



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CALIDAD EDUCATIVA Y LOGRO DE APRENDIZAJE EN ESTUDIANTES DE
PRIMER CICLO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL FEDERICO VILLARREAL Y LA UNIVERSIDAD PRIVADA PONTIFICIA
CATÓLICA DEL PERU, 2023

Línea de investigación:

Educación para la sociedad del conocimiento

Tesis para optar el grado académico de Doctora en Educación

Autora:

Mamani Mamani, Rocío Verónica

Asesor:

Flores Coronado, Miriam

Jurado:

Guevara Flores, Julio Cesar

Viru Diaz, Paul Roberto

Torres Valladares, Manuel Encarnación

Lima - Perú

2024

CALIDAD EDUCATIVA Y LOGRO DE APRENDIZAJE EN ESTUDIANTES DE PRIMER CICLO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL Y LA UNIVERSIDAD PRIVADA PONTIFICIA CATÓLICA DEL PE

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

www.researchgate.net



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

TESIS

**CALIDAD EDUCATIVA Y LOGRO DE APRENDIZAJE EN ESTUDIANTES DE
PRIMER CICLO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL FEDERICO VILLARREAL Y LA UNIVERSIDAD PRIVADA
PONTIFICIA CATÓLICA DEL PERU, 2023**

Línea de investigación:

Educación para la sociedad del conocimiento

Para optar el grado académico de Doctora en Educación

Autora:

Mamani Mamani, Rocío Verónica

Asesor:

Flores Coronado, Miriam

Jurado:

Guevara Flores, Julio Cesar

Viru Diaz, Paul Roberto

Torres Valladares, Manuel Encarnación

Lima- Perú

2024

Dedicatoria

Dedico mi tesis a Dios, a mis queridos padres Juan y Gregoria que desde el cielo me guían, me cuidan, me motivan y son mi apoyo para continuar; a mi esposo Rafael, a mis hijos Jared, Kristel y Greysi que suman mi motivación a seguir creciendo profesionalmente y a ser mejor persona cada día con humildad y sencillez en favor de ayuda al prójimo.

R.V.M.M

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Nacional Federico Villarreal por haberme recibido en esta casa de estudios y así poder cumplir este logro tan esperado y anhelado por mi familia, los cuales siempre me dieron su comprensión ,para la finalización de esta investigación.

R.V.M.M

Índice

	Páginas
Resumen	8
Abstract	9
I. Introducción	10
1.1 Planteamiento del Problema	12
1.2 Descripción del problema	14
1.3 Formulación del Problema	16
1.3.1 Problema General	16
1.3.2 Preguntas Específicas	16
1.4 Antecedentes	17
1.5 Justificación	21
1.6 Limitaciones	22
1.7 Objetivos	23
1.7.1 Objetivo General	23
1.7.2 Objetivos Específicos	23
1.8 Hipótesis	24
1.8.1 Hipótesis General	24
1.8.2 Hipótesis específicas	24
II. Marco Teórico	26
2.1 Marco Conceptual	26
2.2 Bases Teóricas	27
2.2.1 Acerca del concepto de calidad	27
2.2.2 Calidad Educativa	30
2.2.3 Calidad del servicio universitario	32
2.2.4 El Aprendizaje	34
2.2.5 Logro de Aprendizaje	36
2.2.6 Dimensiones de los logros de aprendizaje	38
III. Método	40
3.1 Tipo de investigación	40
3.2 Población y muestra	41
3.2.1 Población	41

3.2.2 Muestra	41
3.3 Operacionalización de las variables	44
3.4 Instrumentos	45
3.5 Procedimientos	47
3.6 Análisis de datos	48
3.7 Consideraciones éticas	48
IV. Resultados	50
4.1 Análisis de normalidad	50
4.2 Resultados descriptivos	50
4.3 Análisis Correlacionales	52
V. Discusión de los Resultados	57
VI. Conclusiones	70
VII. Recomendaciones	72
VIII. Referencias bibliográficas	63
IX. Anexos	72

Lista de tablas

Tabla 1. Composición de la población por Universidad	41
Tabla 2. Datos sociodemográficos: Universidad	42
Tabla 3. Datos sociodemográficos: Sexo	43
Tabla 4. Datos sociodemográficos: Edad	43
Tabla 5. Confiabilidad del cuestionario de calidad educativa	46
Tabla 6. Validez del cuestionario de calidad educativa	47
Tabla 7. Análisis de normalidad	50
Tabla 8. Niveles de la calidad educativa	51
Tabla 9. Niveles de logros de aprendizaje	52
Tabla 10. Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre la calidad educativa y los logros de aprendizaje	53
Tabla 11. Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre la Competencia del cuerpo docente y los logros de aprendizaje	53
Tabla 12. Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre la Organización de la enseñanza y los logros de aprendizaje	54
Tabla 13. Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre la Comunicación y los logros de aprendizaje	54
Tabla 14. Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre las Actitudes y comportamientos y los logros de aprendizaje	55
Tabla 15. Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre las Instalaciones y equipamientos y los logros de aprendizaje	55
Tabla 16. Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre las Evaluaciones y los logros de aprendizaje	56
Tabla 17. Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre la Efectividad de procesos administrativos y equipamientos y los logros de aprendizaje	56

Lista de figuras

Figura 1. Muestra por Universidad de procedencia	42
Figura 2. Muestra por sexo	43
Figura 3. Muestra por edad	44
Figura 4. Niveles de calidad educativa	51
Figura 5: Niveles de logros de aprendizaje	52
Figura 6. Correlación entre calidad educativa y logros de aprendizaje	53

RESUMEN

El presente trabajo da cuenta de los resultados a los que se arribaron en una investigación realizada en dos universidades de la ciudad de Lima y cuyo objetivo principal estuvo orientado a establecer si las variables calidad educativa y logros de aprendizaje están relacionadas de manera significativa en una muestra de estudiantes. La investigación de enfoque cuantitativo asume un diseño de investigación no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La muestra de corte probabilística, quedó conformada por 201 estudiantes de las dos Universidades a quienes se les invito a responder el cuestionario sobre calidad educativa de Tumino y Poitevin (2013) validado por sus autores pero que para efectos de la presente investigación se les realizó una validación local. Los datos sobre logros de aprendizaje se obtuvieron de las actas de notas que obran en los registros académicos de las dos universidades. Todos estos datos fueron procesados con el apoyo del paquete estadístico SPSS versión 27. Los resultados que se obtuvieron informan que las dos variables en estudio se encuentran relacionadas significativamente, lo mismo que las dimensiones de la calidad educativa se vinculan con los logros de aprendizaje.

Palabras clave: Calidad educativa, logros de aprendizaje, calidad docente, gestión educativa.

ABSTRACT

The present work gives an account of the results that were arrived at in research carried out in two universities in the city of Lima and whose main objective was aimed at establishing whether the variables educational quality and learning achievements are significantly related in a sample of students. Quantitative approach research assumes a non-experimental, descriptive, correlational, and cross-sectional research design. The probabilistic cut-off sample was made up of 201 students from the two universities who were invited to answer the questionnaire on educational quality of Tumino and Poitevin (2013) validated by its authors but for the purposes of this research a local validation was carried out. Data on learning achievements were obtained from the transcripts in the academic records of the two universities. All these data were processed with the support of the statistical package SPSS version 27. The results obtained report that the two variables under study are significantly related, just as the dimensions of educational quality are linked to learning achievements.

Keywords: Educational quality, learning achievements, teaching quality, educational management.

I. INTRODUCCIÓN

Recurrentemente y a través de los diversos medios de comunicación, se cuestiona y se hace énfasis en la necesidad de garantizar una Educación de Calidad para todos los ciudadanos del país que garantice su Desarrollo Sostenible y es que, como parte del desarrollo de la sociedad de forma efectiva y eficiente la promoción de una educación de calidad está directamente vinculada con el principal de los derechos ciudadanos; la educación de calidad.

El tema de la calidad es fundamental para cualquier sociedad que tenga como objetivo central el desarrollo del país, razón por la cual a escala planetaria las universidades se han visto presionadas fuertemente para mejorar sustantivamente la calidad educativa que ponen a disposición de sus estudiantes. Esto ha derivado en el hecho de que la calidad educativa es considerada como el objetivo central y prioritario de las universidades (Cid *et al.*, 2009), de manera que la búsqueda de resultados en términos de aprendizaje es bastante ambicioso y profundos en tanto es ya el último nivel de estudios y de donde van a salir listos para ejercer una labor profesional.

En estas condiciones e independientemente de la carrera profesional de los estudiantes, es tarea de las universidades formar personas con altos niveles de pensamiento crítico de manera que puedan convertirse en aprendices autónomos de manera que aun después de concluidos sus estudios profesionales sigan aprendiendo y sin la necesidad de tener a un maestro al lado. Para lograr estas metas la universidad necesita cambiar significativamente las formas de enseñar, de manera que los estudiantes estén en condiciones de entender y comprender los temas que se enseñan o estudian en forma similar a lo que lo hacen los especialistas (Ramsden, 2007).

Estas son, finalmente las razones por las cuales llevamos adelante esta investigación que busca profundizar en el tema de la calidad educativa y las implicancias que tiene para el aprendizaje de los estudiantes y consecuentemente para la formación profesional que reciben en las universidades.

Cumpliendo con los requisitos establecidos por la Universidad Nacional Federico Villarreal el presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos estructurado de la siguiente manera:

El primer capítulo: El planteamiento del problema desarrolla la descripción del problema, formulación del problema, problema general y específicos, justificación e importancia de la investigación, justificación teórica, justificación práctica, justificación metodológica, limitaciones de la investigación, objetivo general y específicos de la investigación.

El segundo capítulo: El marco teórico comprende los antecedentes internacionales, antecedentes nacionales, el marco conceptual y aspectos de responsabilidad social y medio ambiental de la investigación.

El tercer capítulo: El método de la investigación expresa el tipo de investigación, población, muestra, hipótesis, operacionalización de variables, instrumentos, procedimientos y análisis de datos.

El cuarto capítulo: Resultados de la investigación está conformado por la contrastación de hipótesis y el análisis e interpretación.

El quinto capítulo aborda la discusión de los resultados de la investigación conclusiones y recomendaciones.

El sexto capítulo comprende las referencias bibliográficas. En el séptimo capítulo se presentan los anexos.

1.1 Planteamiento del problema

El proceso de globalización en la que se encuentra el mundo, caracterizado por el desarrollo sostenido del conocimiento, los cambios y las innovaciones, producto del progreso científico tecnológico, los países se ven enfrentados al reto que significa adecuarse y adaptarse a esta dinámica en la que se desenvuelve el mundo (Rubinsztein, Rivera-Torres y Grijalvo, 2015). Pero los procesos de adaptación no pueden ocurrir solo en el plano económico político o social, sino que también deben involucrar y de manera fundamental, en el plano educativo y en sus diversos niveles, particularmente en el nivel universitario (Mollis, 2014; Roble, Cornejo y Speltini, 2007).

En este contexto la universidad, como centro de formación de los nuevos profesionales que requiere la nación, está obligada a redefinir sus estándares de calidad a fin de adaptarse a los cambios y exigencias sociales (Dos Santos, 2016). Para ello formular un plan de gestión de la calidad total, se convierte en absolutamente necesario en la medida de que esta va a definir al consumidor o cliente como aquella persona que va a recibir o consumir los productos o servicios de la institución (Suárez, 2013). Es verdad que el tema del estudiante como cliente es un debate que aún continua, pero es cierto también que como estudiante tiene derechos que la universidad debe reconocer, tal cual si fuera un cliente (Mehrtens, 2016).

En este sentido y con acuerdo a lo señalado por Casidy (2014), la satisfacción de los estudiantes respecto de la educación universitaria ha sido estudiada como una actitud a corto plazo, la misma que es producto de la evaluación que se realiza de la experiencia educativa en un momento determinado. Este tipo de conceptualización es la misma que se tiene respecto de

las tendencias actuales que entienden el proceso de satisfacción desde una perspectiva global (Bigné et al., 2005).

Visto así el tema del estudiante, la satisfacción que puede tener con el servicio universitario que se le ofrece, se ha convertido en un aspecto sustantivo al momento de valorar la calidad de la educación (Jiménez, 2011), en la medida de que ella, la satisfacción, se ha convertido en un indicador básico para determinar la eficiencia del servicio académico administrativo y particularmente la calidad educativa, que se les ofrece a los estudiantes en todos sus aspectos, tanto a nivel académico científico como en los aspectos administrativos y de infraestructura (Garbanzo, 2007).

De esta manera se puede entender que lograr una educación de calidad es una tarea que compromete no solo a los gobiernos, sino también a todos los actores del proceso educativo. La calidad educativa es el objetivo fundamental de las instituciones educativas de cualquier nivel por lo que es necesario formular planes de gestión orientados a tal fin y en la que deben estar comprendidos todos los miembros de la institución educativa en la medida de que esta gestión busca dar respuestas a las necesidades y expectativas de sus estudiantes, sociedad y órganos de gobiernos (Martínez, 2001).

En esta línea la UNESCO (2005) señala que la educación de calidad busca, en principio, el desarrollo cognitivo del estudiante como el elemento más importante, por lo que este puede ser considerado como un claro indicador de la calidad educativa. Por otro lado, se encuentra el desarrollo emocional en la medida de que se busca formar actitudes y valores que marquen una línea de conducta moral y cívica que le permita una convivencia social y una vida personal óptima. Por su parte la Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina (2007) entiende la calidad de la educación como un bien público por lo que los países miembros

deben asegurar de manera que se les brinde a todos los estudiantes las mismas posibilidades de acceso al desarrollo personal y profesional.

1.2 Descripción del problema

A pesar de lo anteriormente señalado, la universidad no estaría cumpliendo a cabalidad sus funciones puesto que regularmente se critica y cuestiona la calidad educativa que se brinda al interior de sus aulas. Gran parte de estos problemas estaría siendo causado por el incremento en el número de las universidades públicas y privadas a lo largo del país, las reducciones en el presupuesto, a lo que debe sumarse los cambios en las regulaciones y el impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (Martínez- Arguelles, et al., 2013; Sultán y Wong, 2014). A pesar de ello, tanto los gobiernos como los diferentes agentes sociales demandan de las universidades altos niveles de calidad que justifiquen con resultados el presupuesto que se les asigna anualmente (Chacón, et al., 2001). Son estas las razones por las cuales las universidades se encuentran en la necesidad de dar respuesta a las exigencias de la sociedad y de los mercados, ofreciendo propuestas académicas de alto nivel y valores agregados, de manera que se garantice la calidad del servicio educativo (Lai et al., 2015).

En este contexto es que se debe analizar los estudios de pregrado que se desarrollan en las universidades públicas y privadas de nuestro país, que a decir de Benites (2021) tienen básicamente los mismos problemas, masificación de la enseñanza, cuestionable calidad docente, deficiente infraestructura, y sobre todo la calidad de la investigación científica la que en general debería apuntar a la resolución de los problemas para el desarrollo regional y nacional (López, Orantes y Bastiani, 2018). Es verdad que la investigación es un aspecto sustantivo en el quehacer universitario, tanto así que se considera un valor de primer orden para el prestigio de las mismas en la medida de que sus resultados deberían encaminar el desarrollo

de la economía y el desarrollo de la nación (Rueda-Barrios y Rodenes-Adam, 2016) y como señala Peña (2015), la investigación es fundamental para enfrentar la realidad, en la medida de que debe ayudar a la resolución de los problemas nacionales, sin embargo esto no está ocurriendo, particularmente en el terreno de la educación.

Paravic y Burgos (2009) señalan que el desarrollo de la investigación y los productos de ella es un tema de mucha preocupación en el ámbito de la publicación científica, en la medida de que la producción científica es bastante limitada y su calidad también, esto lo podemos observar, por ejemplo, en que gran parte de las tesis en educación tienen como variable dominante el rendimiento académico de los estudiantes (Sanabria, Tarqui y Zárate, 2011). Evaluar la calidad de las tesis y la producción científica, en general, podría permitir un mejor control de calidad; que informe cual es el estado de la investigación en la universidad.

Por otra parte, es importante anotar que en los últimos tiempos y como consecuencia de la pandemia de la COVID-19, la calidad de la educación se ha visto seriamente afectada, puesto que las universidades debieron cambiar urgentemente su modalidad de enseñanza incorporando la virtualidad, para lo que no estaba preparada y no solo por problemas de infraestructura sino también, porque los docentes y estudiantes no estaban preparados para asumir esta modalidad (Dussel, Ferrante & Pulfer, 2020). Los cambios se tuvieron que hacer sobre la marcha, el manejo de las nuevas tecnologías que, en el caso de los docentes, fue un gran problema, nuevos planes, estrategias de enseñanza y evaluación debieron ser, literalmente, improvisados, lo que sin duda afectó seriamente el aprendizaje en los estudiantes sobre todo en aquellos que no tuvieron posibilidades, ni herramientas o el acceso necesario para continuar con sus aprendizajes.

Lo anteriormente expuesto convierte en necesario evaluar la calidad educativa y como ella se vincula con los logros de aprendizaje en los estudiantes de primer ciclo de la facultad

de educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, de manera que se pueda delinear alternativas que contribuyan a mejorar la formación profesional de los estudiantes, que finalmente, es lo que expresa de mejor manera la calidad educativa universitaria.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad educativa y el logro de aprendizajes en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad Nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?

1.3.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la competencia del cuerpo docente de la variable calidad educativa y la variable logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?

¿Cuál es la relación entre la organización de la enseñanza de la variable calidad educativa y la variable logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?

¿Cuál es la relación entre la comunicación de la variable calidad educativa y la variable logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?

¿Cuál es la relación entre las actitudes y comportamientos de la variable calidad educativa y la variable logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?

¿Cuál es la relación entre las instalaciones y equipamientos de la variable calidad educativa y la variable logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?

¿Cuál es la relación entre las evaluaciones de la variable calidad educativa y la variable logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?

¿Cuál es la relación entre la efectividad de procesos administrativos de la variable calidad educativa y la variable logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?

1.4 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Medrano (2021) presenta una tesis doctoral que tiene como propósito analizar la gestión de la calidad en una dependencia de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. En cuanto a la metodología utilizada, el enfoque utilizado es el cuantitativo, por lo que se describen y analizan datos recolectados. Los resultados derivados de la aplicación de encuestas y los análisis estadísticos respectivos, informan que en esta dependencia se presentan una serie de dificultades que limitan el trabajo que se desarrolla en el aspecto curricular, así como también

en lo que se refiere a la gestión del talento humano, la calidad del manejo administrativo financiero, la calidad educativa reflejada en un deficiente proceso enseñanza aprendizaje, deficiente y limitada infraestructura, igualmente la actualización de los equipos tecnológico es muy limitada y finalmente se puede observar una deficiente calidad del proceso administrativo por lo que no se tiene mayor información sobre los graduandos y su destino.

Rodríguez, et al. (2020) en Chile, publican un artículo que tiene como finalidad básica determinar la influencia de aspectos centrales del proceso educativo como el apoyo docente y familiar percibido y la calidad educativa la satisfacción de la experiencia escolar en una muestra nacional de estudiantes. El diseño de investigación utilizado es el no experimental, descriptivo y explicativo. La muestra estuvo constituida por 3073 niños y adolescente de todo el país. Los datos fueron obtenidos de la Primera Encuesta de Desarrollo Humano en Niños y Adolescentes que se realizó en Chile en el año 2017. Estos datos debidamente ordenados se analizaron estadísticamente con la utilización de un modelo SEM, los que dieron como resultado que el sentimiento de satisfacción escolar recibe fuerte influencia de la participación y el sentimiento de seguridad que le brinda la escuela. Así mismo, resulta muy importante el apoyo que reciben de los padres y profesores, en tanto refuerzan las condiciones de educabilidad y el desarrollo de habilidades que les permiten enfrentar los desafíos académicos y sociales que se les puede presentar. Estos resultados permiten concluir que la satisfacción escolar, es resultado de un equilibrio dinámico entre las variables sometidas a estudio.

Condor (2020) en Ecuador, presentan una investigación cuyo objetivo estuvo dirigido a determinar si el desempeño directivo y docente contribuyen a mejorar la calidad educativa. Para el efecto se utilizaron un conjunto de técnicas destinadas a obtener los datos correspondientes respecto de las variables en estudio. La muestra estuvo integrada por 43 profesores y directivos de instituciones educativas de la provincia de Pichincha. Los resultados derivados de la aplicación de los instrumentos muestran que existen manifiestas debilidades en

el proceso de enseñanza en tanto no se han podido articular debidamente las clases de manera que tenga coherencia todo lo que se dicta en una asignatura en particular. Por otra parte, se observa que no se sigue algún enfoque, ni método, ni estrategias o procedimientos que garanticen un buen proceso enseñanza aprendizaje. Los resultados obtenidos llevan a la conclusión que, tanto el desempeño directivo como el docente van a ejercer una significativa influencia en el aprendizaje y por ende, en la calidad de la enseñanza.

Montes & Gamboa (2018) publican un artículo de corte cualitativo que evalúa la calidad educativa en dos países como España y Colombia y en la que destaca el hecho de que ambas naciones han tomado medidas orientadas a mejorar la cobertura y la calidad, sin embargo, la calidad educativa sigue siendo reclamada como un elemento importante para el desarrollo social y económico principalmente. En la presente investigación se ha realizado un análisis de estas políticas implementadas en España y Colombia, que permiten reconocer la existencia de aspectos que son comunes y divergentes. Los resultados logrados hasta este momento ponen de manifiesto que la calidad educativa es un constructo que debe ir ligado sustancialmente con las metas de aprendizaje las mismas que se deben entender como todo aquello que desde el saber y saber hacer un estudiante debe estar en condiciones de manejar luego de su escolaridad.

Antecedentes Nacionales

Bedoya, et al. (2021) publican un artículo que tuvo como meta estuvo dirigida a precisar la relación que se produce entre la gestión pedagógica y la calidad educativa entre los docentes y estudiantes universitarios. El diseño utilizado fue el no experimental, descriptivo y explicativo. La muestra fue calculada a través de procedimientos probabilísticos cuyos resultados indican que la muestra debe ser de 52 personas. Los instrumentos de evaluación que se aplicaron proporcionaron los datos suficientes y fueron procesados estadísticamente. Los resultados informan que la gestión pedagógica mantiene una relación negativa con la calidad

educativa, principalmente debido a la intervención de dos factores: el primero de ellos está vinculado al desinterés que se observa en los profesores en el ejercicio de sus tareas académicas y el segundo se vincula a las dificultades que presentan las autoridades para realizar una gestión de calidad.

Bautista, et al. (2021) publican un artículo que tiene como meta principal identificar cual es el principal factor que se convierte en una limitante para el logro de las competencias los docentes durante los tiempos del COVID-19. Para el efecto se desarrolla una investigación que se ubica en el enfoque cuantitativo; el diseño es no experimental y su nivel fue descriptivo explicativo, transaccional exploratorio. La muestra no probabilística estuvo integrada por un total de 212 docentes de educación básica de Lima a quienes se les solicito absolver un cuestionario. Los datos procesados con un análisis de regresión logística, dan como resultado que la retroalimentación (0,589) y la evaluación del portafolio (0,694) son factores limitantes en el logro de las competencias, en tanto que el rol de la familia no limita este logro. Estos resultados permiten recomendar que siendo el docente un elemento mediador del aprendizaje, debe trabajar en el proceso de formación de las competencias que sus estudiantes requieren.

Gonzales (2021) publica un artículo cuyo propósito estuvo orientado a probar si la variable desempeño docente se relaciona con el logro de aprendizajes en estudiantes universitarios. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo y correlacional. La muestra de tipo no probabilístico e intencionada estuvo conformada por un total de 35 estudiantes a quienes les fue aplicado un cuestionario elaborado por el autor y debidamente probado en sus niveles de validez y confiabilidad, está compuesta por 39 ítems distribuidos en las dos variables, de las cuales el desempeño docente tiene cuatro dimensiones, en tanto que los logros de aprendizaje tienen tres dimensiones. Este cuestionario fue elaborado bajo un formato Likert con cinco alternativas de respuestas. Los resultados que se obtuvieron a partir del estadístico de correlación rho de Spearman, informan de la existencia

de un valor de 0,364 a un nivel de significancia de $p < 0,05$, por lo que existe una relación positiva, aunque de nivel bajo, entre ambas variables. Esto implica que a un mayor nivel de desempeño docente se tendrá un mayor logro de aprendizaje.

Ambulódegui (2020) fundamentó una tesis de maestría cuyo objetivo principal estuvo centrado en identificar la relación entre la calidad educativa y el aprendizaje en estudiantes secundarios. El enfoque utilizado es el cuantitativo y se recurrió a un diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra utilizada es no probabilística y por conveniencia y estuvo compuesta por un total de 160 estudiantes. La técnica que fundamentalmente se utilizó fue la encuesta y a través de ella se aplicó un cuestionario sobre calidad educativa debidamente confirmada en términos de validez y confiabilidad. Los resultados obtenidos a partir de la utilización del estadístico rho de Spearman dan cuenta de la existencia de relaciones significativas entre las variables Calidad educativa y Aprendizaje del área de Comunicación $Rho = 0,752$. Se observa, también, que las hipótesis específicas alcanzan importantes niveles de correlación, razón por la cual se pone en evidencia que la calidad educativa hace posible que los estudiantes puedan alcanzar los logros previstos en los aprendizajes.

Mamani (2020) fundamenta una tesis de segunda especialidad cuyo propósito fundamental estuvo direccionado a demostrar que la gestión institucional ejerce influencia sobre la calidad del servicio que ofrece una institución educativa en Arequipa. El enfoque de investigación utilizado es cuantitativo y el diseño es no experimental de alcance correlacional y transversal. La muestra quedó integrada por un total de 61 docentes a quienes se les pidió que resolvieran dos instrumentos. Los resultados informan que en efecto la gestión institucional afecta sensiblemente a la calidad de los servicios educativos que se ofrecen en esta institución educativa al obtener un valor p que es menor a 0,05. En otros resultados se observa que tanto la gestión institucional como la calidad de los servicios educativos obtienen valores que se ubican en nivel medio.

Espinoza (2020) presenta una tesis de maestría cuyo objetivo central estuvo dirigido a establecer si la calidad educativa se vincula significativamente con los procesos de enseñanza - aprendizaje en una muestra de docentes de la Unidad Educativa El Empalme. El tipo de investigación que se presenta es básico y el diseño es no experimental de alcance correlacional y transversal. La muestra fue seleccionada mediante procedimientos no probabilísticos e intencionados y estuvo integrada por un total de 30 docentes, los mismos que fueron evaluados con dos instrumentos de escala ordinal, cuyo objetivo es brindar información sobre calidad educativa y procesos de enseñanza – aprendizaje. Los resultados dan cuenta de la existencia de relaciones significativas entre ambas variables ($Rho = 0,501$ $p < ,05$) lo que confirma la hipótesis central de la investigación, así mismo se informa que algunas dimensiones como las de pertinencia ($Rho = 0,544$ $p < ,05$); eficiencia ($Rho = 0,327$ $p < ,05$) se relacionan significativamente con la variable procesos de enseñanza - aprendizaje.

Laínez & López (2019) presentan una tesis de maestría cuyo objetivo principal se orienta a determinar si el desempeño docente se relaciona con la calidad educativa en una muestra de docentes y estudiantes de la Universidad Privada TELESUP durante el año 2018. Partiendo de un enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación es no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La muestra fue seleccionada mediante procedimientos probabilísticos y quedó conformada por un total de 94 docentes y 317 estudiantes a quienes se les aplicó dos instrumentos debidamente validados mediante procedimientos estándar. Los resultados dan cuenta de la existencia de relaciones significativas entre el desempeño docente y la calidad educativa ($\rho = 0,937$ $p < ,05$), lo que confirma que la hipótesis central de la investigación ha sido respaldada.

1.5 Justificación

Las nuevas condiciones del desarrollo económico social y científico tecnológico obligan a que las universidades estén en condiciones de atender las demandas de la sociedad que requiere profesionales que se puedan desempeñar con altos niveles de eficacia en un mundo de alta competencia. Esto ha llevado a que las universidades deban mejorar sustantivamente sus niveles de calidad de manera que puedan estar a la altura de las circunstancias. Es importante mencionar que, para diversos autores como Jain, Sahney y Sinha (2013) consideran que la universidad es una organización que tiene las mismas condiciones que cualquiera institución de servicios por lo que deben estar en condiciones de enfrentar todas las exigencias a la que están sometidas estas organizaciones de servicios, de manera que puedan garantizar la satisfacción del usuario.

Por otra parte, la realización del presente trabajo de tesis pretende aportar en los siguientes aspectos:

- **En el plano teórico:** siempre es importante en todo proceso de investigación el valor teórico que puede tener por lo que se debe garantizar la validez conceptual de los postulados teóricos que se han utilizado y sistematizado en la presente investigación y que puede ser utilizado como una fuente de información por otros investigadores y estudiantes.
- **En el plano práctico:** tomando como base los resultados obtenidos, lo que constituye evidencia empírica válida, se han de plantear un conjunto de propuestas orientadas a la solución de la calidad educativa y el mejoramiento de los logros de aprendizaje de los estudiantes.
- **En el plano metodológico:** en el transcurso de la presente investigación se validó un instrumento de evaluación dirigido a determinar los niveles de calidad

educativa. Los resultados a los que se arribó muestran que el cuestionario tiene importantes niveles de validez y confiabilidad. Este instrumento es puesto a disposición de los docentes y estudiantes que deseen utilizarlo con fines académicos o profesionales.

- **En el plano social:** el presente trabajo de investigación y sus resultados deben beneficiar a todos los miembros de la comunidad académica en tanto sus resultados deben servir de insumo informacional y empírico para facilitar la toma de decisiones de las respectivas autoridades educativas y universitarias.

1.6 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones para realizar esta investigación se refieren a temas como el tiempo que se debe emplear para la recolección de la información y los datos y en tanto no es posible disponer de todo el tiempo para la investigación debido a nuestras obligaciones laborales, las complicaciones se hicieron mayores, sin embargo, con entusiasmo y dedicación fue posible llevarla a buen término.

Otra de las dificultades fue la cuestión económica en la medida de que el presente trabajo de tesis fue financiado en su integridad por la autora de la presente. Es un hecho que la economía puede ser una limitante porque no siempre se cuenta con el efectivo suficiente como para cubrir los gastos que se realizan.

1.7 Objetivos

1.7.1 *Objetivo general*

Establecer la relación que existe entre la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

1.5.2 *Objetivos Específicos*

Precisar la relación que existe entre la competencia del cuerpo docente de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

Determinar la relación que existe entre la organización de enseñanza de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

Establecer la relación que existe entre la comunicación de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

Precisar la relación que existe entre las actitudes y comportamientos de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

Determinar la relación que existe entre las instalaciones y equipamientos de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

Establecer la relación que existe entre las evaluaciones de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

Precisar la relación que existe entre la efectividad de procesos administrativos de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

1.8 Hipótesis

1.8.1 *Hipótesis general*

Existe una relación directa y significativa entre la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

1.8.2 *Hipótesis Específicas*

Existe una relación directa y significativa entre la competencia del cuerpo docente de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la

Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

Existe una relación directa y significativa entre la organización de la enseñanza de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

Existe una relación directa y significativa entre la comunicación de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

Existe una relación directa y significativa entre las actitudes y comportamientos de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

Existe una relación directa y significativa entre las instalaciones y equipamientos de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

Existe una relación directa y significativa entre las evaluaciones de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

Existe una relación directa y significativa entre la efectividad de los procesos administrativos de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de

primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

- **Calidad:** está referido al conjunto de cualidades que identifican a un producto o servicio, que está destinado a conseguir que el cliente se encuentre plenamente satisfecho (Álvarez, 2006).
- **Calidad docente:** se refiere a los contenidos, técnicas y demás procedimientos metodológicos que utiliza el docente para lograr de sus estudiantes un aprendizaje profundo y significativo que le permita el logro de sus metas (Guzmán, 2011).
- **Calidad Educativa:** se refiere al conjunto de aspectos normativos y de principios vinculados a la enseñanza, de manera que se pueda garantizar el progreso de las habilidades y cualidades de los estudiantes orientados a lograr transformar su comportamiento y desarrollo habitual (Basantes, 2017).
- **Calidad del servicio:** se puede entender como el producto de aquellas diferencias que se presentan entre las expectativas y las percepciones de los usuarios sobre el servicio que se ha recibido (Ros, 2016).
- **Competencias docentes:** son todas aquellas condiciones personales y particulares de los docentes que pueden ir desde los aspectos emocionales hasta cognitivos tales como los valores y creencias, así como los conocimientos, capacidades y actitudes que puedan ser capaces de garantizar una educación de calidad.
- **Educación de calidad:** es el proceso destinado a garantizarle a los estudiantes la generación de los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que van a serles necesarias para asumir la vida adulta (Navarro, 2010).

- **Evaluación del logro de aprendizaje:** se trata del proceso por el cual se pretende valorar el dominio que han alcanzado los estudiantes respecto de una determinada competencia. Este hecho sirve, también, como retroalimentación para el trabajo docente y para el propio estudiante quienes podrán dirigir sus esfuerzos en mejorar progresivamente su actividad académica (Martínez, 2015).
- **Logro de aprendizaje:** se refiere a la capacidad que tienen los estudiantes para asumir creativamente la experiencia académica lograda de manera que puedan hacer uso de ella en las diversas situaciones de su vida regular, sean estas académicas o de la vida diaria. (Martínez, 2015)
- **Satisfacción del usuario:** Kotler, (2006) propone que la satisfacción del cliente se deba entender como la sensación de placer o decepción que el usuario experimenta al comparar las cualidades del producto con las expectativas que este usuario tenía previamente del producto en cuestión.
- **Universidad pública:** son instituciones de nivel superior que reciben financiamiento por parte del estado para que puedan brindar formación profesional a las nuevas generaciones de ciudadanos.
- **Universidad privada:** a diferencia de las estatales, estas instituciones de nivel superior no reciben financiamiento por parte del gobierno, salvo algunas subvenciones para fines muy puntuales.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Acerca del concepto de calidad

Durante mucho tiempo, el concepto de calidad fue asociado a las características que presentaba un producto, sin embargo, con el paso del tiempo, el concepto se ha ampliado y ahora se aplica a cualquier tipo de organización y actividad empresarial y hasta en los propios seres humanos para clasificarlos de acuerdo con sus niveles de productividad, atención y manejo de relaciones sociales (Pineda, 2020).

Por estas razones es que lograr la calidad es la meta a la que aspiran alcanzar las diversas organizaciones por lo que introducen regularmente mejoras continuas, de manera que estén en condiciones de crear ventajas competitivas que los posicionen mejor en los mercados globalizados (Pérez, 2007). Por otra parte, se debe considerar que los niveles de competencia que se han alcanzado en los mercados son muy intensos, por lo que, la tarea de fidelizar a los clientes es una preocupación continua, lo que ha traído consigo que los servicios y productos que se ofertan deban ser más accesibles, amigables y al mismo tiempo, sumamente eficaces para los clientes (Cervantes, et al., 2018).

En este contexto, la calidad se convierte en un proceso que va a permitir alcanzar un mejoramiento en la organización, siempre y cuando su implementación y gestión se realice de la manera correcta, es decir, atendiendo los requerimientos de los clientes. Esto es, finalmente, las razones por las cuales todas las organizaciones la han convertido en el objetivo básico a lograr en la medida de que la calidad se ha asociado a la satisfacción del cliente. Son estas las razones por las que Álvarez, (2006) afirma que la calidad, es en síntesis, el conjunto de cualidades que son intrínsecas a un producto o servicio y cuya meta es lograr la satisfacción del cliente.

Finalmente, y siguiendo lo propuesto por Bermeo (2011), es posible afirmar que la calidad es un concepto multidimensional y contingente, toda vez que ha sido definido de múltiples maneras atendiendo, sobre todo, a los puntos de vista de los diferentes autores, pero también a las condiciones del medio, a las condiciones históricas, pero, sobre todo, a las condiciones económicas, políticas y sociales que se viven en un momento determinado. Atendiendo a estas características y en consideración a lo que afirma Martínez-Tur et al., (2010) es necesario clasificar el concepto de calidad en cuatro categorías sustantivas; como excelencia, como ajuste, como valor y como satisfacción.

En el primer caso, la calidad como excelencia, marca siempre la superioridad de unos sobre otros lo que implica que determinados productos o servicios son cualitativamente superiores a otros productos o servicios de tal manera que los clientes siempre van a obtener un valor agregado que lo convierte en necesario de adquirir aun si el precio es relativamente más alto.

En el segundo caso, la calidad como valor hace referencia al hecho de que un producto o servicio está sujeto a la disposición que tiene el cliente para pagar el precio que se le asigna. No importa si es mejor o no que otro producto o servicio, importa, en lo fundamental, si el cliente está dispuesto a pagar el precio, valorando la calidad que este cliente le ha asignado (Sánchez, 2008). En resumen, en un mercado competitivo como el actual, las empresas deben ofertar sus productos o servicios con la mejor calidad posible y a unos precios que puedan resultar atractivos para el cliente.

En el tercer caso; la calidad como conformidad o ajuste a especificaciones, bajo esta consideración se entiende que un producto o servicio es de calidad cuando el mismo esta en consonancia con lo diseñado previamente por la empresa, de manera que todos tengan las mismas partes y en los mismos lugares. Esto facilita el control estadístico de la calidad y el

aseguramiento de esta. Es evidente que esta categoría, por su naturaleza, puede ser mejor aplicada a los productos que a los servicios (Grande, 2014).

En el cuarto caso; la calidad como satisfacción de los usuarios, está vinculada al hecho de que en el mercado actual la satisfacción del cliente se ha convertido en sinónimo de calidad (García et al., 2008). Por esta razón es que los productos o servicios que se ofrecen deben satisfacer las necesidades de los clientes e ir mucho más allá de ello de manera que puedan fidelizar a los clientes (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2006).

2.2.2 Calidad Educativa

Definir calidad educativa no es tarea sencilla debido a los diferentes enfoques y acepciones que este tiene. En los últimos años, por ejemplo, se ha aceptado su naturaleza multidimensional, que incluye elementos fuera del sistema educativo (INEE, s/f), como las condiciones socioeconómicas. Por ello, la calidad educativa se puede considerar como un punto fundamental para el desarrollo y la transformación socioeconómica de la población (Hayat et al., 2022).

Más ligado a la educación como tal, el término calidad educativa tiene como características clave “el respeto de los derechos, la equidad, la relevancia y la pertinencia y dos elementos de carácter operativo: la eficacia y la eficiencia” (Reyes Jaimes, 2018). Un sistema educativo de calidad es eficaz y eficiente, por lo que garantiza la continuidad escolar: a mayor calidad, mayor probabilidad de que los estudiantes sean productivos y puedan terminar satisfactoriamente sus estudios (Romero Medina, 2018).

Para prácticamente todos los países, poder brindar a sus estudiantes una educación de calidad es un objetivo importante de sus políticas públicas. De hecho, alcanzar la calidad educativa es uno de los Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (ONU), lo cual pone en evidencia su relevancia para la humanidad. Este ODS, el número 4,

busca “garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos” (Naciones Unidas, 2021). En esa misma línea, a través de la calidad educativa es posible “reducir la brecha en cuanto a desigualdad y cobertura en el sistema educativo, profesionalización docente y fortalecimiento del aprendizaje” (Chacón Díaz, 2019, p. 38).

De lo afirmado anteriormente por Chacón Díaz (2019) se desprende la importancia del docente para alcanzar la calidad educativa, pues es con ellos donde se empieza a trabajar para obtener la deseada calidad educativa (Coombe, 2019). Asegurar una apropiada motivación y ambientes laborales adecuados también tienen un impacto importante: el estrés de los docentes causado por un mal ambiente laboral puede generar un descenso de la calidad educativa (Budiharso & Tarman, 2020). Adicionalmente, una adecuada evaluación del profesorado también tiene un impacto en la calidad educativa, pero este es positivo (Escudero Escorza, 2019).

Los modelos educativos son dinámicos, y lo están siendo cada vez más debido a los cambios en la sociedad. Desde el cambio de siglo, diversos países del hemisferio sur, con el objetivo de incrementar la calidad educativa que ofrecen sus instituciones, han ido migrando de tipo de modelo educativo. Así, se ha pasado progresivamente de un modelo basado casi exclusivamente en la memoria, a otro basado en el descubrimiento por parte de los alumnos (Altinyelken & Hoeksma, 2021), el cual tiene sus raíces en el constructivismo. Algunos de esos modelos pueden ser la pedagogía centrada en el estudiante, en el niño, en el aprendiz, o el aprendizaje activo (Altinyelken & Hoeksma, 2021).

Un cambio importante que viene ocurriendo es la digitalización de la educación. Aunque la inclusión de la tecnología en la educación es relativamente reciente, es ya una cuestión de crucial importancia para asegurar una educación de calidad (Sola-Martínez et al.,

2020). Así, la tecnología no debe ser vista como enemiga o un obstáculo; por el contrario, debe ser tratada como una herramienta de vital importancia para lograr este objetivo, pues propone, entre otros, nuevas herramientas para motivar al estudiante y tiene la capacidad de ampliar el acceso a la educación (Das, 2019).

Requiere, entre otros, de capacitación docente continua para educar al alumno de acuerdo con las necesidades tecnológicas del siglo XXI (Sola-Martínez et al., 2020). Por ejemplo, un estudio de Han y Ellis (2019) muestra que, para lograr una educación de calidad en ambientes híbridos, los docentes deben ser coherentes con lo que enseñan en clase como en línea. Al mismo tiempo, deben utilizar los foros en línea para proveer comentarios de calidad a lo que sus alumnos responden, de tal forma que estos sean capaces de poder llevar a las clases presenciales lo aprendido en las virtuales, y viceversa. Pero independientemente de esto, el rol del docente para lograr una educación de calidad no está limitado por la tecnología. De hecho, un adecuado desempeño docente aplicado al contexto de la época en la que se vive es fundamental para lograr la calidad educativa, pues son ellos quienes formarán a los profesionales que la sociedad requiere (Escribano Hervis, 2018).

Volviendo al tema tecnológico, cabe recordar que, pese a que ya se estaba desarrollando, la pandemia de la COVID-19 aceleró todo el proceso, puesto que se debió recurrir a ella para garantizar el término de los estudios y que los estudiantes puedan seguir recibiendo la formación que la educación básica y las universidades les ofrecen.

2.2.3 Calidad del servicio universitario.

Tal como se ha señalado anteriormente, los altos niveles de competitividad en los mercados que se expresa en un amplio abanico de ofertas, a cada cual más atractiva, han convertido en una tarea ineludible, que las organizaciones deban estar en constante cambio e innovación de manera que puedan incorporar valores agregados al producto o servicio que se

ofrece y que sean capaces de exceder ampliamente las expectativas del cliente (Araya-Castillo, 2015). La educación universitaria no podía permanecer ajena a las nuevas condiciones y han debido enfrentarse a un mercado de alta competencia, tal cual ocurre en las industrias de servicio (Jain et al., 2013).

En este escenario, las universidades se ven enfrentadas a grandes presiones y demandas que deben resolver si quieren seguir permaneciendo en el mercado, con este objetivo deben buscar la excelencia en el servicio educativo que ofrecen (Oviedo & Pastrana, 2014). Esta es la razón básica por la cual la calidad se ha convertido en la meta a alcanzar en la educación universitaria en la medida de que ello implica desarrollar tareas de mejoramiento continuo, tanto en términos de procesos como de resultados que le permitan mantener o mejorar su ubicación en el mercado (UNESCO, 2020).

Visto así el tema de la calidad universitaria, necesariamente se ha convertido en una tarea central de la gestión de las autoridades universitarias toda vez que sobre ellos recae la responsabilidad de conducir a sus instituciones hacia las metas que se han trazado al inicio de cada año académico (Ángulo, et al. 2016) y que, claro está, deben estar en directa relación con las prioridades del desarrollo nacional el mismo que plantea un conjunto de exigencias a las universidades, las que deben responder con altos niveles de calidad educativa. Esta es una de las razones principales por lo que se ha hecho necesaria la exigencia de la acreditación de las carreras profesionales que se ofertan en ellas, que permitan establecer los niveles de calidad con la que cuentan (Díaz, 2015).

Atendiendo a las necesidades de la acreditación universitaria, el Ministerio de Educación del Perú (2015), diseñó y aprobó un plan de aseguramiento de la calidad, en la que, en principio, plantea claramente su definición de calidad, la misma que sistematiza todo el quehacer académico, de investigación y de gestión administrativa que implica el manejo de

recursos económicos. Es necesario, a partir de los cambios producidos en el mundo por la irrupción de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, que la universidad ha incorporado a sus actividades académicas y administrativas, en la perspectiva de mejorar la atención de los usuarios y brindar un servicio académico de la más alta calidad, que a su vez permita formar a los nuevos profesionales con las suficientes competencias como para incorporarse a un mercado altamente competitivo.

Por estas razones es que autores como Cuadros, Céspedes y Tello (2018) señalan que las universidades están obligadas a ofrecer un servicio de la más alta calidad de manera que sus egresados del pregrado y posgrado estén en condiciones académico-profesionales de realizar un trabajo sumamente eficiente y utilizando los recursos tecnológicos de manera que se puedan adaptar a las nuevas condiciones laborales que priman en el mundo.

Para lograr una formación de calidad las universidades deben ser capaces de cumplir, con altos niveles de eficiencia y eficacia las tres funciones básicas que les han sido asignadas: docencia, investigación y responsabilidad social, en tanto de su cumplimiento va a depender desarrollar un proceso educativo que se ajuste a lo que demandan los estándares internacionales. Dentro de estos estándares hay uno que se destaca y al que se le debe tomar la debida atención y es el que está vinculado a la calidad docente en la medida de que la experticia y la profesionalidad del docente universitario son fundamentales para garantizar una enseñanza de calidad y la formación profesional adecuada de los estudiantes (Montes y Suárez, 2016). Es necesario señalar que los docentes universitarios no solamente deben poseer un alto nivel de conocimientos sobre las materias a su cargo, sino que también deben estar en posesión de los recursos pedagógicos necesarios como para generar entusiasmo entre sus estudiantes de manera que los impulse a estudiar.

2.2.4 Dimensiones de la calidad educativa

Las dimensiones han sido agrupadas considerando lo propuesto por Tumino y Poitevin (2014) en la elaboración del instrumento sobre calidad educativa, quienes consideran la existencia de las siguientes dimensiones:

- **Competencia del cuerpo docente:** Este factor contempla la integración de aspectos relativos al saber (conocimientos teóricos), hacer (conocimientos prácticos), actitudes y valores que hace posible que la persona este en condiciones de enfrentar y resolver situaciones complejas. En lo que se refiere a los docentes, esta dimensión, además, debe permitirles generar la capacidad de transmitir todos estos aspectos a sus estudiantes (De la Orden, 2011).
- **Organización de la enseñanza:** Esta referida a la manera que se dirige el desarrollo teórico práctico de las asignaturas, de los estudios, de manera que se pueda potenciar las capacidades que se pretende desarrollar en los estudiantes. En este proceso se debe considerar la adecuación de los contenidos de las asignaturas al perfil profesional establecido, así como también al diseño curricular en el que se debe incluir el aprendizaje autónomo desarrollado por el estudiante (Hernández, et al., 2021). Por otra parte, se debe tomar en cuenta los horarios de las clases, así como el tamaño que tienen los grupos, de manera que se pueda realizar una correcta organización de la enseñanza.
- **Comunicación:** Esta dimensión de corte claramente instrumental, tiene como fundamento básico la utilización de la lengua como herramienta de comunicación, tanto oral como escrita, que les permite a los seres humanos configurar, interpretar y comprender la realidad de manera que pueda procederse al intercambio de información, conocimientos, pensamientos y emociones. Por esta razón es que es importante el conocimiento del lenguaje y los códigos verbal y no verbal en los diversos contextos en

que se desenvuelve el sujeto, sean públicos, como grupos o exposiciones en público o privados, incluso con interlocutor único. En este proceso, debe desarrollar técnicas de escucha activa y regulación del discurso en relación de las interacciones que mantiene (De Fuentes, 2018).

- **Actitudes y comportamientos del cuerpo docente:** Esta referida a todos los aspectos vinculados en las interacciones de los docentes con sus estudiantes, sobre todo con aspectos relacionados al aprendizaje, como sus estudios, los tiempos dedicados a las tareas, la participación en clase, etc. Desde este punto de vista es que puede entenderse que las actitudes de los docentes van a desempeñar un rol esencial en la motivación de los estudiantes para aprender y es que la motivación se construye en el proceso de interacción profesor-alumno y en los que los mensajes del docente, sobre todo en términos de actitudes son fundamentales para los estudiantes. Dentro del conjunto de actitudes docentes cabe destacar la dedicación incondicional y entusiasta, pero también aspectos negativos como el escepticismo o la desconfianza, la indiferencia o la impotencia. Valverde, et al., (2013) afirman que las actitudes docentes deben estar llenas de emociones positivas para que puedan impactar favorablemente en los estudiantes.
- **Instalaciones y equipamientos:** Este componente esta relacionada directamente con los aspectos tangibles de los servicios académicos como es la infraestructura física en general, aulas, servicios higiénicos, recursos digitales, bibliotecas, etc., todo esto tiene una gran importancia en la medida de que actúa como un elemento motivacional y funcional; ya que va a producir una mejor actitud en los estudiantes respecto del aprendizaje al tiempo que facilita la relación enseñanza-aprendizaje (Campana, Velasco, Aguirre, & Guerrero, 2014).

- **Evaluaciones:** Esta vinculado con los procesos que permiten obtener información respecto de los logros alcanzados por los estudiantes como consecuencia de los aprendizajes esperados por estos estudiantes. En los tiempos actuales en lo que se entiende el aprendizaje como un proceso activo centrado en el estudiante, los docentes deben desarrollar las competencias necesarias que les permitan diseñar instrumentos de evaluación que correspondan a estas necesidades (Sánchez 2018).
- **Efectividad de los procesos administrativo:** Este componente esta vinculado a todos los aspectos referidos a la eficacia y eficiencia de los procesos administrativos orientados al desarrollo institucional. El proceso administrativo es fundamental en la medida de que va a integrar todas aquellas funciones que le brindan a la institución la base y el impulso que se precisa para lograr los objetivos y permitir así, el crecimiento a futuro e incrementar sus posibilidades de éxito.

2.2.5 Satisfacción con la calidad educativa

En la medida de que es el estudiante universitario el elemento más importante del quehacer académico, es un elemento clave en todo proceso de evaluación de la calidad de los servicios que brindan las instituciones de educación superior, en la medida de que son estos estudiantes quienes van a expresar su satisfacción o no con la formación profesional que reciben. La satisfacción del estudiante es un claro indicador de que la universidad en la que estudia, es una institución de calidad, lo que se va a ver reflejado en su orgullo de pertenecer a esta institución además de la motivación y entusiasmo que manifiesta a la hora de asumir los aprendizajes (Sánchez-López, 2012).

De acuerdo a Kotler (2006), se debe entender la satisfacción del cliente como producto de la comparación que hace entre las cualidades reales del producto y las expectativas previas que tenía. A partir de ello se debe entender que la satisfacción del estudiante es producto de la

armonización entre las expectativas previas que tiene y los resultados de su proceso de formación (Moore y Shelton, 2014). Por su parte, Gento y Vivas (2003) entienden a la satisfacción estudiantil como “la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas” (p. 20).

En este proceso es que inevitablemente se va a asociar la satisfacción del estudiante con la calidad de sus docentes, así como con todas las actividades académicas que se producen al interior de los recintos universitarios. Así mismo, el equipamiento y el conjunto de las instalaciones y el servicio administrativo son elementos que deben ser considerados al momento de la evaluación de la calidad. Por estas razones es que, la satisfacción del estudiante debe ser tomada como un punto de referencia fundamental para la evaluación de la calidad universitaria (Zas, 2002).

Para la Norma ISO 9001 (2015) la satisfacción estudiantil se va a vincular con el nivel de cumplimiento de los requerimientos y con las propias expectativas de los estudiantes. En esta misma línea de pensamiento, Jiménez, et al., (2011) afirman que la satisfacción va a estar ligada a los niveles de eficiencia y eficacia que tienen los servicios universitarios. Esto convierte a la satisfacción de los estudiantes como un factor muy importante en los procesos de verificación de la calidad universitaria. Por estas razones es que Arguelles, Fajardo y Aké (2010) señalan que la satisfacción del estudiante universitario es fundamental en los procesos de medición de la calidad de las instituciones de educación superior.

Por otro lado, es necesario señalar que, del conjunto de investigaciones que se han realizado sobre la satisfacción estudiantil universitaria, todas la ubican como un aspecto fundamental para establecer la calidad educativa. Además de ello se le debe asociar con un conjunto de ventajas como, por ejemplo; esta satisfacción estudiantil va a afectar positivamente el rendimiento académico y reduce la deserción (Osorio y Pérez, 2010). Como aspecto

complementario se debe señalar de que la satisfacción estudiantil es una condición necesaria para lograr el éxito en los procesos de aprendizaje Sinclair (2014).

En síntesis, las investigaciones realizadas sobre la satisfacción estudiantil, tienen sólido respaldo e importancia si se considera que son los estudiantes la base fundamental sobre la que se asienta la actividad de la universidad y garantiza su propia existencia. Desde este punto de vista es que Alves y Raposo (2005) señalan que la propia supervivencia de la universidad está vinculada a la valoración positiva que los estudiantes tengan sobre ella.

2.2.5 Teorías del aprendizaje

Las principales corrientes del aprendizaje tal como la plantea Alonso et al., (2012), destacan el conductismo, el cognitivismo y el constructivismo, como las que mayores contribuciones han hecho a la creación de ambientes de enseñanza-aprendizaje. A continuación, se hará una breve presentación de cada una de ellas:

- **Conductismo:** esta teoría pone en el mismo plano al aprendizaje con la conducta y los cambios que se producen en ella como resultado de un estímulo externo, por ejemplo, cuando se le presenta al alumno un problema matemático (Moreno, 2013). En el ejemplo, el problema matemático es el estímulo, en tanto que la respuesta que emita el estudiante siempre se va a asociar a ese estímulo. Se logra el aprendizaje cuando el estudiante da una respuesta apropiada a un estímulo ambiental determinado. Para Gispert Irigoyen (2014) la esencia del conductismo radica en la trascendencia que pueden tener las respuestas y a las cuales, si se les introduce un refuerzo, va a tener una mayor probabilidad de presentarse en el futuro.
- **Cognitivismo:** en esta teoría el énfasis se localiza en la construcción de los procesos mentales, lo que ha dado lugar a que en el proceso educativo se tengan que cambiar los métodos y procedimientos de manera que se pueda dirigir el pensamiento y la

vinculación del estudiante con los nuevos modelos instruccionales (González, 2014). En esencia se trata de un modelo de aprendizaje en la que intervienen una serie de operaciones mentales que tienen a su base la experiencia y a partir de la cual va a procesar la información lo que le va a permitir asimilar el conocimiento y emitir una respuesta. De esta manera, en el cerebro del hombre, se va a conectar los conocimientos que ya existen con los nuevos conocimientos de manera que se van a almacenar en la memoria y va a facilitar todas las operaciones del pensamiento y demás procesos cognitivos.

- **Constructivismo:** es una teoría que tiene sus orígenes, al igual que las otras teorías del aprendizaje, en la filosofía y la psicología del siglo pasado pero que ha continuado con su desarrollo en el presente siglo, sobre todo en el terreno de la educación (Corvalán, 2011) en el cual el constructivismo indica que es necesario formar en los estudiantes un conjunto de herramientas que hagan posible que ellos mismos construyan sus propios aprendizajes de manera que siempre estén en condiciones de enfrentar y resolver las diversas situaciones y problemas que se puedan presentar. En términos sencillos, el constructivismo pretende que los estudiantes puedan ser parte activa del proceso de aprendizaje de manera que no se queden como simples espectadores respecto de la información que reciben.

2.2.6 El Aprendizaje

El aprendizaje es un proceso en el que intervienen un conjunto de factores internos y externos al sujeto y que le permite aprehender el mundo más allá de las instituciones educativas, por lo que en ella se conjugan tanto las experiencias propias como las enseñanzas que reciben (Crispín, Esquivel, Loyola & Fregoso, 2011). Es por eso por lo que el aprendizaje es uno de los procesos más importantes del ser humano puesto que mediante este proceso podemos

desarrollar actividades típicamente humanas como estudiar, jugar en la computadora, manejar un auto, etc. Desde este punto de vista, se puede entender que, a través del aprendizaje el sujeto es capaz de adaptarse al medio generando formas de comportamiento adecuados para cada ocasión.

Como han probado Marcos & Barca (2017) el aprendizaje puede ser consciente e inconsciente, pero en términos estrictamente académicos, el aprendizaje se convierte en un proceso consciente a través del cual el sujeto es capaz de organizar e interpretar los nuevos conocimientos para luego vincularlos con los conocimientos previos e integrarlos a su estructura mental (García Huidobro, Gutiérrez & Condemarín, 2007). En la medida de que la producción de los conocimientos nuevos implica la participación de los estudiantes de una manera activa, es necesario que tengan claridad sobre los procesos que intervienen en el aprendizaje porque de su conocimiento depende en gran medida que puedan alcanzar importantes niveles de significatividad en sus aprendizajes (Crispín, et al., 2011).

Bajo las consideraciones expuestas es que Torre Punte, (2007), afirma que en el aprendizaje intervienen dos procesos; el interpersonal y el intrapersonal y en los que participan elementos sustantivos como la cultura, la sociedad y el propio conocimiento, dentro de un sistema interactivo en las que se combinan todos ellos. Tal vez el ejemplo más claro es la vinculación entre profesores y estudiantes en los que a partir de del debate y la discusión van a generar y aprender conocimientos nuevos. Igualmente, se van a generar formas nuevas de aprendizaje, de convivir, de respetar y de ser.

Es verdad que cada persona tiene sus propios estilos de aprender, su propio ritmo y este puede ser cualitativamente diferente a la de otras personas (Estrada, 2018) pero siempre es muy importante desarrollar un aprendizaje autónomo en tanto lo único seguro en la sociedad actual, es el cambio, por lo que siempre hay cosas nuevas que aprender. El aprendizaje autónomo se

refiere a la capacidad que tiene el individuo de aprender por cuenta propia, sin la necesidad de la intervención de terceros que bien podría ser el maestro, lo que convierte a este tipo de aprendizaje en intencional, de libre albedrío y analítico. Su desarrollo tiene a su base la determinación del estudiante de asumir responsablemente todas las tareas correspondientes a su propio aprendizaje (Crispín, et al., 2011).

El aprendizaje autónomo le permite al estudiante la estimulación de la creatividad y el espíritu crítico, pero, los resultados del aprendizaje deben ser expuestos y confirmados ante la comunidad académica en primer lugar, y por la sociedad en la que vive, en segundo lugar (Solórzano-Mendoza, 2017). Regularmente en la universidad, el periodo de permanencia del estudiante es relativamente corto y el desarrollo del conocimiento es muy veloz por lo que cada estudiante debe estar convenientemente preparado para asumir con decisión y ventaja estos cambios. Esta es la razón fundamental por la que el aprendizaje autónomo se ha convertido en una de las mejores herramientas para estar en consonancia con los cambios científico-tecnológicos que se producen en el mundo (Crispín, et al., 2011).

2.2.7 Logro de Aprendizaje

En general los logros de aprendizaje se pueden entender como el grado de desarrollo en que se encuentran las competencias y capacidades que los estudiantes aprenden, como resultado del proceso de enseñanza y determinado de acuerdo con los objetivos alcanzados (Mamani, 2015). Por su parte el MINEDU (2020) considera que los logros de aprendizaje representan una descripción de la situación en que se encuentra un estudiante respecto de los objetivos del aprendizaje. Otras definiciones realizadas se podrían sintetizar como el conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos, actitudes y otras capacidades que los estudiantes deben lograr como resultados del proceso de aprendizaje en un nivel educativo determinado.

Por estas razones es que se considera que los logros de aprendizaje son fundamentales en el proceso formativo de los estudiantes en la medida de que las metas del aprendizaje van a representar los resultados que obtiene el estudiante en una determinada asignatura como producto del aprendizaje que ha hecho de los contenidos del curso o materia que ha cursado (Estrada- Araoz y Mamani-Uchasara, 2020).

Por su parte Anijovich (2021) afirma que los estudiantes deben ser responsables y conscientes de su propio aprendizaje, propiciando con ello su autonomía, lo que debe permitirles comprender el sentido de lo que aprenden y como utilizarlo en los diferentes momentos de su vida académica o personal. Esta es la razón básica por la que los procesos de evaluación son tan relevantes en la medida de que permite la comprobación de los avances en los procesos de aprendizaje de los estudiantes de tal manera que se pueda efectuar los procesos de retroalimentación que permita, eventualmente, superar las dificultades y avanzar en la formación de competencias (Henríquez, 2020).

Los logros del aprendizaje tienden a ser verificados a través de una serie de indicadores de logro susceptibles de ser observados de acuerdo con el desempeño del estudiante. A través de este desempeño es posible identificar externamente lo que pasa en el interior del estudiante de manera que el docente puede realizar un análisis e interpretación pedagógica e identificar el nivel de logro alcanzado. Rodríguez (2018) estima que los niveles de logro son la medida de aprendizaje que los estudiantes deben haber alcanzado al finalizar un periodo de aprendizaje, de manera que se puede tener objetivamente los resultados tanto del aprendizaje como de las competencias, habilidades y destrezas que se demandan en el currículo.

Bajo las consideraciones expuestas el logro de aprendizaje se determina a través de la evaluación del conocimiento adquirido en el ámbito académico de manera que, es posible establecer que un estudiante tiene un buen logro de aprendizaje cuando es capaz de rendir

eficientemente sus exámenes y lograr buenas calificaciones (Ministerio de Educación Nacional, 2021). En otras palabras, los logros de aprendizaje están asociados al rendimiento académico de los estudiantes en la medida de que solo son posibles de establecer a partir de los resultados de las evaluaciones que se le realizan y en las que se expresan todo lo que ha aprendido a lo largo del proceso formativo.

En este sentido Tonconi (2010) considera que el rendimiento académico debe entenderse como el nivel de conocimientos que ha sido demostrado por el estudiante en una asignatura determinada en un área o materia a través de una evaluación y cuyos resultados son expresados en datos de naturaleza cuantitativa, sin embargo, la evaluación debe ir mucho más allá del simple conocimiento y debe enfocarse hacia los cambios de actitudes, la formación valórica, es decir hacia los logros de aprendizaje.

2.2.8 Dimensiones de los logros de aprendizaje

En consonancia con lo anteriormente señalado, la evaluación debe juzgar los logros de aprendizaje esperados, que, en términos generales, se agrupan en tres grandes tipos de logros: conceptual, procedimental y actitudinal (Morales Morgado, et al., 2013).

- **Logro conceptual:** hace referencia al área del saber que está en relación con los contenidos propiamente conceptuales, datos y fenómenos que deben aprender los estudiantes y vincularlos a los conocimientos previos que poseen de manera que puedan quedar fijados en su estructura cognitiva, de manera que puedan vincularlos con otros conceptos y solidificar los conocimientos obtenidos.
- **Logro procedimental:** está vinculado al saber hacer, que en términos específicos se debe entender como la capacidad del estudiante de llevar a la práctica los conocimientos adquiridos, es decir hacer con lo que se sabe. En este proceso el estudiante es el actor principal pues tiene que poner en ejercicio lo que demandan los contenidos adquiridos

en el proceso formativo. Es verdad que los procedimientos necesitan de una serie de acciones reiteradas por parte del estudiante de manera que puedan dominar la técnica o habilidad.

- **Logro actitudinal:** vinculada al saber ser, está compuesta por un conjunto de valores, actitudes, creencias, etc., que marcan el equilibrio personal y el sistema de interacciones sociales del estudiante. La actitud se vincula directamente con los conocimientos y las experiencias de los estudiantes y que les permite analizar y reflexionar de manera que va a influir en el comportamiento del ser humano, lo que se puede traducir en un cambio de actitudes en la medida de que se vaya incrementando sus conocimientos y experiencias.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Considerando los objetivos de la investigación, su problema e hipótesis, la presente investigación se puede considerar como de tipo básica y de enfoque cuantitativo (Sánchez y Reyes, 2021) en tanto lo que se propone es describir y analizar desde una perspectiva sistemática y analítica los fenómenos que ya ocurrieron en un momento en el tiempo, lo que la convierte en retrospectiva y sin posibilidades reales de ejercer control total sobre las variables y menos manipular alguna de ellas para provocar efectos sobre otras.

Por otra parte, y considerando lo señalado por Gómez (2009) en el enfoque cuantitativo, la obtención de los datos para la prueba de hipótesis es equivalente a medir. La medición implica la asignación de números a hechos u objetos tomando en cuenta determinadas reglas previamente establecidas que podrían traducirse en forma de operacionalización de variables, lo que implicaría transformar los conceptos en eventos observables y, por tanto, posibles de ser medidos.

El presente estudio que se presenta adopta un diseño de tipo no experimental, descriptivo, correlacional y transversal en tanto su propósito está orientado a describir las relaciones que las variables pueden tener en una situación específica, hecho que sirve para tipificarla como descriptiva, transversal y retrospectiva de acuerdo con lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2014). En la medida de que se trata de una correlación descriptiva, no se tiene la posibilidad real de establecer relaciones de orden causal, solo se trata de establecer si dos o más variables se encuentran vinculadas entre sí (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

En el presente estudio que se presenta, la población objeto de estudio está constituido por el total de estudiantes de las Facultades de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y de la Pontificia Universidad Católica del Perú. El total de la población asciende a la cantidad de 421 estudiantes tal como se detalla en la tabla siguiente:

Tabla 1

Composición de la población por Universidad

UNIVERSIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
PUPC	155	37 %
UNFV	266	63 %
TOTAL	421	100 %

3.2.2 Muestra

La muestra que ha sido seleccionada en el presente trabajo de tesis es de tipo probabilística y estratificada, de manera que los estudiantes de las dos Universidades están debidamente representados considerando el porcentaje de estudiantes (afijación proporcional) que hay en cada una de ellas (Hernández, et al., 2014).

La fórmula utilizada para calcular la muestra fue propuesta por Sierra Bravo (2003) y de cuyo despeje se tendrá el tamaño final de la misma:

$$n = \frac{N * G^2(P * Q)}{E^2(N - 1) + G^2(P * Q)}$$

Despejando la formula se obtiene el siguiente resultado:

Calculando:

$$n = (421)(1,96)^2(0,5*0,5) / (421-1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5*0,5)$$

$$n = (421)(3,8416)(0,25) / (420)(0,0025) + (3,8416)(0,25)$$

$$n = 404,3284 / 1,05 + 0,9604$$

$$n = 404,3284 / 2,0104$$

$$n = 201,1183$$

La muestra fue de 201 estudiantes.

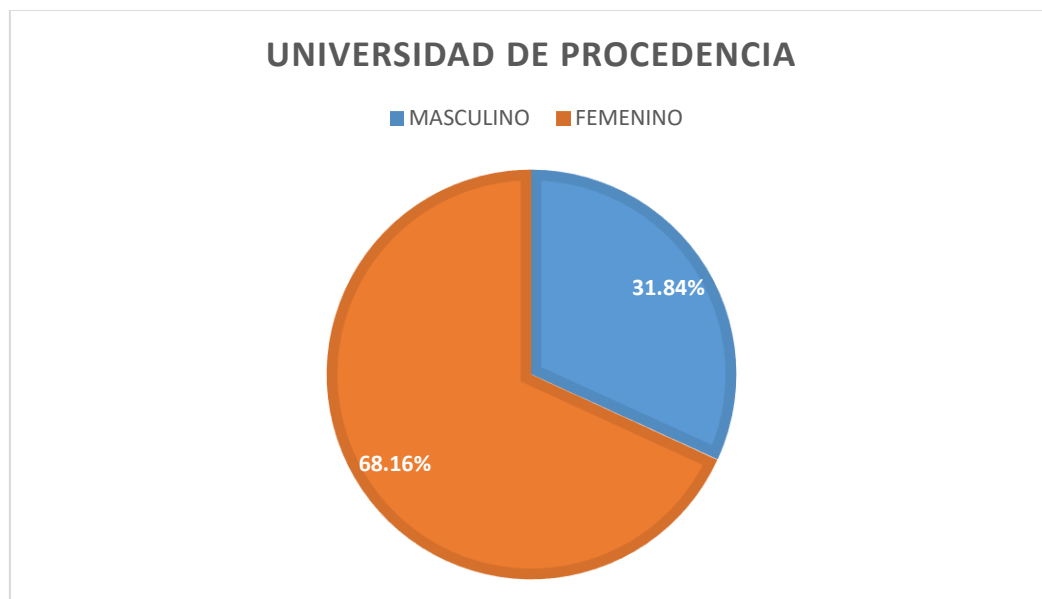
Distribución de la Muestra**Tabla 2**

Datos sociodemográficos: Universidad

Año	Frecuencia	Porcentaje
PUCP	74	36,8
UNFV	127	63,2
Total	201	100,0

Figura 1

Muestra por Universidad de procedencia



Los datos que se muestran en la tabla 2 y figura 1, informan que los estudiantes que integran la muestra por universidad de procedencia, indican que los estudiantes de la PUCP alcanzan el 36,8% de la muestra en tanto que los estudiantes de la UNFV alcanzan el 63,2% de la muestra total.

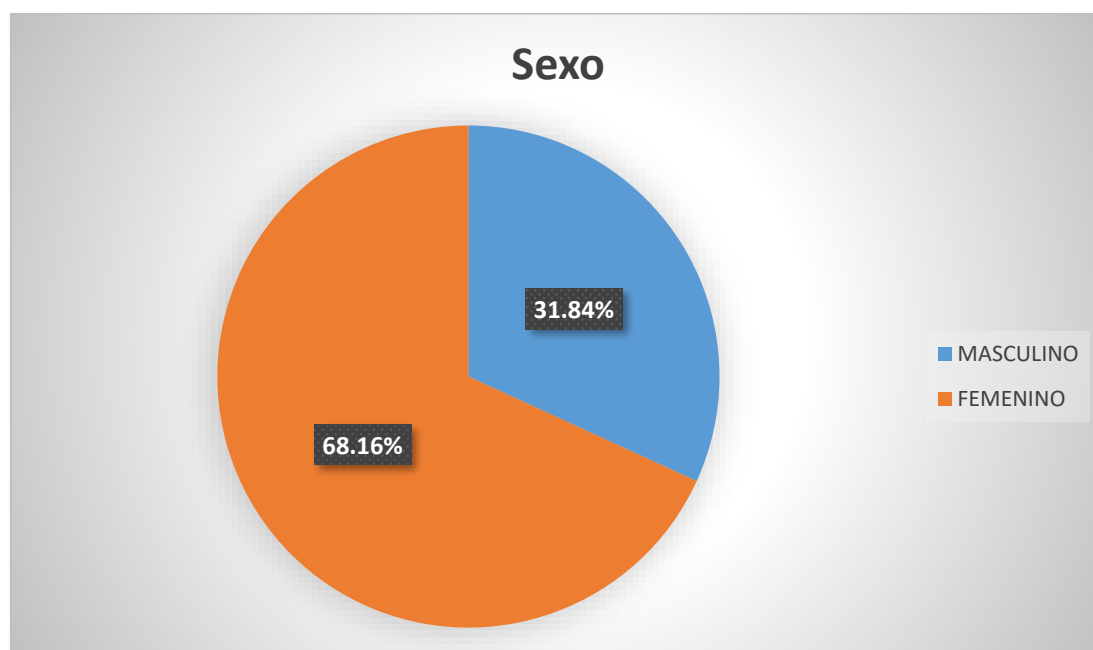
Tabla 3

Datos sociodemográficos: Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	64	31,8
Femenino	137	68,2
Total	201	100,0

Figura 2

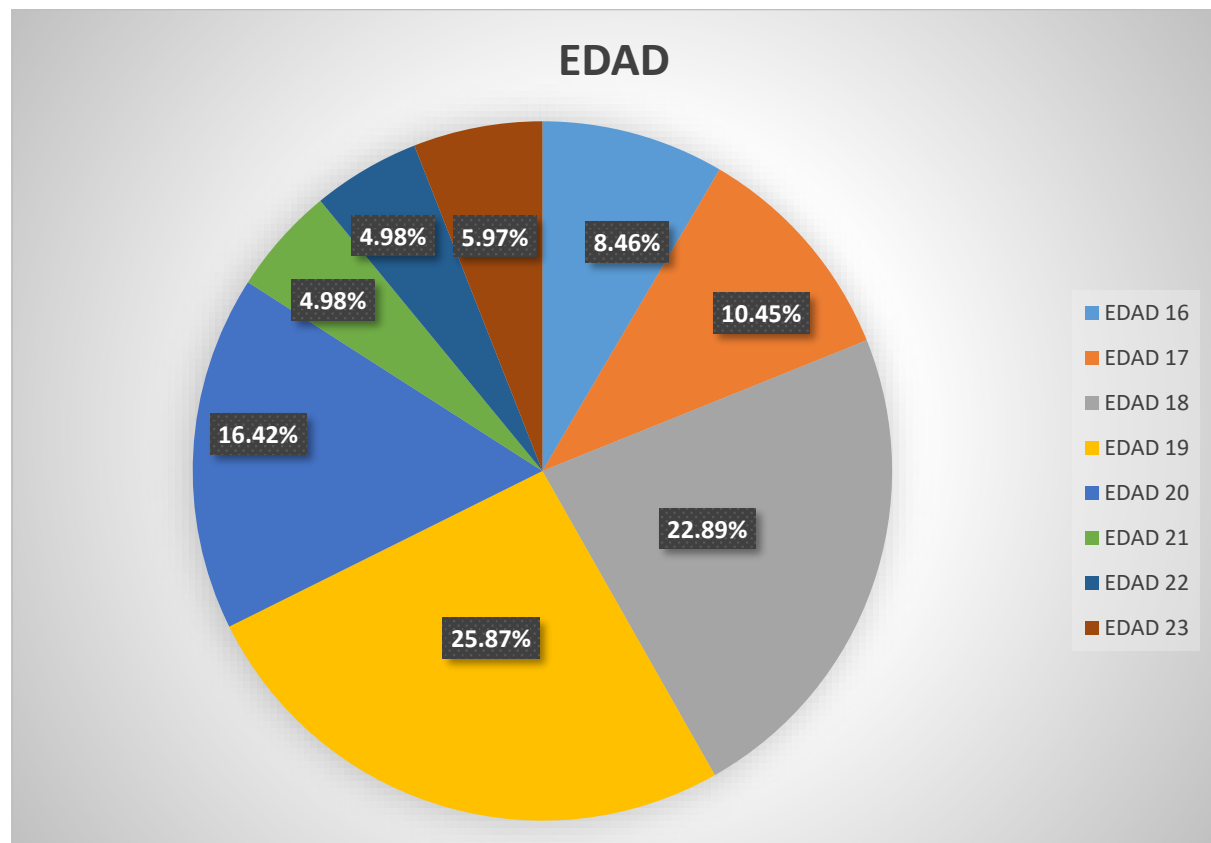
Muestra por sexo



Los datos que se muestran en la tabla 3 y figura 2, informan que las estudiantes mujeres son predominantes en la muestra de estudio pues alcanzan el 68,2%, mientras que los varones llegan al 31,8%.

Tabla 4*Datos sociodemográficos: Edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
16	17	8,5
17	21	10,4
18	46	22,9
19	52	25,9
20	33	16,4
21	10	5,0
22	10	5,0
23	12	6,0
Total	201	100,0

Figura 3*Muestra por edad*

Los datos que se observan en la tabla 4 y figura 3, informan que los estudiantes que integran la muestra presentan edades que van desde los 16 hasta los 23 años, observándose que

el porcentaje mayoritario corresponde a los de 19 años con el 25,9%, seguidos por los estudiantes de 18 años con 22,9%.

3.3 Operacionalización de Variables

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores
Calidad educativa	Se puede entender como el producto de aquellas diferencias que existen entre las expectativas y las percepciones de los usuarios sobre el servicio que se ha recibido	Competencia del cuerpo docente	Conocimientos teóricos y prácticos, transferencia de conocimientos
		Organización de la enseñanza	Desarrollo de capacidades, horarios adecuados, currículo adecuado
		Comunicación	Canales accesibles, información eficiente, trato cordial
		Actitudes y comportamientos	Buen trato, ambiente cordial, preocupación docente, participación estudiantil
		Instalaciones y equipamientos	Condiciones óptimas, laboratorios, bibliotecas
		Evaluaciones	Registro de avances, exámenes de conocimientos, criterios de evaluación
		Efectividad de procesos administrativos	Eficiencia en el manejo administrativo, horarios adecuados
Logros de aprendizaje	Es el conjunto de habilidades cognitivas y verbales que procesan, integran y organizan el aprendizaje y toda la experiencia académica y lo van relacionando con los aprendizajes y experiencias anteriores, de modo que permite la aplicación a situaciones nuevas	Conceptual	Conocer y comprender hechos, fenómenos y conceptos
		Procedimental	Capacidad para “saber hacer”. Ejecutar acciones interiorizadas
		Actitudinal	Valores, normas, creencias y actitudes conducentes al equilibrio personal y a la convivencia social.

3.4 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado, estuvo orientado hacia la obtención de los datos requeridos para realizar los análisis correspondientes que permitan probar si en efecto la variable, calidad educativa se vincula con los logros de aprendizaje en la muestra seleccionada.

Cuestionario sobre calidad educativa: La construcción de este instrumento fue realizada por Tumino y Poitevin (2013) en la Ciudad de La Plata (Argentina). Este cuestionario está integrado por 39 ítems los que han sido distribuidos en siete escalas independientes (Competencia del cuerpo docente, Organización de la enseñanza, Comunicación, Actitudes y comportamientos del cuerpo docente, Instalaciones y equipamientos, Evaluaciones y Efectividad de los procesos administrativo) y cuyas respuestas corresponden al modelo Likert de cinco puntos, es decir que van desde totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo. Considerando los intereses de los evaluadores, este cuestionario puede ser aplicado tanto de manera individual como colectiva en un tiempo estimado de 15 minutos. Los autores de este cuestionario se preocuparon por establecer los niveles de validez y confiabilidad, los mismos que fueron estimados en valores muy importantes para cada caso. Estos valores fueron ratificados en la presente investigaciones tal cual se informa en los análisis realizados y que se presentan a continuación.

Tabla 5

Confiabilidad del cuestionario de calidad educativa

Ítems	M	D.E.	ritc
Competencia del cuerpo docente	17,06	3,81	0,54
Organización de la enseñanza	12,28	3,53	0,41
Comunicación	17,38	3,34	0,72
Actitudes y comportamientos	15,04	2,17	0,65
Instalaciones y equipamientos	23,49	3,30	0,47
Evaluaciones	24,17	2,95	0,28

Efectividad de procesos administrativos	21,49	4,02	0,63
--	-------	------	------

Alfa de Cronbach = 0,79*

*** p < ,05**

N = 201

La confiabilidad del instrumento de calidad educativa, efectuada a través del coeficiente alfa de Cronbach, da un resultado bastante significativo (0,79), de la misma manera, los resultados muestran que las correlaciones ítem-test corregida son significativas, en tanto alcanzan valores superiores a 0,20, por lo que se asume que las dimensiones muestran niveles importantes de consistencia entre sí.

Tabla 6

Validez del cuestionario de calidad educativa

Ítems	M	D.E.	Factor 1
Competencia del cuerpo docente	17,06	3,81	0,62
Organización de la enseñanza	12,28	3,53	0,67
Comunicación	17,38	3,34	0,74
Actitudes y comportamientos	15,04	2,17	0,65
Instalaciones y equipamientos	23,49	3,30	0,81
Evaluaciones	24,17	2,95	0,81
Efectividad de procesos administrativos	21,49	4,02	0,65
Varianza Explicada			70,47%

Medida de Adecuación del Muestreo de Kaiser Meyer-Olkin = 0,77

Test de Esfericidad de Bartlett = 528,312 ***

***** p < ,001**

N = 201

La validez de constructo del instrumento de calidad educativa, efectuada a través del análisis factorial exploratorio, da un resultado bastante significativo (KMO = 0,77), de la misma manera el test de esfericidad de Bartlett alcanza un valor que puede considerarse como significativo. Por otra parte, los resultados informan de la existencia de un factor único que

explica 70,47% de la varianza general, por lo que se concluye que la escala de calidad educativa presenta validez de constructo.

Logros de aprendizaje: se tomo las notas que obran en poder de las oficinas de los registros académicos de cada una de las dos universidades.

3.5 Procedimientos

Probar las hipótesis de investigación que se plantearon al inicio de este proceso, marcó el rumbo metodológico que se debió seguir para poder lograrlo. En primer lugar, se debió ratificar el enfoque cuantitativo con el que se va a trabajar, es decir que se debió seguir los procedimientos metodológicos planteados por este enfoque. Seguidamente se debió seleccionar los instrumentos de recolección de datos y también la muestra de estudio. Calculada el tamaño de la muestra por procedimientos probabilísticos, se inició la administración de los instrumentos lo que hizo posible la recolección de datos necesarios para probar las hipótesis de investigación. Como condición previa, se realizó el análisis de normalidad de los datos los mismos que determinaron la utilización de estadísticos no paramétricos, en presente caso la rho de Spearman. Estos análisis se hicieron con el paquete estadístico para las ciencias sociales SPSS V 27 y los resultados que se obtuvieron se analizaron e interpretaron con las teorías que sirvieron de sustento, además de las investigaciones anteriormente realizadas. Finalmente se efectuó la discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones finales.

3.6 Análisis de datos

Los datos que se obtuvieron a partir de la aplicación de los instrumentos de medición fueron procesados con el paquete estadístico SPSS versión 27 en la medida de que esta en posesión de los estadísticos necesarios para probar las hipótesis. En términos generales se utilizaron estadísticos como el Test de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov para

determinar la normalidad de los datos, se usó también el estadístico rho de Spearman para los análisis correlacionales, el alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento, el análisis factorial exploratorio para la validez y finalmente, medidas de tendencia central.

3.7 Consideraciones éticas

Todas las investigaciones que implican la participación de seres vivos, particularmente las que se realizan con seres humanos, deben observar rigurosamente las normas éticas de la investigación. Por estas razones es que a cada participante se les hizo entrega de una carta en la que se le ofrecía toda la explicación sobre las razones de la investigación y el uso que se haría de los datos recolectados. Así mismo se les indico que tenían total libertad para aceptar o no participar en la investigación, así como de retirarse a voluntad si así lo estimaba conveniente. Igualmente, se les garantizó el anonimato de su participación y la destrucción de los instrumentos aplicados. Finalmente, se les hizo entrega de un consentimiento informado que debía firmar si estaba de acuerdo con su participación.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de normalidad

Tabla 7

Test de Bondad de Ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov-Smirnov de la calidad educativa y los logros de aprendizaje

Variable	Media	D. E.	K-SZ	Sig.
Competencia del cuerpo docente	17,06	3,81	,097	,000
Organización de la enseñanza	12,28	3,53	,137	,000
Comunicación	17,38	3,34	,121	,000
Actitudes y comportamientos	15,04	2,17	,187	,000
Instalaciones y equipamientos	23,49	3,30	,107	,000
Evaluaciones	24,17	2,95	,141	,000
Efectividad de procesos administrativos	21,49	4,02	,162	,000
Logros de aprendizaje	12,08	3,61	,119	,000

N = 201

El análisis realizado para determinar la normalidad de los datos recolectados con el instrumento de calidad educativa y logros de aprendizaje realizado con el test de Kolmogorov-Smirnov, dan cuenta de los resultados, en los que se aprecia que todas sus dimensiones presentan coeficientes K-S Z que son estadísticamente significativos, razón por la cual es posible concluir que no se ubican dentro de la curva normal. Frente a estos resultados, se recomienda la utilización de estadísticos no paramétricos que permitan una evaluación correcta de todos los datos recolectados.

4.2 Resultados descriptivos

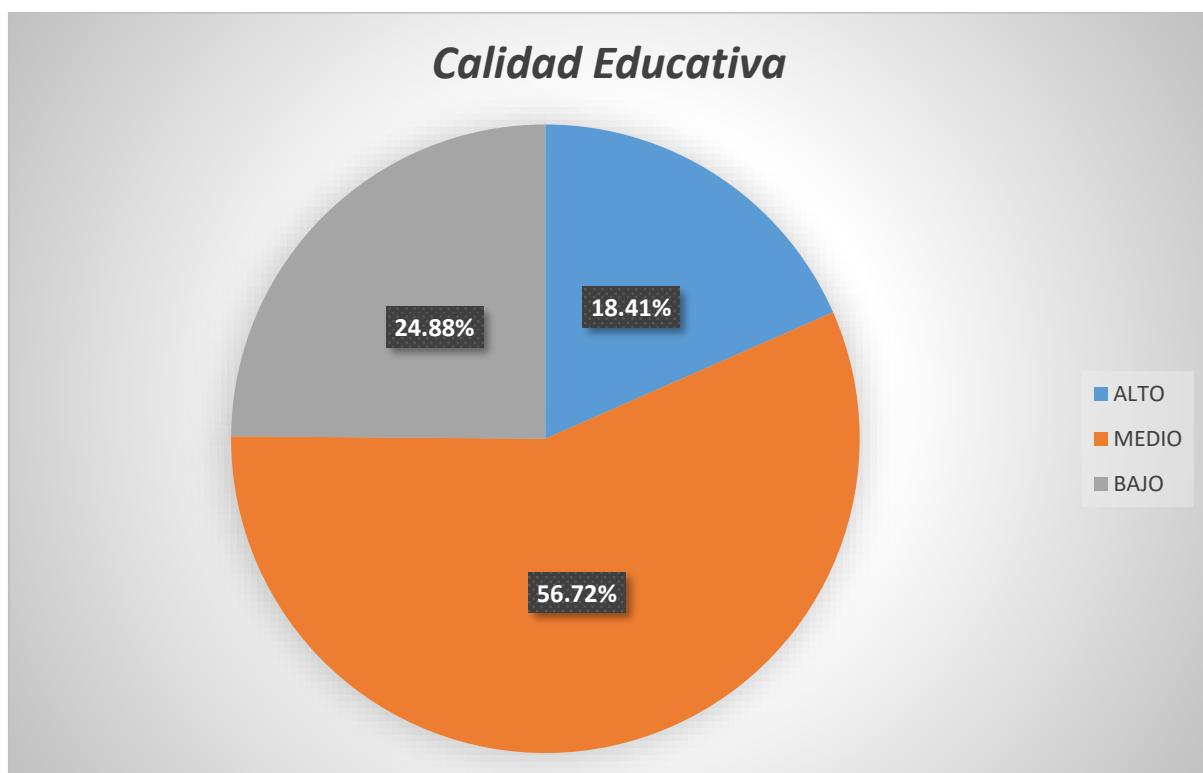
Tabla 8

Niveles de la calidad educativa

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Alto	76	37,8
Medio	119	59,2
Bajo	6	3,0
Total	201	100,0

Figura 4

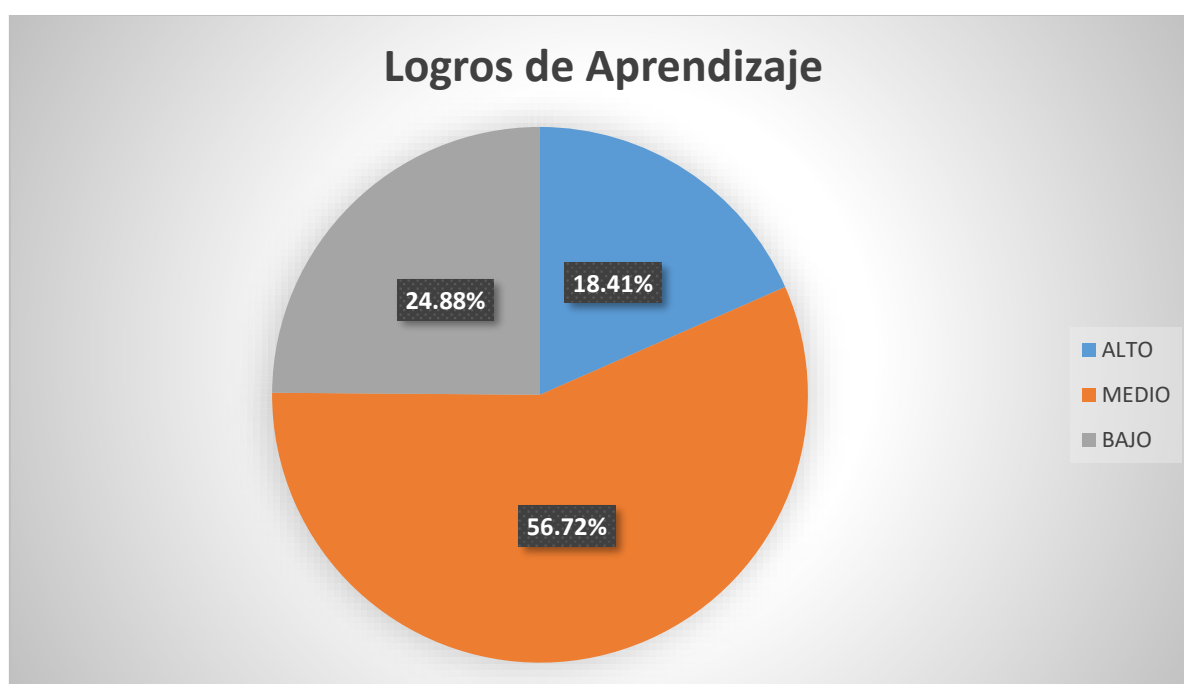
Niveles de calidad educativa



Tal como se puede apreciar en la presente tabla 8 y figura 4, los resultados nos muestran que los niveles de calidad educativa que informan los estudiantes de la muestra, se ubican mayoritariamente en un nivel medio, 59,2%, más atrás se encuentran el nivel alto con el 37,8% y luego el nivel bajo con el 3,0%.

Tabla 9*Niveles de logros de aprendizaje*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Alto	37	18,4
Medio	114	56,7
Bajo	50	24,9
Total	201	100,0

Figura 5*Niveles de logros de aprendizaje*

Tal como se puede apreciar en la presente tabla 9 y figura 5, los resultados nos muestran que los niveles de logros de aprendizaje de los estudiantes de la muestra se ubican mayoritariamente en un nivel medio, 56,7%, más atrás se encuentran el nivel bajo con el 24,9% y luego el nivel alto con el 18,4%.

4.3 Análisis correlacionales

Tabla 10

Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre la calidad educativa y los logros de aprendizaje

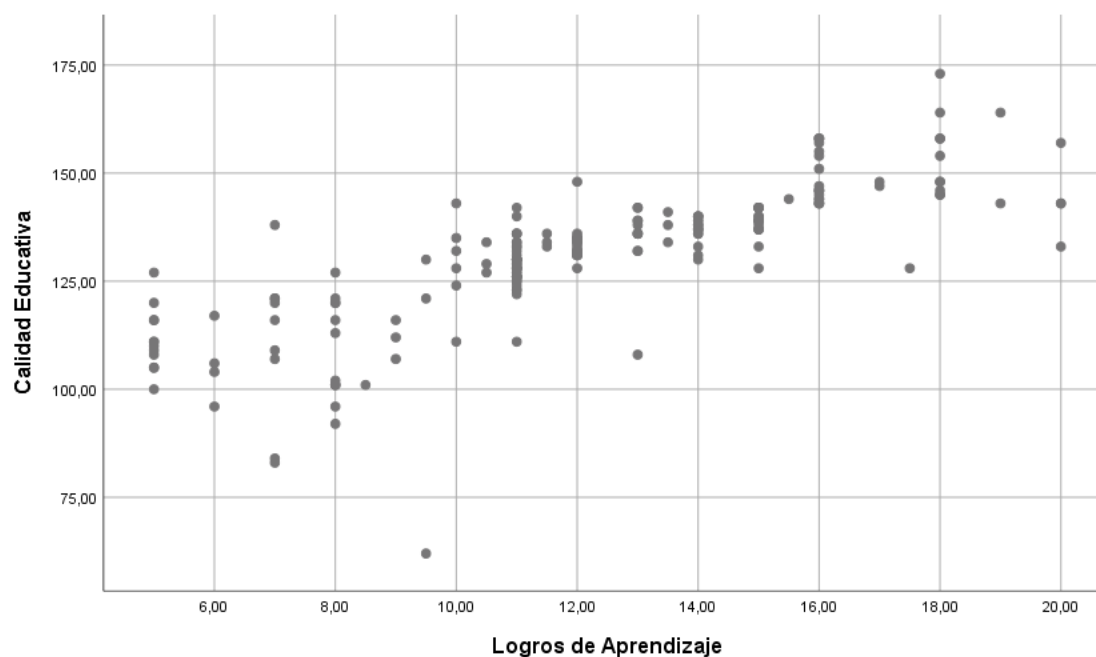
Variables	Logros de aprendizaje
Calidad Educativa	0,87*

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$

N = 201

Figura 6

Correlación entre calidad educativa y logros de aprendizaje



El procesamiento de los datos realizados con el estadístico de correlación no paramétrico rho de Spearman (tabla 10 y figura 6), dan cuenta de unos resultados en los que se puede observar la presencia de correlaciones significativas y positivas entre las variables, ($r = 0,87$). Este resultado permite afirmar que la hipótesis general de la presente investigación ha sido respaldada.

Tabla 11

Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre la Competencia del cuerpo docente y los logros de aprendizaje

Variables	Logros de Aprendizaje
Competencia del cuerpo docente	0,65***

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$

N = 201

El procesamiento de los datos realizados con el estadístico de correlación no paramétrico rho de Spearman (tabla 11), dan cuenta de unos resultados en los que se puede observar la presencia de correlaciones significativas y positivas entre las variables, ($r = 0,65$). Este resultado permite afirmar que la primera hipótesis específica de la presente investigación ha sido respaldada.

Tabla 12

Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre la Organización de la enseñanza y los logros de aprendizaje

Variables	Logros de Aprendizaje
Organización de la enseñanza	0,58***

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$

N = 201

El procesamiento de los datos realizados con el estadístico de correlación no paramétrico rho de Spearman (tabla 12), dan cuenta de unos resultados en los que se puede observar la presencia de correlaciones significativas y positivas entre las variables, ($r = 0,58$). Este resultado permite afirmar que la segunda hipótesis específica de la presente investigación ha sido respaldada.

Tabla 13

Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre la Comunicación y los logros de aprendizaje

Variables	Logros de Aprendizaje
Comunicación	0,67***

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$

N = 201

El procesamiento de los datos realizados con el estadístico de correlación no paramétrico rho de Spearman (tabla 13), dan cuenta de unos resultados en los que se puede observar la presencia de correlaciones significativas y positivas entre las variables, ($r = 0,67$). Este resultado permite afirmar que la tercera hipótesis específica de la presente investigación ha sido respaldada.

Tabla 14

Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre las Actitudes y comportamientos y los logros de aprendizaje

Variables	Logros de Aprendizaje
Actitudes y comportamientos	0,59***

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$

N = 201

El procesamiento de los datos realizados con el estadístico de correlación no paramétrico rho de Spearman (tabla 14), dan cuenta de unos resultados en los que se puede observar la presencia de correlaciones significativas y positivas entre las variables, ($r = 0,59$). Este resultado permite afirmar que la cuarta hipótesis específica de la presente investigación ha sido respaldada.

Tabla 15

Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre las Instalaciones y equipamientos y los logros de aprendizaje

Variables	Logros de Aprendizaje
Instalaciones y equipamientos	0,44***

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$

N = 201

El procesamiento de los datos realizados con el estadístico de correlación no paramétrico rho de Spearman (tabla 15), dan cuenta de unos resultados en los que se puede

observar la presencia de correlaciones significativas y positivas entre las variables, ($r = 0,44$). Este resultado permite afirmar que la quinta hipótesis específica de la presente investigación ha sido respaldada.

Tabla 16

Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre las Evaluaciones y los logros de aprendizaje

Variables	Logros de Aprendizaje
Evaluaciones	0,28**

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$

N = 201

El procesamiento de los datos realizados con el estadístico de correlación no paramétrico rho de Spearman (tabla 16), dan cuenta de unos resultados en los que se puede observar la presencia de correlaciones significativas y positivas entre las variables, ($r = 0,28$). Este resultado permite afirmar que la sexta hipótesis específica de la presente investigación ha sido respaldada.

Tabla 17

Análisis de Correlación, con la rho de Spearman, entre la Efectividad de procesos administrativos y equipamientos y los logros de aprendizaje

Variables	Logros de Aprendizaje
Efectividad de procesos administrativos	0,64***

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$

N = 201

El procesamiento de los datos realizados con el estadístico de correlación no paramétrico rho de Spearman (tabla 17), dan cuenta de unos resultados en los que se puede observar la presencia de correlaciones significativas y positivas entre las variables, ($r = 0,64$). Este resultado permite afirmar que la sexta hipótesis específica de la presente investigación ha sido respaldada.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En un primer momento, el análisis de los datos se orientó hacia la determinación del nivel de validez y confiabilidad del instrumento que se utilizó, el mismo que dio como resultado que el cuestionario de calidad educativa presenta puntajes en la confiabilidad determinada a través del estadístico alfa de Cronbach que son considerados como adecuados al obtener un valor de 0,79 lo que permite afirmar que la prueba es confiable. También se puede observar en estos resultados que, las dimensiones que son parte del cuestionario obtienen valores que son lo suficientemente altos como para permanecer como parte de este instrumento.

Respecto de la validez, esta fue calculada a través del Análisis Factorial Exploratorio, cuyos resultados permiten observar que los puntajes obtenidos se encuentran por encima de los valores permitidos. El KMO total alcanza un valor de 0,77; el mismo que se interpreta como suficiente para determinar su validez, la misma que es respaldada por el puntaje logrado en el test de esfericidad de Bartlett, además de que la varianza total explicada alcanza un nivel de 70,47%.

En lo que respecta a la prueba de la hipótesis general de investigación “Existe una relación directa y significativa entre la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023”, los resultados que se obtuvieron ($\rho = 0,87$ $p < ,001$) informan que la hipótesis formulada ha sido respaldada. Estos resultados van a ser respaldados por los que se encontraron en investigaciones realizadas por diferentes autores, así como también por diversas propuestas teóricas que afirman que las variables en estudio están vinculadas entre sí.

En esta línea se debe mencionar que estos resultados que se han encontrado en el desarrollo del presente estudio están en la misma dirección que los reportados por investigadores como Medrano (2021) quien, a partir de los resultados obtenidos, resalta la importancia que tiene la calidad educativa en la formación de los posgraduados por lo que es necesario dotar del equipamiento, infraestructura adecuada, equipamiento y entrenamiento tecnológico a docentes y estudiantes de los centros de posgrado de las universidades, de manera que puedan recibir una preparación del más alto nivel académico. Por su parte Condor (2020) quien, a partir de los resultados de su trabajo, concluye que las prácticas pedagógicas tradicionales no contribuyen al mejoramiento de la calidad educativa y por el contrario las prácticas pedagógicas activas, el desempeño docente y directivo influyen en el aprendizaje de los estudiantes. De otro lado, Espinoza (2020) reporta que la calidad educativa se vincula significativamente con los procesos de enseñanza - aprendizaje razón por la cual se debe insistir en desarrollar una educación de calidad que garantice una formación de acuerdo con las necesidades del desarrollo de las nuevas sociedades. Por su parte, Mamani (2020) de acuerdo con los resultados de su investigación, concluye que la gestión institucional influye en la calidad de los servicios educativos por lo que se hace imprescindible que las instituciones educativas que pretenden ofertar un servicio educativo de calidad deben contar con gestores altamente eficientes, finalmente se debe mencionar a Laínez & López (2019) quienes como resultado de su investigación concluyen que un trabajo docente de calidad garantiza una calidad educativa de primer nivel. Esta es la razón por la que insisten en que la calidad del desempeño docente debe estar en permanente evaluación, capacitación y actualización de manera que los docentes cuenten con todas las herramientas para realizar exitosamente su trabajo.

En este contexto es necesario resaltar que la educación al tener como objetivo central la formación de los nuevos ciudadanos, debe considerar tanto los aspectos técnicos como humanísticos de manera que pueda enfrentar racionalmente los problemas que se presentan en

la vida diaria y resolverlos de la mejor manera posible haciendo uso de los recursos disponibles, como las TIC y demás herramientas. Pero la educación de calidad debe prepararlos para para que puedan entender a las personas de manera que puedan vivir en sociedad, con una conducta intachable y basada en valores (García, 2017; UNESCO, 2005, 2008, 2010).

Esta es la realidad en la que se mueve la calidad de la educación y de la cual se debe resaltar algunos aspectos que son sustantivos a ella. En primer lugar, es importante remarcar el objeto principal de la educación, en este caso es el estudiante, por lo que se convirtió en necesario desplazar la importancia que anteriormente tuvo los contenidos y junto con ellos los docentes en favor de los estudiantes. Es claro que los docentes mantienen una gran importancia y que los contenidos también, solo que el estudiante es ahora el centro de la educación (Carneiro, Toscano y Diaz, 2021).

En segundo lugar, es necesario mejorar sustantivamente la calidad de la gestión educativa y en este proceso tienen que intervenir las autoridades educativas nacionales, así como también las autoridades locales y de la propia institución educativa. En el último caso centrándose, sobre todo, en el desarrollo e implementación del proyecto educativo, las innovaciones didácticas y los propios procesos de gestión. Todo este proceso debe ser permanente y llevado adelante de manera consciente y comprometida por toda la comunidad académica educativa.

En tercer lugar, todo proceso de calidad de la educación pasa necesariamente por asegurar la participación activa y comprometida de los docentes pues sin ellos no es posible asegurar la calidad educativa, también es importante contar con el apoyo de los canales informativos de manera que la educación no se convierta en un campo de batalla en el afán de conseguir un mayor número de estudiantes. Es importante y necesario que se pueda llegar a un acuerdo nacional respecto de la educación y la calidad que debe tener de manera que se puedan

ir reduciendo las brechas educativas que, sin duda, existen en nuestro país (Farfán & Reyes, 2017; Radic, 2017).

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Los resultados que se desprenden de los análisis correlacionales permiten afirmar que la calidad educativa se relaciona positiva y significativamente con los logros de aprendizaje en la muestra de estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.
- 6.2 Los resultados que se desprenden de los análisis correlacionales permiten afirmar que la competencia del cuerpo docente se relaciona positiva y significativamente con los logros de aprendizaje en la muestra de estudiantes.
- 6.3 Los resultados que se desprenden de los análisis correlacionales permiten afirmar que la organización de la enseñanza se relaciona positiva y significativamente con los logros de aprendizaje en la muestra de estudiantes.
- 6.4 Los resultados que se desprenden de los análisis correlacionales permiten afirmar que la comunicación se relaciona positiva y significativamente con los logros de aprendizaje en la muestra de estudiantes.
- 6.5 Los resultados que se desprenden de los análisis correlacionales permiten afirmar que las actitudes y comportamientos se relacionan positiva y significativamente con los logros de aprendizaje en la muestra de estudiantes.
- 6.6 Los resultados que se desprenden de los análisis correlacionales permiten afirmar que las instalaciones y equipamientos se relaciona positiva y significativamente con los logros de aprendizaje en la muestra de estudiantes.

6.7 Los resultados que se desprenden de los análisis correlacionales permiten afirmar que las evaluaciones se relacionan positiva y significativamente con los logros de aprendizaje en la muestra de estudiantes.

6.8 Los resultados que se desprenden de los análisis correlacionales permiten afirmar que la efectividad de procesos administrativos se relaciona positiva y significativamente con los logros de aprendizaje en la muestra de estudiantes.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Por la importancia que tiene se recomienda que periódicamente se realice procesos de evaluación, tanto de la calidad educativa como de los logros de aprendizaje, de manera que se pueda contar con un conjunto de datos que pueda permitir que las decisiones que se tomen se orienten a encaminar a las Facultades de Educación hacia el logro de la excelencia académica.
- 7.2 Se sugiere que las facultades consideren en sus planes anuales la realización de cursos de capacitación dirigidos a la comunidad académica a fin de que todos ellos tengan presente siempre que es fundamental para el desarrollo sostenible, ofrecer un servicio educativo con altos estándares de calidad.
- 7.3 Se sugiere continuar en el desarrollo de nuevas investigaciones con ambas variables pero que apunten a obtener resultados de orden explicativo a fin de determinar qué aspectos de la calidad educativa inciden en mayor medida sobre los logros de aprendizaje.
- 7.4 Desarrollar e implementar programas de capacitación respecto a la utilización de técnicas, estrategias y métodos que permitan mejorar sensiblemente la calidad educativa de manera que tengan expresión concreta sobre los logros de aprendizaje y la formación profesional.
- 7.5 Se recomienda que, para el caso de la universidad nacional, se pueda elevar el presupuesto que reciben de manera que se pueda modernizar la infraestructura educativa particularmente en lo que se refiere a las nuevas tecnologías lo que debe redundar en el mejoramiento educativo y la comodidad de profesores y estudiantes.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alba Pastor, C. (2012). *Aportaciones del Diseño Universal para el Aprendizaje y de los materiales digitales en el logro de una enseñanza accesible*, en Navarro, J., Fernández, M^a T., Soto, F. J. y Tortosa F. (coords.) (2012). Respuestas flexibles en contextos educativos diversos. Murcia, Consejería de Educación, Formación y Empleo. <http://diversidad.murciaeduca.es/publicaciones/dea2012/docs/calba.pdf>.
- Alonso, C., Gallego, D. y Honey, P. (2012). Los Estilos de Aprendizaje. Procedimientos de diagnóstico y mejora. (8^a ed.). Bilbao, España: Ediciones Mensajero.
- Álvarez (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Primera edición. Ideas propias Editorial. España.
- Ambulódegui, M. (2020). Calidad educativa y aprendizaje en el área de Comunicación en los estudiantes de 5to de secundaria de la Institución Educativa Nacional “Unión Latinoamericana, N° 1235. (Tesis de Magíster). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Anijovich, R. (2021). Crisis Covid-19. Evaluación. <https://fundacionsantillana.com/entrevista-rebeca-anijovich/>
- Altinyelken, H. & Hoeksma, M. (2021). Improving educational quality through active learning: Perspectives from secondary school teachers in Malawi. *Research in Comparative and International Education*, 2. <https://doi.org/10.1177/1745499921992904>
- Angulo, P., Angulo, P., Huamán, L. A., & Espinoza, J. A. (2016). Propuesta de procesos en un sistema de gestión de la calidad para la educación universitaria con formación integral y competencias profesionales. *Horizonte de la Ciencia*, 6(10), 239-259. <http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/373>
- Araya-Castillo, L. (2015). Dinámica competitiva de las Universidades en Chile y la necesidad de potenciar el mercado de educación a distancia. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (64), 1-30. <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950260007.pdf>
- Basantes A., R. A. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba - Ecuador*. Lima. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bautista, T., Santa María, H. & Córdova, U. (2021). Logro de competencias en el proceso de aprendizaje durante tiempos del COVID-19. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), e1175. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1175>

- Bedoya, Y., Salinas, E., Palomino, E. & Sánchez, Y. (2021). Gestión pedagógica y calidad educativa en una universidad pública del Perú. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(17), 207-229. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642021000100207&script=sci_arttext
- Benites, R. (2021). La Educación Superior Universitaria en el Perú post-pandemia. *Políticas y debates públicos. PUCP* N° 1. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/176597>
- Bermeo, C. (2011). *Metaevaluación de la calidad de los estándares de acreditación de las carreras profesionales de educación según el modelo peruano*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Bigné, J., Andreu, L. y Gnoth, J. (2005). The theme park experience: An analysis of pleasure, arousal and satisfaction. *Tourism Management*, 26(6), 833–844. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2004.05.006>
- Budiharso, T., & Tarman, B. (2020). Improving Quality Education through Better Working Conditions of Academic Institutes. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 7(1), 99–115. <https://doi.org/10.29333/ejecs/306>
- Campana, Y., Velasco, D., Aguirre, J., & Guerrero, E. (2014). *Inversión en infraestructura educativa: una aproximación a la medición de sus impactos a partir de la experiencia de los colegios emblemáticos*. Lima. Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES). <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5500/Inversi%c3%b3n%20en%20infraestructura%20educativa%20una%20aproximaci%3%b3n%20a%20la%20medici%3%b3n%20de%20sus%20impactos%20a%20partir%20de%20la%20experiencia%20de%20los%20Colegios%20Emblem%3%a1ticos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carneiro, R., Toscano, J. y Diaz, T. (2021). *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo*. Metas Educativas/Fundación Santillana.
- Casidy, R. (2014). Linking brand orientation with service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth: Evidence from the higher education sector. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 26(2), 142–161. https://www.researchgate.net/publication/271753505_Linking_Brand_Orientation_with_Service_Quality_Satisfaction_and_Positive_Word-of-Mouth_Evidence_from_the_Higher_Education_Sector

- Cervantes, V., Stefanell, I., Peralta, P. y Salgado, R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Rev. Ciencias Administrativas*, núm. 11, pp. 27-40. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511654337003/html/>
- Crispín, M. L., Esquivel, M., Loyola, M. & Fregoso, A. (2011). ¿Qué es el aprendizaje y cómo aprendemos? En M. L. Crispín, M. (Ed.), *Aprendizaje autónomo: orientaciones para la docencia* (pp. 10-28). Universidad Iberoamericana. http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/dcsyp-uia/20170517031227/pdf_671.pdf
- Coombe, C. (2019). Quality Education Begins with Teachers: What Are the Qualities That Make a TESOL Teacher Great?. *Quality in TESOL and Teacher Education*. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429198243-18/quality-education-begins-teachers-christine-coombe>.
- Corvalán, O. (2011). El Diseño Curricular para el Desarrollo de las Competencias: el eslabón perdido. *Revista Electrónica de Desarrollo de Competencias (REDEC)*, 2(2), 62-83. <https://xdoc.mx/preview/el-diseo-curricular-para-el-desarrollo-de-las-competencias-el-5e66a87db92b5>
- Cuadros, V., Céspedes, L. y Tello, J. (2018). Los estudios de posgrado y el capital humano en el entorno de la globalización, Huánuco, 2016. *Investigación Valdizana*, 11(3), 135-144. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/116>
- Chacón, S., Pérez-Gil, J. y Holgado, F. (2001). Evaluación de la calidad universitaria: validez de contenido. *Psicothema*, 13 (2), pp. 294-301. <https://www.psicothema.com/pdf/451.pdf>
- Chacón Díaz, L. (2019). Calidad educativa: una mirada a la escuela y al maestro en Colombia. *Educación y Ciudad* No . 36 Enero - Junio de 2019 ISSN 0123-425 Web-online 2357-6286 pp. 35-49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390625>
- Das, K. (2019). The Role and Impact of ICT in Improving the Quality of Education: An Overview. *International Journal of Innovative Studies in Sociology and Humanities*. Volume: 4 Issue: 6. <https://ijissh.org/storage/Volume4/Issue6/IJISSH-040611.pdf>
- De la Orden, A. (2011). Reflexiones en torno a las competencias como objeto de evaluación en el ámbito educativo. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(2), 1-21. <https://www.redalyc.org/pdf/155/15520598001.pdf>
- Díaz, R. (2015). Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana. *Lex-Revista de la Facultad de Derecho*, 15 (1), 307-331. Doi: <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v13i15.726>

- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. ANUIS, Revista de educación superior. Volumen 45 (178), pp. 79-95. <http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Dussel, I., Ferrante, P. & Pulfer, D. (2020). *Pensar la educación en tiempos de pandemia: entre la emergencia, el compromiso y la espera*. Buenos Aires. UNIPE: Editorial Universitaria. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/unipe/20200820015548/Pensar-la-educacion.pdf>
- Escribano Hervis, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación*, vol. 42, núm. 2, pp. 1-25. <https://www.redalyc.org/journal/440/44055139021/html/>
- Escudero Escorza, T. (2019). Evaluación del profesorado como camino directo hacia la mejora de la calidad educativa. *Revista de Investigación Educativa*, 37(1), 15-37. <https://revistas.um.es/rie/article/view/342521>
- Espinoza, L. (2020). *Calidad educativa y los procesos de enseñanza - aprendizaje en los docentes de una Unidad Educativa, El Empalme 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Estrada, A. (2018). Estilos de aprendizaje y rendimiento académico. Boletín virtual, Julio, Vol. 7 N° 7. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6523282>
- Estrada-Araoz, E., y Mamani-Uchasara, H. (2020). Funcionamiento familiar y niveles de logro de aprendizaje de los estudiantes de educación básica. *Investigación Valdizana*, vol. 14, núm. 2, pp. 96-102. <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/481/933>
- Farfán, M. & Reyes, I. (2017). Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: una aproximación conceptual. *REencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, vol. 28, núm. 73, pp. 45-61. <https://www.redalyc.org/journal/340/34056722004/html/>
- Fuentes, L. de (2018) *La competencia comunicativa docente como elemento cognitivo esencial del proceso de enseñanza-aprendizaje*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid.
- Garbanzo, G. (2007). Calidad y equidad de la Educación Superior Pública. Aspectos por considerar en su interpretación. *Revista Educación*, 31 (2), pp. 11-27. doi: <https://doi.org/10.15517/revedu.v31i2.1241>

- García Huidobro, C; Gutiérrez, M. C. y Condemarín, E. (2007). *A estudiar se aprende. Metodología de estudio sesión por sesión*. Santiago de Chile. Ediciones Universidad Católica de Chile.
- García, I. (2017). *Integración del concepto de calidad a la educación: Una revisión histórica*. XIV Congreso Nacional de Investigación Educativa. <https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/0230.pdf>
- García, F. A., Mirete, A., Marín, C., & Romero, L. (2008). Satisfacción del cliente familia en atención temprana: valoración de la importancia que otorgan a distintos aspectos del servicio. *Siglo Cero*, 39(227), 55-74. https://webs.um.es/fags/docs/2008satisf_familia_sc_227_4.pdf
- Gispert Irigoyen, G. D. (2014). El diseño instruccional en la expresión gráfica arquitectónica. A: Congreso Internacional de Expresión Gráfica Aplicada a la Edificación. "Nuevas técnicas, mismos fundamentos". Madrid: Rueda, 2014, p. 509-517.
- Gómez, M. (2009). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Edit. Brujas. Córdoba, Argentina.
- González, R. (2021). Desempeño docente y logro de aprendizajes en estudiantes universitarios. *Revista Innova Educación*, 4(2), 25-44. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2022.02.002>
- González, E. (2014). Historia de la Psicología: enseñanza y herramienta de reflexión crítica en la formación en universidades nacionales de Argentina. Un análisis bibliométrico de la bibliografía de los cursos. *Mnemosine*, Vol.10, n°2, p. 217-241. <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/mnemosine/article/view/41632>
- Grande, I. (2014). *Marketing de los servicios* (4ª ed.). Madrid: ESIC.
- Guerrero, J. & Galindo, J. (2020). *Administración 2*. Grupo Editorial Patria. México.
- Guzmán, J. (2011). Perfiles educativos. *Perfiles Educativos*, 33(SPE), 129-141. <https://www.redalyc.org/pdf/132/13221258012.pdf>
- Han, F. & Ellis, R. (2019). Identifying consistent patterns of quality learning discussions in blended learning. *The internet ang Higher Edujcation*. Volume 40, Pages 12-19. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1096751618302768>
- Hayat K., Yakub, K., Aslam, M. & Shabbir, M. (2022). Impact of Societal and Economic Development on Academic Performance: A Literature Review. *iRASD Journal of Economics*. Volume 4, Number 1, Pages 98 – 106. <https://doi.org/10.52131/joe.2022.0401.0064>

- Henríquez, C. (2020). Experiencias de evaluación formativa en la región. LLECE, UNESCO-OREALC- Santiago. https://es.unesco.org/sites/default/files/llece_carlos_henriquez_-_experiencias_evaluacion_formativa_en_la_region_-_encuesta.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Hernández, R, Mendoza, C. (2018). *Métodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R. C, Miranda, M. E, Collaguazo, W & Espinosa, J. S. (2021). Sugerencias metodológicas para el desarrollo de clases teóricas y prácticas en la enseñanza superior. *Revista Conrado*, 17(S1), 16-23.
- Jain, R., Sinha, G. y Sahney, S. (2011). Conceptualizing service quality in higher education. *Asian Journal on Quality*, 12(3), 296-314. https://www.researchgate.net/publication/254190712_Conceptualizing_service_quality_in_higher_education
- Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6), pp. 46-56. <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Lai, S., Laub, N., Mohamad, Y. y Chew, K. (2015). Assessing antecedents and consequences of student satisfaction in higher education: evidence from Malaysia. *Journal of marketing for higher education*, 25 (1), pp. 45-69.
- Laínez, W. & López, P. (2019). *Desempeño docente y la calidad educativa en la carrera profesional de administración, finanzas y negocios globales, modalidad presencial de la Universidad Privada TELESUP durante el año 2018*. (Tesis de maestría). Escuela Internacional de Posgrado.
- López, M., Orantes, J. y Bastiani, C. (2018). La calidad en los programas de posgrados en educación en el Estado de Chiapas. Un estudio descriptivo y exploratorio. *Revista RECUS*, Volumen 3/Número 3/ pp. 1-10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6770857>
- Mamani, G. (2015). *Estrategias de enseñanza y el logro de aprendizaje en el área de Historia, Geografía y Economía de los estudiantes del tercer grado de la Institución Educativa Secundaria "Carlos Rubina Burgos"*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

- Mamani, M. (2020). *Gestión institucional y calidad de los servicios educativos de la institución educativa del nivel secundaria Francisco Antonio de Zela - Tacna, año 2018*. (Tesis segunda especialidad). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Marcos, J. & Barca, E. (2017). Expresión de aprendizaje consciente e inconsciente mediante priming asociativo enmascarado. *Revista de estudios e investigación en psicología y educación*. Vol. Extr., No. 01. <https://revistas.udc.es/index.php/reipe/article/view/reipe.2017.0.01.2122/pdf>
- Martínez- Arguelles, Blanco, M. y Castán, J. (2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibido en entornos virtuales de formación superior. *Revista Universidad y sociedad del conocimiento (RUSC)* 10 (1), pp. 89-106. <https://www.redalyc.org/pdf/780/78025711007.pdf>
- Martínez-Tur, V., Peiro, J. M., Moliner, C., & Potocnik, K. (2010). *Calidad de servicio y calidad de vida: El "survey feedback" como estrategia de cambio organizacional. Análisis teórico-conceptual y resultados empíricos*. Madrid: FEAPS & Caja Madrid.
- Medrano, R. (2021). *Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Ministerio de Educación del Perú - MINEDU (2020). RVM 094-2020 Norma que regula la Evaluación de las Competencias de los Estudiantes de la Educación Básica. https://www.grade.org.pe/creer/archivos/RVM_N_094-2020-MINEDU.pdf
- Ministerio de Educación del Perú. (2015). *Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria*. <http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/politica.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional. (2021). *Una mirada a los resultados de aprendizaje*. Bogotá. https://www.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/files_public/2022-07/Una%20mirada%20a%20los%20resultados%20de%20aprendizaje.pdf
- Mollis, M. (2014). Administrar la crisis de la educación pública y evaluar la calidad universitaria en América Latina: dos caras de la misma reforma educativa. *Revista de la Educación Superior*, 43(169), 25-45. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60430753003>
- Montes, A. & Gamboa, A. (2018). Miradas sobre la calidad de la educación básica en Iberoamérica: Visiones de España y Colombia. *Revista historia de la educación*

latinoamericana - Vol. 20 No. 31, pp. 229 – 244.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6797237>

Montes, A. y Suárez, C. (2016). La formación docente universitaria: claves formativas de universidades españolas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 18(3), 51-64.

<http://redie.uabc.mx/redie/article/view/996>

Morales Morgado, E. M., García Peñalvo, F., Campos Ortuño, R. A., & Astroza Hidalgo, C. (2013). Desarrollo de competencias a través de objetos de aprendizaje. *RED. Revista de Educación a Distancia*, (36), 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/547/54725668005.pdf>

Moreno, J. E. (2013). Ideologías educativas y enfoque cognitivo del desarrollo moral. *Psicología y Psicopedagogía*, 3(9).

Naciones Unidas. (2021). *Objetivo 4: Educación*. <https://es.unesco.org/gem-report/node/1346#:~:text=Objetivo%204.,toda%20la%20vida%20para%20todos&text=%3E%20Cuales%20de%20la%20metas%20educativas%20considera%20m%C3%A1s%20importantes%20para%20su%20pa%C3%ADs%20%3F>

Oviedo, P. & Pastrana, L. (2014). *Investigaciones y desafíos para la docencia del siglo XXI*. Bogotá. Kimpres Universidad de la Salle.

Paravic, T., y Burgos, M. (2009). Evaluación de calidad de resúmenes de tesis de un programa de magíster en enfermería. *Ciencia y enfermería*, 15 (3), 55-68. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532009000300007>

Peña, C. (2015). La Importancia de la Investigación en la Universidad: Una Reivindicación del Sapere Aude Kantiano. *Amauta*, 13(25), 79-85. Obtenido de: <http://investigaciones.uniatlantico.edu.co/revistas/index.php/Amauta/article/view/1278>

Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Primera edición. Ideas propias Editorial. España.

Pineda, L. (2020). Aproximación teórica al concepto de calidad y los sistemas de gestión. *SUMMA. Revista Disciplinaria En Ciencias económicas Y Sociales*, 2(1), 41-62. <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/110>

Radic, J. (2017). *Sistema de evaluación y mejora de la calidad educativa*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid.

Reyes Jaimes, G. (2018). La calidad educativa: un concepto construido. *Revista acta educativa*. (06). 01 – 10.

<https://revista.universidadabierta.edu.mx/docs/LA%20CALIDAD%20EDUCATIVA%20UN%20CONCEPTO%20CONSTRUIDO.pdf>

- Roble, M., Cornejo, J. y Speltini, C. (2007, mayo). *Articulando investigación, docencia y extensión: algunas experiencias en el campo de la ciencia y la tecnología*. Comunicación presentada en Jornadas de Enseñanza e Investigación Educativa en el campo de las ciencias Exactas y Naturales. Buenos Aires.
- Rodríguez, R. (2018). Los modelos de aprendizaje de Kolb, Honey y Mumford: implicaciones para la educación en ciencias. *Sophia*, 14(1), 51-64. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-89322018000100051
- Rodríguez, C., Padilla, G. & Gallegos, M. (2020). Calidad educativa, apoyo docente y familiar percibido: la tridimensionalidad de la satisfacción escolar en niños y adolescentes. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 11(2), 157-173. <https://doi.org/10.18861/cied.2020.11.2.2995>
- Romero Medina, G. (2018). Calidad educativa: engranaje entre la gestión del conocimiento, la gestión educativa, la innovación y los ambientes de aprendizaje. *REXE. Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, vol. 17, núm. 35. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243158173006>
- Ros, J. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. (Tesis doctoral). Universidad Católica San Antonio. Murcia-España.
- Rubinsztein, G., Rivera-Torres, P. y Grijalvo, M. (2015). Calidad y recomendación en educación superior: el rol de la experiencia del estudiante. *Interciencia*, 40(12), 816-826. https://oa.upm.es/38738/1/INVE_MEM_2015_210935.pdf
- Rueda-Barrios, G. y Rodenes-Adam, M. (2016). Factores determinantes en la producción científica de los grupos de investigación en Colombia. *Revista Española de Documentación Científica*, 39(1): e118. Doi: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2016.1.1198>
- Sanabria-Rojas, H., Tarqui-Mamani, C. y Zárate-Cárdena, E. (2011). Calidad de las tesis de maestría en temas de salud pública. Estudio en una universidad pública de Lima, Perú. *Educación Médica*, 14 (4): 215-220. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1575-18132011000400004&script=sci_abstract&tlng=en
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2021). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima. Ed. Universidad Ricardo Palma.

- Sánchez, M. (2018). La evaluación del aprendizaje de los estudiantes: ¿es realmente tan complicada? *Revista Digital Universitaria* (rdu). Vol. 19, núm. 6 noviembre-diciembre. doi: <http://doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2018.v19n6.a1>
- Sánchez, R. M. (2008). La calidad de servicio desde un enfoque psicosocial: Estructura, diferencias individuales y análisis multinivel. (Tesis Doctoral). Valencia: Universidad de Valencia.
- Sola-Martínez, T., Cáceres-Reche, M. P., Romero-Rodríguez, J. M., & Navas-Parejo, M. R. (2020). Estudio Bibliométrico de los documentos indexados en Scopus sobre la Formación del Profesorado en TIC que se relacionan con la Calidad Educativa. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 23(2), 19-35. <https://revistas.um.es/reifop/article/view/418611>
- Solórzano-Mendoza, Y. (2017). Aprendizaje autónomo y competencias. *Revista Ciencias de la educación*. Vol. 3, núm., pp. 241-253.
- Suárez, M.H. (2013). Los estudiantes como consumidores. Acercamiento a la mercantilización de la educación superior a través de las respuestas a la Encuesta Nacional de Alumnos de educación Superior (ENAES). *Perfiles educativos*, 35(139), 171-187. <https://www.redalyc.org/pdf/132/13225611008.pdf>
- Sultán, P. y Wong, H. (2014). An integrated-process model of services quality, institutional brand and behavioral intentions: The case of a university. *Managing services and Engineering*, 5 (1), pp. 88-97. https://acquire.cqu.edu.au/articles/journal_contribution/An_integrated-process_model_of_service_quality_institutional_brand_and_behavioural_intentions_the_case_of_a_university/13430189
- Tonconi, J. (2010). Factores que influyen en el rendimiento académico y la deserción de los estudiantes de la facultad de ingeniería económica de la UNA-Puno, periodo 2009. Cuadernos de Educación y Desarrollo - EUMED, 23. <https://www.eumed.net/rev/ced/11/jtq.pdf>
- Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55130462004.pdf>
- UNESCO. (2005). Guidelines for inclusion: Ensuring Access to Education for All. París: UNESCO.
- UNESCO (2005): Informe de Seguimiento de la EPT en el Mundo 2005.

UNESCO (2008): Conclusiones y Recomendaciones de la 48ª reunión de la CIE. Disponible en:
<http://www.ibe.unesco.org/>.

UNESCO (2010): Informe de Seguimiento de la EPT en el Mundo 2010. Resumen Paris.

UNESCO, (2020). Hacia el acceso universal a la educación superior: tendencias internacionales. <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/11/acceso-universal-a-la-ES-ESPANOL.pdf>

Valverde, J., Fernández, M. y Revuelta, F. (2013). El bienestar subjetivo ante las buenas prácticas educativas con TIC: su influencia en el profesorado innovador. *Educación XXI*, 16(1), 255-279. <https://www.redalyc.org/pdf/706/70625886013.pdf>

Zeithaml, V. A, Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (4th edition). Boston: McGraw- Hill.

IX. ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad educativa y logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño	Población	Instrumentos	Estadísticas
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad educativa y el logro de aprendizajes en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad Nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?</p>	<p>Objetivo General: Establecer la relación que existe entre la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación directa y significativa entre la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p>	<p>VARIABLES DE ESTUDIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad educativa - Logros de Aprendizaje <p>VARIABLES CONTROLADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Edad -Sexo -Condición Socioeconómica 	<p>Diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal</p>	<p>La población estuvo conformada por la totalidad de los estudiantes del primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú.</p>	<p>Cuestionario de calidad educativa de Tumino y Poitevin (2013).</p> <p>Actas de registros de notas de las Facultades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Media Aritmética -Desviación Estándar -El Coeficiente Alfa de Cronbach -Rho de Spearman
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la competencia del cuerpo docente de la variable calidad educativa y la variable logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Precisar la relación que existe entre la competencia del cuerpo docente de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023</p>	<p>Hipótesis Especificas</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la competencia del cuerpo docente de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p>					
<p>¿Cuál es la relación entre la organización de la enseñanza de la variable calidad educativa y la variable logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la organización de enseñanza de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre la organización de la enseñanza de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de</p>					

<p>universidad nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación de la variable calidad educativa y la variable logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las actitudes y comportamientos de la variable calidad educativa y la variable logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las instalaciones y equipamientos de la variable calidad educativa y la variable logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?</p>	<p>Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la comunicación de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p> <p>Precisar la relación que existe entre las actitudes y comportamientos de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las instalaciones y equipamientos de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p>	<p>Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la comunicación de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre las actitudes y comportamientos de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre las instalaciones y equipamientos de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p>					
---	--	--	--	--	--	--	--

<p>¿Cuál es la relación entre las evaluaciones de la variable calidad educativa y la variable logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la efectividad de procesos administrativos de la variable calidad educativa y la variable logro de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la facultad de educación de la universidad nacional Federico Villarreal y la universidad Privada Pontificia Católica del Perú, 2023?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre las evaluaciones de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p> <p>Precisar la relación que existe entre la efectividad de procesos administrativos de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre las evaluaciones de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la efectividad de los procesos administrativos de la calidad educativa y los logros de aprendizaje en estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2023.</p>					
---	---	---	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO CALIDAD EDUCATIVA

Edad.....Sexo.....Facultad.....

Universidad de procedencia: UNFV PUCP

A continuación, se presenta un conjunto una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibe la calidad educativa en la Universidad en la que estudias. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las oraciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes, según la siguiente Escala:

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

Responde a todas las preguntas y recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas

1. El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes	1 2 3 4 5
2. En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	1 2 3 4 5
3. La comunicación y canales de comunicación entre profesores y estudiantes son los correctos	1 2 3 4 5
4. Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes	1 2 3 4 5
5. Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	1 2 3 4 5
6. Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes	1 2 3 4 5
7. Los procesos administrativos (matricula, trámites varios) son ágiles y eficientes	1 2 3 4 5
8. Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos	1 2 3 4 5
9. En esta carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes	1 2 3 4 5
10. Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados	1 2 3 4 5
11. Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias	1 2 3 4 5
12. El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado	1 2 3 4 5
13. Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente	1 2 3 4 5
14. La administración es eficaz para solucionar problemas	1 2 3 4 5
15. Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos	1 2 3 4 5
16. Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes	1 2 3 4 5
17. La oficina de información al estudiante ofrece un servicio rápido y oportuno	1 2 3 4 5
18. Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases	1 2 3 4 5
19. La bibliografía disponible es suficiente	1 2 3 4 5
20. La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada	1 2 3 4 5
21. Los horarios de atención son los adecuados	1 2 3 4 5
22. Los profesores están actualizados en sus conocimientos	1 2 3 4 5
23. El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza aprendizaje	1 2 3 4 5
24. Se recibe un buen trato por todo el personal de la Universidad	1 2 3 4 5
25. Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario	1 2 3 4 5

26. Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	1	2	3	4	5
27. Se registran los avances que logrados en el desarrollo del curso	1	2	3	4	5
28. Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos	1	2	3	4	5
29. Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional	1	2	3	4	5
30. Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	1	2	3	4	5
31. Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas	1	2	3	4	5
32. Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente	1	2	3	4	5
33. Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	1	2	3	4	5
34. El trato recibido de los profesores es adecuado	1	2	3	4	5
35. Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	1	2	3	4	5
36. El currículo (contenidos, actividades prácticas) es adecuado	1	2	3	4	5
37. Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas	1	2	3	4	5
38. La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada	1	2	3	4	5
39. El aprendizaje independiente (trabajo autónomo, desarrollo de actividades) es adecuado	1	2	3	4	5