



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Escuela de Posgrado**

**Tesis**

**“Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad  
Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023”**

**Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública y  
Gobernabilidad**

**Autora: Fernández Centeno, Kathia Milagros**

**ORCID: 0000-0002-9366-6279**

**Asesor: Mg. Vargas Merino, Jorge Alberto**

**Código ORCID: 0000-0002-3084-8403**

**Línea de Investigación General**

**Sociedad y Transformación Digital**

**Lima – Perú**

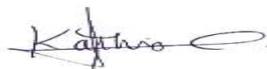
**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, **Fernández Centeno, Kathia Milagros** Egresado(a) de la Escuela Académica Profesional de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023”** Asesorado por el docente: VARGAS MERINO JORGE ALBERTO. con DNI 41843715 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3084-8403> tiene un índice de similitud de (15) (QUINCE)% con código oid:14912:250064947 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Egresado: Kathia Milagros Fernández Centeno  
 DNI: 44526743

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: .....



.....  
 Firma  
 Asesor: Jorge Alberto Vargas Merino  
 DNI: 41843715

Lima, 1 de agosto de 2023

### **Dedicatoria**

A mi hijo Facundo, mi mayor motivo, felicidad y fortaleza para seguir adelante cumpliendo mis sueños, a mi madre que en vida me dio todo su amor y apoyo, a mi Padre querido que hace unos meses partió de mi lado, quien me dio su amor, confianza y su apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco infinitamente gracias a Dios por haberme dado la fuerza y valentía necesarias para finalizar esta etapa de mi vida. También quiero agradecer a mis profesores, que con sus conocimientos e inteligencia nos han dado lo necesario para enfrentar la etapa profesional. Así como también a mis padres que en vida me enseñaron a no rendirme y que pase lo que pase uno tiene que seguir adelante con mucha humildad.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice.....	iv
Lista de tablas .....	vii
Lista de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
Introducción.....	xi
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general .....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivo general .....	3
1.3.2 Objetivos específicos .....	3
1.4. Justificación de la investigación .....	4
1.4.1 Teórica .....	4
1.4.2 Metodológica.....	4
1.4.3 Práctica.....	4
1.5. Limitaciones de la investigación.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	6
2.1.1. Internacionales.....	6
2.1.2. Nacionales .....	8
2.2. Bases teóricas.....	9
2.2.1. Conceptualización de la variable políticas públicas en educación.....	9
2.2.1.1. Normativa .....	11
2.2.1.2. Académico .....	11
2.2.1.3. Administrativo .....	12

2.2.1.4. Económico .....	13
2.2.2. Conceptualización de la variable calidad universitaria.....	13
2.2.2.1. Tangibles.....	14
2.2.2.2. Sensibilidad.....	15
2.2.2.3. Fiabilidad .....	16
2.2.2.4. Empatía.....	16
2.2.2.5. Garantía .....	17
2.2.3. Teorías de la investigación.....	18
2.3. Formulación de hipótesis.....	19
2.3.1. Hipótesis general .....	19
2.3.2. Hipótesis específicas.....	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	20
3.1. Método de investigación.....	20
3.2. Enfoque de la investigación .....	20
3.3. Tipo de investigación.....	20
3.4. Diseño de la investigación .....	21
3.5. Población, muestra y muestreo.....	21
3.6. Variables y operacionalización .....	23
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.7.1. Técnica .....	29
3.7.2. Instrumentos.....	29
3.7.3. Validación.....	29
3.7.4. Confiabilidad .....	30
3.8. Procesamiento y análisis de datos .....	31
3.9. Aspectos éticos.....	32
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	33
4.1. Resultados .....	33
4.1.1. Resultados descriptivos .....	33
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	39
4.1.3. Discusión de resultados .....	46
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	52
5.1. Conclusiones .....	52
5.2. Recomendaciones.....	53

REFERENCIAS .....	55
ANEXOS.....	55

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumento

Anexo 3. Validación del instrumento

Anexo 4. Resultados de fiabilidad

Anexo 5. Aprobación del comité de ética

Anexo 6. Formato de consentimiento informado

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

Anexo 8: Reporte de similitud de Turnitin

**Índice de tablas**

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	24
Tabla 2 Validadores .....	29
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos .....	30
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad Variable: Políticas Públicas.....	30
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad Variable: Calidad Universitaria .....	31
Tabla 6 Pruebas de normalidad .....	40
Tabla 7 Contrastación de la hipótesis general.....	41
Tabla 8 Contrastación de la hipótesis específica 1 .....	43
Tabla 9 Contrastación de la hipótesis específica 2 .....	44
Tabla 10 Contrastación de la hipótesis específica 3 .....	45
Tabla 11 Contrastación de la hipótesis específica 4 .....	46

## Índice de figuras

Figura 1. V1 Políticas públicas en educación superior .....	33
Figura 2. Dimensión 1 Normativa .....	34
Figura 3. Dimensión 2 Académico .....	34
Figura 4. Dimensión 3 Administrativo .....	35
Figura 5. Dimensión 4 Económico .....	35
Figura 6. V2 Calidad universitaria.....	36
Figura 7. Dimensión 1 Tangibles.....	37
Figura 8. Dimensión 2 Sensibilidad.....	37
Figura 9. Dimensión 3 Fiabilidad .....	38
Figura 10. Dimensión 4 Empatía.....	38
Figura 11. Dimensión 5 Garantía.....	39
Figura 12. Interpretación del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.....	42

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada. El método de investigación fue hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal, con una población de 509 estudiantes y una muestra no probabilística de 150 estudiantes de una universidad privada en Lima. La técnica de recolección de información fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario que contó con la validación de cinco expertos en la materia con alfa de Cronbach para la variable políticas públicas de 0.939 y la variable calidad universitaria de 0,917, lo que indica una buena confiabilidad. Como resultados inferenciales se encontró la significancia resultó 0.000, por tanto, se comprueba la hipótesis de la investigación el cual expone que existe relación significativa entre las políticas públicas en educación superior y la calidad universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023. El coeficiente resultante fue de 0,475, y la magnitud es una relación positiva moderada. Lo que significa, que cuando las políticas públicas en educación superior son buenas, también la calidad universitaria es buena. Se recomienda a la universidad privada entregar formatos de inscripción con reglamento interno y normas de convivencia a los estudiantes con la finalidad de que estén informados referente a los procedimientos internos orientados a la calidad educativa.

**Palabras claves:** Políticas públicas, calidad universitaria, normativa, académica.

## Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between Public Policies in Higher Education and University Quality, in a Private University. The research method was hypothetical deductive, with a quantitative approach, applied type, correlational level, with a non-experimental, cross-sectional design, with a population of 509 students and a non-probabilistic sample of 150 students from a private university in Lima. The information collection technique was the survey, the instrument was the questionnaire that was validated by five experts in the field with Cronbach's alpha for the public policy variable of 0.939 and the university quality variable of 0.917, which indicates a good reliability. As inferential results, the significance was found to be 0.000, therefore, the research hypothesis is verified, which states that there is a significant relationship between public policies in higher education and university quality, in a Private University, Lima 2023. The resulting coefficient was 0.475, and the magnitude is a moderate positive relationship. Which means that when public policies in higher education are good, university quality is also good. It is recommended that the private university deliver registration forms with internal regulations and rules of coexistence to students in order that they are informed regarding internal procedures aimed at educational quality.

**Keywords:** Public policies, university quality, regulations, academic.

## **Introducción**

La calidad está en función de alcanzar expectativas preestablecidas; esto es el grado de coherencia entre intención, acción y logro. Como veremos más adelante, la concepción de la calidad en el servicio educativo superior universitario, en Perú, encaja u obedece a este enfoque cuando se refiere a un grado de ajuste entre acción y propósito institucional.

Trasladar la noción de calidad al campo educativo genera otras situaciones que hacen más difícil la comprensión conceptual, supone el esfuerzo continuo de las instituciones para cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones.

El propósito de la educación peruana es formar personas íntegras y que estas contribuyan a la forja de una sociedad democrática, sustentada en la diversidad cultural. En consecuencia, en la medida en que los egresados de las instituciones educativas evidencien ser ciudadanos íntegros y contribuyentes a una sociedad democrática sostenida en la diversidad cultural, podemos hablar de una educación peruana de calidad. La presente investigación se desarrolló en los siguientes capítulos:

Capítulo I: El problema, acá se describe la realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, en este capítulo se describen los antecedentes de investigación, bases teóricas, teorías de la investigación y formulación de hipótesis.

Capítulo III: Metodología, en este apartado se describe la ruta metodológica de la investigación.

Capítulo IV: Presentación y discusión de los resultados, acá se describe los resultados encontrados en la investigación.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, en este apartado se mostrarán las conclusiones y recomendaciones dadas a la universidad privada.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La sociedad del conocimiento, implicando con ello cambios más profundos y a su vez de una evolución en las políticas convencionales que se han dado hasta ahora y siguen formulándose en todos los niveles educativos (Vargas *et al.*, 2021). En un informe reciente sobre seguimiento de la educación mundial comprobaron el aumento de la matrícula en educación superior, llegando a 213.000.000 de estudiantes para el 2015; pese a ello, algunos países no ofrecen acceso total a este nivel, llevando así la carga del gasto las familias y personas (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2018; Ramos y López, 2019). Por su parte, la calidad del servicio educativo es un área importante en el campo de la educación. Todas las instituciones educativas se esfuerzan por lograr y mantener altos estándares de desempeño para ser competitivas en el mercado de la educación superior. (Aboubakr y Bayoumy, 2022).

En América Latina, como en otros lugares, la educación superior desde hace 20 años se incrementó pese a que no logre los grados de acceso anhelados en muchas naciones (Caregnato *et al.*, 2020). En esta línea de ideas, una investigación realizada en 2020 evidenció que países como Argentina, Colombia y Chile realizan grandes inversiones en educación; a pesar de algunos desarrollos en estas naciones, todavía se observan carencias y fallas en cuanto a masificación de la educación, accesibilidad, calidad y decadencia en las edificaciones (Salcedo *et al.*, 2022). Asimismo, en una actual exploración se estima que las desigualdades en la educación superior para la región no han sido propicias, empero de que la masificación de este nivel se elevó del 14 al 21% desde 1997 hasta el 2013, solo aumentó un 11% del quintil de la población con mayores ingresos, mientras que nada más 2% se incrementó para la población con menores ingresos (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2018).

En Perú, las políticas públicas en Educación Superior están direccionadas hacia una filosofía de mercado que orienta la política y los contenidos educativos (Benavides *et al.*, 2019). El sistema de educación terciaria en Perú se ha expandido durante las últimas dos décadas. Este estaba casi completamente desregulado y alrededor del 90% del crecimiento en la matrícula de educación superior se explicaba por una expansión del sector privado, y con una extrema heterogeneidad en la calidad (Saavedra & Gutiérrez, 2020). En el presente, la Educación Superior peruana está regida por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) a través de la Ley de Universidades promulgada en 2014 (Congreso de la República, 2022).

En una Universidad Privada ubicada en San Juan de Lurigancho, Lima, se presenta una serie de problemas relacionados a las políticas públicas en Educación Superior, ya que no se cumple a cabalidad la normativa que rige esta Casa de Estudios. En este sentido, los inconvenientes se observan en los contratos a estudiantes, en la normativa interna y de convivencia, en el reglamento interno y en la actualización del reglamento. En las políticas públicas de gobierno, existen fallas en los planes de estudio, en el programa y los sílabos de curso. Respecto a lo académico, hay irregularidades en el plan de estudio, programa de investigación y la forma de ingreso y egreso. En cuanto a lo administrativo, existe desorden en el sistema de gestión y los escalafones docente y administrativo no los toman en cuenta. En el plano económico, se encuentran faltas en el patrimonio institucional, en la generación de recursos y en la administración de presupuesto.

La investigación pretende lograr que la universidad mejore las debilidades centradas como resultado de la investigación, empleando de forma oportuna la normativa y entregando la documentación a los estudiantes en el momento de la inscripción, así como supervisar la planificación de los docentes, gestiones administrativas y desenvolvimiento de personal docente.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación existente entre las políticas públicas en educación superior y la calidad universitaria, Lima 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación existente entre la normativa en Educación Superior y la Calidad Universitaria, Lima 2023?

¿Cuál es la relación existente entre la academia en Educación Superior y la Calidad Universitaria, Lima 2022?

¿Cuál es la relación existente entre la administración en Educación Superior y la Calidad Universitaria, Lima 2023?

¿Cuál es la relación existente entre lo económico de la Educación Superior y la Calidad Universitaria, Lima 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cuál es la relación existente entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar cuál es la relación existente entre la normativa en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada

Determinar cuál es la relación existente entre la academia en la Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada

Determinar cuál es la relación existente entre la administración en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada

Determinar cuál es la relación existente entre lo económico de la Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1 Teórica**

La presente investigación se justifica teóricamente puesto que mediante el método científico se podrá revisar la bibliografía correspondiente a las variables para sustentar el estudio, con la cual se explicará la relación entre estas y a su vez se contrastarán con los antecedentes y los resultados que se obtengan. Igualmente, la teoría brindará un aporte importante al estudio ya que servirá para conocer todo lo referente a las variables y su relación significativa o no en el sector educativo superior.

##### **1.4.2 Metodológica**

Este estudio se enfocará en el paradigma cuantitativo, mediante una investigación aplicada, correlacional y no experimental. Se aplicará la encuesta y el cuestionario para medir las variables Políticas Públicas en Educación Superior y Calidad Educativa, las cuales permitirán determinar los objetivos de la exploración. Además, se emplearán herramientas de cálculo estadístico para lograr los resultados que ayudarán a emitir una conclusión fundamentada.

##### **1.4.3 Práctica**

Esta investigación se justifica en la práctica, ya que se determinará si las políticas públicas en Educación Superior aplicadas en una Universidad Privada de Lima se relacionan con la calidad educativa en esta. Por ende, mediante la revisión bibliográfica, análisis, observaciones, métodos y técnicas de recolección de datos permitirán lograr la información de manera más confiable y válida para poder concluir con base en el estudio a realizar.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

La presente investigación presentó dificultades de acceso a los encuestados, sin embargo, cumpliendo con todos los protocolos éticos fueron superadas. Una limitación natural es el acceso instrumentos estandarizados para medir las variables en estudio, por lo que optar por el diseño de los constructos fue la mejor decisión para superar la limitación, basándose en diferentes modelos teóricos que robustecieron la investigación. El tamaño muestral pudo ser mayor, incluso extensible a otras universidades, pero el tiempo, espacio y accesibilidad fueron limitantes que se podrán superar en futuros abordajes investigativos.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Internacionales**

En Nicaragua (2021) realizó una investigación con el objeto de “Analizar los factores que determinan la gestión de calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo” la metodología utilizada fue positivista de enfoque cuantitativo con diseño exploratorio, descriptivo y correlacional, empleando la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario, en una muestra de 40 personas. Concluyendo que la universidad cumple con las políticas nacionales impulsadas por el gobierno nacional que permiten el desarrollo humano, y que, a su vez, es respetada la autonomía de las Universidades, que el establecimiento de las políticas públicas asegura el mantenimiento de una elevada calidad de educación, que se fortalece con el seguimiento que se realiza sobre la gestión de calidad.

En Ecuador Vélez et. al., (2022) realizaron una investigación con el objeto de “elaborar un estudio para la calidad y prospectiva de la Planeación Estratégica, a partir de la integración de elementos normativos, estratégicos y operativos con base en aspectos de la estructura y comportamiento organizacional”, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, aplicándose la encuesta de instrumento y el cuestionario de técnica, a una muestra de 31 participantes.

Concluyendo, que para que la educación universitaria sea de calidad, debe converger las políticas públicas con la planificación institucional estratégica que integre los elementos normativos, la filosofía institucional, una coherente capacitación en todos los niveles de la institución incluyendo al personal administrativo, técnico y de apoyo.

En Chile Gallardo et al. (2022) realizaron una investigación con el objeto de “determinar la relación entre la PSU y el rendimiento académico universitario de estudiantes de Formación Inicial del Profesorado en Educación Física que cursan su primer año de Universidad”, realizado como un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, implementando a una muestra de 315 personas. Los autores concluyeron que se tiene una correlación directa débil que no posibilitan establecer la relación directa entre las variables, precisando que aunque el proceso de selección tiene un efecto inmediato para ingresar a la carrera universitaria no hay datos que sustenten la relación con el posterior rendimiento académico del estudiante.

En México Clara y Vega (2021) realizaron un estudio con el objeto “analizar la percepción de diversos actores sobre la noción de calidad inserta en el ámbito de la educación, particularmente en un nivel universitario”, la metodología utilizada es de carácter cuantitativo, correlacional y transversal, aplicando la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario a una muestra de 763 personas. Concluyendo que existen percepciones que divergen en los sujetos, lo que indica que hay una polisemia sobre la educación de calidad poniendo de manifiesto que deben reflexionarse ampliamente sobre este aspecto.

En México Arjona et. al., (2022) realizaron una investigación con el objeto de “determinar la incidencia de la gestión por procesos y de la planeación estratégica en la calidad educativa en las IES públicas de México”, la metodología utilizada fue cuantitativa, de enfoque correlacional, causal y transversal, en una muestra seleccionada de 52 Universidades, que estuvieran acreditadas conforme a la norma ISO 9001:2015, aplicando la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. Concluyendo que, los sectores públicos y privados de la educación universitaria incrementan la dificultad de satisfacer las necesidades que tienen cada grupo, además; las exigencias legales

ocasionan la relevancia que las instituciones de educación superior se integren al sistema de calidad, que están relacionados con la equidad, innovación, transformación, entre otros.

### **2.1.2. Nacionales**

Kevans (2020) realizó un estudio con el propósito de “determinar la relación entre gestión educativa y calidad de la educación de los institutos estatales de Educación Superior Tecnológica de Lima Metropolitana”, con una metodología de enfoque cuantitativo, con diseño correlacional y descriptivo comparativo, aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, en una muestra de 557 participantes. Concluyendo que, aunque existe una correlación significativa alta de la gestión educativa con la calidad de la educación, también pudo precisarse que, en el caso en estudio, también hay diferencias significativas, puesto que; se pudo evidenciar el poco involucramiento de los docentes en la gestión de la calidad de la educación.

Céspedes (2019) realizó un estudio con el objeto de “determinar el impacto que generan las políticas públicas en Educación Intercultural Bilingüe (EIB) en la educación superior pedagógica de la región Cusco, 2018”, la metodología tiene diseño cuantitativo y cualitativo, con diseño descriptivo correlacional, utilizando la técnica de la entrevista y de instrumento el cuestionario en una muestra de 48 personas.

Concluyendo que, las políticas públicas impactan en la educación intercultural bilingüe de educación superior, dada la existencia de relación significativa del problema de educación bilingüe política pública y la calidad de la educación; por lo que, tras la aplicación de las políticas públicas transformadas en programas o actividades que de forma positiva incrementen la calidad de la educación superior.

Silva (2020) realizó un estudio con el objeto de “evaluar de qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil en la

Universidad Seminario Evangélico de Lima”, con una metodología cuantitativa, de alcance descriptivo y correlacional, utilizando la ficha de observación documental y la encuesta como técnica, así como el cuestionario como instrumento a una muestra de 152 personas. Concluyendo que la calidad de la educación universitaria se relaciona con la satisfacción estudiantil de forma positiva y muy alta con 90.31% de fuerza.

Cabezas (2018) realizó una investigación con el objeto de “determinar los efectos de la Ley Universitaria 30220 en la calidad educativa de las universidades del Perú”, la metodología utilizada fue cuantitativa, tipo aplicada de nivel correlacional y explicativo con diseño no experimental, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, en una muestra de 152 personas. Concluyendo que las políticas públicas dictadas por medio de la ley de universitaria tienen efectos que son positivos en la calidad de la educación, en la formación integral de los estudiantes, en el soporte institucional y en los procesos de investigación, que beneficiando ampliamente a todos los involucrados.

Mallqui y Escudero (2022) realizaron un estudio con el objeto de “determinar cómo influye el planeamiento estratégico y el liderazgo pedagógico de los directivos en el logro de la calidad educativa en las instituciones educativas públicas de Carabayllo”, la metodología empleada fue cuantitativa, explicativa con diseño correlacional causal, aplicándose la técnica de la entrevista y de instrumento el cuestionario, a una muestra de 144 profesores. Concluyendo que existe correlación significativa del planeamiento estratégico, el liderazgo de los directivos en la calidad de la educación universitaria que pertenecen al sector público.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización de la variable políticas públicas en educación**

La política pública es definida como el conjunto de acciones adoptadas por el Estado dentro del contexto normativo y la Ley, para satisfacer las necesidades de la sociedad.

Con ella se busca concretar soluciones a las distintas problemáticas existentes, atendiendo a los principios constitucionales y legales (Malagón et.al., 2019).

Partiendo del conocimiento de la realidad local obtenida de la participación social, se formulen alternativas para la solución de las problemáticas y sean atendidas las necesidades colectivas; por lo que ello conlleva a realizar una gestión que está guiada por unos marcos de referencia que estén definidos dentro del quehacer educativo, ajustadas a las nuevas exigencias sociales y que propicien el compromiso de todos (Zelaya, 2020).

Debe entenderse que las políticas educativas, son todas aquellas decisiones emanadas de las autoridades competentes para realizar la transformación, otorgar insumos o crear productos derivados del sistema educativo. Tratándose de una dinámica que inicia desde el aspecto político, anotando a la educación como una prioridad, que como herramienta para la transformación social atienda las necesidades enfrentando los retos y desafíos de la actualidad, por lo que le corresponde al Estado establecer los lineamientos que se adecuen a la realidad adecuándolos al sistema educativo (Vargas y Bridi, 2020).

Debe precisarse que las distintas políticas educativas son creadas por medio de las diferentes leyes, reglamentos, resoluciones o decretos, que conforman la doctrina educativa, fijando el objetivo que la educación tiene, así como los procedimientos que deben realizarse para conseguirlo. Por lo que, de allí, se comprende que las políticas educativas indican el curso de acción con el cual se impulsan los programas educativos universitarios para solucionar problemáticas existentes dentro del contexto educativo.

### ***2.2.1.1. Normativa***

Se define como prerrogativa o facultad inherente institucional una institución o ente para auto determinar por medio de normas internas el funcionamiento institucional apegados a la Ley que emana del Estado, por medio de la creación de estatutos o reglamentos (Diez y Fernández, 2020). Particularmente esta facultad de las universidades emana de la Constitución Política del Perú, específicamente de su artículo 14, donde se establece que cada universidad tendrá su propia autonomía y por ende, su propia normativa (Granero y Márquez, 2022). Además, la Ley 30220 de Perú cuyo objeto es regular la creación, correcto funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades, para lograr una educación de calidad por medio del mejoramiento continuo, y para ello, le otorga la facultad al Ministerio de Educación por órgano del SUNEDU para que, de acuerdo a las políticas públicas y los planes nacionales establezca normas que permitan establecer las condiciones mínimas de calidad exigibles a las universidades para su funcionamiento. Aunado a ello, la referida Ley establece todos los parámetros que deben seguir las universidades reconociéndoles su autonomía normativa lo que les da facultad de crear sus propias normas internas (Méndez et. al., 2021).

De manera que, debe señalarse que las universidades como ente educativo, deben estar sujetas a la Constitución y a la Ley de Universidades vigente, así como a las distintas políticas, programas y lineamientos que establece el SUNEDU, además de todos los parámetros normativos que establezcan las autoridades universitarias.

### ***2.2.1.2. Académico***

El aspecto académico universitario, es un proceso sistemático de enseñanza y aprendizaje en la universidad, con el propósito de lograr formar nuevos profesionales conforme al plan institucional, respondiendo a las necesidades colectivas y a las expectativas de formación (Márquez y Cueva, 2020). Comprende la dirección de toda la gestión académica integrada por el profesor, la investigación y su ampliación dentro de un proceso interdisciplinario acorde al modelo de educación que imparte la universidad (Díaz et. al., 2020).

Por lo que, lo académico es la razón de ser del servicio universitario, y en esta se señala de forma específica el plan de estudios, los programas de investigación, el proceso para el ingreso y egreso de los estudiantes (Clavijo y Bautista, 2020). Debe señalarse que, todo el modelo educativo universitario reposa en un currículo integral, que tiene flexibilidad y se centra en el estudiante que busca crearle competencias específicas, que le permitirán responder a las necesidades comunitarias y del país.

### ***2.2.1.3. Administrativo***

La política administrativa universitaria es una planificación que guía las acciones de la administración para realizar las tareas institucionales conforme a los programas o proyectos (Raczynski et. al., 2019). El aspecto administrativo permite que se establezcan principios de conducta, se establezcan técnicas y prácticas para la gestión universitaria que permitan organizar y administrar todo el escalafón del personal docente y administrativo (Haas et. al., 2019).

En consecuencia, son normas internas que regulan y demarcan las reglas de comportamiento de la organización universitaria, describiendo todas las responsabilidades que los actores educativos poseen, interrelacionando cada uno para facilitar que el proceso educativo se realice con normalidad (Muñoz, 2019); estas se

vinculan a la documentación de todas las actividades que se desarrollan dentro del contexto educativo, dándole soporte que permite comprobar el cumplimiento de las actividades planificadas, así como para organizar detalladamente todas las unidades curriculares y calificaciones obtenidas por cada estudiante, para verificar que este haya cumplido los requisitos para egresar como graduado.

#### ***2.2.1.4. Económico***

Son las directrices establecidas por la norma que orienta todo el proceso económico universitario, donde se establece los distintos criterios que guiaran la toma de decisiones de índole económica conforme a las estrategias de crecimiento institucional y atendiendo a los parámetros legales (Langa, 2020); el aspecto económico de las políticas educativas implica que la institución goza de autonomía que le permite administrar o disponer del patrimonio que posee la universidad (Rodríguez et. al., 2020), permitiéndole además que estas puedan fijar criterios que les permitan generar más recursos, a través de la fijación del costo de la matrícula para cursar los diferentes estudios, permitiendo con ello que la universidad pueda adquirir recursos que permitan crear las condiciones adecuadas para el desarrollo sustentable educativo (Cortez, 2021). Concluyendo entonces que las políticas públicas educativas, permiten atender problemáticas concretas actuales para satisfacer necesidades sociales; estas políticas públicas educativas emanan inicialmente del Estado, a través del ordenamiento jurídico que fija los pilares con los que se sostiene el sistema educativo y seguidamente las universidades, realizan sus propias normas internas abarcando la forma de gobierno, lo económico, administrativo entre otros aspectos que regulan la actividad que realiza cada actor del proceso educativo.

#### **2.2.2. Conceptualización de la variable calidad universitaria**

El concepto de calidad universitaria es bastante complejo por la falta de unificación de criterios doctrinarios, sin embargo, para los fines de esta investigación se considera que, la calidad universitaria consiste en la aplicación adecuada de recursos que permitan que se tengan las condiciones académicas que posibilite a las personas a acceder a una formación académica de excelencia (Cerdas et al., 2022). También se define como la capacidad que posee la institución universitaria para lograr formar profesionales que exhiben la mayor cantidad de competencias indispensables para su desempeño laboral, en otras palabras, que todos sus graduandos pueden demostrar en el campo laboral la mayor cantidad de conocimientos adquiridos en los contenidos desarrollados por la malla curricular, satisfaciendo las expectativas de los entes laborales y de las autoridades gubernamentales (Gallegos et. al., 2022).

Asimismo, se obtiene calidad cuando ocurre la transformación personal motivado por la interiorización del pensamiento educativo, que se exterioriza en el comportamiento del individuo producto de la experiencia adquirida en la universidad (Castro, 2022).

Por lo que, es importante construir buenos basamentos desde el inicio del estudio académico para formar profesionales capacitados y competentes en su rama de estudio.

#### ***2.2.2.1. Tangibles***

Los factores tangibles de la calidad universitaria, son aquellos que se pueden percibir en forma clara por las personas y que son indispensables para producir y sostener el proceso académico, que se identifica materialmente (Loyola, 2022), entre ellos tenemos las instalaciones físicas, las aulas de clase, escritorios y todo el mobiliario (Miranda et. al., 2022). Pero, no sólo consiste en mobiliario, sino que, además; puede ser observado en la apariencia las instalaciones físicas, de los equipos, del personal que labora en la universidad, la iluminación, el diseño de las aulas y las condiciones en las

que se encuentran los sanitarios y las áreas para la socialización (Borda y Ortega, 2021).

En resumen, los factores tangibles son todas las características muebles e inmuebles que conforman el centro de estudio, además del personal físico que labora, imparte y recibe conocimientos académicos, es decir; profesores y estudiantes. Todo esto es fundamental para que se tenga un espacio adecuado para la retroalimentación de las enseñanzas que se quieran impartir y aprender.

#### ***2.2.2.2. Sensibilidad***

Por su parte la sensibilidad, alude a esa cualidad que posee el docente para afrontar de forma idónea frente a los distintos escenarios que se presentan dentro del aula (Letelier et al., 2021). Está basado en la interrelación que tienen todos los actores dentro del proceso educativo y se muestra a través del tacto que tienen para la comprensión de las ideas y actitudes de los estudiantes ante los distintos conceptos que se desarrollan; consiste en tener la capacidad de percibir las acciones y el comportamiento, para generar una respuesta acorde a la necesidad estudiantil, además; esta también abarca la interrelación de la universidad con sus diferentes trabajadores (Caos et. al., 2021).

Por lo que, es de suma importancia que las universidades desarrollen la sensibilidad necesaria para realizar una formación integral del estudiante que le permita afrontar las realidades de la vida cotidiana en sus diversos ámbitos, y que a través del tacto del docente sea transmitida la enseñanza con una ética que se fundamente en el amor y en la vocación (Bravo et. al. 2021). Teniendo como base la experiencia que el docente tuvo cuando fue estudiante para entender y comprender al estudiante en cualquier situación que se presente, por lo que las relaciones y los lazos de confianza y respeto

que se fomenten entre el profesor y el estudiante son de suma importancia para el buen desarrollo de las relaciones del día a día.

#### **2.2.2.3. *Fiabilidad***

La fiabilidad universitaria, consiste en la capacidad que tiene la institución para realizar y que sea cumplido todo el servicio que fue ofrecido de forma segura y exacta (Soto, 2021). Ella comprende que sean ejecutadas cabalmente todas las actividades académicas ofrecidas y de la manera correcta, para que los estudiantes y todo el personal se sienta conforme y a gusto (Ortega et. al., 2021).

Por lo que, las personas que acceden al servicio universitario tienen la confianza que todo el currículo y planes de estudio que fueron ofrecidos por las universidades, serán cumplidos, al desarrollarse cada una de las actividades académicas fijadas dentro del periodo de tiempo previamente establecido, y que, además, el conocimiento que se adquiere es exacto al ser impartido por los distintos profesores (Valderrama at. al. 2021), así de esta manera; el estudiante tendrá confianza en la universidad y en el personal que labora para tener un mejor desarrollo y desempeño académico, pudiéndose esforzar de la mejor manera posible para obtener los mejores resultados académicos.

#### **2.2.2.4. *Empatía***

Se refiere a la habilidad que poseen los profesores para tomar la perspectiva del estudiante que le permiten comprenderlo, sin que ello implique que adopte esa perspectiva (Macías y Rodríguez, 2021); esta se manifiesta a través de la atención individual que el profesor de da a cada estudiante (González et. al., 2021). Por lo que la empatía es una habilidad cognitivo emocional del docente, que le permite entender y

compartir el estado emocional de sus estudiantes permitiéndoles interactuar de manera positiva con ellos (Rodríguez et. al., 2021).

Por ello, es importante la relación estudiante profesor, para que éste conozca cada una de las fortalezas y debilidades de cada estudiante y, ayudar de la mejor manera posible para que se fortalezcan las debilidades y reforzar las fortalezas mediante estrategias idóneas que sean factibles para un mejor desenvolvimiento y desarrollo tanto personal como académico y en futuro profesional.

#### **2.2.2.5. Garantía**

La garantía es una protección que debe cumplir la institución universitaria para asegurarse que cumplirá con todo lo que ha ofrecido a los estudiantes de proporcionarle un proceso de enseñanza de calidad, así como también, proveerle a todos los demás participantes (profesores, obreros, personal administrativo, etc) lo que ha sido acordado para la realización eficaz de sus actividades (Aboubarkr y Bayoumy, 2022). De manera que, es aquella capacidad de la institución universitaria para proveer todo cuanto ha ofrecido y de responder a todas las solicitudes que se le planteen en torno al rol que desempeñe el solicitante en razón de lo que la universidad ofreció (Rocha et. al., 2020). Ello incluye el proceso realizado para evaluar de forma sistemática todas las actividades que realizan en el espacio universitario, para asegurar que éste se cumpla con la debida excelencia y calidad (Soto, 2022).

De manera que, las universidades deben asegurarles tanto a los estudiantes como al personal que labora en ella, que será cumplido de forma excelente lo que ha ofrecido, y para ello, deben realizar acciones constantes que le permitan lograr la revisión y seguimiento sistemático de cada una de las actividades que se realizan, para constatar que se esté cumpliendo todo lo que fue ofertado, y en caso de encontrarse con alguna

disparidad entre lo ofrecido y el resultado, adoptar las medidas correctivas a que haya lugar para brindar un servicio con elevada calidad educativa.

### **2.2.3. Teorías de la investigación**

Con respecto a la teoría de las políticas públicas se encuentra la teoría del capital humano que fue desarrollada por Schultz en la década de los años 60 que pretendía que las instituciones se centraran no sólo en el ingreso per cápita sino en la persona e incrementar sus conocimientos, formación de sus capacidades, desarrollo pleno y ejercicio de sus deberes y derechos (Dallari, 2021). Se buscaba con esta teoría un desarrollo integrado el cual beneficia a las personas inmersas en este tipo de política educativa; ya que; está fundamentada en aras del crecimiento personal, intelectual y el saber (Machado y Dos Passos, 2019).

También, existe la teoría del capital social que fundamenta que el ambiente donde se desenvuelva el estudiante debe ser un clima de confianza para relacionarse con los demás compañeros (Bucci, 2019) en pro del desarrollo integral y el correcto uso de los recursos materiales que se tengan disponibles para aprovechar al máximo las herramientas con que se cuentan para un mejor provecho y enfoque para adquirir y poner en práctica los conocimientos y aprendizajes obtenidos para el ejercicio de los estudiantes y la ciudadanía en general (Roth, 2021)

Por otra parte, en la teoría de la Calidad Universitaria se pueden mencionar la teoría de la educación liberadora promulgada por Paulo Freire, donde plantea una educación liberadora, defensora y con un dialogo examinador, abstraído y humanitario; para que el estudiante tenga la libertad de instituir, cimentar y revelar conocimientos nuevos mientras desarrolla el proceso de estudio (Montenegro, 2020). También, Vigotsky instauro la teoría del constructivismo social, la cual se refiere al ambiente donde se imparte la enseñanza;

que debe ser agradable, idóneo y óptimo para que exista una interacción dinámica entre los estudiantes y profesores (Delahoz et. al., 2020).

Del mismo modo, Rogers fundamentó la teoría humanista que expresa que la persona tiene la facultad del libre albedrío, la creatividad, naturalidad y confianza y, es de gran importancia para que sea un ser humano pleno (Carpio et. al., 2021). Asimismo, la teoría sistemática creada por Luhmann que hace referencia a los sistemas sociales, es decir; auto construcción, auto producción, y auto organización de los sistemas, reconociendo su propia manera de operación (Romero et. al., 2020) y, por último la teoría andragógica enmarcada por Adam, quien considera que el individuo en todas las etapas de su vida está presente el proceso de aprender para así lograr proyectos de vida (Romero et. al., 2019).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación positiva y significativa entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Existe relación positiva y significativa entre la normativa en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

Existe relación positiva y significativa entre la academia en la Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

Existe relación positiva y significativa entre la administración en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

Existe relación positiva y significativa entre lo económico en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

#### **Hipotético deductivo**

El cual, según Bernardo, et al., (2019) se fundamenta en la observación de los fenómenos, se formula premisas para explicar los sucesos, de deducen las posibles consecuencias y posteriormente se comprueban mediante métodos estadísticos.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

#### **Cuantitativo**

Hernández y Mendoza (2018) y Marradi, et al., (2018) precisaron que este enfoque se encuentra fundamentado en la identificación de los resultados expresándolos de forma numérica, en donde emplea instrumentos como los cuestionarios para recabar la información.

### **3.3. Tipo de investigación**

#### **Tipo: Aplicada**

Se caracterizan por estar enfocadas en la solución de dificultades reales, tomando como fundamento y apoyo, las pesquisas básicas a fin de poder consolidar los conocimientos para posteriormente aplicarlos (Arias, 2020).

#### **Nivel: correlacional**

Teniendo como propósito efectuar una evaluación de los grados en que se asocian las variables analizadas (Arias y Covinos, 2021).

Es decir, el investigador busca medir correlaciones, las cuales se formulan mediante hipótesis que pasaran por un proceso estadístico para comprobarlas.

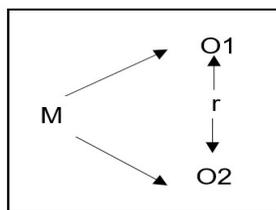
### 3.4. Diseño de la investigación

#### No experimental

El diseño de la investigación es no experimental es el que no manipula ninguna variable (Arias, 2020). Los eventos se presentan tal como son en su entorno y en el tiempo, para que puedan ser analizados posteriormente.

#### Corte: transversal

Es considerado como tal en la medida en que no se podrán manipular las variables para determinar su relación, por ello solo se describirá y se analizará (Arias, 2020). Y en cuanto al corte de estudio, se consideró como transversal porque mediante los procesos de observación busca analizar la variable mediante datos que son recabados en un determinado momento (Huairé, et al., 2019).



Donde:

M = muestra de estudio

O1 = Observación V.1

O2 = Observación V2

r = Viene a ser la relación entre las variables

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### Población:

Comprende el grupo a evaluar, caracterizado por poseer particularidades en común (Bernal, 2021). Para efectos de la pesquisa presente se consideró como población a la

totalidad de estudiantes de maestría en gestión pública de una Universidad privada de San Juan de Lurigancho, 2022, la cual se encuentra compuesta por 509 estudiantes.

### **Criterios de inclusión**

Estudiantes que cursen maestría en gestión pública.

Estudiantes que se encuentren en la sede de San Juan de Lurigancho.

Estudiantes de sexo masculino y femenino.

Estudiantes mayores de 18 años.

### **Criterios de exclusión**

Estudiantes que no cursen maestría en gestión pública.

Estudiantes que se encuentren en una sede diferente a la de San Juan de Lurigancho.

Estudiantes menores de 18 años.

### **Muestra:**

La muestra fue no probabilística, que se define como aquella en la que un investigador selecciona una muestra basándose en un juicio subjetivo en lugar de una selección aleatoria (Bernal, 2021). En este sentido, la accesibilidad a los estudiantes estuvo restringida debido a que un grupo de estudiantes se ha retirado de la carrera en dicha universidad en estudio por lo que se procedió a encuestar 150 estudiantes.

### **Muestreo:**

El muestreo es no probabilístico por conveniencia, en la que las muestras se seleccionan de una población solo porque están convenientemente disponibles para los investigadores. Estas muestras se eligieron simplemente porque eran fáciles de reclutar y no permitían a los investigadores seleccionar muestras que fueran representativas de la población en su conjunto (Bernal, 2021).

### **3.6. Variables y operacionalización**

#### **Políticas públicas en la educación superior**

Según el MINEDU (2020), las políticas públicas en la educación superior son proyectos que diseña el estado, el cual, se gestiona mediante un gobierno y tiene como fin satisfacer los requerimientos de la población apostando por la inclusión educativa superior, tomando como base que esta cumpla con su rol fundamental basado en el desarrollo del país y su competitividad.

#### **Calidad de la Educación Superior**

Concebida de modo multidimensional y dinámica, asociada a los elementos contextuales de un determinado modelo de educación, en donde se cuenta con una visión y misión institucional, además de contar con estándares determinados dentro de un sistema, programa, institución, o disciplina (Araica y Vargas, 2020).

**Tabla 1.***Operacionalización de variables*

Dimensiones	Definición Conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
D1: Normativa	Una institución o unidad se define como un derecho institucional inherente o el derecho a determinar jurídicamente la actividad institucional originada en el Estado mediante la creación de estatutos o reglamentos con normas internas (Ley Universitaria N° 30220)	La dimensión normativa se medirá por un cuestionario de creación propia, este utilizará los indicadores Contratos a estudiantes, Normativa interna, Norma de convivencia, Reglamento interno, Actualización de reglamento establecidos en la Ley N° 30220 para dar respuesta a los problemas de la investigación	Formatos de inscripción  Normativas	<p>La universidad privada le proporciona formato inscripción de servicios educativo al momento de la inscripción</p> <hr/> <p>La universidad privada le proporciona reglamento interno al momento de la inscripción</p> <hr/> <p>La universidad privada le proporciona norma interna al momento de la inscripción</p> <hr/> <p>La universidad privada le proporciona norma de convivencia al momento de la inscripción</p> <hr/> <p>La universidad privada le proporciona actualizaciones del reglamento interno de forma periódica</p>	Ordinal	<p>Escala Likert,</p> <p>Con 5 alternativas de respuesta</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Indiferente</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>
D2: Académico	La perspectiva académica de la universidad es la enseñanza y el aprendizaje universitario sistemático, cuyo propósito es formar nuevos especialistas de acuerdo con el plan de la	La dimensión académica se medirá por un cuestionario de creación propia, este utilizará Plan de estudio, Programa de investigación, Forma de ingreso y egreso, establecidos en la Ley N°	Plan de estudio	<p>La universidad privada le proporciona plan de estudio de cada uno de los cursos inscritos</p> <hr/> <p>La universidad privada le proporciona programa por las materias de investigación científica</p>	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Indiferente</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>

	organización, atendiendo las necesidades y expectativas educativas colectivas (Ley Universitaria N° 30220).	30220 para dar respuesta a los problemas de la investigación	Perfil de ingreso y egreso	<p>El personal de la universidad privado le explica los perfiles de ingreso y egreso de las diferentes plataformas virtuales</p> <hr/> <p>La universidad le informa todo lo referente al conjunto de rasgos, capacidades, habilidades, conocimientos y competencias asociados a la carrera de estudio</p>	
D3: Administrativo	La política administrativa universitaria es un plan que dirige las actividades de la administración para realizar tareas institucionales de acuerdo a programas o proyectos (Ley Universitaria N° 30220).	La dimensión administrativa se medirá por un cuestionario creación propia, este utilizará Sistema de gestión, Escalafón docente, Escalafón administrativo, establecidos en la Ley N° 30220 para dar respuesta a los problemas de la investigación	<p>Sistema de gestión</p> <hr/> <p>Escalafón docente y administrativo</p>	<p>El personal de la universidad privada le explica el sistema de gestión de las de las diferentes plataformas virtuales</p> <hr/> <p>El personal de la universidad privada le enseña a controlar, planificar, organizar las actividades asignadas por el docente.</p> <hr/> <p>Consideras que la universidad privada considera el escalafón docente</p> <hr/> <p>Consideras que la universidad privada considera el escalafón administrativo</p>	Ordinal
D4: Económico	Estos son los lineamientos que marca la norma que guía el proceso financiero de toda la universidad, donde se han establecido diversos criterios que orientan la toma de decisiones financieras, teniendo en cuenta las estrategias de crecimiento institucional y los parámetros legales (Ley Universitaria N° 30220).	La dimensión económica se medirá por un cuestionario creación propia, este utilizará Patrimonio institucional, Generación de recursos, Administración de presupuesto, establecidos en la Ley N° 30220 para dar respuesta a los problemas de la investigación	<p>Patrimonio institucional</p> <hr/> <p>Generación de recursos</p>	<p>La universidad privada cuenta con buenas instalaciones para dar las diferentes actividades académicas</p> <hr/> <p>Consideras que la universidad cuenta con buenas prácticas sociales a fin de afianzar los valores institucionales</p> <hr/> <p>La universidad privada realiza cobro acorde al servicio educativo que ofrece</p> <hr/> <p>Consideras que la universidad privada realiza de forma adecuada la administración de su presupuesto</p>	Ordinal

### Calidad universitaria

Dimensiones	Definición Conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
D1: Tangibles	Los elementos tangibles de la calidad universitaria son aquellos que pueden ser claramente percibidos por las personas y son importantes para crear y mantener un proceso académico materialmente definido (Aboubakr, y Bayoumy, 2022)	La dimensión tangible se medirá por un cuestionario el cual lleva por nombre Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study, este utilizará los indicadores Equipo educativo, Instalaciones educativas, Apariencia del personal, Instalaciones necesarias, Relación íntima y dinámica con los alumnos, creado por Aboubakr, y Bayoumy (2022), para dar respuesta a los problemas de la investigación	Instalaciones educativas  Apariencia del personal	El personal docente cuenta con equipos educativos para impartir las actividades académicas  El personal docente cuenta con instalaciones educativas para impartir clases virtuales  El personal docente utiliza ropa formal para impartir las clases  El personal utiliza buen lenguaje gestual durante el desarrollo de las clases	Ordinal	Escala Likert,  Con 5 alternativas de respuesta
D2: Sensibilidad	la sensibilidad se refiere a la cualidad que tiene un docente para afrontar adecuadamente los diversos escenarios que se le presentan en el aula (Aboubakr, y Bayoumy, 2022)	La dimensión sensibilidad se medirá por un cuestionario el cual lleva por nombre Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study, este utilizará los indicadores Interés por resolver los problemas de los alumnos, Voluntad de ayudar a los alumnos, Suministro de la información requerida a los	Interés por resolver los problemas de los alumnos  Suministro de la información requerida a los alumnos	Interés en realizar actividades prácticas con los estudiantes  Disposición para ayudar a los estudiantes  Suministra información requerida a los estudiantes  Preparación para responder preguntas	Ordinal	1. Siempre 2. Casi siempre 3. Indiferente 4. Casi nunca 5. Nunca

		alumnos, Preparación para responder preguntas, Horas de trabajo convenientes, creado por Aboubakr, y Bayoumy (2022), para dar respuesta a los problemas de la investigación	Horas de trabajo convenientes	Cumple con las horas de trabajo establecidas	
				El personal ingresa de forma puntual a las horas establecidas en el horario de curso	
D3: Fiabilidad	La credibilidad de la universidad radica en la capacidad de la institución para realizar y garantizar que todos los servicios prestados se entreguen de manera segura y precisa (Aboubakr, y Bayoumy, 2022)	La dimensión fiabilidad se medirá por un cuestionario el cual lleva por nombre Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study, este utilizará los indicadores Prestación de un servicio seguro y confiable, Suficiente conocimiento para responder a los estudiantes, Conocimientos, destrezas y habilidades, Conocimientos necesarios para brindar servicios educativos, Comportamiento confiable, creado por Aboubakr, y Bayoumy (2022), para dar respuesta a los problemas de la investigación	Prestación de un servicio seguro y confiable	Presta un servicio seguro y confiable	Ordinal
				Cuenta con los conocimientos necesarios para brindar servicios educativos	
			Comportamiento confiable	Muestra un comportamiento confiable	
				El personal cumple con los acuerdos realizado con los estudiantes	
D4: Empatía	Se refiere a la capacidad de los profesores para tomar el punto de vista de un estudiante, lo que les permite comprenderlo sin adoptar ese punto	La dimensión empatía se medirá por un cuestionario el cual lleva por nombre Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study, este utilizará los indicadores Creación de un	Atención personalizada a los alumnos.	Realiza atención personalizada a los estudiantes	Ordinal
				Fomenta un ambiente de respeto por los comentarios de los estudiantes	

	de vista (Aboubakr, y Bayoumy, 2022)	ambiente pacífico, Atención personalizada a los alumnos, Respeto por los comentarios de los alumnos, Estudiantes con interés en escuchar comentarios, Respuesta del profesor a los estudiantes., creado por Aboubakr, y Bayoumy (2022), para dar respuesta a los problemas de la investigación	Estudiantes con interés en escuchar comentarios	Muestra interés en escuchar los comentarios o aportes de los estudiantes	
				Proporciona una respuesta paciente y amable a los estudiantes	
D5: Garantía	Se refiere a los espacios, recursos y circunstancias necesarios para el aprendizaje; ya sean herramientas específicas para trabajar en el aula o recursos humanos apropiados, como maestros lo suficientemente calificados para trabajar en un entorno educativo similar (Aboubakr, y Bayoumy, 2022)	La dimensión garantía se medirá por un cuestionario el cual lleva por nombre Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study, este utilizará los indicadores Cumplir las promesas, Prestación de servicios sin errores y errores, Igualdad de trato para todos los alumnos, Prestación del servicio en los horarios determinados, Velocidad en funcionamiento, creado por Aboubakr, y Bayoumy (2022), para dar respuesta a los problemas de la investigación	Prestación de servicios sin errores	El personal administrativo le proporciona información confiable	Ordinal
			Igualdad de trato para todos los alumnos	Presta el servicio educativo sin errores	
				Visualiza con trato igualitario entre los estudiantes	
				El personal administrativo o docente hace trato preferencial con algunos estudiantes	
			Velocidad en funcionamiento del servicio	El servicio educativo funciona de acuerdo con lo contratado	
				El servicio educativo funciona mejor de lo esperado	

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

Técnica: La encuesta.

Según Haradhan (2020) las encuestas suelen ser empleadas con el propósito de recabar datos e información importante de tipo cuantitativo, en donde se plasman una serie de interrogantes enfocadas a responder los objetivos de la pesquisa en estudio.

#### 3.7.2. Instrumentos

Instrumento: cuestionario

Según Haradhan (2020) comprende una serie de interrogantes o premisas, fundamentadas en los indicadores extraídos al operacionalizar cada variable. Por lo tanto, se utilizará una escala de Likert que contenga cinco niveles de respuesta para medir las respuestas de los analistas: Siempre (S), Casi siempre (CS), Indiferente (I), Casi nunca (CN) y Nunca (N). La escala de Likert consta de propiedades que, una vez introducidas, permiten obtener expresiones y juicios claros derivados de las respuestas a las variables educación superior y calidad universitaria

#### 3.7.3. Validación

Se efectuará por criterio de expertos.

De forma general, se comprende por validez al grado real en que un instrumento logra medir el propósito por el cual fue construido (Galindo, 2020).

**Tabla 2.**

*Validadores*

Nº	Validadores
1	Raúl Delgado Arenas
2	Teresa Narvaez Aranibar
3	Miguel Ángel Perez Perez
4	Ommero Trinidad Vargas

### 3.7.4. Confiabilidad

Fiabilidad: Alfa de Cronbach

Este estudio busca conocer el nivel de consistencia interna que posee cada uno de los ítems formulados en los cuestionarios, buscando medir con exactitud que, al aplicar de forma repetitiva el mismo instrumento en distintos momentos, arroje los mismos resultados. (Frías y Pascual, 2022). Se utilizó una población piloto de semejantes características para analizar la fiabilidad de la herramienta. Se aplicó a 15 estudiantes de una institución de características parecidas, esto se explica a continuación.

**Tabla 3**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad Variable: Políticas Públicas*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	17

*Nota.* SPSS 26.

En la aplicación de la prueba piloto a una población de 15 estudiantes de similares características al estudio, mostró un alfa de Cronbach de 0.939, arrojando una buena confiabilidad.

**Tabla 5***Estadísticas de fiabilidad Variable: Calidad Universitaria*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	24

*Nota.* SPSS 26.

La prueba piloto efectuada a una población de 15 estudiantes con características análogas al de la investigación, el resultado obtenido reflejo un alfa de Cronbach de 0,917, lo que indica una buena confiabilidad.

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Los datos serán recopilados mediante encuestas previamente validadas por expertos, luego de ello, se procederá a recopilar la información a los participantes y con los resultados recabados, se trasladará la información al Excel generando una base de datos y consecutivamente se procesará la información estadísticamente mediante el programa SPSS, con el propósito de estimar el resultado de las variables conforme al uso de estadígrafos básicos para investigaciones correlacionales.

Primero se efectuarán estadísticas descriptivas, las cuales comprenden las operaciones a realizar para organizar los resultados, expresándolos mediante gráficos elaborados en base a la frecuencia de los resultados (Serrano, 2020).

En este sentido, se presentará los resultados a través de tablas de frecuencia que darán como resultado, gráficos de barras.

Estadística Inferencial: comprende los procesos que efectuarán para para comprobar las inferencias (Serrano, 2020).

Estos resultados inferenciales comprenderán los estudios de normalidad mediante el test de Kolmogorov, el cual determinará el estadístico más adecuado a emplear para el proceso estadístico y comprobación de hipótesis.

### **3.9. Aspectos éticos**

Como parte de este apartado, se tomó en consideración la confidencialidad de los encuestados, ocultando en todo momento su identidad a fin de que no se vean expuestos a represalias por su participación. De la misma forma, se está manteniendo en confidencialidad la entidad en donde se está efectuando el estudio.

En cuanto a la propiedad intelectual de los autores, se está referenciando en todo momento a cada uno de los autores citados a fin de darle créditos a sus investigaciones, no incurriendo con ello en copia o plagio.

## CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

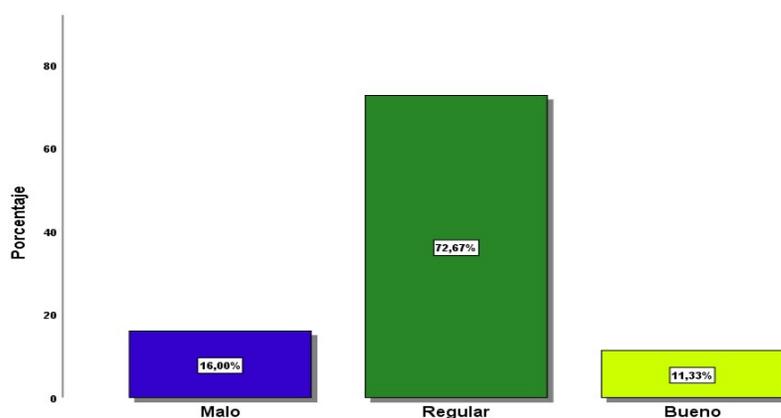
### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Resultados descriptivos

A continuación, se efectúa un análisis descriptivo de las variables en estudio políticas públicas en educación superior y calidad universitaria en función a los resultados arrojados a través del procesamiento de los datos en el programa estadístico SPSS, los cuales se exponen seguidamente.

#### Figura 1.

*VI Políticas públicas en educación superior*

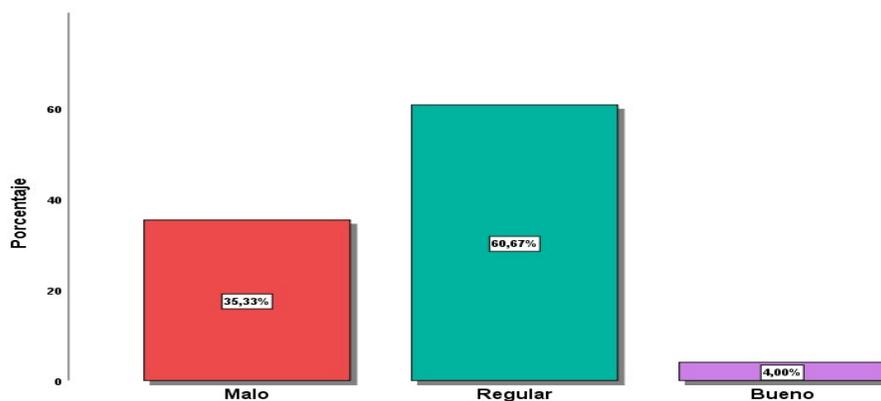


En figura 1, se analiza la variable 1 políticas públicas en educación superior, en la que se aprecia que de los 150 participantes encuestados; 109 estudiantes que representan el 72,67% estiman de regular el cumplimiento de las políticas públicas en educación superior en una universidad privada, asimismo, 24 estudiantes que comprende el 16% se inclinan por considerar que es de nivel malo y por último, 17 estudiantes que conforman el 11,33% lo perciben de nivel bueno.

## Resultados descriptivos de la variable políticas públicas en educación superior por dimensiones

**Figura 2.**

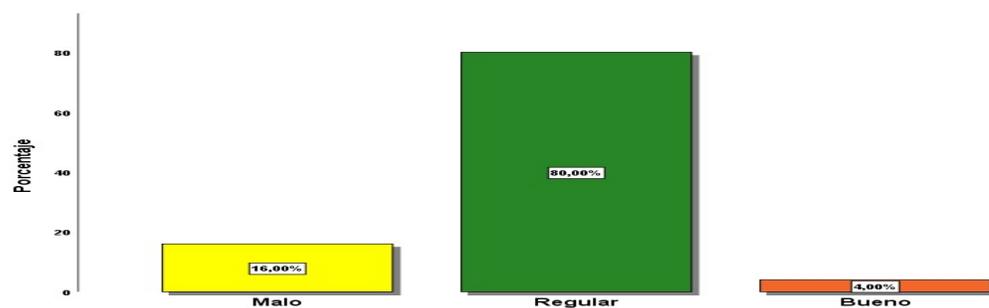
### *Dimensión 1 Normativa*



En la figura 2, se desarrolla la dimensión 1 normativa, esto evidencia que 91 estudiantes, que configuran el 60,67% de 150 participantes encuestados, expresaron de nivel regular la normativa establecida en una universidad privada. Así mismo, 53 estudiantes que constituyen el 35,33% manifiestan que existe un nivel malo y por último 6 participantes que configuran el 4% lo perciben de nivel bueno.

**Figura 3.**

### *Dimensión 2 Académico*

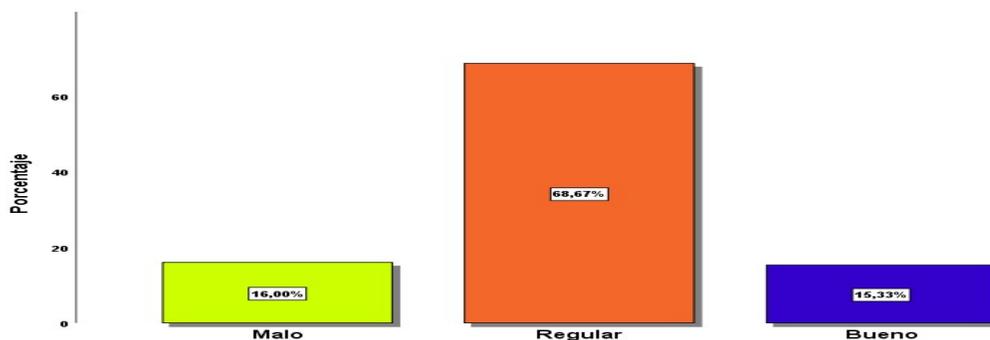


Se puede en la figura 3, la dimensión 2 académico, que 120 estudiantes, o el 80% de los 150 encuestados, manifestaron que es de nivel regular el aspecto académico aplicado en

una universidad privada, posteriormente, 24 alumnos o el 16% respondieron de nivel malo lo académico, finalmente 6 participantes o el 4%, lo estimaron de nivel bueno.

**Figura 4.**

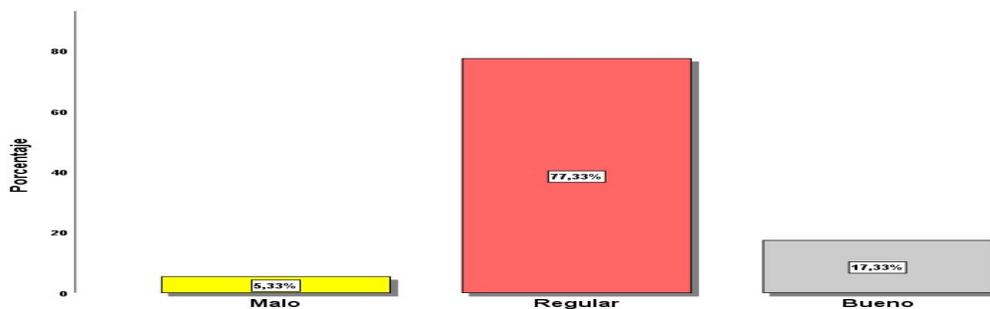
*Dimensión 3 Administrativo*



En la figura 4, se describe la dimensión 3 administrativo. Esto demuestra que 103 estudiantes, o el 68,67% de los 150 participantes encuestados, afirman que hay un nivel regular en lo administrativo establecido en una universidad privada. Así pues, 24 alumnos, o el 16% se inclinaron por indicar un nivel malo. Para concluir, 23 estudiantes que configura el 15,33% dijeron que hay un nivel bueno.

**Figura 5.**

*Dimensión 4 Económico*

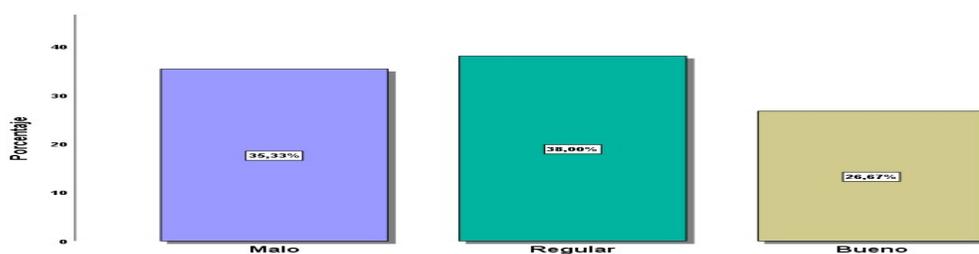


En función a la figura 5, se enseña la dimensión 4 económico. Según expone que 116 participantes, o el 77,3% de 150 estudiantes encuestados, consideran de nivel regular el cumplimiento de los aspectos económicos establecidos en una universidad privada, simultáneamente, 26 alumnos, o el 17,3 %, respondieron de nivel bueno, para terminar 8 personas, o el 5,3 %, lo categorizaron como malo.

Se realiza el análisis descriptivo de la variable calidad universitaria, la cual se explica.

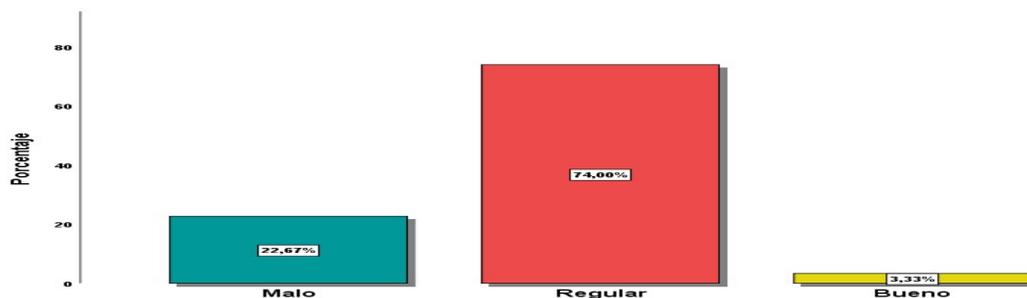
### Figura 6.

#### *V2 Calidad universitaria*

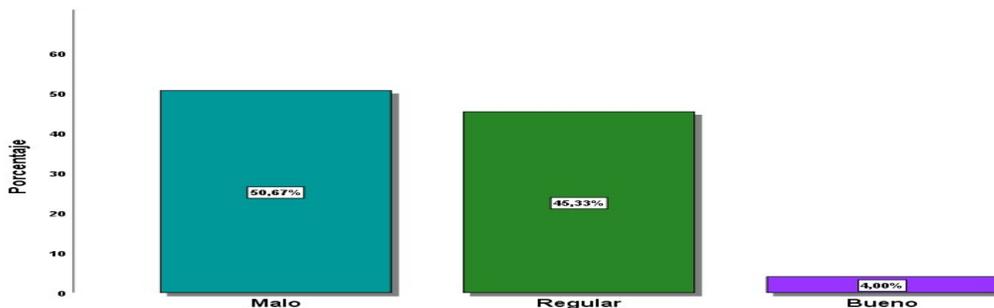


En figura 6, se analiza la variable 2 calidad universitaria, en la que se aprecia que de los 150 participantes encuestados; 57 estudiantes que representan el 38% respondieron que existe un nivel regular en la calidad universitaria en una universidad privada, por otro lado, 53 estudiantes que corresponden el 35,33% señalaron de nivel malo. Finalmente, 40 alumnos que agrupan el 26,67% lo señalaron de nivel bueno.

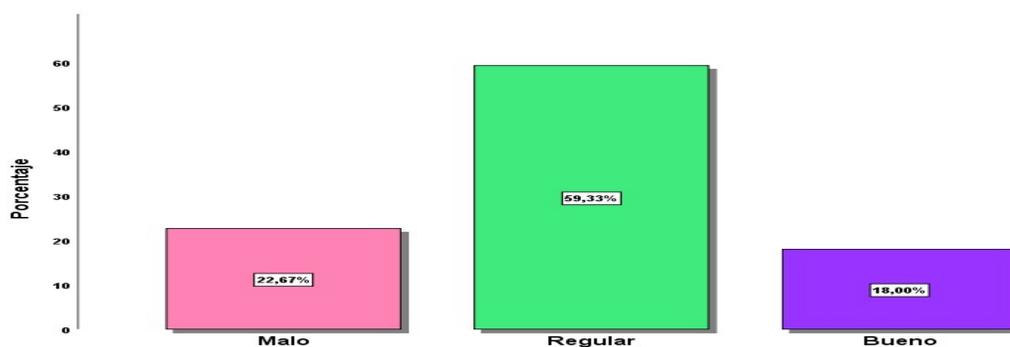
Resultados descriptivos de la variable políticas públicas en educación superior por dimensiones

**Figura 7.***Dimensión 1 Tangibles*

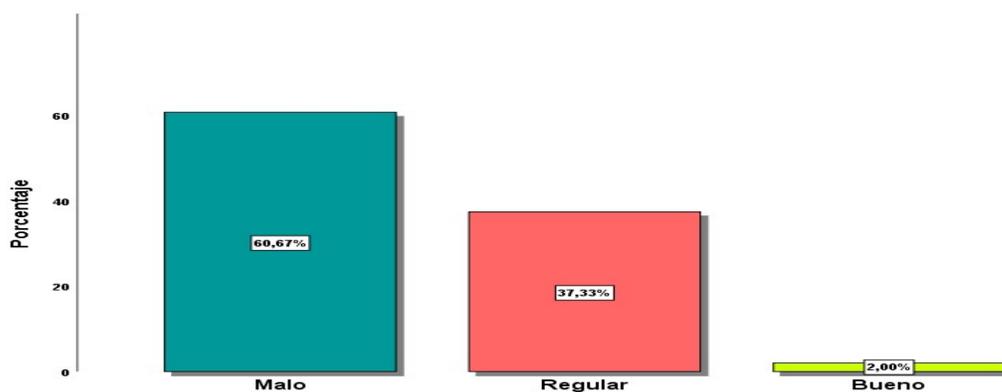
En referencia con la Figura 7, se constata la dimensión 1 tangibles. La cual establece que de los 150 participantes encuestados, 111 estudiantes o el 74% consideran que existe un nivel regular en los tangibles en una universidad privada. Igualmente, 34 encuestados o 22,67%, lo posicionan de nivel malo. Para terminar, 5 estudiantes o el 3,33%, lo perciben de nivel bueno.

**Figura 8.***Dimensión 2 Sensibilidad*

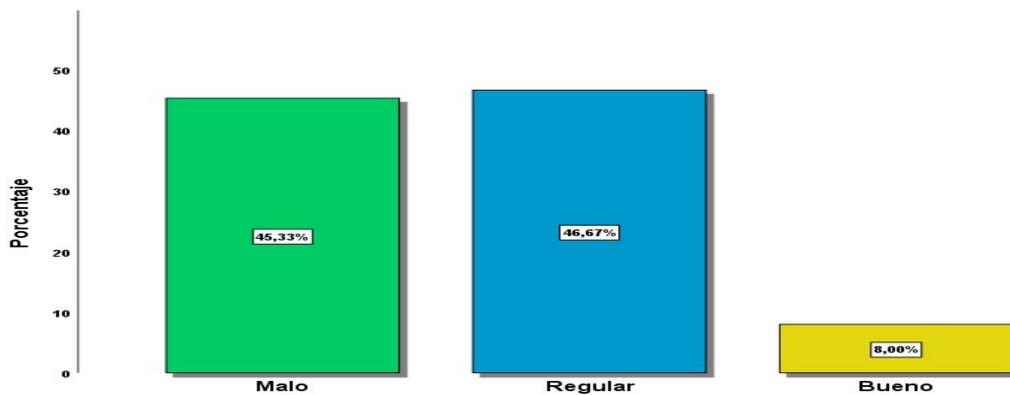
En la figura 8, se estudia la dimensión 2 Sensibilidad, esto comprueba que 76 estudiantes, o el 50,7% de los 150 trabajadores encuestados, hacen referencia de que hay un nivel malo de sensibilidad en una universidad privada. De modo similar, 68 estudiantes, o el 45,3% perciben un nivel bajo y por último, 6 alumnos que conforman el 4% expresan que existe un nivel bueno.

**Figura 9.***Dimensión 3 Fiabilidad*

En la figura 9, se detalla la dimensión 3 Fiabilidad, la cual precisa que 89 participantes, o el 59,33% de los 150 estudiantes encuestados, perciben de nivel regular la fiabilidad en una universidad privada. también, 34 alumnos, o el 22,67% lo posicionan de nivel malo y, por último, 27 encuestados, o el 18% lo consideran de nivel bueno.

**Figura 10.***Dimensión 4 Empatía*

En la figura 10, se aprecia la dimensión 4 empatía. Lo que demuestra que 91 participantes, o el 60,67% de los 150 estudiantes encuestados, indicaron de nivel malo la empatía en una universidad privada. al mismo tiempo, 56 estudiantes, o el 37,33% lo distinguen de nivel regular, para terminar 3 alumnos, o el 2% lo categorizan de nivel bueno.

**Figura 11.***Dimensión 5 Garantía*

Con respecto a la Figura 11, se distingue la dimensión 5 Garantía. La cual indica que, de los 150 participantes encuestados, 70 estudiantes o el 46,7% respondieron que muestra un nivel regular la garantía que ofrecen en una universidad privada. Así como también, 68 encuestados o 45,3%, lo resaltan de nivel malo. En definitiva, 12 estudiantes o el 8%, lo precisan de nivel bueno.

**4.1.2. Prueba de hipótesis****Prueba de normalidad**

**H<sub>0</sub>:** Los valores siguen distribución normal

**H<sub>a</sub>:** Los valores no siguen una distribución normal

Reglas de aceptación:

Si la Sig. < 0.05, se acepta la H<sub>a</sub>, los valores no siguen distribución normal, se usa correlación de Spearman.

Si la Sig. > 0.05, se acepta la H<sub>0</sub>, los valores no siguen distribución normal, se emplea correlación de Pearson.

**Tabla 6***Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Políticas Públicas en Educación Superior	,102	150	,001	,979	150	,020
Calidad Universitaria	,172	150	,000	,936	150	,000

*Nota:* a. Corrección de significación de Lilliefors

Analizamos en la tabla 6, la prueba de normalidad, la misma señala una muestra de 150, dado que es mayor a 50, se evaluará a través del estadístico Kolmogorov-Smirnov. Ahora bien, el nivel de significancia arrojado es 0,001 y 0,000, mostrando un valor menor a 0,05, se aprueba la  $H_a$ , por lo tanto, los datos no siguen una distribución normal, razón por la cual se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

**Prueba de hipótesis general**

Teniendo en cuenta que la prueba de normalidad dio como resultante que los valores no presentan normalidad, se recomienda el estadístico Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis, la cual se expone seguidamente:

**Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

**$H_0$ :** No existe relación positiva y significativa entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

**Hipótesis Alternativa ( $H_a$ )**

**$H_a$ :** Existe relación positiva y significativa entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

**Reglas de aceptabilidad**

Si la sig. < 0.05, se admite la  $H_a$ .

Si la sig. > 0.05, se admite la  $H_0$ ,

**Tabla 7***Contrastación de la hipótesis general*

		Políticas Públicas en Educación Superior	Calidad Universitaria
Rho de Spearman	Políticas Públicas en Educación Superior	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,475**
		N	.000
Rho de Spearman	Calidad Universitaria	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,475**
		N	.000

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7, se analiza la Sig. obtenida es 0,000 esta es  $< 0.05$ , por ende, se admite la  $H_a$ , existe relación positiva y significativa entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

Cabe señalar, que el coeficiente resultante es 0,475, y la magnitud de acuerdo con la tabla 3 es una relación positiva moderada. Lo que significa, que cuando las políticas públicas en educación superior son buenas, también la calidad universitaria es buena.

**Figura 12***Interpretación del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman*

<b>Significado</b>	<b>Valor</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota:* Hernández et. al., (2014, p.305)

**Prueba de Hipótesis específicas****Hipótesis específica 1****Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

**$H_0$ :** No existe relación positiva y significativa entre la normativa en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

**Hipótesis Alternativa ( $H_a$ )**

**$H_a$ :** Existe relación positiva y significativa entre la normativa en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

**Tabla 8***Contrastación de la hipótesis específica 1*

		Normativa	Calidad Universitaria
Rho de Spearman	Normativa	Coefficiente de correlación	,412**
		Sig. (bilateral)	.000
	N	150	150
Calidad Universitaria	Calidad Universitaria	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
	N	150	150

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Observamos en la tabla 8, que hay una relación positiva moderada entre la VID1 normativa y la V2 calidad universitaria. Esto en razón, que el coeficiente arrojado es de 0.412, y la magnitud conforme la tabla 3 es una relación positiva moderada. Con una significancia de 0.000, por lo que, se aprueba la hipótesis  $H_a$ , afirmando que existe relación positiva y significativa entre la normativa en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

### **Hipótesis específica 2**

#### **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

**$H_0$ :** No existe relación positiva y significativa entre la academia en la Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

#### **Hipótesis Alterna ( $H_a$ )**

**$H_a$ :** Existe relación positiva y significativa entre la academia en la Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

**Tabla 9***Contrastación de la hipótesis específica 2*

		Académico	Calidad Universitaria
Rho de Spearman	Académico	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,401**
		N	.000
Calidad Universitaria	Calidad Universitaria	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,401**
		N	.000

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Se proyecta en la **tabla 9**, la Sig. lograda de 0,000, esto indica que es  $< 0.05$ , por tal razón, se acepta la  $H_a$ , existe relación positiva y significativa entre la academia en la Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

Por otra parte, el coeficiente es de 0,401, y la magnitud conforme la tabla 3 es una relación positiva moderada. Así pues, cuando lo académico es bueno, también la calidad universitaria es buena.

### **Hipótesis específica 3**

#### **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

**$H_0$ :** No existe relación positiva y significativa entre la administración en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

#### **Hipótesis Alterna ( $H_a$ )**

**$H_a$ :** Existe relación positiva y significativa entre la administración en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

**Tabla 10***Contrastación de la hipótesis específica 3*

		Administrativo	Calidad Universitaria
Rho de Spearman	Administrativo	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,425**
		N	.000
Calidad Universitaria	Calidad	Coefficiente de correlación	150
		Sig. (bilateral)	,425**
		N	150

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la **tabla 10**, se demuestra la Sig. lograda de 0,000 ésta es  $< 0.05$ , motivo por el cual, se acepta la  $H_a$ , existe relación positiva y significativa entre la administración en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

Por otro lado, el coeficiente arrojado es 0,425 y la magnitud de acuerdo la tabla 3 es una relación positiva moderada. En definitiva, cuando lo administrativo es bueno, también la calidad universitaria es buena.

#### **Hipótesis específica 4**

##### **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

**$H_0$ :** No existe relación positiva y significativa entre lo económico en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

##### **Hipótesis Alterna ( $H_a$ )**

**$H_a$ :** Existe relación positiva y significativa entre lo económico en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

**Tabla 11***Contrastación de la hipótesis específica 4*

		Económico	Calidad Universitaria
Rho de Spearman	Económico	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,407**
		N	.000
Calidad Universitaria		Coefficiente de correlación	150
		Sig. (bilateral)	,407**
		N	150

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la **tabla 11**, se denota la Sig. cuyo resultado es de 0,000 esto indica que es  $< 0.05$ , razón por la cual, se admite la  $H_a$ , afirmando que, existe relación positiva y significativa entre lo económico en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.

En cuanto a el coeficiente arrojado es 0,407 y la magnitud en función a la tabla 3 es una relación positiva moderada. En fin, cuando lo económico es bueno, también la calidad universitaria es buena.

#### **4.1.3. Discusión de resultados**

En cuanto al objetivo general determinar cuál es la relación existente entre las políticas públicas en educación superior y la calidad universitaria, en una universidad privada. De acuerdo con los resultados se evidencia que la significancia es de 0.000 por lo que existe relación positiva y significativa entre las políticas públicas en educación superior y la calidad universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023; con una relación (0.475) positiva moderada.

Estos resultados guardan similitud con la investigación realizada por Kevans (2020) el autor concluyó que, la correlación de la gestión educativa con la calidad de la educación es significativamente alta, también se puede precisar que también existen diferencias importantes en el caso que nos ocupa, ya que; es posible evidenciar la baja participación de los docentes en la gestión de la calidad de la educación.

Asimismo, estos resultados guardan similitud con la investigación realizada en Nicaragua por Chávez (2021), el cual concluyó que la universidad sigue la política nacional impulsada por la administración estatal, que posibilite el desarrollo humano, y que a su vez respeta la autonomía de las universidades, que la formación de política pública garantizando la preservación de la alta calidad de la educación, lo cual también se confirmó mediante el seguimiento de la calidad.

Esto hace ver que la teoría es robusta referente a lo propuesto por Malagón et.al., (2019), sostiene que las políticas públicas son las medidas adoptadas por el Estado en un contexto normativo y legal para satisfacer las necesidades de la sociedad; su objetivo es definir soluciones a diversos problemas existentes, teniendo en cuenta los principios constitucionales y legales.

En cuanto al objetivo específico uno determinar cuál es la relación existente entre la normativa en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada. De acuerdo con los resultados se evidencia que la significancia es 0.000. Por tanto, existe relación positiva y significativa entre la normativa en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023. Con un coeficiente de 0.412 de magnitud positiva moderada. Por lo que la normativa, incluye las normas establecidas en la educación, como las leyes y reglamentos nacionales, así como las decisiones administrativas, incluidas las decisiones ministeriales y las secretarías creadas para organizar la educación.

Estos resultados son similares a la investigación de Mallqui y Escudero (2022) los autores llegaron a la conclusión de que la planificación estratégica, la dirección-dirección tiene una relación importante en la calidad de la educación universitaria del sector público. Así mismo guardan similitud con la investigación realizada en Ecuador por Vélez et. al., (2022) los autores llegaron a la conclusión de que, para garantizar la calidad de la educación universitaria, las políticas públicas deben abordar la planificación estratégica institucional, que combine elementos normativos, filosofía institucional y educación coherente en todos los niveles de la institución, incluidos los administrativos, técnicos y de apoyo.

Esto hace ver que la teoría es robusta referente a lo propuesto por Diez y Fernández (2020), define a la ley como derecho inherente institucional como una institución o unidad que, a través de normas internas, decide las actividades institucionales relacionadas con el derecho que emana del estado a través de la creación de estatutos o reglamentos. Si bien Granero y Márquez (2022) revelan específicamente el cuerpo docente de esta universidad, éste proviene de la constitución política peruana, específicamente de su artículo 14, que establece que cada universidad tiene su propia autonomía y por ende sus propias reglas.

En cuanto al objetivo específico dos determinar cuál es la relación existente entre la academia en la Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada. De acuerdo con los resultados se evidencia que la significancia es 0.000, por lo que se demuestra que existe relación positiva y significativa entre la academia en la Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023. El coeficiente es de 0,401, y la magnitud es una relación positiva moderada.

Estos resultados son similares a la investigación realizada por Céspedes (2019), concluyendo que la política pública incide en la educación bilingüe intercultural en la educación superior, debido a que existe una relación importante entre el problema de la

educación bilingüe, la política pública y la calidad de la educación; por lo tanto, luego de la implementación de políticas nacionales, se modifican programas o actividades que aumentan positivamente la calidad de la educación superior.

Asimismo, difieren con la investigación realizada en Chile por Gallardo et al. (2022), los autores concluyeron que existe una relación directa débil que no permite un vínculo directo entre las variables y precisaron que, si bien el proceso de selección tiene un impacto inmediato en la carrera universitaria, no existe información que sustente el vínculo con el desempeño académico posterior del estudiante.

Esto hace ver que la teoría es robusta referente a lo propuesto por Márquez y Cueva (2020), el cual expresa la perspectiva académica de la universidad es la enseñanza y el aprendizaje universitario sistemático, cuyo propósito es formar nuevos especialistas de acuerdo con el plan de la organización, atendiendo las necesidades y expectativas educativas colectivas. Por su parte, Díaz et al. al., (2020), comprende la gestión académica integrada de toda la facultad, la investigación y su extensión en un proceso interdisciplinario acorde al modelo educativo que imparte la universidad.

En cuanto al objetivo específico tercero determinar cuál es la relación existente entre la administración en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada. De acuerdo con los resultados se evidencia que la significancia es 0.000, por tanto, existe relación positiva y significativa entre la administración en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023. El coeficiente arrojado es 0,425 y la magnitud es una relación positiva moderada.

Estos resultados son similares al estudio realizado por Silva (2020) que la calidad de la educación universitaria se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes con un grado muy alto de 90,31%. De igual forma, difieren del estudio realizado por Clara y Vega (2021) en México, que encontró conceptos diferentes en las

asignaturas, indicando que existe polisemia en la educación de calidad, indicando que este aspecto debe ser ampliamente reflejado.

Esto hace ver que la teoría es robusta referente a lo propuesto por Raczynski et. al., (2019), la cual afirma que la política administrativa de la universidad es un plan que dirige las actividades de la administración para realizar tareas institucionales de acuerdo con programas o proyectos. En palabras de Haas et al. a (2019), la parte administrativa posibilita el fortalecimiento de los principios de funcionamiento, se crean técnicas y prácticas para la gestión de la universidad, que permiten organizar y dirigir a todo el personal académico y administrativo.

En cuanto al objetivo específico cuarto determinar cuál es la relación existente entre lo económico de la Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada. De acuerdo con los resultados se evidencia que la significancia es 0.000, por tanto, existe relación positiva y significativa entre lo económico en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023. El coeficiente arrojado es 0,407 y la magnitud es una relación positiva moderada. En fin, cuando lo económico es bueno, también la calidad universitaria es buena.

Estos resultados son similares a la investigación de Cabezas (2018), la cual concluyó que la política pública resultante de la Ley Universitaria tiene efectos positivos en la calidad de la educación, la integración estudiantil, el apoyo institucional y los procesos de investigación, los cuales son de gran beneficio para todos los interesados. De igual forma, son similares al estudio realizado en México por Arjona et. al., (2022), concluyeron que los sectores público y privado de la educación universitaria también dificultan atender las necesidades de cada grupo; los requisitos legales exigen la integración de las instituciones de educación superior en un sistema de calidad, que se relaciona por ejemplo con la igualdad, la innovación, la transformación.

Esto hace ver que la teoría es robusta referente a lo propuesto por Langa (2020), estos son los lineamientos que establece la norma que guía todo el proceso financiero de la universidad, donde se establecen diferentes criterios que orientan las decisiones financieras de acuerdo a las estrategias de crecimiento institucional y parámetros legales. Por lo tanto, Rodríguez et al. al., (2020) el lado económico de la política educativa significa que la institución educativa tiene una autonomía que le permite administrar o disponer de los bienes propiedad de la universidad.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

Al finalizar el estudio y en base a los datos recopilados, se extraen las siguientes conclusiones:

#### **Primero**

Se determinó que existe relación positiva y significativa entre las políticas públicas en educación superior y la calidad universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023 (Rho de Spearman 0.00 y  $r= 0.475$ ), esto quiere decir, que, a mejor gestión de las políticas públicas de educación superior, habrá una mejor calidad universitaria.

#### **Segundo**

Se determinó que existe relación positiva y significativa entre la normativa en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023 (Rho de Spearman 0.00 y  $r= 0.412$ ), esto quiere decir, que, a mejor gestión normativas en la educación superior, existirá una mejor calidad universitaria.

#### **Tercero**

Se determinó que existe relación positiva y significativa entre la academia en la Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023 (Rho de Spearman 0.00 y  $r= 0.401$ ), esto quiere decir, que, a mejor gestión académica en la educación superior, existirá una mejor calidad universitaria.

#### **Cuarto**

Se determinó que existe relación positiva y significativa entre la administración en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023 (Rho de Spearman 0.00 y  $r= 0.425$ ), esto quiere decir, que, a mejor gestión administración en la educación superior, existirá una mejor calidad universitaria.

**Quinto**

Se determinó que existe relación positiva y significativa entre lo económico en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023 (Rho de Spearman 0.00 y  $r= 0.407$ ), esto quiere decir, que, a mejor gestión económica en la educación superior, existirá una mejor calidad universitaria.

**5.2. Recomendaciones****Primero**

Se recomienda a la universidad privada entregar formatos de inscripción con reglamento interno y normas de convivencia a los estudiantes con la finalidad de que estén informados referente a los procedimientos internos orientados a la calidad educativa.

**Segundo**

Se recomienda a la universidad enviar a los correos institucionales de los estudiantes y docentes actualización de las normas, reglamentos, norma de convivencia a fin de que estos estén debidamente informados de las últimas actualizaciones.

**Tercero**

Se recomienda a los docentes, enviar de forma clara, oportuna las indicaciones y sílabo de las actividades por realizar con un margen de entrega de al menos siete días para que los estudiantes puedan realizar las tareas con el tiempo necesario y la calidad requerida según la complejidad.

**Cuarto**

Se recomienda a los estudiantes leer los instructivos proporcionados por la universidad, así como la revisión constante de las plataformas virtuales a fin de constatar las últimas actualizaciones, procedimientos, novedades indicadas por la institución.

**Quinto**

Se recomienda a la universidad monitorear constantemente las actividades/indicaciones brindadas por el docente a fin de garantizar la calidad educativa.

## REFERENCIAS

- Aboubakr, R. M., & Bayoumy, H. M. M. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 17(4), 648-657. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>.
- Gallardo Fuentes, F., Carter Thuillier, B., López Pastor, V., Álvarez, C. y Ramirez Campillo, R. (2022). Prueba de selectividad universitaria y su relación con el rendimiento académico en Formación Inicial del Profesorado en Educación Física. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 21(45), 352-364. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-51622022000100352&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-51622022000100352&script=sci_arttext)
- Arjona Granados, M. del P., Lira López Arjona, A. y Maldonado Mesta, E. A. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 268-283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Avendaño Castro, W. R., Paz Montes, L. y Rueda Vera, G. (2019). Políticas públicas y educación superior: análisis conceptual del contexto colombiano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(79), 467-485. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055587964008/html/index.html>
- Benavides, M., Arellano, A., & Zárate Vásquez, J. S. (2019). Market- and government-based higher education reforms in Latin America: the cases of Peru and Ecuador, 2008–2016. *Higher Education*, 77, 1015–1030. <https://doi.org/10.1007/s10734-018-0317-3>

- Billán, Y. A. (2021). Los saberes oficiales en torno a la violencia política 1955-1976: la normativa educativa y las secuencias didácticas del portal Educar.ar. *Revista Colombiana de Educación*, (83).  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-39162021000300208&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-39162021000300208&lang=es)
- Borda Rivera, E. A. y Ortega Paredes, G. C. (2021). Rol de la universidad en la cooperación universidad-empresa-gobierno como un sistema regional de innovación: el caso Arequipa, Perú. *Formación universitaria*, 14(6), 13-24.  
[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062021000600013&lang=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062021000600013&lang=es)
- Bravo, F., Parra, M. F., y Silva, L. M. (2021). Factores de salud percibida y de calidad de vida al inicio de la educación universitaria en Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 24(2), 59–68.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-91552021000200059&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552021000200059&lang=es)
- Cabezas Onofrio, N. R. (2018). *Evaluación de la ley universitaria no.30220 y sus efectos en la calidad educativa en el Perú*. [Tesis de doctorado, Universidad Inca Garcilaso De La Vega]. Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso De La Vega  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3751>
- Caos Correa, T., Reyes Obediente, F. y LLanes Mesa, LL. (2021). Acciones estratégicas para favorecer la formación doctoral en la Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey. *Humanidades Médicas*, 21(3), 763–782.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202021000300763&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000300763&lang=es)

- Caregnato, C. E., Santin, D. M., Del Valle, D., y Takayanagui, A. D. (2020). Educación superior y universidad en América Latina: perspectivas temáticas para debates e investigaciones. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, 101(259).  
<https://doi.org/10.24109/2176-6681.rbep.101i259.4610>
- Castro Mbwini, D. N. (2022). La gestión universitaria. Aportes desde la perspectiva de Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 547-553.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000200547&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200547&lang=es)
- Cerdas Montano, V., González Sandoval, A., Salas Soto, S. E. y Villalobos Benavides, V. (2022). Presencialidad remota desde la perspectiva estudiantil y docente: un análisis de la División de Educación para el Trabajo de la Universidad Nacional, Costa Rica. *Revista Innovaciones Educativas*, 24(36), 101-116.  
[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-41322022000100101&lang=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-41322022000100101&lang=es)
- Céspedes Vazquez, R. (2019). *Impacto De Las Políticas Públicas En Educación Intercultural Bilingüe (EIB) En La Educación Superior Pedagógica De La Región Cusco*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38387/cespedes\\_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38387/cespedes_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Clara Zafra M. Á., y Vega Zárate C. (2021). El carácter polisémico de educación de calidad en el nivel universitario: una aproximación desde sus actores principales. *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ*, 12(23).  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672021000200105](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672021000200105)

- Clavijo Castillo, R. G. y Bautista Cerro, M. J. (2020). La educación inclusiva. Análisis y reflexiones en la educación superior ecuatoriana. *Alteridad. Revista de Educación*, 15(1), 113-124.  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-86422020000100113&lang=es](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86422020000100113&lang=es)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). *Anuario Estadístico de América Latina y el Caribe 2017. LC/PUB.2018/2-P*. CEPAL, ECLAC.  
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/43239-anuario-estadistico-america-latina-caribe-2017-statistical-yearbook-latin>
- Congreso de la República. (2022). *Ley Universitaria N° 30220*. Ministerio de Educación.
- Cortez Schall, C. (2021). La universidad en su redefinición epistemológica institucional. *Revista Innovaciones Educativas*, 23(34), 26-41.  
[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-41322021000100026&lang=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-41322021000100026&lang=es)
- De Vincenzi, A., Marcano, D. y Macri, A (2020). La práctica educativa bajo el lente de la teoría de la actividad. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(1), 159-176.  
<https://latinjournal.org/index.php/ipsa/article/view/1033/778>
- Díaz Piñeres, A., Bravo Rueda, C. y Sierra Delgado, G. E. (2020). Educación inclusiva en contexto: reflexiones sobre la implementación del Decreto 1421 del 2017. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 22(34), 265-290.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-72382020000100265&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-72382020000100265&lang=es)
- Diez Pérez, L. y Fernández, C. J. (2020). La respuesta educativa a los alumnos más capaces en los planes de atención a la diversidad. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 28(108), 642-671. <https://doi.org/10.1590/s0104-40362019002702024>

- Fajardo Pascagaza, E. y Cervantes Estrada, L. C. (2020). Las teorías sobre la sociología de la educación y su impacto en los sistemas y políticas educativas en América Latina. *Revista Boletín Redipe*, 9(5), 55-76. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/975/888>
- Gallegos Macías, M. R., Galarza López, J. y Almuñías Rivero, J. L. (2022). Los sistemas de información como sustento a la gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior. *Revista San Gregorio*, 1(49), 137-149. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072022000100137&lang=es](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072022000100137&lang=es)
- González Castro, I., Vázquez García, M. A. y Zavala Guirado, M. A. (2021). La desmotivación y su relación con factores académicos y psicosociales de estudiantes universitarios. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(2). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162021000200004&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162021000200004&lang=es)
- Granero Andújar, A. y Márquez Díaz, J. R. (2022). Análisis de la normativa estatal española y autonómica andaluza en lo referido al colectivo LGTBI en el marco educativo. *Revista Electrónica Educare*, 26(3), 530-553. <https://doi.org/10.15359/ree.26-3.29>
- Haas, C. M., Moutinho Neves, L. y De Paula Stander, M. D. (2019). As políticas brasileiras para a Educação Superior a Distância: Desafios da expansão. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 21(32), 193-226. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-72382019000100193&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-72382019000100193&lang=es)
- Kevans Espinoza, M. M. (2020). Gestión educativa y calidad de la educación superior tecnológica en instituciones estatales de Lima Metropolitana. *Educación*, 26(2), 147-162. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2229/2306>

- Langa Rosado, D. (2020). El precio de estudiar en la universidad española para los jóvenes de clases populares: Impacto de la reforma de las tasas universitarias de 2012 a través de los discursos de los estudiantes. *Revista mexicana de investigación educativa*, 25(86), 603-625.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662020000300603&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662020000300603&lang=es)
- Letelier Sanz, P., Maureira Bustos, Y., Monroy Acuña, Y., Navia Pinto, K., Zapata Saldías, S. y Rodríguez Fernández, A. (2021). Satisfacción con la educación superior como indicador de calidad: el caso de una universidad pública chilena. *Revista Cubana de Educación Superior*, 40(3).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142021000300013&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142021000300013&lang=es)
- Loyola Illescas, É. (2022). La Universidad de La Habana y el Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior en el desarrollo social y científico. *Revista Cubana de Educación Superior*, 41(1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142022000400007&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142022000400007&lang=es)
- Macías Ibarra, S. D. y Rodríguez Saif, M. J. (2021). Implicaciones de la formación permanente proactiva en el ejercicio de la docencia universitaria. *Transformación*, 17(2), 341–355. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-29552021000200341&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-29552021000200341&lang=es)
- Malagón Plata, L. A., Rodríguez Rodríguez, L. H. y Machado Vega, D. F. (2019). Políticas Públicas Educativas y aseguramiento de la calidad en la Educación Superior. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 21(32), 273-290.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-72382019000100273](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-72382019000100273)

Márquez Moreira, G. M. y Cueva Gaibor, D. A. (2020). La educación inclusiva desde la normativa jurídica internacional y ecuatoriana, en el contexto universitario. *Conrado*, 16(76), 459-465. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000500459&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500459&lang=es)

Méndez Ochaita, M. F., Altamirano, A. C. y Acuña, M. S. (2021). Prácticas de publicación en campos disciplinares percibidas por investigadores de una universidad pública mexicana. *Diálogos sobre educación*, 12(23). <https://doi.org/10.32870/dse.v0i23.765>

Miranda Lena, T. del C., De la Torre Blanco, E. y Reinoso Capiro, C. (2022). Nuevos derroteros en la formación universitaria del profesional de la educación cubana. *Revista Cubana de Educación Superior*, 41(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142022000400021&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142022000400021&lang=es)

Muñoz Morán, C. A. (2019). Educación Inclusiva en El Salvador. Una Reflexión desde las Políticas Educativas. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 13(1), 21-36. [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-73782019000100021&lang=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-73782019000100021&lang=es)

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2018). *Rendir cuentas en el ámbito de la educación: cumplir nuestros compromisos, resumen del informe de seguimiento de la educación en el mundo, 2017/8*. UNESCO. <http://unesdoc.unesco.org/images/0025/002595/259593s.pdf%3E>

Ortega Bonilla, R. A., Morales Hormiga, C. H. y Chito Trujillo, D. M. (2021). Evaluation of physicochemical characteristics, phenolic compounds, mineral content, and color

- of commercial honeys from Cauca (Colombia). *Ciencia y Tecnología Agropecuaria*, 22(2). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-87062021000200016&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-87062021000200016&lang=es)
- Pita Torres, B. A. (2020). Políticas públicas y gestión educativa, entre la formulación y la implementación de las políticas educativas. *Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas*, 20(39), 139-152. <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v20n39/2619-189X-ccso-20-39-139.pdf>
- Raczynski, D., Rivero, R. y Yáñez, T. (2019). Nivel intermedio del sistema escolar en Chile: normativa y visión de los sostenedores acerca de las funciones, preparación para el cargo y las prácticas. *Calidad en la educación*, (51), 382-420. [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-45652019000200382&lang=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652019000200382&lang=es)
- Ramos Serpa, G., & López Falcón, A. (2019). Massificação, equidade, ensino superior: a universalização do ensino superior cubano. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 27(103). <https://doi.org/10.1590/S0104-40362019002701783>
- Rodríguez Ávila, S. P., Díaz Flórez, O. C. y Arias Gómez, D. H. (2021). Los efectos de las políticas de calidad en las licenciaturas en Colombia: balance y alternativas. *Revista Colombiana de Educación*, (81), 35–59. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-39162021000100035&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-39162021000100035&lang=es)
- Rodríguez Lagunas, J., Leyva Piña, M. A. y Hernández Vázquez, J. M. (2020). La reforma de la educación superior en México, entre la espada y la pared. La mirada de los universitarios. *Polis*, 16(1), 7-31. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-23332020000100007&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-23332020000100007&lang=es)

- Saavedra, J., & Gutiérrez, M. (2020). Peru: A Wholesale Reform Fueled by an Obsession with Learning and Equity. In F. M. Reimers. (Ed.). *Audacious Education Purposes How Governments Transform the Goals of Education Systems* (pp.153-180), Springer. <http://library.oapen.org/handle/20.500.12657/37709>
- Salcedo Flores, J. L., Carbonell Infante, J., y Escudero Vilchez, F. E. (2022). Análisis de la política pública educativa, 2019-2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 838-858. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2262](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2262)
- Sandoval, P., Palacios, R., Larrazabal, S. y Berwart, R. (2021). Marco Regulatorio para la Inclusión de Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales en Chile: un Análisis en Torno a Prácticas Escolares. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 27(1). [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-65382021000100345&lang=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-65382021000100345&lang=es)
- Medrano Chávez, R. A. (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 de Maestría, Universidad Autónoma de Nicaragua]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Nicaragua <https://repositorio.unan.edu.ni/16521/1/16521.pdf>
- Silva Neyra, O. R. (2020). *Sistema de gestión de calidad institucional y su relación con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, Año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio de la Universidad San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6589>
- Soto Montoya, M. (2021). Mecanismos de articulación de las universidades con el estado-regulador, los mercados y la sociedad civil para asegurar la calidad de la educación superior. *Formación universitaria*, 14(6), 119–134.

[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062021000600119&lang=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062021000600119&lang=es)

Tosoni, C. (2021). Reformas educativas y reconfiguración de la subjetividad docente en Argentina. *Pedagogía y Saberes*, (55), 105-120.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-24942021000200105&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-24942021000200105&lang=es)

Valderrama Hidalgo, C., Ganga Contreras, F. y Villegas Villegas, F. (2021). Modelo de evaluación de la calidad de los procesos de formación de carreras. Una propuesta para determinar un proceso integrado en la educación universitaria. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(1).

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78902021000700019&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000700019&lang=es)

Vargas Avalos, E. V., Pérez Herrera, M. J., y Orbegoso Salazar, C. E. (2021). Políticas públicas educativas, una revisión sistemática. *Revista Educa-UMCH*, 0(17), 288-296. <https://doi.org/10.35756/educaumch.202117.152>

Vargas Carneiro, L. A. y Bridi, F. R. de S. (2020). Políticas públicas de ensino superior no Brasil: um olhar sobre o acesso e a inclusão social. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 15(1), 146-158.

<https://periodicos.fclar.unesp.br/iberoamericana/article/view/12059>

Mallqui Vitor, C., y Escudero Vílchez, F. E. (2022). Planeamiento estratégico y liderazgo pedagógico del directivo, ejes fundamentales para la educación de calidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 487-510.

<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1511/2111>

Vélez Jiménez, D., Aragón Sanabria, R. y Rodríguez González, M. (2022). Estudio para la calidad y prospectiva de la Planeación Estratégica organizacional en Educación

Superior. *Sophia*, (32), 151-169.

<https://www.redalyc.org/journal/4418/441869722004/441869722004.pdf>

Zelaya, M. (2020). Las políticas públicas universitarias en el contexto de pandemia en la Argentina: Apuntes para reseñar la situación. *Revista de Educación Superior del Sur Global* - *RESUR*, (9), 172-20.

<https://iusur.edu.uy/publicaciones/index.php/RESUR/article/download/107/286>

Rocha Vázquez, M., Mur Villar, N. y Alpízar Fernández, R. (2020). El funcionamiento del equipo de autoevaluación como garantía de la calidad en la carrera de Medicina. *MediSur*, 18(6), 1241-1245. <https://www.redalyc.org/journal/1800/180065571021/>

Soto Grant, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 22(2), 1-24.

<https://www.redalyc.org/journal/447/44770546017/>

## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

## Título: “Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico	
<b>General</b>			Variable 1: <b>Políticas Públicas Educación Superior</b>  <b>Dimensiones:</b> Normativa Académico Administrativo Económico  Variable 2: <b>Calidad educativa</b>  <b>Dimensiones:</b> Tangibles Sensibilidad	<b>Tipo:</b> Aplicada	
¿Cuál es la relación existente entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, Lima 2023?	Determinar cuál es la relación existente entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada	Existe relación significativa entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.		<b>en</b>	<b>Nivel:</b> correlacional  <b>Diseño:</b> no experimental
<b>Específicos</b>				<b>Población:</b> Todos los estudiantes de maestría en gestión pública de una Universidad privada de San Juan de Lurigancho, 2022, la cual se encuentra compuesta por 509 estudiantes.	
¿Cuál es la relación existente entre la normativa en Educación Superior y la Calidad Universitaria, Lima 2023?	Determinar cuál es la relación existente entre la normativa en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada	Existe relación significativa entre la normativa en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.			
¿Cuál es la relación existente entre la academia en Educación Superior y la Calidad Universitaria, Lima 2022?	Determinar cuál es la relación existente entre la academia en la Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada	Existe relación significativa entre la academia en la Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.		<b>Muestra:</b> No probabilística – Por conveniencia, por tanto, la población está constituida por 150 estudiantes de una Universidad privada de San Juan de Lurigancho, 2023.	
¿Cuál es la relación existente entre la administración en Educación Superior y la Calidad Universitaria, Lima 2023?	Determinar cuál es la relación existente entre la administración en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada	Existe relación significativa entre la administración en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.			

---

¿Cuál es la relación existente entre lo económico de la Educación Superior y la Calidad Universitaria, Lima 2023?	Determinar cuál es la relación existente entre lo económico de la Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada	Existe relación significativa entre lo económico en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023.	Fiabilidad Empatía Garantía	<b>Técnica:</b> encuesta  <b>Instrumento:</b> cuestionario de preguntas
---	---	---	-----------------------------------	---

---

## Anexo 2: Instrumento

### Cuestionario

**Título:** “Políticas públicas en educación superior y la calidad universitaria, en una universidad Privada, Lima 2023”

**Objetivo General:** Determinar cuál es la relación existente entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada.

**Instrucciones:** A continuación, le presentaremos una encuesta que contiene un rol de preguntas. Favor marque con una X en el casillero que usted crea conveniente, dar su respuesta analizada. Tomando en cuenta los siguientes parámetros.

**-Siempre (1) -Casi siempre (2) - Indiferente (3) -Casi Nunca (4) -Nunca (5)**

Los datos de la encuesta son anónimos. Así mismo se mantendrá la confidencialidad de los resultados y el contenido.

Variable: políticas públicas							
Dimensiones	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
D1: Normativa	1	La universidad privada le proporciona formato inscripción de servicios educativo al momento de la inscripción					
	2	La universidad privada le proporciona reglamento interno al momento de la inscripción					
	3	La universidad privada le proporciona norma interna al momento de la inscripción					
	4	La universidad privada le proporciona norma de convivencia al momento de la inscripción					
	5	La universidad privada le proporciona actualizaciones del reglamento interno de forma periódica					
D2: Académico	6	La universidad privada le proporciona plan de estudio de cada uno de los cursos inscritos					
	7	La universidad privada le proporciona programa por las materias de investigación científica					
	8	El personal de la universidad privado le explica las formas de ingreso y egreso de las diferentes plataformas virtuales					
	9	La universidad le informa todo lo referente al conjunto de rasgos, capacidades, habilidades, conocimientos y competencias asociados a la carrera de estudio					
D3: Administrati	10	El personal de la universidad privada le explica el sistema de gestión de las de las diferentes plataformas virtuales					

vo	11	El personal de la universidad privada le enseña a controlar, planificar, organizar las actividades asignadas por el docente.					
	12	Consideras que la universidad privada considera el escalafón docente					
	13	Consideras que la universidad privada considera el escalafón administrativo					
D4: Económico	14	La universidad privada cuenta con buenas instalaciones para dar las diferentes actividades académicas					
	15	Consideras que la universidad cuenta con buenas prácticas sociales a fin de afianzar los valores institucionales					
	16	La universidad privada realiza cobro acorde al servicio educativo que ofrece					
	17	Consideras que la universidad privada realiza de forma adecuada la administración de su presupuesto					

Variable: Calidad Universitaria							
Dimensiones	N°	Ítems	1	2	3	4	5
D1: Tangibles	1	El personal docente cuenta con equipos educativos para impartir las actividades académicas					
	2	El personal docente cuenta con instalaciones educativas para impartir clases virtuales					
	3	El personal docente utiliza ropa formal para impartir las clases					
	4	El personal utiliza buen lenguaje gestual durante el desarrollo de las clases					
D2: Sensibilidad	5	Interés en realizar actividades prácticas con los estudiantes					
	6	Disposición para ayudar a los estudiantes					
	7	Suministra información requerida a los estudiantes					
	8	Preparación para responder preguntas					
	9	Cumple con las horas de trabajo establecidas					
	10	El personal ingresa de forma puntual a las horas establecidas en el horario de curso					
D3: Fiabilidad	11	Presta un servicio seguro y confiable					
	12	Cuenta con los conocimientos necesarios para brindar servicios educativos					
	13	Muestra un comportamiento confiable					
	14	El personal cumple con los acuerdos realizado con los estudiantes					
D4: Empatía	15	Realiza atención personalizada a los estudiantes					
	16	Fomenta un ambiente de respeto por los comentarios de los estudiantes					
	17	Muestra interés en escuchar los comentarios o aportes de los estudiantes					
	18	Proporciona una respuesta paciente y amable a los estudiantes					
D5: Garantía	19	El personal administrativo le proporciona información confiable					

20	Presta el servicio educativo sin errores					
21	Visualiza con trato igualitario entre los estudiantes					
22	El personal administrativo o docente hace trato preferencial con algunos estudiantes					
23	El servicio educativo funciona de acuerdo con lo contratado					
24	El servicio educativo funciona mejor de lo esperado					

### Anexo 3. Validación del instrumento

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctora: Teresa Narváez Aranibar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad.

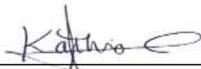
El título nombre de mi proyecto de investigación es “Políticas Publicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en Docencia en Psicología y filosofía, Docencia en Maestría de Gerencia Educativa y Jefa de la Unidad de Posgrado.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,




---

DNI: 44526743

### Cuestionario

**Título:** “Políticas públicas en educación superior y la calidad universitaria, en una universidad Privada, Lima 2023”

**Objetivo General:** Determinar cuál es la relación existente entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada.

**Instrucciones:** A continuación, le presentaremos una encuesta que contiene un rol de preguntas. Favor marque con una X en el casillero que usted crea conveniente, dar su respuesta analizada. Tomando en cuenta los siguientes parámetros.

**-Siempre (1) -Casi siempre (2) - Indiferente (3) -Casi Nunca (4) -Nunca (5)**

Los datos de la encuesta son anónimos. Así mismo se mantendrá la confidencialidad de los resultados y el contenido.

#### POLITICAS PÚBLICAS EN EDUCACION SUPERIOR, EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, LIMA 2023.

N.º DIMENSIONES / ítems    Pertinencia<sup>1</sup>    Relevancia<sup>2</sup>    Claridad<sup>3</sup>    Sugerencias

<b>Variable 1: POLITICAS PUBLICAS EN EDUCACION SUPERIOR</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Normativa</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada le proporciona formato inscripción de servicios educativo al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona reglamento interno al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona norma interna al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona norma de convivencia al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona actualizaciones del reglamento interno de forma periódica	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2: Académica</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada le proporciona el plan de estudio según la carrera inscrita	x		x		x	
La universidad privada le proporciona programa por las materias de investigación científica	x		x		x	
El personal de la universidad privado le explica las formas de ingreso y egreso de las diferentes plataformas virtuales	x		x		x	
La universidad le informa todo lo referente al conjunto de rasgos,	x		x		x	

capacidades, habilidades, conocimientos y competencias asociados a la carrera de estudio						
<b>DIMENSIÓN 3: Administrativo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
El personal de la universidad privada le explica el sistema de gestión de las de las diferentes plataformas virtuales	x		x		x	
El personal de la universidad privada le enseña a controlar, planificar, organizar las actividades asignadas por el docente.	x		x		x	
Consideras que la universidad privada considera el escalafón docente	x		x		x	
Consideras que la universidad privada considera el escalafón administrativo	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 4: Económico</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada cuenta con buenas instalaciones para dar las diferentes actividades académicas	x		x		x	
Consideras que la universidad cuenta con buenas prácticas sociales a fin de afianzar los valores institucionales	x		x		x	
La universidad privada realiza cobro acorde al servicio educativo que ofrece	x		x		x	

## VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA

N.º DIMENSIONES / ítems    Pertinencia<sup>1</sup>    Relevancia<sup>2</sup>    Claridad<sup>3</sup>    Sugerencias

<b>Variable: CALIDAD EDUCATIVA</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Tangibles</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
El personal docente cuenta con equipos educativos para impartir las actividades académicas	x		x		x	
El personal docente cuenta con instalaciones educativas para impartir clases virtuales	x		x		x	
El personal docente utiliza ropa formal para impartir las clases	x		x		x	
El personal utiliza buen lenguaje gestual durante el desarrollo de las clases	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Interés en realizar actividades prácticas con los estudiantes	x		x		x	
Disposición para ayudar a los estudiantes	x		x		x	
Suministra información requerida a los estudiantes	x		x		x	

Preparación para responder preguntas	x		x		x	
Cumple con las horas de trabajo establecidas	x		x		x	
El personal ingresa de forma puntual a las horas establecidas en el horario de curso	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 3: Fiabilidad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Presta un servicio seguro y confiable	x		x		x	
Cuenta con los conocimientos necesarios para brindar servicios educativos	x		x		x	
Muestra un comportamiento confiable	x		x		x	
El personal cumple con los acuerdos realizado con los estudiantes	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Realiza atención personalizada a los estudiantes	x		x		x	
Fomenta un ambiente de respeto por los comentarios de los estudiantes	x		x		x	
Muestra interés en escuchar los comentarios o aportes de los estudiantes	x		x		x	
Proporciona una respuesta paciente y amable a los estudiantes	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 5: Garantía</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
El personal administrativo le proporciona información confiable	x		x		x	
Presta el servicio educativo sin errores	x		x		x	
Visualiza con trato igualitario entre los estudiantes	x		x		x	
El personal administrativo o docente hace trato preferencial con algunos estudiantes	x		x		x	
El servicio educativo funciona de acuerdo con lo contratado	x		x		x	
El servicio educativo funciona mejor de lo esperado	x		x		x	

<sup>1</sup> **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Teresa Narvárez Aranibar**

**DNI: 10122038**

**Especialidad del validador: Doctora en Psicología**

05 de mayo de 2023



---

Firma del experto informante

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Doctor: Raúl Delgado Arenas

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Políticas Publicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la Jefatura de Investigación, Docencia en Investigación y PhD en Filosofía de la Evaluación e Investigación.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

DNI: 44526743

### Cuestionario

**Título:** “Políticas públicas en educación superior y la calidad universitaria, en una universidad Privada, Lima 2023”

**Objetivo General:** Determinar cuál es la relación existente entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada.

**Instrucciones:** A continuación, le presentaremos una encuesta que contiene un rol de preguntas. Favor marque con una X en el casillero que usted crea conveniente, dar su respuesta analizada. Tomando en cuenta los siguientes parámetros.

**-Siempre (1) -Casi siempre (2) - Indiferente (3) -Casi Nunca (4) -Nunca (5)**

Los datos de la encuesta son anónimos. Así mismo se mantendrá la confidencialidad de los resultados y el contenido.

#### POLITICAS PÚBLICAS EN EDUCACION SUPERIOR, EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, LIMA 2023.

N.º DIMENSIONES / ítems    Pertinencia<sup>1</sup>    Relevancia<sup>2</sup>    Claridad<sup>3</sup>    Sugerencias

<b>Variable 1: POLITICAS PUBLICAS EN EDUCACION SUPERIOR</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Normativa</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada le proporciona formato inscripción de servicios educativo al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona reglamento interno al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona norma interna al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona norma de convivencia al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona actualizaciones del reglamento interno de forma periódica	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2: Académica</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada le proporciona el plan de estudio según la carrera inscrita	x		x		x	
La universidad privada le proporciona programa por las materias de investigación científica	x		x		x	
El personal de la universidad privado le explica las formas de ingreso y egreso de las diferentes plataformas virtuales	x		x		x	
La universidad le informa todo lo referente al conjunto de rasgos,	x		x		x	

capacidades, habilidades, conocimientos y competencias asociados a la carrera de estudio						
<b>DIMENSIÓN 3: Administrativo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
El personal de la universidad privada le explica el sistema de gestión de las de las diferentes plataformas virtuales	x		x		x	
El personal de la universidad privada le enseña a controlar, planificar, organizar las actividades asignadas por el docente.	x		x		x	
Consideras que la universidad privada considera el escalafón docente	x		x		x	
Consideras que la universidad privada considera el escalafón administrativo	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 4: Económico</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada cuenta con buenas instalaciones para dar las diferentes actividades académicas	x		x		x	
Consideras que la universidad cuenta con buenas prácticas sociales a fin de afianzar los valores institucionales	x		x		x	
La universidad privada realiza cobro acorde al servicio educativo que ofrece	x		x		x	

## VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA

N.º DIMENSIONES / ítems    Pertinencia<sup>1</sup>    Relevancia<sup>2</sup>    Claridad<sup>3</sup>    Sugerencias

<b>Variable: CALIDAD EDUCATIVA</b>						
	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>DIMENSIÓN 1: Tangibles</b>						
El personal docente cuenta con equipos educativos para impartir las actividades académicas	x		x		x	
El personal docente cuenta con instalaciones educativas para impartir clases virtuales	x		x		x	
El personal docente utiliza ropa formal para impartir las clases	x		x		x	
El personal utiliza buen lenguaje gestual durante el desarrollo de las clases	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Interés en realizar actividades prácticas con los estudiantes	x		x		x	
Disposición para ayudar a los estudiantes	x		x		x	
Suministra información requerida a los estudiantes	x		x		x	

Preparación para responder preguntas	x		x		x	
Cumple con las horas de trabajo establecidas	x		x		x	
El personal ingresa de forma puntual a las horas establecidas en el horario de curso	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 3: Fiabilidad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Presta un servicio seguro y confiable	x		x		x	
Cuenta con los conocimientos necesarios para brindar servicios educativos	x		x		x	
Muestra un comportamiento confiable	x		x		x	
El personal cumple con los acuerdos realizado con los estudiantes	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Realiza atención personalizada a los estudiantes	x		x		x	
Fomenta un ambiente de respeto por los comentarios de los estudiantes	x		x		x	
Muestra interés en escuchar los comentarios o aportes de los estudiantes	x		x		x	
Proporciona una respuesta paciente y amable a los estudiantes	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 5: Garantía</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
El personal administrativo le proporciona información confiable	x		x		x	
Presta el servicio educativo sin errores	x		x		x	
Visualiza con trato igualitario entre los estudiantes	x		x		x	
El personal administrativo o docente hace trato preferencial con algunos estudiantes	x		x		x	
El servicio educativo funciona de acuerdo con lo contratado	x		x		x	
El servicio educativo funciona mejor de lo esperado	x		x		x	

<sup>1</sup> **Pertinencia**: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia**: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad**: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Dr. Raúl Delgado Arenas**

**DNI: 10366449**

**Especialidad del validador: Doctor en Educación.**

08 de mayo de 2023



---

Firma del experto informante

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Magister: Ommero Trinidad Vargas

**Presente**

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad.

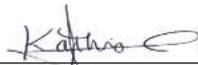
El título nombre de mi proyecto de investigación es “Políticas Publicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia Docencia universitaria, consultor.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

DNI: 44526743

### Cuestionario

**Título:** “Políticas públicas en educación superior y la calidad universitaria, en una universidad Privada, Lima 2023”

**Objetivo General:** Determinar cuál es la relación existente entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada.

**Instrucciones:** A continuación, le presentaremos una encuesta que contiene un rol de preguntas. Favor marque con una X en el casillero que usted crea conveniente, dar su respuesta analizada. Tomando en cuenta los siguientes parámetros.

**-Siempre (1) -Casi siempre (2) - Indiferente (3) -Casi Nunca (4) -Nunca (5)**

Los datos de la encuesta son anónimos. Así mismo se mantendrá la confidencialidad de los resultados y el contenido.

#### POLITICAS PÚBLICAS EN EDUCACION SUPERIOR, EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, LIMA 2023.

N.º DIMENSIONES / ítems    Pertinencia<sup>1</sup>    Relevancia<sup>2</sup>    Claridad<sup>3</sup>    Sugerencias

<b>Variable 1: POLITICAS PUBLICAS EN EDUCACION SUPERIOR</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Normativa</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada le proporciona formato inscripción de servicios educativo al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona reglamento interno al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona norma interna al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona norma de convivencia al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona actualizaciones del reglamento interno de forma periódica	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2: Académica</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada le proporciona el plan de estudio según la carrera inscrita	x		x		x	
La universidad privada le proporciona programa por las materias de investigación científica	x		x		x	
El personal de la universidad privado le explica las formas de ingreso y egreso de las diferentes plataformas virtuales	x		x		x	
La universidad le informa todo lo referente al conjunto de rasgos,	x		x		x	

capacidades, habilidades, conocimientos y competencias asociados a la carrera de estudio						
<b>DIMENSIÓN 3: Administrativo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
El personal de la universidad privada le explica el sistema de gestión de las de las diferentes plataformas virtuales	x		x		x	
El personal de la universidad privada le enseña a controlar, planificar, organizar las actividades asignadas por el docente.	x		x		x	
Consideras que la universidad privada considera el escalafón docente	x		x		x	
Consideras que la universidad privada considera el escalafón administrativo	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 4: Económico</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada cuenta con buenas instalaciones para dar las diferentes actividades académicas	x		x		x	
Consideras que la universidad cuenta con buenas prácticas sociales a fin de afianzar los valores institucionales	x		x		x	
La universidad privada realiza cobro acorde al servicio educativo que ofrece	x		x		x	

## VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA

N.º DIMENSIONES / ítems    Pertinencia<sup>1</sup>    Relevancia<sup>2</sup>    Claridad<sup>3</sup>    Sugerencias

Variable: CALIDAD EDUCATIVA						
<b>DIMENSIÓN 1: Tangibles</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
El personal docente cuenta con equipos educativos para impartir las actividades académicas	x		x		x	
El personal docente cuenta con instalaciones educativas para impartir clases virtuales	x		x		x	
El personal docente utiliza ropa formal para impartir las clases	x		x		x	
El personal utiliza buen lenguaje gestual durante el desarrollo de las clases	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Interés en realizar actividades prácticas con los estudiantes	x		x		x	
Disposición para ayudar a los estudiantes	x		x		x	
Suministra información requerida a los estudiantes	x		x		x	

Preparación para responder preguntas	x		x		x	
Cumple con las horas de trabajo establecidas	x		x		x	
El personal ingresa de forma puntual a las horas establecidas en el horario de curso	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 3: Fiabilidad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Presta un servicio seguro y confiable	x		x		x	
Cuenta con los conocimientos necesarios para brindar servicios educativos	x		x		x	
Muestra un comportamiento confiable	x		x		x	
El personal cumple con los acuerdos realizado con los estudiantes	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Realiza atención personalizada a los estudiantes	x		x		x	
Fomenta un ambiente de respeto por los comentarios de los estudiantes	x		x		x	
Muestra interés en escuchar los comentarios o aportes de los estudiantes	x		x		x	
Proporciona una respuesta paciente y amable a los estudiantes	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 5: Garantía</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
El personal administrativo le proporciona información confiable	x		x		x	
Presta el servicio educativo sin errores	x		x		x	
Visualiza con trato igualitario entre los estudiantes	x		x		x	
El personal administrativo o docente hace trato preferencial con algunos estudiantes	x		x		x	
El servicio educativo funciona de acuerdo con lo contratado	x		x		x	
El servicio educativo funciona mejor de lo esperado	x		x		x	

<sup>1</sup> **Pertinencia**: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia**: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad**: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota.** Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficiente-tes para medir la dimensión.

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador: Dra. ~~Mgtr. Ommero~~ Trinidad Vargas**

**DNI: 10690101**

**Especialidad del validador: Magister en Administración.**

09 de mayo de 2023



---

Firma del experto informante

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Doctor: Miguel Ángel Pérez Pérez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad.

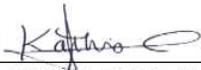
El título nombre de mi proyecto de investigación es “Políticas Publicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en Docencia en Filosofía y Psicología, Docencia en Investigación.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



DNI: 44526743

### Cuestionario

**Título:** “Políticas públicas en educación superior y la calidad universitaria, en una universidad Privada, Lima 2023”

**Objetivo General:** Determinar cuál es la relación existente entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada.

**Instrucciones:** A continuación, le presentaremos una encuesta que contiene un rol de preguntas. Favor marque con una X en el casillero que usted crea conveniente, dar su respuesta analizada. Tomando en cuenta los siguientes parámetros.

**-Siempre (1) -Casi siempre (2) - Indiferente (3) -Casi Nunca (4) -Nunca (5)**

Los datos de la encuesta son anónimos. Así mismo se mantendrá la confidencialidad de los resultados y el contenido.

#### POLITICAS PÚBLICAS EN EDUCACION SUPERIOR, EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, LIMA 2023.

N.º DIMENSIONES / ítems    Pertinencia<sup>1</sup>    Relevancia<sup>2</sup>    Claridad<sup>3</sup>    Sugerencias

<b>Variable 1: POLITICAS PUBLICAS EN EDUCACION SUPERIOR</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Normativa</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada le proporciona formato inscripción de servicios educativo al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona reglamento interno al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona norma interna al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona norma de convivencia al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona actualizaciones del reglamento interno de forma periódica	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2: Académica</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada le proporciona el plan de estudio según la carrera inscrita	x		x		x	
La universidad privada le proporciona programa por las materias de investigación científica	x		x		x	
El personal de la universidad privado le explica las formas de ingreso y egreso de las diferentes plataformas virtuales	x		x		x	
La universidad le informa todo lo referente al conjunto de rasgos,	x		x		x	

capacidades, habilidades, conocimientos y competencias asociados a la carrera de estudio						
<b>DIMENSIÓN 3: Administrativo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
El personal de la universidad privada le explica el sistema de gestión de las de las diferentes plataformas virtuales	x		x		x	
El personal de la universidad privada le enseña a controlar, planificar, organizar las actividades asignadas por el docente.	x		x		x	
Consideras que la universidad privada considera el escalafón docente	x		x		x	
Consideras que la universidad privada considera el escalafón administrativo	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 4: Económico</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada cuenta con buenas instalaciones para dar las diferentes actividades académicas	x		x		x	
Consideras que la universidad cuenta con buenas prácticas sociales a fin de afianzar los valores institucionales	x		x		x	
La universidad privada realiza cobro acorde al servicio educativo que ofrece	x		x		x	

## VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA

N.º DIMENSIONES / ítems    Pertinencia<sup>1</sup>    Relevancia<sup>2</sup>    Claridad<sup>3</sup>    Sugerencias

<b>Variable: CALIDAD EDUCATIVA</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Tangibles</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
El personal docente cuenta con equipos educativos para impartir las actividades académicas	x		x		x	
El personal docente cuenta con instalaciones educativas para impartir clases virtuales	x		x		x	
El personal docente utiliza ropa formal para impartir las clases	x		x		x	
El personal utiliza buen lenguaje gestual durante el desarrollo de las clases	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Interés en realizar actividades prácticas con los estudiantes	x		x		x	
Disposición para ayudar a los estudiantes	x		x		x	
Suministra información requerida a los estudiantes	x		x		x	

Preparación para responder preguntas	x		x		x	
Cumple con las horas de trabajo establecidas	x		x		x	
El personal ingresa de forma puntual a las horas establecidas en el horario de curso	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 3: Fiabilidad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Presta un servicio seguro y confiable	x		x		x	
Cuenta con los conocimientos necesarios para brindar servicios educativos	x		x		x	
Muestra un comportamiento confiable	x		x		x	
El personal cumple con los acuerdos realizado con los estudiantes	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Realiza atención personalizada a los estudiantes	x		x		x	
Fomenta un ambiente de respeto por los comentarios de los estudiantes	x		x		x	
Muestra interés en escuchar los comentarios o aportes de los estudiantes	x		x		x	
Proporciona una respuesta paciente y amable a los estudiantes	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 5: Garantía</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
El personal administrativo le proporciona información confiable	x		x		x	
Presta el servicio educativo sin errores	x		x		x	
Visualiza con trato igualitario entre los estudiantes	x		x		x	
El personal administrativo o docente hace trato preferencial con algunos estudiantes	x		x		x	
El servicio educativo funciona de acuerdo con lo contratado	x		x		x	
El servicio educativo funciona mejor de lo esperado	x		x		x	

<sup>1</sup> **Pertinencia**: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia**: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad**: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota.** Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficiente-tes para medir la dimensión.

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Miguel Angel Perez Perez**

**DNI: 07636535**

**Especialidad del validador: Doctor en Psicología**

05 de mayo de 2023



Firma del experto informante

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: José Francisco Vallejos Saldarriaga

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad.

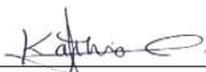
El título nombre de mi proyecto de investigación es “Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en Maestro de Farmacodependencia y Jefatura de Investigación Docente e Investigación Informativa y de los Docentes Renacyt.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



DNI: 44526743

### Cuestionario

**Título:** “Políticas públicas en educación superior y la calidad universitaria, en una universidad Privada, Lima 2023”

**Objetivo General:** Determinar cuál es la relación existente entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada.

**Instrucciones:** A continuación, le presentaremos una encuesta que contiene un rol de preguntas. Favor marque con una X en el casillero que usted crea conveniente, dar su respuesta analizada. Tomando en cuenta los siguientes parámetros.

**-Siempre (1) -Casi siempre (2) - Indiferente (3) -Casi Nunca (4) -Nunca (5)**

Los datos de la encuesta son anónimos. Así mismo se mantendrá la confidencialidad de los resultados y el contenido.

#### POLITICAS PÚBLICAS EN EDUCACION SUPERIOR, EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, LIMA 2023.

N.º DIMENSIONES / ítems    Pertinencia<sup>1</sup>    Relevancia<sup>2</sup>    Claridad<sup>3</sup>    Sugerencias

<b>Variable 1: POLITICAS PUBLICAS EN EDUCACION SUPERIOR</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Normativa</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada le proporciona formato inscripción de servicios educativo al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona reglamento interno al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona norma interna al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona norma de convivencia al momento de la inscripción	x		x		x	
La universidad privada le proporciona actualizaciones del reglamento interno de forma periódica	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2: Académica</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada le proporciona el plan de estudio según la carrera inscrita	x		x		x	
La universidad privada le proporciona programa por las materias de investigación científica	x		x		x	
El personal de la universidad privado le explica las formas de ingreso y egreso de las diferentes plataformas virtuales	x		x		x	
La universidad le informa todo lo referente al conjunto de rasgos,	x		x		x	

capacidades, habilidades, conocimientos y competencias asociados a la carrera de estudio						
<b>DIMENSIÓN 3: Administrativo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
El personal de la universidad privada le explica el sistema de gestión de las de las diferentes plataformas virtuales	x		x		x	
El personal de la universidad privada le enseña a controlar, planificar, organizar las actividades asignadas por el docente.	x		x		x	
Consideras que la universidad privada considera el escalafón docente	x		x		x	
Consideras que la universidad privada considera el escalafón administrativo	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 4: Económico</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
La universidad privada cuenta con buenas instalaciones para dar las diferentes actividades académicas	x		x		x	
Consideras que la universidad cuenta con buenas prácticas sociales a fin de afianzar los valores institucionales	x		x		x	
La universidad privada realiza cobro acorde al servicio educativo que ofrece	x		x		x	

#### VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA

N.º DIMENSIONES / ítems    Pertinencia<sup>1</sup>    Relevancia<sup>2</sup>    Claridad<sup>3</sup>    Sugerencias

Variable: CALIDAD EDUCATIVA						
<b>DIMENSIÓN 1: Tangibles</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
El personal docente cuenta con equipos educativos para impartir las actividades académicas	x		x		x	
El personal docente cuenta con instalaciones educativas para impartir clases virtuales	x		x		x	
El personal docente utiliza ropa formal para impartir las clases	x		x		x	
El personal utiliza buen lenguaje gestual durante el desarrollo de las clases	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Interés en realizar actividades prácticas con los estudiantes	x		x		x	
Disposición para ayudar a los estudiantes	x		x		x	
Suministra información requerida a los estudiantes	x		x		x	

Preparación para responder preguntas	x		x		x	
Cumple con las horas de trabajo establecidas	x		x		x	
El personal ingresa de forma puntual a las horas establecidas en el horario de curso	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 3: Fiabilidad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Presta un servicio seguro y confiable	x		x		x	
Cuenta con los conocimientos necesarios para brindar servicios educativos	x		x		x	
Muestra un comportamiento confiable	x		x		x	
El personal cumple con los acuerdos realizado con los estudiantes	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Realiza atención personalizada a los estudiantes	x		x		x	
Fomenta un ambiente de respeto por los comentarios de los estudiantes	x		x		x	
Muestra interés en escuchar los comentarios o aportes de los estudiantes	x		x		x	
Proporciona una respuesta paciente y amable a los estudiantes	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 5: Garantía</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
El personal administrativo le proporciona información confiable	x		x		x	
Presta el servicio educativo sin errores	x		x		x	
Visualiza con trato igualitario entre los estudiantes	x		x		x	
El personal administrativo o docente hace trato preferencial con algunos estudiantes	x		x		x	
El servicio educativo funciona de acuerdo con lo contratado	x		x		x	
El servicio educativo funciona mejor de lo esperado	x		x		x	

<sup>1</sup> **Pertinencia**: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia**: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad**: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. José Francisco Vallejos Saldarriaga**

**DNI: 06161012**

**Especialidad del validador: Doctor en Psicología**

05 de mayo de 2023



---

Firma del experto informante

#### Anexo 4. Resultados de fiabilidad

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,931	17

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	54,87	139,124	,735	,924
VAR00002	55,00	139,143	,876	,921
VAR00003	55,73	164,924	-,034	,938
VAR00004	55,93	165,210	-,049	,938
VAR00005	54,73	147,924	,517	,930
VAR00006	54,20	144,029	,722	,925
VAR00007	55,07	131,924	,857	,921
VAR00008	54,53	148,552	,766	,925
VAR00009	54,47	151,838	,576	,928
VAR00010	54,80	152,886	,728	,927
VAR00011	55,80	166,886	-,176	,938
VAR00012	55,87	135,695	,890	,920
VAR00013	55,00	138,000	,872	,920
VAR00014	54,93	133,638	,953	,918
VAR00015	55,40	158,543	,396	,931
VAR00016	56,27	138,495	,847	,921
VAR00017	56,07	135,781	,827	,922

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,917	24

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00018	68,53	151,695	,752	,909
VAR00019	68,80	158,314	,615	,912
VAR00020	69,00	153,286	,687	,910
VAR00021	69,00	157,000	,517	,914
VAR00022	68,73	145,781	,770	,908
VAR00023	69,00	152,571	,720	,910
VAR00024	68,20	152,457	,676	,910
VAR00025	69,80	175,314	-,273	,927
VAR00026	68,80	146,457	,828	,907
VAR00027	69,13	134,838	,934	,903
VAR00028	69,47	137,124	,943	,903
VAR00029	69,67	169,524	-,014	,921
VAR00030	70,07	138,638	,843	,906
VAR00031	69,93	169,210	-,009	,922
VAR00032	70,53	168,838	,073	,918
VAR00033	69,73	145,781	,816	,907
VAR00034	70,53	169,838	-,029	,919
VAR00035	69,53	168,838	,073	,918
VAR00036	70,33	169,381	,000	,920
VAR00037	69,13	150,838	,893	,907
VAR00038	70,27	168,210	,074	,919
VAR00039	70,40	169,400	,019	,919
VAR00040	70,40	149,829	,939	,906
VAR00041	69,27	150,781	,704	,910

## Anexo 5. Aprobación del comité de ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 18 de abril de 2023

Investigador(a)  
**Kathia Milagros Fernández Centeno**  
**Exp. N°: 0295-2023**

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2022” Versión 02 con fecha 13/04/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado Versión **02** con fecha **13/04/2023.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Kathia Milagros Fernández Centeno y a los investigadores colaboradores (no aplica)

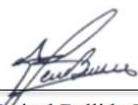
La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  
Yenny Marisol Bellido Fuente  
Presidenta del CIEI-UPNW



## Anexo 6. Formato de consentimiento informado

**Título de proyecto de investigación** : “Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2022”

**Investigadores** : Kathia Milagros Fernández Centeno  
**Institución(es)** : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

---

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, Lima 2022”. De fecha 13/04/2023 y versión.02. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

### I. INFORMACIÓN

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es Determinar cuál es la relación existente entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada. Su ejecución ayudará/permitirá Verificar si la Universidad cumple con las Políticas Publicas.

**Duración del estudio (meses):** 6 meses aproximadamente

**N° esperado de participantes:** 209

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

#### Criterios de inclusión

Estudiantes que cursen maestría en gestión pública.  
 Estudiantes que se encuentren en la sede de San Juan de Lurigancho.  
 Estudiantes de sexo masculino y femenino.  
 Estudiantes mayores de 18 años.

#### Criterios de exclusión

Estudiantes que no cursen maestría en gestión pública.  
 Estudiantes que se encuentren en una sede diferente a la de San Juan de Lurigancho.  
 Estudiantes menores de 18 años.

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Elaboración del instrumento.
- Recolección de los datos a través de un formulario online.
- Análisis e interpretación de los datos con las herramientas estadísticas pertinentes.

La *entrevista/encuesta* puede demorar unos 10 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

#### Riesgos:

Su participación en el estudio no presenta algún riesgo para su salud e integridad de su persona ya que se le aplicará dos cuestionarios

#### Beneficios:

Se beneficiará del presente proyecto ya que se conocerá al detalle sobre la relación entre las Políticas Públicas en Educación Superior y la Calidad Universitaria, en una Universidad Privada, 2023.

**Costos e incentivos:** Usted *no* pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

**1. Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal (Kathia Milagros Fernández Centeno/Celular: 915303956/Correo: [kathiakfc@gmail.com](mailto:kathiakfc@gmail.com) / [a2021900271@uwiener.edu.pe](mailto:a2021900271@uwiener.edu.pe)/ [kathiakfc08@outlook.com](mailto:kathiakfc08@outlook.com)

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe)

## II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

\_\_\_\_\_ (Firma)  
Nombre **participante:**

DNI:  
Fecha: (dd/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_ (Firma)

Nombre testigo o representante legal:  
DNI:  
Fecha: (dd/mm/aaaa)



Nombre **investigador:** Kathia Milagros  
Fernandez Centeno  
DNI: 44526743  
Fecha: (13/04/2023)

**Nota:** La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.

**Anexo 7: Reporte de similitud de Turnitin**