituto cuenta con disponibilidad de internet en aquellos ambientes donde se realiza la acción educativa	X		X		X		
12	El instituto cuenta con ambientes administrativos	X		X		X		
13	Existe disponibilidad de equipos tecnológicos para actividades de aprendizaje.	X		X		X		
14	Existe disponibilidad de laboratorios para actividades de aprendizaje por programa de estudio.	X		X		X		
15	Los ambientes y equipamiento cuentan con programa de mantenimiento.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PERSONAL DOCENTE CALIFICADO	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El instituto organiza el proceso de selección de los docentes.	X		X		X		
17	El instituto alienta a los docentes a obtener una maestría o un doctorado.	X		X		X		
18	El instituto motiva el buen desempeño docente en las aulas, tomando en cuenta la percepción de los estudiantes en cada semestre académico.	X		X		X		
19	El instituto suele brindar capacitaciones a los docentes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DESARROLLADAS	Si	No	Si	No	Si	No	
20	El instituto fomenta la investigación como actividad de carácter esencial.	X		X		X		
21	El instituto mantiene actualizada las líneas de investigación.	X		X		X		
22	El instituto divulga el código de ética de investigación.	X		X		X		
23	El instituto mantiene información de las políticas referidas a la protección de la propiedad intelectual.	X		X		X		
24	El instituto actualiza el registro de los docentes dedicados al campo de la investigación.	X		X		X		
25	El instituto actualiza el archivo de investigaciones o repositorio institucional el cual incluye tesis, investigaciones y publicaciones científica.	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
26	El instituto actualiza el archivo de proyectos de investigación que se encuentren en estado de ejecución y planificación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: TRANSPARENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
27	El instituto dispone de información actualizada de los títulos referidos a los proyectos de investigación.	X		X		X		
28	El instituto dispone de información actualizada en su portal web sobre las fuentes de financiamiento de los proyectos de investigación e infraestructura	X		X		X		
29	El instituto dispone de información actualizada en su portal web sobre la plana docente y de docentes investigadores.	X		X		X		
30	El instituto dispone de información actualizada en su portal web sobre acerca de las estadísticas académica.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

✓ Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **...Dra. Milagritos Rodriguez Rojas.....** DNI: **...21069112...**

Especialidad del validador: **Metodología de la Investigación.....**

.....17 de Noviembre del 2022.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Anexo 7: Autorización de la I.E.



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	CODIGO MODULAR: 1065333
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICA VILLA MARÍA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
DIRECTORA	
Nombres y Apellidos	DNI:
RAQUEL ESPERANZA CIFRE GRANDE	07094972

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad del Servicio y Licenciamiento en Instituto Superior Tecnológico Público, Lima, 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Margarita Isabel Pacheco Mosquera	09941254

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: OCTUBRE



Raquel Cifre Grande
Mg. RAQUEL E. CIFRE GRANDE
DIRECTORA GENERAL (e)
CM 1007094972

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la Identidad de la Institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Presupuesto

Categoría	N°	Costo Unitario	Costo Total
1.- Recursos humanos			
Investigador(a)	1		0
Asesor	1		300
SUBTOTAL			300
2.- Recursos materiales			
Papel 75 gr	1 mil		30
Tinta impresora	1		120
SUBTOTAL			150
3.- Servicio			
Espiralado			30
SUBTOTAL			30

PRESUPUESTO DEL PROYECTO	
RESUMEN	COSTO TOTAL
Recursos humanos	300
Recursos materiales	150
Servicios	30
Contigencia	50
TOTAL	530

Anexo 9 – Baremos

Baremo variable Calidad del Servicio			
Escala de Likert		Valoración Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Nunca	1	Bajo	20 - 47
Casi nunca	2	Medio	48 - 74
A veces	3		
Casi siempre	4	Alto	75 - 100
Siempre	5		

Baremo variable Licenciamiento			
Escala de Likert		Valoración Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Nunca	1	Bajo	30 - 70
Casi nunca	2	Medio	71 - 110
A veces	3		
Casi siempre	4	Alto	111 - 150
Siempre	5		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VALQUI OXOLON JOSE MERCEDES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del Servicio y Licenciamiento en Instituto Superior Tecnológico Público, Lima, 2022.", cuyo autor es PACHECO MOSQUERA MARGARITA ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VALQUI OXOLON JOSE MERCEDES DNI: 10743897 ORCID: 0000-0003-0849-9080	Firmado electrónicamente por: JOSEVALQUI el 09- 01-2023 12:40:56

Código documento Trilce: TRI - 0513207