

Rosa Mariella Encalada Roman

ENCALADA ROMAN, ROSA MARIELLA-ANÁLISIS DE LA LEY UNIVERSITARIA 30220 Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA U...

 Quick Submit Quick Submit Universidad Politécnica del Perú

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3223539106

Fecha de entrega

21 abr 2025, 7:38 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

21 abr 2025, 7:41 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

IVERSITARIA_30220_Y_CALIDAD_DEL_SERVICIO_EN_UNA_UNIVERSIDA_1.doc

Tamaño de archivo

1.9 MB

82 Páginas

13.883 Palabras

77.513 Caracteres

13% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Small Matches (less than 20 words)

Top Sources

- 8%  Internet sources
- 1%  Publications
- 12%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 8% Internet sources
- 1% Publications
- 12% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	Universidad Politécnica del Perú	7%
2	Internet	repositorio.uap.edu.pe	2%
3	Student papers	Universidad Alas Peruanas	1%
4	Student papers	Pontificia Universidad Catolica del Peru	<1%
5	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
6	Internet	scielo.sld.cu	<1%
7	Student papers	Universidad TecMilenio	<1%
8	Internet	repositorio.une.edu.pe	<1%
9	Student papers	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	<1%
10	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	<1%
11	Internet	documentop.com	<1%

12	Internet	mafiadoc.com	<1%
13	Internet	repositorio.uigv.edu.pe	<1%
14	Internet	hdl.handle.net	<1%
15	Publication	María Dolores Sánchez-Fernández, Martha Ríos-Manríquez, Arline Grajales-Díaz. "...	<1%
16	Student papers	Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD	<1%



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

**ANÁLISIS DE LA LEY UNIVERSITARIA 30220 Y CALIDAD DEL
SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE ICA, AÑO 2024**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN DERECHO CONSTITUCIONAL
Y DERECHOS HUMANOS**

PRESENTADO POR:

**Bach: ROSA MARIELLA ENCALADA ROMAN
CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5783-4792>**

Asesor :

**Mg. VÍCTOR DANIEL HIJAR HERNÁNDEZ
Codigo orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4926-052X>**

**ICA – PERÚ
2024**

HOJA DE INFORMACIÓN BÁSICA

GENERALIDADES:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Análisis de la Ley Universitaria 30220 y calidad del servicio en la Universidad Alas Peruanas, Ica, 2022”

AUTOR: Bach: Rosa Mariella ENCALADA ROMAN.

ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo.

NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Correlacional.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptivo-Correlacional.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Paz, Justicia y Fortalecimiento Institucional

LUGAR DE LA INVESTIGACIÓN: Ica.

INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN: Universidad Privada “Alas Peruanas”-Ica.

LUGAR – AÑO: Ica-2024.

A mi familia, por su apoyo
permanente en la búsqueda del
desarrollo personal-profesional.

MARIELLA.

AGRADECIMIENTOS

A las autoridades de la Escuela de Posgrado por brindarnos la oportunidad de seguir evolucionando en nuestro desarrollo profesional-personal.

A los docentes de la Escuela de Posgrado- Maestría en Derecho, Mención Derecho Constitucional y Derechos Humanos.

Al Mag. Víctor Daniel Híjar Hernández que en su calidad de asesor siempre estuvo presente para orientarme en esta titánica tarea.

A los compañeros de la Maestría por el tiempo en que compartimos juntos aspectos académicos.

para seguir adelante la investigación

Indice

CARATULA	I
INFORMACION BASICA	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
INDICE	V
RESUMEN	VIII
ABSTRAC	IX
INTRODUCCIÓN	X

CAPITULO I – PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática	12
1.2. Delimitación de la Investigación	15
1.2.1 Delimitación Espacial	15
1.2.2. Delimitación Social	15
1.2.3. Delimitación Temporal	15
1.2.4. Delimitación Conceptual	16
1.3. Problemas de la Investigación	16
1.3.1. Problema General	16
1.3.2. Problema Específico	16
1.4. Objetivos de la Investigación	17
1.4.1. Objetivo General	17
1.4.2. Objetivo Específico	17
1.5. Justificación e Importancia de la investigación	17
1.5.1. Justificación	17
1.5.2. Importancia	19
1.6. Factibilidad de la Investigación	19
1.7. Limitaciones del Estudio	19

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	21
--	----

2.1. Antecedentes del Problema	21
2.2. Bases Teórica o Científicas	21
2.3. Definición de Términos Básicos	21
CAPITULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	36
3.1. Hipótesis General	36
3.2. Hipótesis Específicas	36
3.3. Definición Conceptual y Operacional de las Variables	36
3.4. Cuadro de Operalización de Variables	38
CAPITULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	39
4.1.1. Tipo de Investigación	39
4.1.2. Nivel de Investigación	39
4.2. MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	40
4.2.2. Método de Investigación	40
4.2.2. Diseño de la Investigación	40
4.3. POBLACION Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN	41
4.3.1. Población	41
4.3.2. Muestra	41
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
4.4.1. Técnicas	42
4.4.2. Instrumentos	43
4.4.3. Validez y Confiabilidad	43
4.4.4. Plan de Análisis	45
4.4.5. Ética en la Investigación	46
CAPITULO V. RESULTADOS	47
5.1. Análisis Descriptivo	47
5.2. Análisis Inferencial	56
CAPITULO VI. DISCUSION DE RESULTADOS	63

CONCLUSIONES**RECOMENDACIONES****REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS****ANEXOS**

1. Matriz de Consistencia	72
2. Ficha de Validación del instrumento	74
3. Instrumento (s) de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores	78
4. Declaratoria de autenticidad de plan de tesis	81

RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como propósito determinar el nivel de relación entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la calidad del servicio en una universidad privada de la Provincia de Ica al 2024. Planteando la siguiente hipótesis Existe relación positiva y significativa entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la calidad del servicio en una universidad privada de la Provincia de Ica al 2024.

1 La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo correlacional, método hipotético deductivo, diseño no experimental, la muestra estuvo compuesta por egresados, estudiantes, docentes, que de alguna manera han sido impactados por la Ley 30220, Ley Universitaria, el instrumento cuestionario se aplicó para recoger los datos y ser procesados con el estadístico SPSS-26.

1 Conclusión: Determinamos que existe relación positiva y significativa entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la calidad del servicio en una universidad privada de la Provincia de Ica al 2024, Nivel de confianza = 95 % y un Margen de error = 5 % según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,641$ correlación positiva moderada y la Sig = $0,000 < 0,05$ es significativa por lo tanto rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la hipótesis general de investigación.

Palabras clave: Ley Universitaria, calidad de servicio, confiabilidad, empatía

ABSTRAC

The purpose of the research study was to determine the level of relationship between Law 30220, University Law and the quality of service in a private university in the Province of Ica by 2024. Posing the following hypothesis There is a positive and significant relationship between Law 30220, University Law and the quality of service in a private university in the Province of Ica by 2024.

The methodology used was a quantitative approach, basic type, correlational descriptive level, hypothetical deductive method, non-experimental design, the sample was composed of graduates, students, teachers, who in some way have been impacted by Law 30220, University Law, the questionnaire instrument was applied to collect the data and be processed with the SPSS-26 statistic.

Conclusion: We determined that there is a positive and significant relationship between Law 30220, University Law and the quality of service in a private university in the Province of Ica by 2024, Confidence level = 95 % and a margin of error = 5 % according to Spearman's Rho correlation statistic $r = 0.641$ moderate positive correlation and the $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$ is significant, therefore we reject the null hypothesis and accept the general research hypothesis.

Keywords: University Law, quality of service, reliability, empathy.

INTRODUCCION

El Sistema Universitario Peruano ha estado regulado por diversas normas legales desde inicios del siglo XX, comenzando con la Ley N.º 2690 de 1918, seguida por otras como la Ley N.º 4002, el Estatuto Universitario de 1928, y varias leyes posteriores hasta llegar a la actual. Estos marcos legales han sido influenciados por importantes movimientos, como la Reforma Universitaria, que buscaba democratizar la educación superior, y el neoliberalismo de los años noventa, que introdujo cambios significativos en la organización y gestión de las universidades, marcando así la evolución del sistema universitario del país.

La actual Ley 30220, Ley Universitaria es el resultado de alrededor veinte propuestas que estuvieron en el tintero antes de su puesta en vigencia a partir de 2015. A través de su dación se ha buscado contener la proliferación de universidades sin las condiciones elementales para su funcionamiento.

Con la autorización indiscriminada de Universidades tanto públicas, pero, más privadas se dejó de lado el derecho humano a una educación de calidad en esta coyuntura son responsables las ya dadas de baja Asamblea Nacional de Rectores (ANR) y el Consejo Nación de Funcionamiento de las Universidades (CONAFU) que hicieron incrementarse el número de universidades en el país a 140. Dentro de este bloque solo algunas universidades públicas y algunas privadas de iniciativa propia brindaron educación superior universitaria de calidad, mientras que una gran mayoría solo les intereso el afán de lucro de sus promotores, gestores, directores, etc.

Por su parte, los gobiernos de turno se hicieron los “ciegos, sordos, mudos” ante la indiscriminada oferta sin sustentos técnicos elementales, situación que la actual Ley trata de corregir. El Estado a través de los gobernantes de turno utilizaron la formación basada en competencia como su principal contribución, aporte a la formación superior universitaria, pero, este tipo de formación sólo quedó en el papel, porque en la práctica, sólo

interesaban los miles de estudiantes que podían tener las “sedes principales, centrales”, las “filiales” que producían ingentes ingresos a las fortunas personales, de grupo de los “dueños” de estas.

El Plan de Tesis “Análisis de la Ley Universitaria 30220 y calidad del servicio en las universidades privadas de la Provincia de Ica, 2022” estará orientada a establecer si la puesta en vigencia de la Ley referida está permitiendo mejorar la calidad del servicio en las Universidades promovidas por capitales privados en el contexto elegido para realizar el estudio hasta el año 2022, será un estudio objetivo de los factores positivos y negativos, así como las dificultades que tiene en su implementación en las universidades privadas de la ciudad de Ica.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

En el mundo existe una permanente preocupación por medir la calidad de la oferta de las mejores universidades del orbe, así las mediciones de la calidad ofertada realizada por el QS World University Ranking (2004); Internacional de Shanghái (2003); el Times Higher Education Supplement (2010) cada cierto tiempo dan a conocer los resultados de sus estudios que presentan sus cifras basadas en ciertos criterios que de alguna manera están relacionadas a la calidad que ofertan.

Latinoamérica no ha estado exenta de los efectos de esta corriente en las entidades universitarias, colectivos académicos de cada país, ha sido rápida su propagación, pero, por otro lado, ha motivado reacciones a favor y en contra.

Tabla 1: Principales Rankings que miden la calidad en las Universidades.

Rankings globales	• Shanghai Jiao Tong University's Academic Ranking of World Universities • Times Higher Education Supplement • QS World University Rankings • Leiden ranking
Clasificaciones académicas	• Carnegie classification (Estados Unidos) • U-Map (Europa)
Rankings nacionales	• U.S. News & World Report (Estados Unidos) • National Research Council (Estados Unidos) PhD programs • Times Good Education Guide (Reino Unido) • Guardian Ranking (Reino Unido) • Forbes (Estados Unidos) • CHE Das Ranking/University Ranking • Studychoice 123 (Holanda)
Tablas y rankings especializados	• Financial Times ranking of business schools and programs • Spanish National Research Council's Webometrics • SCImago Institutions Ranking

Fuente: Federkeil *et al.* (2012)

La Ley 23733, ex-Ley Universitaria marcó un momento en la vida de la universidad peruana, quizás haya tenido aspectos positivos, pero, fueron mal interpretados por las diferentes autoridades que estuvieron al frente de estas casas superiores de estudio, sobre todo en la mal usada “autonomía universitaria” ya que en base a este “elemento inmaculado” se convirtieron a las universidades nacionales de preferencia en “feudos” de familias, grupos de interés políticos partidarios, se malversaron recursos por miles de millones que de haber sido usados correctamente nos

hubieran colocado en el mundo como universidades de primer nivel, todo lo contrario sirvió solamente para incrementar las planillas de estas exponencialmente con docentes, trabajadores administrativos que hasta la elaboración del presente le pasan la factura a las diferentes universidades estatales. Por otro lado, las universidades privadas también se aprovecharon de este cuerpo legal y de otras normas legales que se dieron en la década de los noventas en el siglo anterior.

Mención aparte corresponde a sus mal llamados Órganos Colegiados como la ANR (Asamblea Nacional de Rectores); CONAFU (Consejo Nacional para Autorización del Funcionamiento de Universidades) durante la época que estuvieron vigentes sembraron Universidades tanto públicas como privadas en todo el territorio nacional, muchas de ellas funcionando en paupérrimas condiciones, sin la consideración que demandaba el crear, implementar una institución de esta naturaleza, algunas de estas funcionaban hasta en locales de cocheras, al interior de mercados, habían proliferado las Sedes en Provincias de la misma Región o país, sin que estas tuvieran los laboratorios, ambientes necesarios para cada Carrera Profesional ofertada, autoridades con la “autonomía” para cobrar a sus estudiantes lo que quisieran, con sueldos exorbitantes que ni en las mejores universidades se pagan a sus más altas autoridades, también la corrupción se había enquistado dentro de su personal docente, académico, jerárquico, directivo quienes “tramitaban” “ayudaban” a obtener un Título Profesional sin haber asistido un día a clases.

La Ley 30220, actual Ley Universitaria que entró en vigencia desde el segundo semestre del año 2014, ha creado un ente encargado de velar por la calidad y buena marcha institucional de las Universidades Nacionales y Privadas, este es SUNEDU (Superintendencia Nacional de la Educación Universitaria) con funciones diversas, pero, dentro de estas la relacionada al Licenciamiento, que consiste en el otorgamiento de Licencia a las instituciones universitarias que cumplan con las condiciones básicas de la calidad plasmadas en 34 estándares, además esta norma legal que ya cumple su primer lustro considera la Acreditación para

fomentar la calidad de cada Facultad, Escuela Académico Profesional, sigue considerando el tema de la autonomía, pero, ya con otro enfoque, además a incorporado la obligación que tienen los futuros profesionales de elaborar una tesis para optar el Grado de Bachiller y otra tesis para el Título Profesional, además ha incorporado el concepto de responsabilidad social universitaria dándole un enfoque diferente a la anteriormente denominada proyección social de las universidades.

De todo lo expuesto, el sistema universitario demanda cambios radicales en la gestión que se realiza a su interior, no se pueden seguir manejando los hilos de la universidad por cuestiones de interés de personas, grupos, sin tomar en cuenta la responsabilidad social universitaria, no se puede seguir convocando a procesos de admisión sin estudios previos de oferta-demanda, posibilidades de trabajar cuando egresen los futuros profesionales como se viene haciendo en la actualidad, donde se sigue apostando por seguir incrementando la población estudiantil de carreras profesionales como medicina humana, derecho, por el sencillo hecho que atraen postulantes, porque eso aumenta los recursos económicos de las universidades privadas o asegura que los docentes sigan teniendo aulas repletas donde enseñar, ya que si se continua con esa manera de captar discentes, sucede lo que se viene produciendo en la actualidad, donde cantidad de abogados no están trabajando en sus profesiones, economistas, administradores, psicólogos sin trabajo o trabajando en otras cosas para los cuales no se preparó, es fundamental que SUNEDU (desde un punto de vista técnico, no político-económico) fije exigencias cada vez más serias, objetivas para que los futuros procesos de admisión se realicen a partir de estudios de oferta-demanda que exige el mercado laboral, permitiendo así brindar un servicio de auténtica calidad.

La calidad del servicio, está representado por el conjunto de características que demuestran las empresas, instituciones que brindan servicios a sus clientes y que hace que estos se sientan satisfechos con la atención recibida, en las universidades públicas y particulares lo

académico, lo administrativo son dos aspectos que pueden brindar datos, información de la atención que se vienen brindando en estas casas de estudio y que le asegura la sostenibilidad, la vigencia que tendrá en el tiempo. Es un tema de palpitante actualidad, ya que todas las empresas, instituciones como las universidades están permanentemente buscando innovar su oferta formativa a través de productos, programas, especializaciones, diplomados que dan sus Facultades, Programas, Escuelas Académicos Profesionales, siendo necesario construir mallas curriculares, planes de estudio, de acuerdo a las exigencias del usuario. Entre la vigencia de la actual Ley Universitaria y Calidad del Servicio, de acuerdo a lo que se buscará demostrar, existe una relación significativa ya que de acuerdo a como se aplique este actual cuerpo legal al servicio brindado por las universidades se estará fomentando la calidad de los servicios que brindan estas, en la investigación a desarrollarse se incidirá en lo académico, administrativo.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL: El trabajo de investigación se desarrollará en el ámbito del distrito de Ica, Provincia de Ica

1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL: La Unidad de Análisis del trabajo a realizarse estará compuesto por egresados, estudiantes, docentes, que de alguna manera han sido impactados por la Ley 30220, Ley Universitaria actual. El número de individuos de la población, muestra se presenta en la sección de Metodología de la Investigación del presente.

1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL: La investigación a desarrollarse se llevará a cabo desde el 01 de marzo del 2023 hasta el 30 de marzo de 2024, 12 meses.

1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL:

ANÁLISIS DE LA LEY 30220, LEY UNIVERSITARIA: Revisión minuciosa de la Ley Universitaria, Dispositivo Legal promulgado en el segundo semestre del año 2014, puesta en vigencia a partir de 2015. CALIDAD DEL SERVICIO: Se constituye en el conjunto de características que debe reunir un servicio que se brinda a un conjunto de usuarios para lograr la fidelización de estos, demanda esfuerzos personales, colectivos, el sentir como suya la Identidad Institucional (Visión, Misión, Valores, Objetivos Institucionales), requiere de tiempo, perseverancia, compromisos, pero, sobre todo de involucramiento para que sea sostenible.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de relación entre análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la calidad del servicio en una universidad privada de la Provincia de Ica al 2024?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cuál es el nivel de relación entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la satisfacción del servicio en una universidad privada de Ica al 2024?

¿Cuál es el nivel de relación entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la confiabilidad en una universidad privada de Ica al 2024?

¿Cuál es el nivel de relación entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la capacidad de respuesta en una universidad privada de Ica al 2024?

¿Cuál es el nivel de relación entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la empatía en una universidad privada de Ica al 2024?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de relación entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la calidad del servicio en una universidad privada de la Provincia de Ica al 2024.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer el nivel de relación entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la satisfacción del servicio en una universidad privada de Ica al 2024.

Precisar el nivel de relación entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la confiabilidad en una universidad privada de Ica al 2024.

Identificar el nivel de relación entre análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la capacidad de respuesta en una universidad privada de Ica al 2024.

Describir el nivel de relación entre análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la empatía en una universidad privada de Ica al 2024.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN

a. Justificación Teórica

Los datos, información que se obtengan a consecuencia de la realización de la investigación ha llevarse a cabo contarán con el sustento teórico obtenido de textos, revistas, diarios, páginas web entre otros documentos que contribuirán en ampliar el conocimiento que sobre el tema existe.

b. Justificación Metodológica.

Para la realización del presente Proyecto de Investigación se tomarán en cuenta aspectos metodológicos tales como: Tipo, Diseño de Investigación; Población; Muestra; Técnicas de Recolección de Datos; Instrumentos de Recolección de Datos, así como las Técnicas para el Procesamiento de los Datos.

d. Justificación Social : la investigación permitirá beneficiar a los diferentes estamentos de las Universidades: Estudiantes, Docentes, Administrativos acerca de cuáles son las bondades de la nueva Ley Universitaria y hagan uso de las facultades que les reconocen, pero, también cumplan con los deberes, obligaciones propias, además permite que los docentes se promuevan, empoderen cada vez más al exigirles y darle opciones para investigar, innovar, ayudar con el desarrollo de los diferentes contextos en donde existen universidades públicas y privadas.

e. Justificación Practica: ayudara a los gestores, Directivos, Jerárquicos, Docentes, Administrativos a tener claridad en lo relacionado a los fines, objetivos del sistema universitario peruano, además de conocer cómo vienen actuando los directivos de la UAP-Ica para enfrentar las exigencias de Licenciamiento, Acreditación, Responsabilidad Social Universitaria.

f. Justificación Legal

La realización de la investigación se realizará al amparo de lo establecido en:

- Constitución Política del Perú de 1993. Ley 28044, Ley General de la Educación.
- Ley 30220, Ley Universitaria , Estatuto de la Universidad “Alas Peruanas”, Reglamento de la Escuela de Posgrado de la UAP.

1.5.2. IMPORTANCIA

La investigación a llevarse a cabo reviste singular importancia ya que permitirá obtener información de primera mano sobre la percepción que tienen en la actualidad los involucrados en este estudio acerca de la relación existente entre la puesta en vigencia de la Ley 30220, Ley Universitaria y las mejoras que están habiendo en lo académico, administrativo en las Universidades Privadas de la Provincia de Ica, para lo cual se aplicarán las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos más adecuados para la realización de la misma.

1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El Proyecto de Investigación que se alcanza a la Escuela de Posgrado de la UAP, será posible de realizar ya que se cuentan con los recursos humanos necesarios para su concretización, también lo relacionado a los recursos económicos está garantizado de parte de la investigadora, también existe la suficiente bibliografía, linkografía para el Marco Teórico-Conceptual de lo que se pretende realizar, se tienen los conocimientos necesarios para poder implementarse con los instrumentos de recolección de datos para viabilizar el trabajo a ejecutarse, por todo lo expuesto, se garantiza la realización de lo propuesto.

1.7. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Limitaciones Económicas

En el desarrollo de la investigación, es muy probable que se tengan algunas carencias económicas, pero, estas serán resueltas por la responsable de la manera más creativa, por lo que este tipo de limitación no será motivo de cortar, detener el trabajo que se tiene planificado.

Limitaciones Temporales

Esta puede ser otras de las trabas que tenga la investigación a llevarse a cabo, pero, será resuelta con las coordinaciones correspondientes con los integrantes de la Muestra representativa para la aplicación de los instrumentos; quizás en algunas ocasiones también la disponibilidad de tiempo de la investigadora provoque algún contratiempo, pero, todo lo

referente al factor tiempo se tratará con la anticipación respectiva y evitar alguna alteración en su desarrollo

.

Limitaciones Metodológicas.

A pesar de estar dejando establecido el aspecto Metodológico en el Proyecto de Tesis es probable que algún asunto relacionado a este rubro pueda retrasar su realización, pero, la dedicación de la investigadora ayudará en superarla.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Sánchez et. al. (2019). en su estudio cuyo propósito fue analizar cuál es la Influencia de la Responsabilidad Social Gubernamental en la Cultura de calidad del gobierno de Villaflores, Chiapas, mediante el uso del cuestionario elaborado y adaptado por Sánchez-Fernández y Ríos-Manríquez (2019) basado en los instrumentos elaborados por Remoaldo et al (2017) y Sánchez-Fernández (2017), del cual se utilizaron las dimensiones de Cultura de Calidad, calidad de vida, Imagen Gubernamental, Creación de empleo y Responsabilidad Social Gubernamental arriba a la siguiente conclusión: En cuanto a la calidad de vida, se evidenció una tendencia hacia respuestas que iban desde moderadamente en desacuerdo hasta una postura neutral. Un 58% de los encuestados manifestó estar completamente en desacuerdo con tener una buena calidad de vida. Esta percepción coincide con los datos del INEGI (2018), que muestran que en Chiapas el acceso a servicios de salud ocupa el puesto 19 de 32 a nivel nacional. Además, el estado se encuentra entre los últimos tres lugares en cuanto a viviendas con servicios públicos básicos, lo que refleja una situación preocupante.

La cita realizada guarda relación con la variable calidad del servicio que se busca en la universidad, todo ello repercute en la calidad de vida de todos los estamentos universitarios: Directivos, Docentes, Administrativos y sobre todo de los estudiantes que son los que hacen posible la existencia de este tipo de instituciones.

Letelier et.al. (2021). en su investigación cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción con la educación superior de universitarios chilenos en una universidad pública, con una metodología apoyada en El cuestionario de

Satisfacción Estudiantil Universitaria con la Educación (SEUE), creado por Gento y Vivas en 2003 en España, evalúa la percepción de los estudiantes sobre su experiencia educativa. Este instrumento utiliza una escala tipo Likert con 93 ítems distribuidos en diez subdimensiones, permitiendo medir desde "totalmente insatisfecho" hasta "muy satisfecho". Los resultados muestran que el 83% de los estudiantes se ubican entre "bastante satisfecho" y "muy satisfecho", lo que indica una alta satisfacción general. Llama la atención que no se registraron niveles de insatisfacción en ninguna dimensión. Aunque se encontraron diferencias estadísticamente significativas según variables como el sexo, facultad, año académico y tipo de financiamiento, la mayoría expresó satisfacción en el nivel más alto de la escala. Esto sugiere que los estudiantes perciben positivamente la calidad de los procesos educativos en sus universidades, lo cual es un indicador importante para evaluar el funcionamiento y mejora continua del sistema educativo.

Lo citado permite apreciar la importancia de la opinión de los estudiantes para expresarse en torno al servicio brindado por cualquier universidad, en ese sentido es importante la educación que se brinda en las casas superiores de estudio, la investigación ha llevarse a cabo permitirá conocer la opinión de los estudiantes en torno al servicio que brinda su casa de estudios.

Ramos et.al (2021) en su investigación cuyo objetivo estuvo dirigido a analizar la percepción desde la cultura organizacional sobre los Sistemas de Gestión de Calidad en la Universidad de Cartagena-Colombia, haciendo uso de una metodología cuyas principales características fueron: tipo descriptiva y con enfoque cualitativo para la cual se partió de entrevistas realizadas a personal clave en el desarrollo de estos procesos de calidad de la institución y estudios previos sobre cultura organizacional y artículos científicos, se arriba a la siguiente conclusión: "la cultura organizacional está estrechamente relacionada con el funcionamiento de los Sistemas de Gestión de Calidad y que es un factor clave para prestar un servicio de calidad" (pp. 255-268), si en las universidades todos los

que tienen que ver con los elementos que constituyen la gestión de la calidad todo derivará en brindar un servicio educativo que dejará satisfecho a los estudiantes, padres, comunidad en general.

Pérez et.al (2019) en su investigación cuyo objetivo fue demostrar la pertinencia del modelo educativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, mediante un enfoque cualitativo, estudio de casos llegan a la conclusión:

Entendido el modelo como una recopilación o síntesis de distintas teorías y enfoques pedagógicos, que orientan a los docentes en la elaboración de los programas de estudios y en la sistematización de los procesos de enseñanza aprendizaje. Visto como “la concreción, en términos pedagógicos de los paradigmas educativos que una institución profesa y que sirve de referencia para todas las funciones que cumple (docencia, investigación, extensión, vinculación y servicios), a fin de hacer realidad su proyecto educativo” (p.15).

En toda universidad su Modelo Educativo es vital para tener un norte definido de lo que quiere alcanzar, la identidad que está cumpla en cada uno de sus procesos, es decir, hacer realidad su visión, misión, valores tomados en cuenta ayudará en la satisfacción de los principales protagonistas del servicio educativo universitario: los estudiantes.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Rosas (2024) en su estudio que tuvo por objetivo determinar la repercusión de la Ley Universitaria N° 30220 en el derecho a la estabilidad laboral de docentes contratados en las Universidades Públicas, fue una investigación de enfoque cuantitativo y empleó el método hipotético deductivo, y la población seleccionada son los docentes contratados de la UNFV, llega a la siguiente conclusión: “La Ley Universitaria N° 30220, a través de sus disposiciones y modificaciones, afecta y afecta el derecho al empleo estable de los docentes contratados en las universidades públicas, al precarizar sus condiciones laborales” (p.7). Como se aprecia en la cita de alguna u otra manera la puesta en

vigencia de la ley motivo de estudio a traído aspectos positivos para los estamentos universitarios, pero, también no se puede dejar de mencionar que tanto en las universidades públicas como privadas a los docentes no los están tratando como debe ser, por lo que hay algunas privadas como la UTP que acaban de lograr a través de su Sindicato un fallo contrario contra los promotores de esta universidad que atentó contra el Derecho a Sindicalización de los trabajadores puesto que quería desaparecerlo, además del trato inadecuado con los que la mayoría de universidades privadas están acostumbradas a tratar a su digno personal docente.

Asimismo, Guimaray (2019) en su investigación cuyo objetivo fue demostrar que la organización estudiantil institucional en diversas áreas de la administración universitaria cumple con el rol fundamental de seguimiento de la prestación de servicios, así como la necesidad de un mayor mejoramiento. Aterriza en la siguiente conclusión: El Estado debe disponer en el marco de fomentar la participación de los estudiantes, en todas sus formas, cuando sea necesario, permitiéndoles participar en la toma de decisiones en beneficio de su universidad, en el marco del respeto al derecho a la autonomía universitaria. Esta disposición permitirá a los estudiantes un espacio para buscar crear un contrapeso a las diversas esferas de gobierno dentro de su universidad (p.3).

Lo citado debe ser algo común en todas las universidades privadas, de esa manera los estudiantes en general podrían hacer observaciones a decisiones unilaterales de los promotores, dueños de las universidades privadas que en algunos casos abusan de las economías de sus estudiantes, egresados, profesionales de manera desproporcional, por ejemplo, cuando una hoja para Solicitud la venden por S/.15.00 así como otros abusos relacionados a otros pagos.

Villarubia. (2021) quien en su estudio tuvo por objetivo evaluar la Ley 30220, Ley Universitaria que desde su promulgación ha producido muchos cambios cualitativos en la calidad académica, la investigación, la

producción científica y la gestión administrativa, habiendo llegado a la siguiente conclusión:

Las universidades peruanas, luego de la implementación de la Ley 30220, Ley Universitaria, han entrado en proceso de mejora continua en la calidad de la educación superior, principalmente en servicios académicos, producción intelectual y publicación de artículos y artículos científicos. revisiones desde el 2019. Esto implica el inicio de mejorar la capacidad del personal docente de calidad con una alta proporción de docentes con maestría o doctorado, así como su membresía en los ganchos de búsqueda finales de alto nivel como Renacyt (p.127).

Conforme a la cita anotada, se puede deducir que, a raíz de la dación de la ley estudiada, la universidad pública y privada han experimentado una serie de transformaciones a las cuales hay que darle sostenibilidad, pero, también subsisten debilidades que deberán ser objeto de la implementación oportuna de mecanismos de cambio, por el bienestar de los diferentes estamentos de la universidad.

Moscoso et.al (2021) mencionar en su estudio “La calidad en la educación superior universitaria en tiempos de pandemia: una perspectiva estudiantil” que tuvo como objetivo medir la calidad en la Educación Superior Universitaria en tiempos de pandemia, en cuatro universidades de la región Junín, durante el periodo 2021, desde una posición estudiantil a través de una metodología basada en un tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo, de diseño cuantitativo, de una sola variable, en una muestra de estudiantes variada de carácter no inferencial llegaron a la siguiente conclusión “casi todos los estudiantes se encuentran conformes con el desprendimiento realizado para continuar con las actividades académicas en tiempos de Pandemia COVID-19” (p.1) la opción de educación a distancia (virtual) con el empleo de plataformas virtuales está permitiendo la realización de actividades académicas ya que la Ley 30220, Ley Universitaria lo ha permitido, lo seguirá promoviendo tanto en pregrado como en posgrado.

14 Ferreyra; De la Cruz. (2019). en su investigación “La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión” que tuvo por objetivo determinar el grado de correlación entre calidad del servicio y el grado de satisfacción según el punto de vista de estudiantes extranjeros de la Universidad Peruana Unión, 2017, mediante una investigación básica, no experimental, diseño correlacional, adaptación de instrumento SERVQUAL de Parasumaran, Zethami y Berry, llegaron a la conclusión que “el grado de correlación es alto, directamente proporcional con coeficiente de Pearson $r = 0,614$ ” (p.3) de acuerdo a lo citado en las universidades tanto privadas como públicas siempre habrá una ligazón muy estrecha entre la calidad que tenga el servicio que se brinda y la percepción objetiva de los estudiantes, es por ello, que las universidades así se hayan licenciado deben darle sostenibilidad a cada servicio académico, administrativo y de toda índole que brinde para gozar siempre de la simpatía de los alumnos.

Távora. (2018). en el estudio “Gobernanza y regulación del sistema universitario peruano: luces y sombras de una nueva reforma” cuyo objetivo fue examinar los retos de la reforma universitaria, resaltando defectos de concepción, diseño, debilidad del MINEDU, situaciones críticas sobre autonomía de agencias verificadoras externas de acreditación, el tema del licenciamiento mediante un estudio de tipo mixto con estudio de casos se llega a la conclusión “la puesta en vigencia de la Ley 30220, Ley Universitaria en 2014 trajo cambios radicales en la gobernanza y regulaciones del sistema universitario que algunos han aceptado y otros aún no entienden” (p.38) tal como lo señala la cita la actual norma legal que orienta el sistema universitario en el país ha puesto en el tapete, sobre todo el tema del Licenciamiento Institucional, la Acreditación por Programas Académicos, el nuevo enfoque de RSU (Responsabilidad Social Universitaria), el lugar medular que se le ha dado a la Investigación + Innovación + Desarrollo entre otros aspectos, si se ejecutan como debe ser, van a revolucionar la universidad peruana.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. LEY UNIVERSITARIA

La misión de toda universidad es rescatar la grandeza de los conocimientos filosóficos, científicos del mundo, producir nuevos conocimientos, para enfrentar nuevos retos, ser la lumbrera, guía del desarrollo de los pueblos (Gallegos, 2019, pp. 31-).

Para Eto (2016) “cuando en la Ley Universitaria se hace mención a autonomía esta es un derecho fundamental y no una garantía de la institución, esta es última es frágil” (p.17).

García (2005) resalta “toda casa de estudios universitarios se enmarca dentro de lo democrático, apunta a contribuir en la mejora económica, social, cultural por lo que está debe exigir a los estudiantes y brindar educación de calidad”.

2.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO.

Según Berry y colaboradores (1989), el servicio es un proceso que no genera un producto físico, ya que consiste en una actividad directa o indirecta entre el consumidor y el proveedor, siendo un elemento intangible de la transacción. Se entiende como un conjunto de prestaciones adicionales, tanto cuantitativas como cualitativas, que acompañan a la oferta principal. Por su parte, Horovitz considera que el servicio incluye todo aquello que el cliente espera recibir además del producto básico, influido por factores como el precio, la imagen y la reputación. Colunga lo define simplemente como el trabajo realizado para otros. Finalmente, Laura Fisher de la Vega describe el servicio como un conjunto de actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen para la venta o que se entregan en relación con esta. En conjunto, estas definiciones destacan el carácter intangible del servicio y su vínculo estrecho con la experiencia, la percepción del cliente y el valor agregado.

Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa.

Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.(Philip Kotler)

Autores como (Kotler, 1997; Lovelock, 1983; Parasuraman et al., 1985; Grönroos, 1978), indican “es importante la intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y la caducidad”

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Intangibilidad

Ayuda a los empresarios a entender cómo los usuarios califican los servicios brindados.

Inseparabilidad

Se refiere a la ligazón permanente entre productores y consumidores de servicios, siempre va a estar presente la relación entre quien consume y quien vende, es una situación inseparable.

Heterogeneidad o inconsistencia

Esta relacionada a la variedad que existe en los servicios brindados en determinado rubro, al abanico de posibilidades que tiene un cliente, cada uno con sus propias características en lo ofertado. Mientras mejor son explicadas las peculiaridades del servicio se puede lograr la satisfacción de los clientes.

LO ACADEMICO EN LAS UNIVERSIDADES.

Ramírez (2020) señala que:

El nivel académico de los estudiantes es una cuestión compleja de determinar debido a las muchas variables diferentes que interfieren con él, pero influyen significativamente en la medición de los resultados del aprendizaje, es decir, en la evaluación de la práctica de los estudiantes en ese nivel. proceso de enseñanza-aprendizaje. Asimismo, el proceso de medición también tiende a ser complejo debido a las diversas características que involucra la evaluación. El sistema incluye características y variables, tanto cuantitativamente

relacionadas con las puntuaciones de evaluación directa, como variables cualitativas que incluyen factores personales y sociales que complementan y sustentan el proceso (p.3).

Cascón (2000) define la importancia del rendimiento académico como “el indicador de logro educativo que, en este estado y prácticamente en todos los países desarrollados y en desarrollo, probablemente continuará en el nivel escolar. Estos, a su vez, reflejan evaluaciones y/o pruebas en las que el estudiante debe demostrar sus conocimientos en diferentes áreas o materias que el sistema considera necesarias y suficientes para su desarrollo como miembro activo de la comunidad. (pág.2).

RELEVANCIA DE LA INVESTIGACIÓN EN LA UNIVERSIDAD.

Según Gonzales (2004) “la creación de capacidades para producir nuevos conocimientos se da a través de una cultura de investigación en la universidad, que forma parte fundamental del proceso educativo y contribuye a la creación de nueva conciencia” (p.2).

Para Dallanegra (2004):

El sector de investigación y desarrollo (I+D) constituye un área en la que la transición hacia la universidad multinacional es particularmente significativa. Por un lado, se desaconseja la investigación en el ámbito académico de diversas formas. Las dictaduras militares y "electorales" en América Latina han sido responsables de eliminar y degradar la investigación científica, al obligar a los científicos a emigrar. La calidad de la educación ha disminuido y el objetivo principal, especialmente en las universidades privadas, es que los estudiantes paguen la matrícula y a cambio reciban un título profesional, lo que poco contribuye a sus resultados, porque, por un lado, todo. está gobernado por el mercado, el mercado busca ganancias reduciendo costos y tratando de mantener a la fuerza laboral, incluso a la fuerza laboral experta o superexperta,

en una cuerda floja para controlar esa fuerza laboral; Por otro lado, los gobiernos parecen ciegos a los enormes cambios globales⁷ que han tenido lugar desde la caída del Muro de Berlín en 1989 y el fin del sistema bipolar desde 1991, por lo que dependen únicamente de eso para sí mismos. en manos del mercado la respuesta a todo, en lugar de crear mecanismos, especialmente de carácter educativo, para “transformar” la sociedad, el sector laboral (p.28).

Tasayco; Rangel (2018) en su investigación resaltan:

La nueva Ley Universitaria N° 30220, en su artículo 7, enumera 5 funciones de las universidades, de las cuales la segunda función es la investigación y se precisa en los artículos exige a las universidades que ratifiquen su compromiso de promover y realizar trabajos de investigación que respondan a las necesidades del contexto, reflejando así la expansión y proyecciones de la universidad, planteando que las funciones de la universidad verán su fruto a través del desarrollo de habilidades investigativas, potenciando aspectos investigativos combinados con el perfil de profesores que cumplan con el requisito antes mencionado para implementar con sus estudiantes, convirtiendo así la investigación en una herramienta para construir una nueva sociedad (p. 7).

RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA.

Es la capacidad y eficacia de la universidad para satisfacer las necesidades transformadoras de la sociedad en la que se integra, mediante el desempeño de sus importantes funciones: docencia, investigación, divulgación y gestión interna (tomado de <https://blogs.usil.edu.pe/facultad-ciencias>).

Se trata de una nueva política de gestión universitaria adaptada a los retos del mundo del siglo XXI y tiene como objetivo fundamental

desarrollar una serie de actuaciones que permitan estrechar las relaciones entre las universidades y la sociedad.

SERVICIOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA.

Una de las funciones más importantes de la escuela, junto con la docencia y la investigación, es la proyección social. Esta tiene como finalidad impulsar el desarrollo cultural y facilitar la transferencia de conocimientos y cultura hacia distintos sectores de la sociedad. Según Tünnermann (2000), esta función responde a un proceso histórico en América Latina que busca una universidad más abierta, inclusiva y democrática. La idea es que la universidad no solo se quede en las aulas, sino que tenga un impacto real en su entorno, siendo un reflejo del contexto social al que pertenece. Así, la proyección social no solo complementa las demás funciones académicas, sino que también fortalece la responsabilidad social de la institución, promoviendo una relación más directa entre el conocimiento generado y las necesidades reales de la comunidad. Este enfoque permite a la universidad asumir un rol más comprometido con los cambios y retos sociales del país.

DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO, SATISFACCIÓN DEL SERVICIO.

Philip Kotler define la satisfacción del servicio como “el sentimiento de satisfacción o decepción de una persona que resulta de comparar el desempeño o los resultados percibidos de un producto con sus expectativas”.

Horovitz (1991) argumentó que la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del cliente y se logra un nivel de excelencia cuando la organización es capaz de responder con prontitud a los requisitos del cliente. El autor menciona que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente; Además de esforzarse por satisfacer las excelentes necesidades de los clientes, la calidad de mejorará hasta alcanzar el nivel de excelencia. Sin embargo, es complicado porque las necesidades y requisitos cambian con el

tiempo, además de aumentar la competencia, las estrategias deben mejorar constantemente.

CONFIABILIDAD DEL SERVICIO.

Es la capacidad de realizar el servicio prometido con dignidad y precisión. Esto significa dar el servicio correctamente desde el primer momento. Todos los elementos se incluyen aquí para ayudar a los clientes a detectar la experiencia y el conocimiento de la organización.

Solano & Uzcátegui. (2017) respecto a este punto manifiesta:

La confiabilidad incluye: eficiencia, seguridad, conocimiento del personal, su capacidad de comunicarse y da confianza, eficiencia, que un buen servicio se brinde puntualmente la primera vez, eficiencia, repetición, repetir la realización del servicio tantas veces como sea posible. posible. según sea necesario hasta alcanzar el nivel ideal (p.5).

CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Es el deseo de ayudar a los clientes y brindar un servicio oportuno. Incluye la capacidad de restaurar de forma rápida y profesional en caso de falla. el tiempo promedio que le toma a un equipo responder a una solicitud; Eso significa la cantidad de tiempo que pasa desde el momento en que el cliente se comunica hasta el momento en que usted responde. Al crear experiencias memorables y positivas para sus clientes, esta métrica es esencial.

EMPATÍA:

Mostrar atención y preocupación personal por los clientes. Comprender la accesibilidad, la sensibilidad y esforzarse por comprender las necesidades del cliente. Es una habilidad esencial en la gestión del servicio al cliente porque le permite comprender y responder eficazmente a las necesidades y emociones de sus clientes. Algunas estrategias para gestionar la empatía en el servicio al cliente: 1. Escucha activa: preste toda su atención a lo que dice el cliente. Escuche sus palabras, tono y emociones subyacentes. Evite interrumpir y demuestre

que realmente desea comprender su punto de vista. 2. Ponte en su lugar: imagina cómo te sentirías en el lugar de tu cliente. Esta perspectiva le ayudará a comprender mejor sus sentimientos y necesidades. 3. Valide sus emociones: reconozca las emociones de sus clientes y valide sus emociones. Por ejemplo, podrías decir: "Entiendo que esta situación te hace sentir incómodo". 4. Utilice un lenguaje empático: utilice un lenguaje amable, comprensivo y empático en sus interacciones. Evite oraciones que parezcan faltas de tacto o automáticas.

2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

- Ley Universitaria 30220: Norma que regula el funcionamiento de las universidades peruanas para asegurar estándares mínimos de calidad académica, transparencia y responsabilidad institucional. — Ministerio de Educación del Perú (2023)
- Calidad del servicio: Percepción que tiene el usuario al comparar lo que esperaba recibir con la experiencia real de atención, resaltando si el servicio cumplió o superó sus expectativas. — Zeithaml, Parasuraman & Berry (2023)
- Educación superior: Nivel educativo posterior a la secundaria que abarca universidades e institutos, enfocado en la formación profesional y en la generación de conocimiento a través de la investigación. — UNESCO (2023)
- Satisfacción del usuario: Grado de conformidad que siente una persona tras recibir un servicio; depende de cuánto dicho servicio se acerque o exceda lo que esperaba inicialmente. — Kotler & Keller (2023)

- Evaluación de la calidad: Proceso sistemático de revisión y medición de estándares institucionales para identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora en la gestión académica. — González (2023)
- Gestión universitaria: Conjunto de prácticas administrativas y académicas que permiten planificar, organizar y dirigir los recursos de la universidad para alcanzar sus objetivos institucionales. — Brunner & Silva (2023)
- Mejora continua: Filosofía de trabajo que impulsa ajustes y perfeccionamientos constantes en los procesos y servicios de la institución para elevar sostenidamente su calidad. — ISO/IEC (2023)
- Responsabilidad social universitaria: Compromiso de la universidad con el desarrollo sostenible de su entorno, integrando proyectos comunitarios y acciones éticas en su actividad académica. — Vallaey & Ramírez (2023)
- Acreditación universitaria: Reconocimiento oficial que otorga la Superintendencia al demostrar que una casa de estudios cumple con los criterios de calidad y mejora continua. — SUNEDU (2023)
- Indicadores de calidad educativa: Conjunto de métricas como tasas de egreso, cobertura y satisfacción que sirven para medir el desempeño y el impacto de las instituciones de educación superior. — UNICEF & UNESCO (2023)
- Estándares de calidad: Requisitos y criterios mínimos que una universidad debe satisfacer para garantizar la pertinencia y eficacia de sus programas académicos. — SINEACE (2023)

- Autonomía universitaria: Facultad que tienen las instituciones de educación superior para dictar sus planes de estudio, administrar sus recursos y gobernarse sin interferencias externas indebidas. — CIDUE (2023)
- SUNEDU: Organismo supervisor encargado de licenciar, fiscalizar y promover el mejoramiento de las universidades peruanas para proteger los derechos de los estudiantes. — Congreso de la República del Perú (2023)
- Dimensiones del servicio: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que, en conjunto, determinan cómo un cliente evalúa la calidad de un servicio. — Parasuraman et al. (2023)
- Percepción del servicio: Interpretación personal y subjetiva que hace el usuario sobre la atención recibida, influenciada por sus experiencias previas y expectativas. — Grönroos (2023)

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

H0: No existe relación positiva y significativa entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la calidad del servicio en una universidad privada de la Provincia de Ica al 2024.

HG: Existe relación positiva y significativa entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la calidad del servicio en una universidad privada de la Provincia de Ica al 2024.

3.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

He1: Existe relación positiva y significativa entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la satisfacción del servicio en una universidad privada de Ica al 2024

He2: Existe relación positiva y significativa entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la confiabilidad en una universidad privada de Ica al 2024

He3: Existe relación positiva y significativa entre análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la capacidad de respuesta en una universidad privada de Ica al 2024

He4: Existe relación positiva y significativa entre análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la empatía en una universidad privada de Ica al 2024

3.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Definición Conceptual de la Variable X: Ley 30220, Ley Universitaria

Es la norma legal que rige los destinos de la Universidad Peruana, desde el año 2015, es fruto del debate congresal, de consultas realizadas a autoridades, docentes universitarios, administrativos, estudiantes, egresados, contiene aspectos novísimos como ha sido la creación de la SUNEDU, el Licenciamiento, Acreditación, Responsabilidad Social Universitaria entre otros rubros que buscan implantar un sistema de calidad sostenida en las universidades públicas y privadas del país. SUNEDU (2015).

Definición Operacional:

La variable de estudio Ley 30220, Ley Universitaria se ha dimensionado en cuatro dimensiones que consideramos importante para el desarrollo de la investigación, académicas, Investigación, Responsabilidad social, Servicios de extensión, a través de las cuales se construyó un instrumento que consta de tres preguntas por cada dimensión un total de 12 preguntas.

Definición Conceptual de la Variable Y: Calidad del Servicio.

Es el conjunto de características permanentes en los servicios que oferta un establecimiento, empresa, institución, entidad pública o privada que dicen si este es bueno o malo, para el caso de la presente investigación se estará midiendo como perciben los estudiantes la atención de parte de la Universidad en cuestiones académicas y administrativas, Chiavenato (2016).

Definición Operacional:

La variable de estudio Calidad del servicio se ha dimensionado en cuatro dimensiones que consideramos importante para el desarrollo de la investigación, Satisfacción del servicio, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía, , a través de las cuales se construyó un instrumento

que consta de tres preguntas por cada dimensión un total de 12 preguntas.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Variable (X) Análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria.	Académica	Planificar	1	Ordinal Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
		Organizar	2	
		Ejecutar-evaluar	3	
	Investigación	Programar	4	
		Coordinar	5	
		Realizar-publicar	6	
	Responsabilidad social	Ejes	7	
		Planes	8	
		Ejecución	9	
	Servicios de extensión	Determinar	10	
		Planificar	11	
		Aplicar	12	
Variable (Y) Calidad del Servicio	Satisfacción del servicio	Rapidez/agilidad	13	
		Eficacia	14	
		Eficiencia	15	
	Confiabilidad	Seguridad	16	
		Disponibilidad	17	
		Riesgo	18	
	Capacidad de respuesta	Insumos	19	
		Resultados inmediatos	20	
		Resultados intermedios	21	
	Empatía	Cognitiva	22	

		Emocional	23	
		Solidaridad empática	24	

Tabla 1

3.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El Paradigma de la Investigación será el positivista, el Enfoque corresponderá al cuantitativo.

Esta investigación emplea un riguroso enfoque cuantitativo, recolectando datos a través de un cuestionario estructurado y validado. Posteriormente, se aplicará estadística descriptiva detallada para interpretar resultados y estadística inferencial completa para predecir relaciones entre las dos variables planteadas (Hernández, 2014).

4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por su Finalidad, la investigación será Básica, puesto que se obtendrán conocimientos actualizados sobre el tema investigado. Velásquez (2000).

4.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Corresponderá al Nivel Descriptivo y Correlacional, ya que se buscará demostrar la relación existente entre las variables en estudio, Ramos (2018).

“El nivel de la investigación es descriptivo. Comprende la descripción, registro e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos” Tamayo y Tamayo, M. (2012. p, 52)

Correlacional: “permite al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad variables. Es decir, busca determinar el grado de relación entre las variables de estudio” (Carrasco, 2013, p.73).

Por su Nivel de Profundidad, la investigación corresponderá a una investigación correlacional, ya que estará orientada a encontrar la relación existente entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la Calidad del Servicio en las Universidades No Estatales de la Provincia de Ica.

4.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

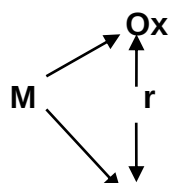
4.2.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

La propuesta se apoya en el Método Científico, partiendo de un problema específico y diseñando herramientas de recolección de datos que permiten contrastar y validar la información para generar conocimientos con objetividad (Velásquez, 2000). Además, se adopta el método hipotético-deductivo, mediante el planteamiento de hipótesis que luego serán evaluadas a través de pruebas de correlación, tal como señala el diseño de investigación (Hernández y Mendoza, 2018). De esta forma, el estudio combina rigor metodológico con análisis estadístico para explorar relaciones entre variables y garantizar que las conclusiones derivan de evidencia comprobable. Así, garantiza objetividad y respaldo empírico sólido y fiable.

4.2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio se define como no experimental transversal, con diseño correlacional (Hernández et al., 2014). Este enfoque evita la manipulación deliberada de variables, enfocándose en la observación detallada de los fenómenos en su contexto natural para su análisis. Los diseños correlacionales permiten explorar relaciones entre variables sin intervenir en su desarrollo. Por su parte, los estudios transversales recogen información en un único momento, ofreciendo una instantánea precisa de las variables estudiadas. Esto facilita la descripción de características y patrones presentes en la población en un tiempo determinado. En conjunto, este marco metodológico aporta objetividad y realismo al proceso de investigación.

Presenta el siguiente esquema:



Oy

M: Muestra

Ox: Ley 30220, Ley Universitaria

Oy: Calidad del Servicio

r: Factor de Correlación existente.

2 4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

4.3.1. POBLACIÓN

La población es el grupo conformado por personas de un entorno determinado, asimismo involucra casos, situaciones, objetos que se ajustan a criterios establecidos con el objetivo de sistematizar los resultados del estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Precisar mejor la población, como se debe medir la calidad del servicio. Estará conformada por aproximadamente 130 colaboradores, estudiantes de abogados de los últimos años de estudios de Derecho de la Universidad Privada "Alas Peruanas" Filial Ica.

4.3.2. MUESTRA

3 "Algunos autores afirman que la muestra es el sub grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno. Para determinar el tamaño muestra se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio simple debido a sus características del estudio. (Tamayo y Tamayo. 2008 p.38)

1 Aplicación de la fórmula:

Calculadora de Muestras

Margen de error: 5%

Nivel de confianza: 95%

Tamaño de Población: 130

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 130

Tamaño de muestra: 98

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
 Z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la población

La muestra seleccionada estará compuesta por aproximadamente 98 individuos, estudiantes de derecho de la universidad Alas Peruanas filial Ica.

4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1. TÉCNICAS

La encuesta: Es una técnica muy utilizada en los estudios cuantitativos y permite la obtención de datos relevantes sobre una parte segmental de la población con el objetivo de conocer con mayor aproximación la dimensión de la problemática que se pretende investigar (Alan y Cortez, 2018).

La Observación: expresan que la observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta. A través de esta técnica el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación. (Hernández et al. 2014)

4.4.2. INSTRUMENTOS

El cuestionario es el conjunto variado de ítems formulados de las variables que son susceptibles de medición. En ese sentido, se podrá obtener datos valederos del estudio. También, es importante acotar que este instrumento para que sea confiable tiene que mostrar criterios de pertinencia, congruencia y coherencia en concordancia con el planteamiento y las hipótesis planteadas. (Valderrama. 2015)

Encuesta sobre la ley universitaria para abogados, estudiantes de derecho.

Este instrumento estará compuesto por 20 reactivos es donde se le preguntara a los que se les aplica, el rol que viene cumpliendo la SUNEDU desde su creación.

Cuestionario sobre calidad del servicio

Con este instrumento se estarán obteniendo datos, información objetiva sobre la calidad del servicio académico que se viene dando en la Universidad Privada “Alas Peruanas” de Ica, también permitirá medir lo relacionado a la calidad del servicio administrativo que se brinda desde la dación de la Ley 30220, Ley Universitaria. Constará de 10 ítems. En la parte de Anexos del presente Proyecto se presentan los modelos de instrumentos que se aplicarán.

4.4.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez de los Instrumentos.

La validez, consiste en que es el grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir y existen la validez de contenido, de constructo y de criterio, se procedió a realizar la entrega de los mencionados instrumentos a expertos para que emitieran un juicio de expertos, una opinión objetiva sobre la validez de los mismos, dentro de este grupo de profesionales tenemos:

Tabla 2
Juicio de Expertos

Nº	Especialistas	Opinión
1	Dra. Gabriela Olivia RAMOS CORDOVA	Aplicable
2	Mag. Jimmy Somar TIPACTI HERNÁNDEZ;	Aplicable
3	Dr. Omar Alberto CARO BARRIGA;	Aplicable
4	Dr. Marco Antonio VELÁSQUEZ CABRERA.	Aplicable

La opinión de los expertos dejó sentado que los instrumentos diseñados (Cuestionario), elaborados para la investigación son válidos en todos sus extremos.

Confiabilidad de los Instrumentos.

Luego, de someterse a una Prueba Piloto, los instrumentos de recolección de datos. Luego, de someter a la Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach y haber pasado dicha exigencia, el cuestionario sobre la ley universitaria y la Calidad de servicio arrojaron un Nivel de Confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,785 y 0,752 por lo que se puede dejar sentado que los mismos están dentro de un nivel de confiabilidad aceptable.

Tabla 3
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	98	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	98	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad: Ley: 30220 Ley Universitaria

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	12

Estadísticas de fiabilidad: Calidad del Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,752	12

4.4.4. Plan de análisis

La información recolectada en campo se procesó con SPSS 26. Primero, se organizaron y agruparon los datos por variable. Luego, se describieron las propiedades principales de cada variable con detalle y se aplicó la

prueba de correlación de Spearman. Esto permitió analizar las relaciones entre variables y obtener resultados claros.

4.4.5. Ética en la investigación

La investigación incorpora un componente ético esencial, entendido como un proceso reflexivo que busca maximizar resultados de calidad y reducir riesgos (Sieber, 2001). Cuando sus hallazgos influyen en la práctica y amplían el conocimiento, se considera positiva. Además, se respeta la autoría intelectual mediante la adecuada citación según APA 7.

CAPITULO V

RESULTADOS

En el presente capítulo iniciamos con un análisis descriptivo de tablas y figuras debidamente interpretadas, la presente investigación de nivel correlacional las variables de estudio Ley universitaria y Servicio de Calidad, cada una de estas variables cuentan con cuatro dimensiones, seguidamente el análisis inferencial que inicia con la prueba de normalidad para luego proceder con las contrastaciones de las hipótesis de investigación.

Tablas 4

Interpretación de los niveles de correlación Rho de Spearman

Valor de rho	Interpretación
-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

5.1. Análisis Descriptivo

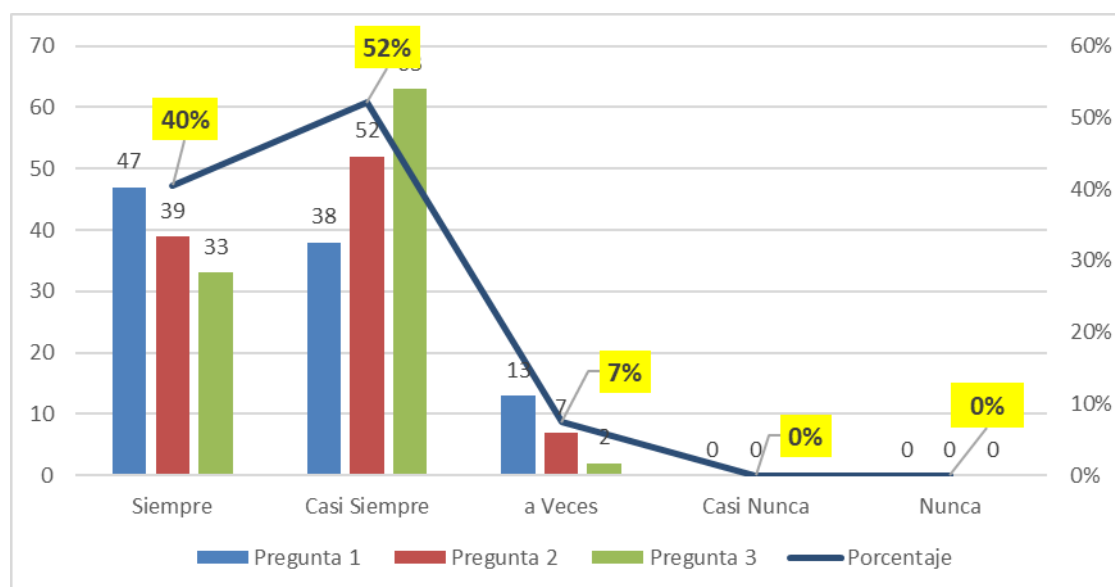
Variable X: Ley 30220, Ley Universitaria

Tabla 5

Dimensión X1: Académica

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 1	47	38	13	0	0	98
Pregunta 2	39	52	7	0	0	98
Pregunta 3	33	63	2	0	0	98
Total	119	153	22	0	0	294
Porcentaje	40%	52%	7%	0%	0%	100%

Figura 1



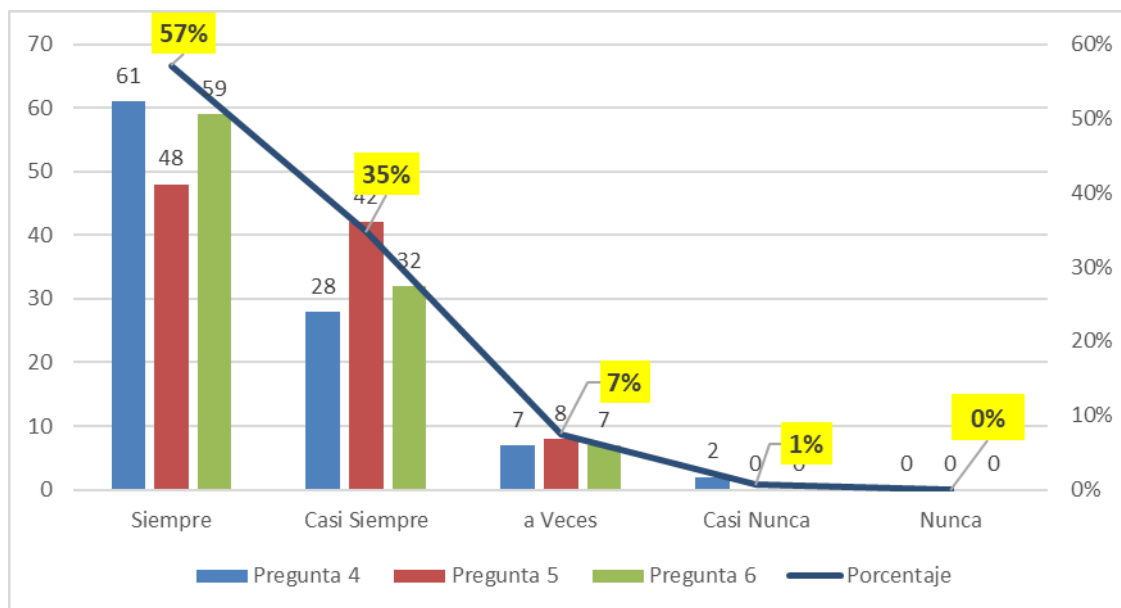
Observamos en la tabla 5 y figura 6 que el 100 % de los encuestados respecto a la Variable X: Ley 30220, Ley Universitaria, Dimensión X1: Académica, preguntas 1,2,3, respondieron 40 % siempre, 52 % casi siempre y 7 % a veces, lo que significa que la mayoría de encuestados casi siempre está de acuerdo con DX1.

Tabla 6

Dimensión X2: Investigación

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 4	61	28	7	2	0	98
Pregunta 5	48	42	8	0	0	98
Pregunta 6	59	32	7	0	0	98
Total	168	102	22	2	0	294
Porcentaje	57%	35%	7%	1%	0%	100%

Figura 2



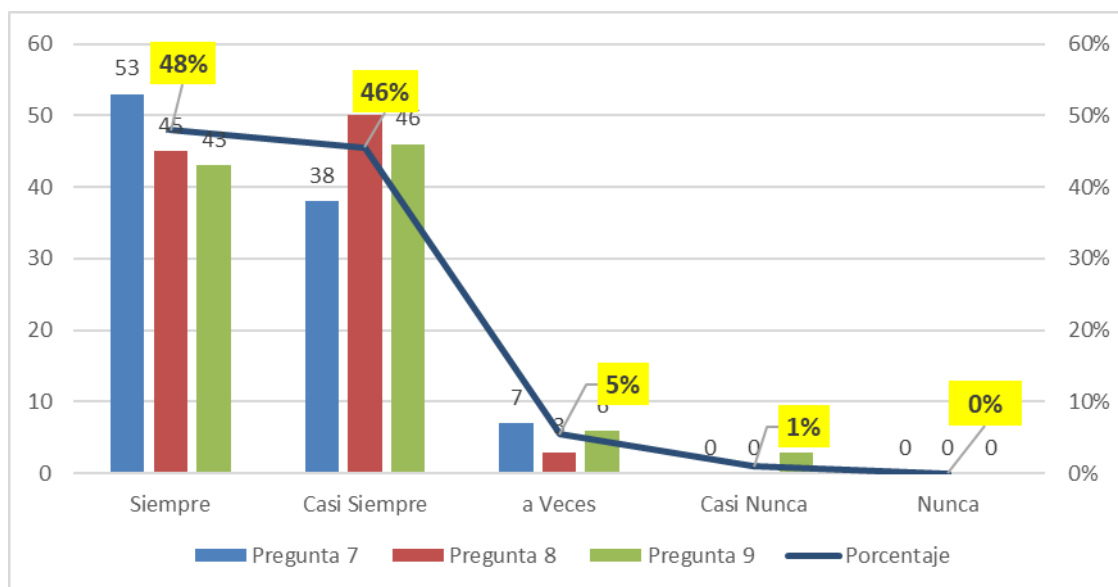
Observamos en la tabla 6 y figura 2 que el 100 % de los encuestados respecto a la Variable X: Ley 30220, Ley Universitaria, Dimensión X2: Investigación, preguntas 4,5,6, respondieron 57 % siempre, 35 % casi siempre, 7 % a veces y 1 % casi nunca, lo que significa que la mayoría de encuestados siempre está de acuerdo con DX2.

Tabla 7

Dimensión X3: Responsabilidad social

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 7	53	38	7	0	0	98
Pregunta 8	45	50	3	0	0	98
Pregunta 9	43	46	6	3	0	98
Total	141	134	16	3	0	294
Porcentaje	48%	46%	5%	1%	0%	100%

Figura 3



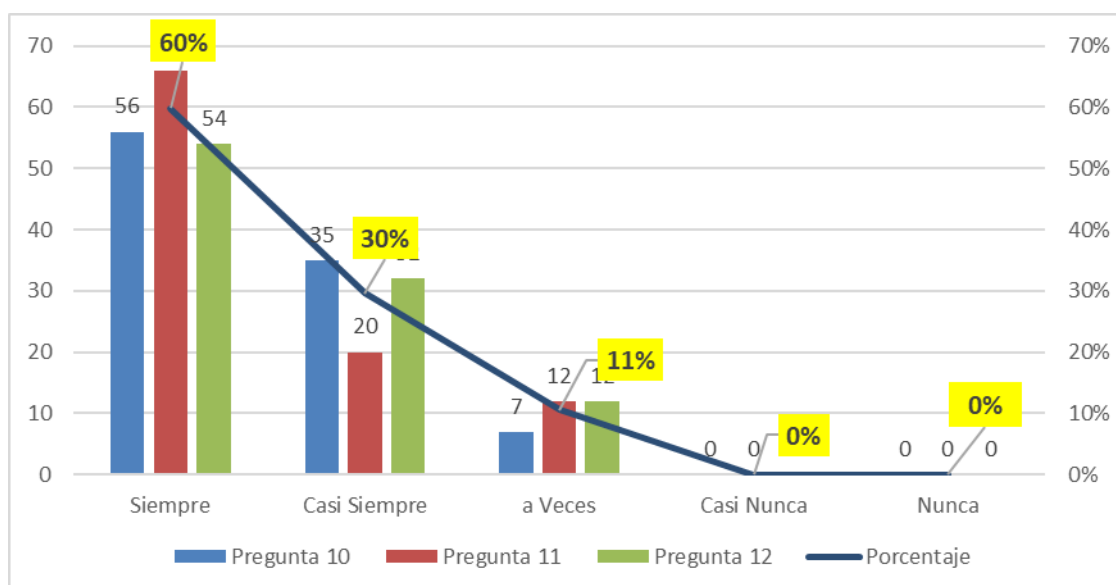
Observamos en la tabla 7 y figura 3 que el 100 % de los encuestados respecto a la Variable X: Ley 30220, Ley Universitaria, *Dimensión X3: Responsabilidad social*, preguntas 7,8,9, respondieron 48 % siempre, 46 % casi siempre, 5 % a veces y 1 % casi nunca, lo que significa que la mayoría de encuestados siempre está de acuerdo con DX3.

Tabla 8

Dimensión X4: Servicios de extensión

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 10	56	35	7	0	0	98
Pregunta 11	66	20	12	0	0	98
Pregunta 12	54	32	12	0	0	98
Total	176	87	31	0	0	294
Porcentaje	60%	30%	11%	0%	0%	100%

Figura 4



Observamos en la tabla 8 y figura 4 que el 100 % de los encuestados respecto a la Variable X: Ley 30220, Ley Universitaria, Dimensión X4: Servicios de extensión, preguntas 10,11,12, respondieron 60 % siempre, 32 % casi siempre y 11 % a veces, lo que significa que la mayoría de encuestados siempre está de acuerdo con DX4.

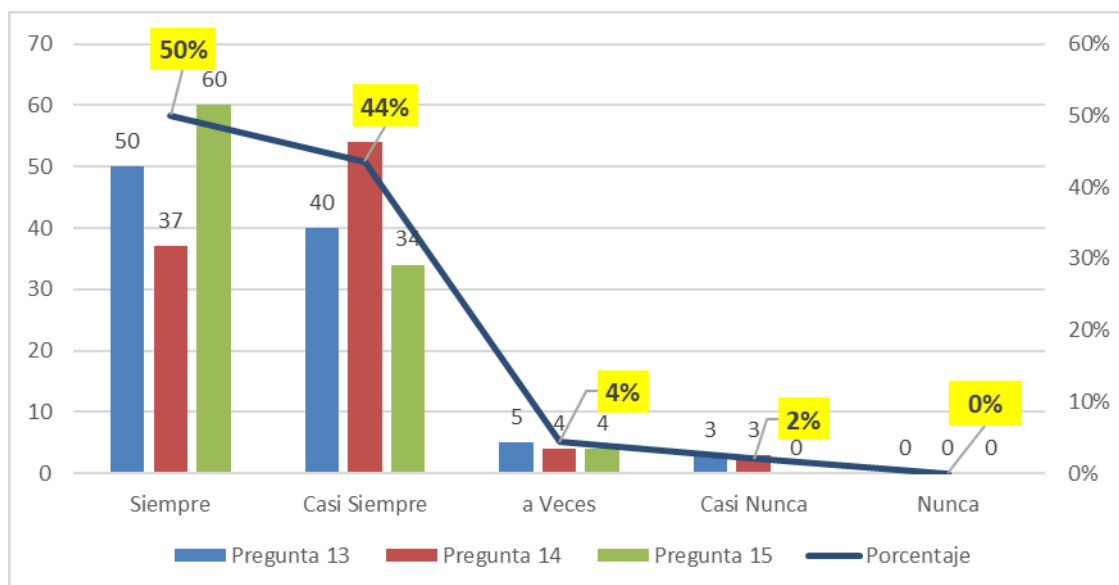
Variable Y: Calidad de Servicio

Tabla 9

Dimensión Y1: Satisfacción del servicio

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 13	50	40	5	3	0	98
Pregunta 14	37	54	4	3	0	98
Pregunta 15	60	34	4	0	0	98
Total	147	128	13	6	0	294
Porcentaje	50%	44%	4%	2%	0%	100%

Figura 5



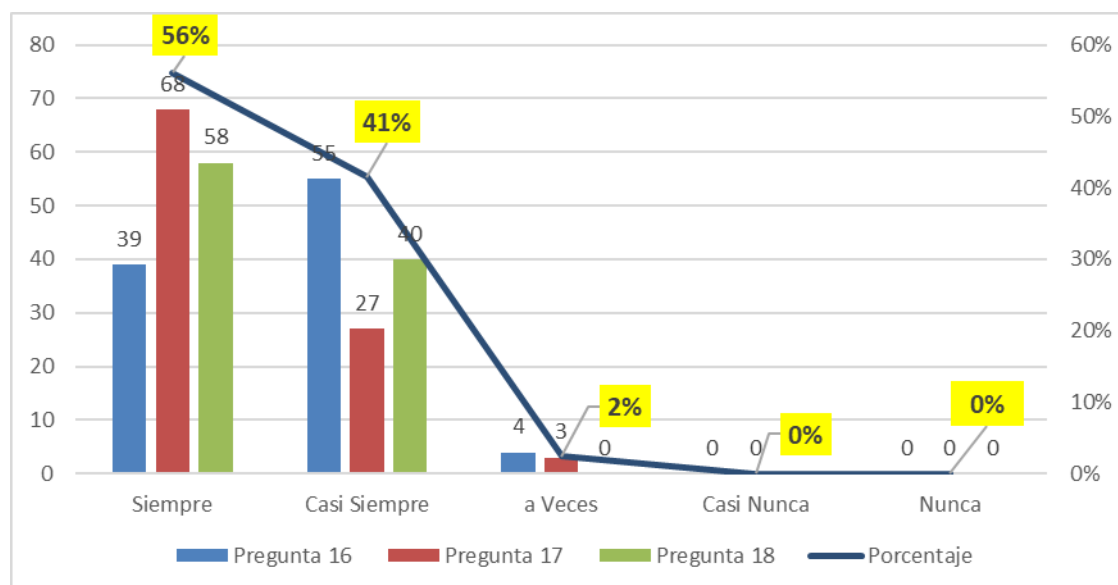
1 Observamos en la tabla 9 y figura 5 que el 100 % de los encuestados respecto a la Variable Y: Calidad de Servicio, Dimensión Y1: Satisfacción del servicio, preguntas 13,14,15, respondieron 50 % siempre, 44 % casi siempre y 4 % a veces y 2 % casi nunca, lo que significa que la mayoría de encuestados siempre está de acuerdo con DY1.

Tabla 10

Dimensión Y2: Confiabilidad

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 16	39	55	4	0	0	98
Pregunta 17	68	27	3	0	0	98
Pregunta 18	58	40	0	0	0	98
Total	165	122	7	0	0	294
Porcentaje	56%	41%	2%	0%	0%	100%

Figura 6



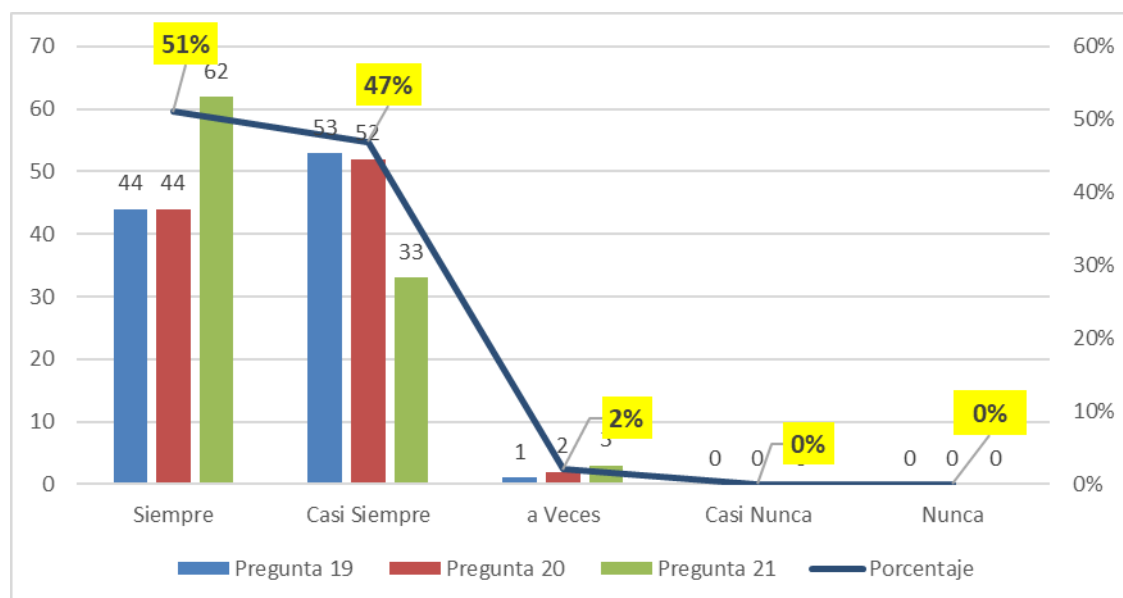
Observamos en la tabla 10 y figura 6 que el 100 % de los encuestados respecto a la Variable Y: Calidad de Servicio, Dimensión Y2: Confiabilidad, preguntas 16,17,18, respondieron 56 % siempre, 41 % casi siempre y 2 % a veces, lo que significa que la mayoría de encuestados siempre está de acuerdo con DY1.

Tabla 11

Dimensión Y3: Capacidad de respuesta

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 19	44	53	1	0	0	98
Pregunta 20	44	52	2	0	0	98
Pregunta 21	62	33	3	0	0	98
Total	150	138	6	0	0	294
Porcentaje	51%	47%	2%	0%	0%	100%

Figura 7



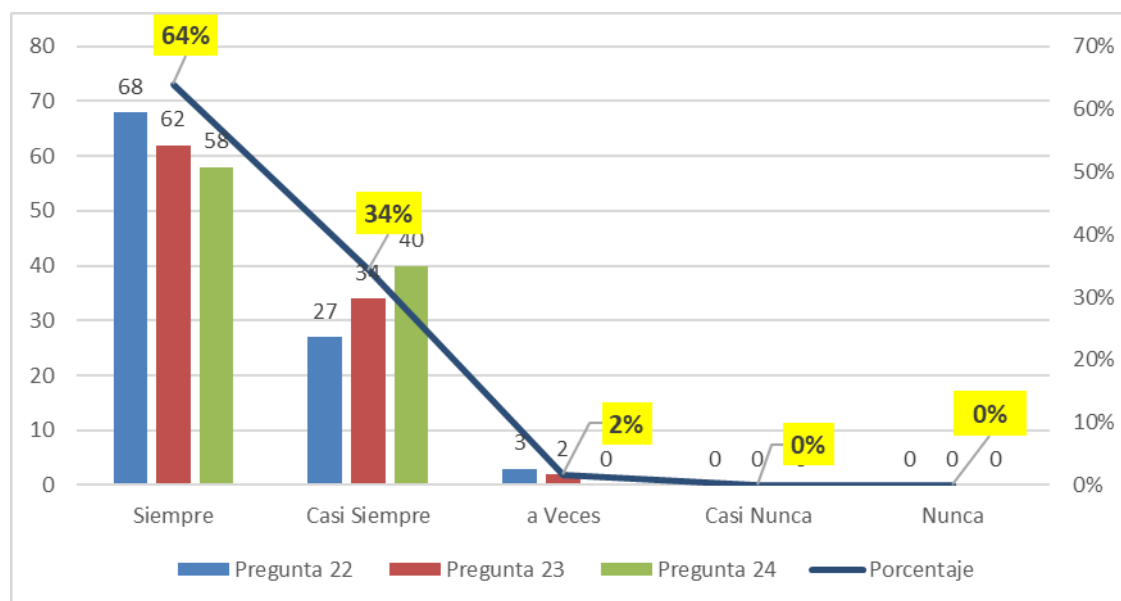
Observamos en la tabla 11 y figura 7 que el 100 % de los encuestados respecto a la Variable Y: Calidad de Servicio, *Dimensión Y3: Capacidad de respuesta*, preguntas 19,20,21, respondieron 51 % siempre, 47 % casi siempre y 2 % a veces, lo que significa que la mayoría de encuestados siempre está de acuerdo con DY3.

Tabla 12

Dimensión Y4: Empatía

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 22	68	27	3	0	0	98
Pregunta 23	62	34	2	0	0	98
Pregunta 24	58	40	0	0	0	98
Total	188	101	5	0	0	294
Porcentaje	64%	34%	2%	0%	0%	100%

Figura 8



Observamos en la tabla 12 y figura 8 que el 100 % de los encuestados respecto a la Variable Y: Calidad de Servicio, Dimensión Y4: Empatía, preguntas 22,23,24, respondieron 64 % siempre, 34 % casi siempre y 2 % a veces, lo que significa que la mayoría de encuestados siempre está de acuerdo con DY4.

5.2. Análisis Inferencial

Tabla 13

Resumen de procesamiento de datos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Ley 30220, Ley Universitaria	98	100,0%	0	0,0%	98	100,0%
Calidad del Servicio	98	100,0%	0	0,0%	98	100,0%

Tabla 14

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ley 30220, Ley Universitaria	,142	98	,000	,953	98	,001
Calidad del Servicio	,150	98	,000	,929	98	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis:

H0: Las variables de estudio provienen de una distribución normal

Ha: Las variables de estudio provienen de una distribución diferente a la normal

Intervalo de confianza: 95 %

Margen de Error: 5 % (0,05)

Decisión estadística: Si la Sig < 0,05 aceptar Ha y Si la Sig > 0,05 aceptar H0.

Conclusión estadística, Según la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores a 50 unidades de análisis, la variable Ley 30220 Ley Universitaria Sig = 0,000 < a 0,05 y Calidad de Servicio Sig = 0,000 < 0,05 en consecuencia aceptamos H_a , en consecuencia, utilizamos para la contratación de las hipótesis de investigación el estadístico de correlación Rho de Spearman.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis:

H0: No existe relación positiva y significativa entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la calidad del servicio en una universidad privada de la Provincia de Ica al 2024.

HG: Existe relación positiva y significativa entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la calidad del servicio en una universidad privada de la Provincia de Ica al 2024.

Tabla 15

Correlaciones entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la calidad del servicio

			Ley 30220, Ley Universitaria	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Ley 30220, Ley Universitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

Nivel de confianza = 95 %

Margen de error = 5 % ($\alpha = 0,05$)

Decisión estadística = Si la Sig < α 0,05 se rechaza H_0 y se acepta H_G .

1 Observamos en la tabla 15 según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,641$ correlación positiva moderada y la $Sig = 0,000 < 0,05$ es significativa por lo tanto rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la hipótesis general de investigación.

CONTRASTACIÓN DE LA PRIMERA HIPOTESIS ESPECIFICA

Hipótesis:

He0: No existe relación positiva y significativa entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la satisfacción del servicio en una universidad privada de Ica al 2024

He1: Existe relación positiva y significativa entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la satisfacción del servicio en una universidad privada de Ica al 2024

Tabla 16

Correlaciones entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la satisfacción del servicio

			Ley 30220, Ley Universitaria	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Ley 30220, Ley Universitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Satisfacción del servicio	Coefficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

4

Nivel de confianza = 95 %

Margen de error = 5 % ($\alpha = 0,05$)

Decisión estadística = Si la Sig < α 0,05 se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

1

Observamos en la tabla 16 según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,416$ correlación positiva media y la Sig = 0,000 < 0,05 es significativa por lo tanto rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la primera hipótesis específica de investigación.

CONTRASTACIÓN DE LA SEGUNDA HIPOTESIS ESPECIFICA

Hipótesis:

He0: Existe relación positiva y significativa entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la confiabilidad en una universidad privada de Ica al 2024

He2: Existe relación positiva y significativa entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la confiabilidad en una universidad privada de Ica al 2024

Tabla 17

Correlaciones entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la confiabilidad

			Ley 30220, Ley Universitaria	Confiabilidad
Rho de Spearman	Ley 30220, Ley Universitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

4

Nivel de confianza = 95 %

Margen de error = 5 % ($\alpha = 0,05$)

Decisión estadística = Si la Sig < α 0,05 se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

1 Observamos en la tabla 17 según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,622$ correlación positiva moderada y la Sig = $0,000 < 0,05$ es significativa por lo tanto rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la segunda hipótesis específica de investigación.

CONTRASTACIÓN DE LA TERCERA HIPOTESIS ESPECIFICA

Hipótesis:

He0: No existe relación positiva y significativa entre análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la capacidad de respuesta en una universidad privada de Ica al 2024

He3: Existe relación positiva y significativa entre análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la capacidad de respuesta en una universidad privada de Ica al 2024

Tabla 18

Correlaciones entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la capacidad de respuesta

			Ley 30220, Ley Universitaria	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Ley 30220, Ley Universitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

4

Nivel de confianza = 95 %

Margen de error = 5 % ($\alpha = 0,05$)

Decisión estadística = Si la Sig < α 0,05 se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

1

Observamos en la tabla 18 según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,517$ correlación positiva media y la Sig = 0,000 < 0,05 es significativa por lo tanto rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la tercera hipótesis específica de investigación.

CONTRASTACIÓN DE LA CUARTA HIPOTESIS ESPECIFICA

Hipótesis:

He0: Existe relación positiva y significativa entre análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la empatía en una universidad privada de Ica al 2024

He4: Existe relación positiva y significativa entre análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la empatía en una universidad privada de Ica al 2024

Tabla 19

Correlaciones entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la empatía

			Ley 30220, Ley Universitaria	Empatía
Rho de Spearman	Ley 30220, Ley Universitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,242 [*]
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	98	98
	Empatía	Coefficiente de correlación	,242 [*]	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	98	98

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nivel de confianza = 95 %

Margen de error = 5 % ($\alpha = 0,05$)

Decisión estadística = Si la Sig < α 0,05 se rechaza H= y se acepta He1.

Observamos en la tabla 19 según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,242$ correlación positiva baja y la Sig = $0,000 < 0,05$ es significativa por lo tanto rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la cuarta hipótesis específica de investigación.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Existe una relación positiva y significativa entre la Ley Universitaria 30220 y la calidad del servicio en una universidad privada de Ica al 2024. Esto indica que las disposiciones de la norma han fortalecido los procesos y estándares de atención, impactando en la percepción favorable de docentes y alumnos. Al contrastar este hallazgo, Letelier et al. (2021) evaluaron la satisfacción de estudiantes de una universidad pública chilena y hallaron que el 83 % se ubicó entre “bastante” y “muy satisfecho”, sin puntuaciones de insatisfacción en ninguna dimensión. Además, detectaron diferencias significativas ($p < 0,01$) según sexo, facultad, año académico y financiación, aunque la mayoría calificó el nivel más alto de satisfacción. Estos resultados reflejan que, cuando las instituciones implementan políticas claras y riguroso seguimiento de procesos —como exige la Ley 30220—, mejoran tanto la infraestructura como la experiencia formativa de sus usuarios, confirmando la importancia de la normativa en la consolidación de una educación superior de calidad.

Para el primer objetivo específico, se comprobó que la aplicación de la Ley Universitaria 30220 en el análisis institucional se asocia directamente con la satisfacción del servicio en la universidad privada de Ica al 2024. Este resultado coincide con Pérez et al. (2019), quienes investigaron la pertinencia del modelo educativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (Ecuador) mediante un estudio de casos cualitativo. Ellos concluyeron que el modelo educativo funciona como una síntesis de teorías y enfoques pedagógicos, guiando a los docentes en la elaboración de planes de estudio y en la sistematización de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Asimismo, definieron dicho modelo como la concreción pedagógica de los paradigmas que profesa la institución, sirviendo de referencia para todas sus funciones— docencia, investigación, extensión, vinculación y servicios—y haciendo realidad su proyecto educativo. Estos hallazgos refuerzan la idea de que un

marco normativo sólido favorece la cohesión y coherencia de los procesos académicos.

En cuanto al segundo objetivo específico, se identificó una correlación positiva y significativa entre la Ley 30220 y la percepción de confiabilidad en la universidad privada de Ica al 2024. Esto coincide con Moscoso et al. (2021), quienes analizaron la calidad de la educación superior durante la pandemia de COVID-19 desde la perspectiva estudiantil. Su estudio mostró que casi todos los alumnos estaban conformes con las adaptaciones realizadas para continuar con las actividades académicas en línea, gracias al uso de plataformas virtuales. Señalaron que la Ley Universitaria les permitió a las instituciones implementar y promover la educación virtual tanto en pregrado como en posgrado, garantizando la continuidad formativa. De este modo, la normativa no solo fortaleció la confiabilidad en los procesos remotos, sino que también demostró capacidad de adaptación y resiliencia ante situaciones extraordinarias.

Respecto al tercer objetivo específico, se comprobó que el análisis de la Ley Universitaria 30220 se vincula positivamente con la capacidad de respuesta en la universidad privada de Ica al 2024. Este hallazgo contrasta con Rosas (2024), quien estudió el impacto de la misma ley sobre la estabilidad laboral de docentes contratados en universidades públicas. Rosas concluyó que las disposiciones de la Ley Universitaria precarizan las condiciones laborales de estos docentes, afectando su derecho al empleo estable. Mientras en el sector público la ley generó controversias en materia de contratación, en el ámbito privado de Ica se tradujo en una mayor agilidad para responder a necesidades académicas y administrativas. Esto sugiere que, bajo un enfoque institucional y de gestión eficaz, la normativa puede potenciar la capacidad de respuesta y adaptabilidad, a pesar de sus retos en otros contextos.

Para el cuarto objetivo específico, se halló una relación positiva y significativa entre la Ley 30220 y la empatía en la universidad privada de Ica al 2024. En contraste, Villarubia (2021) evaluó el impacto de esa misma ley en la mejora

continua de la calidad académica, la investigación y la gestión administrativa de las universidades peruanas desde 2019. Su estudio mostró que la ley impulsó un aumento en la producción científica, la publicación de artículos y una mayor proporción de docentes con maestría o doctorado. Estos cambios cualitativos repercutieron en servicios académicos más sólidos y un personal docente mejor capacitado. De manera similar, en la universidad de Ica, la normativa favoreció un ambiente de mayor cercanía y comprensión entre profesores y estudiantes, reflejando un avance en la dimensión empática del servicio y la atención educativa.

CONCLUSIONES

Primera:

Los resultados del estudio muestran que hay una relación positiva y significativa entre la Ley Universitaria 30220 y la calidad del servicio en una universidad privada de Ica al 2024. Esto se respalda con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %. El coeficiente de Spearman arrojó un valor de $r = 0,641$, lo cual indica una correlación positiva moderada. Además, el valor de significancia fue 0,000, menor a 0,05, lo que confirma su relevancia estadística. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se valida la hipótesis general del estudio.

Segunda:

Se comprobó que existe una relación positiva y significativa entre el análisis de la Ley 30220 y la satisfacción del servicio universitario en una universidad privada de Ica. El estudio se realizó con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %. La prueba estadística de Spearman dio un coeficiente de $r = 0,416$, que representa una correlación positiva media. La significancia fue de 0,000, lo que indica que el resultado es estadísticamente relevante. Así, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis específica del trabajo.

Tercera:

Los hallazgos indican que existe una relación positiva y significativa entre la Ley 30220 y la confiabilidad en los servicios de una universidad privada de Ica. Con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, el coeficiente de Spearman fue de $r = 0,622$, lo que refleja una correlación positiva moderada. La significancia estadística fue de 0,000, siendo menor al 0,05, lo cual demuestra la validez del resultado. Con ello, se descarta la hipótesis nula y se acepta la segunda hipótesis específica planteada en la investigación.

Cuarta:

El análisis determinó una relación positiva y significativa entre la Ley Universitaria 30220 y la capacidad de respuesta institucional en una universidad privada de Ica. El estudio se sustentó en un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %. La correlación de Spearman obtuvo un valor de

2 $r = 0,517$, correspondiente a una relación positiva media. Además, el valor de significancia fue 0,000, menor a 0,05, lo cual valida los resultados. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la tercera hipótesis específica de la investigación.

Quinta:

1 Se encontró una relación positiva y significativa entre la Ley Universitaria 30220 y la empatía en una universidad privada de Ica, según los resultados obtenidos con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %. El coeficiente de Spearman fue $r = 0,242$, lo que indica una correlación positiva baja. Sin embargo, la significancia fue de 0,000, menor a 0,05, por lo que se considera un resultado estadísticamente relevante. En base a ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la cuarta hipótesis específica del estudio.

RECOMENDACIONES

Primera:

Recomendamos que aun cuando la SUNEDU promueva la calidad en la enseñanza, los protocolos y gestiones entre documentos y otros, muchas trabas a los alumnos que han terminado en las universidades que no consiguieron licenciamiento por lo que, deben ser más flexibles en la inscripción de los grados y títulos.

Segunda:

Que SUNEDU (desde un punto de vista técnico, no político-económico) fije exigencias cada vez más serias, objetivas para que los futuros procesos de admisión se realicen a partir de estudios de oferta-demanda que exige el mercado laboral (que los futuros profesionales se puedan desempeñar en la profesión estudiada), permitiendo así brindar un servicio de auténtica calidad

Tercera:

Se recomienda a los directivos de la SUNEDU de la gerencia de grados y títulos que el bachillerato siga siendo automático a fin de que los futuros profesionales puedan acceder al mercado laboral, sin la dilación que implica hacer una tesis.

Cuarta:

Resulta necesario que las universidades innoven su oferta formativa a través de productos, programas, especializaciones, diplomados, siendo necesario construir mallas curriculares, planes de estudio, de acuerdo a las exigencias del usuario.

Quinta: Si bien con la dación de la ley Universitaria, la universidad pública y privada han experimentado una serie de transformaciones a las cuales hay que darle sostenibilidad, también subsisten debilidades que deberán ser objeto de la implementación oportuna de mecanismos de cambio, por el bienestar de los diferentes estamentos de la universidad

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cascón, I. V. (2000). Análisis de las Calificaciones Escolares como criterio de Rendimiento Académico. <https://campus.usal.es/~inico/investigacion/jornadas/jornada2/comun/c17.html>

Chuyes, G. C. (2022). La educación como derecho constitucional y servicio público. *Educationis Momentum*, 8(1), 137-174.

Dallanegra Pedraza, Luis (2004). La Universidad y la investigación científica en América Latina. Instituto de Investigación en Ciencias Sociales. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad del Salvador

Eto, G. (2016). Régimen Constitucional de las Universidades. Lima: Grijley

Ferreira, A. R., & De La Cruz, A. (2019). La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 6(1), 9-26.

GALLEGOS RUIZ CONEJO Ada Lucía (2019) Reforma universitaria en el Perú, en su primer quinquenio y la autonomía de las universidades públicas (2014- 2019). UNMSM. (p. 31).

GARCÍA, S. (2005), La autonomía universitaria en la Constitución y en la ley, México, UNAM.

Orna, D. A. S., & Martínez, J. L. V. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas*, 3(5), 54-66.

González J. (2004). Los paradigmas de la calidad educativa: de la autoevaluación a la acreditación. México: UDUAL.

Guimaray Vidal, I. D. J. (2019) La participación gremial estudiantil en las universidades privadas con fines de lucro en el marco de la Ley Universitaria.

Jaeger, W. Paideia: los ideales de la cultura griega, 15.a ed. (Fondo de Cultura Económica, 2001), 10 y ss

Herbada Xiberta, Introducción crítica al derecho natural, 11.a ed. (Pamplona: EUNSA, 2011), 80 y ss.

Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio a la conquista del cliente. Madrid: McGraw Hill.

Orozco Inca, Edgar Enrique, Jaya Escobar, Aida Isabel, Ramos Azcuy, Fridel Julio, & Guerra Breña, Rosa Mayelín. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 34(2), e2268. Epub 01 de junio de 2020. Recuperado en 18 de septiembre de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200019&lng=es&tlng=es

Moscoso-Paucarchuco, K. M., Castillo-Custodio, J. M., & Beraún-Espíritu, M. M. (2021). La calidad en la educación superior universitaria en tiempos de pandemia: una perspectiva estudiantil. *Visionarios en ciencia y tecnología*, 6(1), 60-70.

Ramírez Gavidia, G. L. (2020). Estudio comparativo del nivel académico de los estudiantes de bachillerato intensivo y bachillerato general unificado. *Revista Conrado*, 16(73), 377-384.

Rosas Diaz, I. Y. (2024). Repercusión de la Ley Universitaria N° 30220 y el derecho a la estabilidad laboral de docentes contratados en las universidades públicas.

Solano, M. J., & Uzcátegui Sánchez, M. C (2017). Empleabilidad e inserción laboral de los recién graduados de la Carrera Gestión Empresarial en la Universidad Metropolitana. Universidad Y Sociedad. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/669>

Távora, J. (2018). Gobernanza y regulación del sistema universitario peruano: luces y sombras de una nueva reforma.

Tasayco Jala, Abel Alejandro; Rangel Magallanes Maribel Cecilia (2018). Investigación para universitarios. : Documenta Asesorías y Servicios.

Vallaes, F. y Álvarez Rodríguez, J. (2019). Hacia una definición latinoamericana de responsabilidad social universitaria. Aproximación a las preferencias conceptuales de los universitarios. Educación XX1, 22(1), 93-116, doi: 10.5944/educXX1.19442

Velasque (2000) Manual de Metodología de la Investigación. IESPP "Juan XXIII" de Ica.

Villarrubia Marcelo, G. Á. (2021). Una visión cualitativa de la universidad peruana 2020.

ANEXOS:

1. Matriz de consistencia. 72
2. Instrumento (s) de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores.
3. Ficha de validación del instrumento.
4. Declaración jurada de autenticidad.

ANÁLISIS DE LA LEY UNIVERSITARIA 30220 Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE ICA, AÑO 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA.
<u>GENERAL</u> ¿Cuál es el nivel de relación existente entre análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y calidad del servicio en una universidad privada de la Provincia de Ica al 2024? PROBLEMA ESPECÍFICO 1: ¿De qué manera se relacionan el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y satisfacción del servicio en una universidad privada de Ica al 2024? PROBLEMA ESPECÍFICO 2: ¿Cómo se relacionan el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y confiabilidad en una universidad privada de	<u>GENERAL.</u> Determinar la relación existente entre la Ley 30220, Ley Universitaria y la calidad del servicio en una universidad privada de la Provincia de Ica al 2022. OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Especificar la relación entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y satisfacción del servicio en una universidad privada de Ica al 2024. OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Precisar la relación entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y confiabilidad en una universidad privada de Ica al 2024.	<u>GENERAL</u> Existe una relación significativa entre análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y la calidad del servicio en una universidad privada de la Provincia de Ica al 2024 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1: Entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y satisfacción del servicio en una universidad privada de Ica al 2024, se da una relación muy relevante. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2: Entre el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y confiabilidad en una universidad privada de Ica al 2024, existe una relación muy estrecha. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3: Entre análisis de la Ley	<u>Variable X</u> ANÁLISIS DE LA 30220, LEY UNIVERSITARIA	Académicas Investigación Responsabilidad social Servicios de extensión Satisfacción del servicio	ENFOQUE: Cuantitativo, los resultados obtenidos se apreciarán en los correspondientes Cuadros Estadísticos. TIPO. Por su FINALIDAD: Es BASICA. Por su NIVEL DE PROFUNDIDAD: es una investigación CORRELACIONAL. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Corresponde a una investigación Descriptiva-Correlacional que se representa:  Ox

Ica al 2024 ? PROBLEMA ESPECÍFICO 3: ¿De qué manera se relacionan el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y capacidad de respuesta en una universidad privada de Ica al 2024? PROBLEMA ESPECÍFICO 4: ¿De qué manera se relacionan el análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y empatía en una universidad privada de Ica al 2024?	OBJETIVO ESPECÍFICO 3 : Definir la relación entre análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y capacidad de respuesta en una universidad privada de Ica al 2024. OBJETIVO ESPECÍFICO 4: Señalar la relación entre análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y empatía en una universidad privada de Ica al 2024.	30220, Ley Universitaria y capacidad de respuesta en una universidad privada de Ica al 2024, se da una relación importante. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4: Entre análisis de la Ley 30220, Ley Universitaria y empatía en una universidad privada de Ica al 2024, existe una relación relevante.	<u>Variable Y</u> CALIDAD DEL SERVICIO	Confiabilidad Capacidad de respuesta Empatía	M r ↙ ↓ Oy En donde: M: Es la muestra de Autoridades Universitarias, Egresados, Estudiantes de los últimos ciclos. Ox: Ley 30220, Ley Universitaria. Oy: Calidad del Servicio en las Universidades Nacionales. r : factor de correlación.
---	---	---	--	---	--

VICERRECTORADO ACADÉMICO ESCUELA DE POST GRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Solís Caspedes Pedro Anibal
1.2 Grado académico: **DOCTOR**
1.3 Cargo e institución donde labora: DTC Universidad Alas Peruanas
1.4 Título de la Investigación: **ANÁLISIS DE LA LEY UNIVERSITARIA 30220 Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE ICA, AÑO 2024**
1.5 Autor del instrumento: Bach: ROSA MARIELLA ENGALADA ROMAN
1.6 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90 %
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conclusiones observables.					90 %
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					990 %
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90 %
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90 %
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90 %
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90 %
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90 %
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90 %
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90 %
SUB TOTAL						900
TOTAL						900

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

VALORACIÓN CUALITATIVA: Muy Buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima 28 de junio del 2024

Dr. SOLÍS CASPEDI, PEDRO ANIBAL
DNI N° 26601922

**VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POST GRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombre del experto: Cuello Puchuri, Richard Mariano
1.2 Grado académico: DOCTOR
1.3 Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Cesar Vallejo
1.4 Título de la Investigación: ANÁLISIS DE LA LEY UNIVERSITARIA 30220 Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE ICA, AÑO 2024
1.5 Autor del instrumento: Bach: ROSA MARIELLA ENCALADA ROMAN
1.6 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					85%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					85%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					85%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Técnicos-Científicos y del tema de estudio.					85%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					85%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					85%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					85%
SUB TOTAL						850
TOTAL						850

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 17

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: 22 de agosto del 2024


Dr. Richard Mariano Cuello Puchuri

VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- I.1 Apellidos y nombres del experto: Ramírez Julca, Máximo
I.2 Grado académico: Doctor
I.3 Cargo e institución donde labora: DTC Universidad Alas Peruanas
I.4 Título de la Investigación: ANÁLISIS DE LA LEY UNIVERSITARIA 30220 Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE ICA, AÑO 2024
I.5 Autor del instrumento: Bach: ROSA MARIELLA ENCALADA ROMAN
I.6 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90%
SUB TOTAL						900
TOTAL						900

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

VALORACIÓN CUALITATIVA: Muy Buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: 30 de mayo del 2024


Dr. Máximo Ramírez Julca
DNI N° 08547805

**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POST GRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

II. DATOS GENERALES

- 1.7 Apellidos y nombres del experto: Híjar Hernández Víctor Daniel
1.8 Grado académico: Magister
1.9 Cargo e institución donde labora: DTC Universidad Alas Peruanas
1.10 Título de la investigación: ANÁLISIS DE LA LEY UNIVERSITARIA 30220 Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE ICA, AÑO 2024
1.11 Autor del instrumento: Bach: ROSA MARIELLA ENGALADA ROMAN
1.12 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80%	
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-científicos y del tema de estudio.				80%	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80%	
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL					800	
TOTAL					800	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 16

VALORACIÓN CUALITATIVA: Muy Buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima 24 mayo del 2024

Mg Víctor Daniel Híjar Hernández
D.N.I. Nº 09451497 COD: 053486
ASESOR / REVISOR

Instrumentos

Vicerrectorado académico Escuela de Posgrado

CUESTIONARIO SOBRE LA LEY 30220, LEY UNIVERSITARIA.

La encuesta es anónima y se requiere la veracidad del caso en su respuesta. Para tal efecto usted podrá marcar la alternativa correspondiente con una equis “x” o con un aspa considerando la siguiente escala:

ESCALA DE LICKERT				
Siempre 5	Casi siempre 4	A veces 3	Casi Nunca 2	Nunca 1

Dimensiones	VX: LA LEY 30220, LEY UNIVERSITARIA	Valoración				
		N	C N	A V	C S	S
Académicas	1. ¿los Profesores toman en cuenta la Ley universitaria?					
	2. ¿Consideras relevante la creación de SUNEDU?					
	3. ¿Está apoyando a las universidades públicas y privadas por igual?					
Investigación	4. ¿Considera usted que está cumpliendo con sus funciones?					
	5. ¿Considera usted que Orientan adecuadamente?					
	6. ¿Considera usted que está logrando empoderarse?					
Responsabilidad social	7. ¿Las Condiciones Básicas de Calidad son importantes para las universidades?					
	8. ¿El Licenciamiento permitirá formar mejores profesionales?					
	9. ¿El Licenciamiento contribuirá con una mejor preparación de parte de los docentes?					
Servicios de extensión	10. ¿El Licenciamiento ayudará a seleccionar mejor a la plana docente?					
	11. ¿El Licenciamiento obligará a las universidades privadas la implementación de una mejor infraestructura, medios, materiales?					
	12. ¿El Licenciamiento traerá cambios a las universidades privadas?					

Vicerrectorado académico
Escuela de Posgrado
CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS UNIVERSIDADES

La encuesta es anónima y se requiere la veracidad del caso en su respuesta. Para tal efecto usted podrá marcar la alternativa correspondiente con una equis “x” o con un aspa considerando la siguiente escala:

ESCALA DE LICKERT				
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

Dimensiones	VY: CALIDAD DEL SERVICIO	Valoración				
		N	C N	A V	C S	S
Satisfacción del servicio	¿La calidad del servicio académico ha mejorado con la dación de la Ley 30220?					
	2. ¿Los docentes están buscando mejorar su didáctica?					
	3. ¿Existe preocupación de parte de las autoridades por mejorar servicios académicos?					
Confiabilidad	4. ¿Los estudiantes están exigiendo más a sus docentes?					
	5. ¿Es importante evaluar el servicio académico brindado por las universidades privadas?					
	6. ¿Se percibe que el trato de los trabajadores administrativos hacia los usuarios ha cambiado?					
	7. ¿Las oficinas atienden en el horario publicado?					
	8. ¿Los trabajadores administrativos atienden con prontitud requerimientos de usuarios?					
	9. ¿La Universidad realiza reconocimientos, felicitaciones públicas al Trabajador del Mes?					
Capacidad de respuesta	10. ¿Se consulta permanentemente a los usuarios mediante Cuestionarios u otros medios las bondades del servicio ofrecido?					
	11. ¿Se interesa por el rol que cumple SUNEDU?					
	12. ¿Se consulta a los usuarios mediante Cuestionarios u otros medios sobre el servicio que reciben en lo administrativo?					

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL INFORME DE TESIS

Yo, Bach. **Bach: ROSA MARIELLA ENCALADA ROMAN**, estudiante de la Maestría en Derecho Constitucional y Derechos Humanos de la Universidad Alas Peruanas, con código N° 2012208314, identificada con DNI 22079056, con la tesis titulada: **ANÁLISIS DE LA LEY UNIVERSITARIA 30220 Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE ICA, AÑO 2024**

Declaro bajo juramento que:

1. El informe de tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni copiados, y por lo tanto, los resultados que se presentan en la tesis contribuirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos) de plagio (información sin citar a autores), de piratería (uso ilegal de información ajena), o de falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Alas Peruanas.

Lima, setiembre del 2024


Bach: ROSA MARIELLA ENCALADA ROMAN
Código Orcid: 0000-0003-0460-9705