TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO – 2025

TESIS PRESENTADA POR:

ROGER ALVARO QUISPE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

JULIACA – PERÚ

2026

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO - 2025

TESIS PRESENTADA POR:

ROGER ALVARO QUISPE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

APROBADA POR:

PRESIDENTE	:	Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
PRIMER MIEMBRO	:	Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
SEGUNDO MIEMBRO	:	Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
ASESOR DE TESIS	:	Dr. JESUS MAMANI MAMANI
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	:	GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P33

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000189-2026-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 27 de enero de 2026

VISTOS:
El expediente N° 1203 presentado por el (la) Bachiller: **ALVARO QUISPE ROGER** quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación de tesis, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Nèstor Cáceres Velásquez".

CONSIDERANDO:
Que, el (a) Bachiller: **ALVARO QUISPE ROGER** con número de **DNI 46328851** con número de matrícula **1720100187** ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la Tesis Titulada: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO - 2025** para optar el **GRADO** de: **MAESTRO EN EDUCACIÓN** *Mención:* **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Nèstor Cáceres Velásquez;
Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN;**
Que, mediante Resolución **N°1340-2025 -USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACION y con Resolución N°2374-2025-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (BORRADOR DE TESIS) Titulada: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO - 2025** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33;**
Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN.**
Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 000787 de fecha: 28 de enero de 2026 se nomina jurados.
Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que *la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de actualidad y de alto valor científico;*
En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el artículo 76° del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:
ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR APTO para la sustentación presencial del **INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (borrador de tesis), **TITULADO: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO - 2025** del (la) Bach: **ALVARO QUISPE ROGER,** para optar el **GRADO** de: **MAESTRO EN EDUCACIÓN** Mención: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR,** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	**: Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO**
Primer miembro	**: Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA**
Segundo miembro	**: Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA**
Asesor	**: Dr. JESUS MAMANI MAMANI**

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Fecha	**: Viernes, 30 de enero del 2026**
Hora	**: 12:00 p.m.**
Lugar	**: Aula N°102 1er Piso – FILIAL AREQUIPA**

ARTÍCULO CUARTO. - El Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DIRECTOR (e)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 02374-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 10 de diciembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° **2025 -C-8391** de fecha **27 de noviembre de 2025**, el (la) Bach. **ALVARO QUISPE ROGER**, con DNI N° **46328851**, código de matrícula N° **1720100187**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis); **INFORME N° 002075-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** del **10 de diciembre de 2025,** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N°**2025 -C-8391** el (la) Bach. **ALVARO QUISPE ROGER,** solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO - 2025** Línea de investigación **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33**, para optar el **GRADO** de **MAESTRO EN EDUCACIÓN,** mención: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dr. JESUS MAMANI MAMANI**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 002075-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria Nº 30220, Ley de Creación de la UANCV Nº 23738 y Modificatoria Nº 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, titulado: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO - 2025** presentado por el (la) **Bach. ALVARO QUISPE ROGER**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como **ASESOR** al (a) **Dr. JESUS MAMANI MAMANI.**

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Javier Rómulo Quispe Zegarra
DIRECTOR (e)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 001340-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 22 de setiembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° **2025-007763** de fecha **9 de julio de 2025**, el (la) Bach. **ALVARO QUISPE ROGER**, con DNI N° **46328851**, código de matrícula N° **1720100187**, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; **INFORME N° 00886-2024-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** del **29 de agosto de 2025**, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° **2025-007763** el (la) Bach. **ALVARO QUISPE ROGER**, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO - 2025** Línea de investigación **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33**, para optar el **GRADO** de **MAESTRO EN EDUCACIÓN,** mención: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR Dr. JESUS MAMANI MAMANI**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 00886-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO - 2025** presentado por el (la) **Bach. ALVARO QUISPE ROGER**, para optar el **GRADO** de **MAESTRO EN EDUCACIÓN,** mención: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al (a) **Dr. JESUS MAMANI MAMANI.**

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Javier Rómulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
turnitin Página 1 de 146 - Portada
Identificador de la entrega trn:oid:::13016:606562005
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ROGER ALVARO QUISPE

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y...

Trabajos de Maestria para Repositorio 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::13016:606562005

Fecha de entrega
8 jul 2026, 22:28 GMT-5

Fecha de descarga
9 jul 2026, 9:29 GMT-5

Nombre del archivo
T036_46328851_M.docx

Tamaño del archivo
29.7 MB

135 páginas

25.052 palabras

144.295 caracteres

turnitin Página 1 de 146 - Portada
Identificador de la entrega trn:oid:::13016:606562005
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

15% Fuentes de Internet
9% Publicaciones
14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO – 2025	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	ROGER ALVARO QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46328851
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-5114-0038
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02425043
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-9857-8231
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02436114
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0655-8198
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324996
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2532-8921

Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02419543
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4793-9053
Datos de investigación	
Línea de investigación	GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33
Grupo de investigación	NO APLICA
Agencia de financiamiento	SIN FINANCIAMIENTO
Ubicación geográfica de la investigación	**Dirección:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO **País:** PERÚ **Departamento:** PUNO **Provincia:** - PUNO - SAN ROMÁN **Distrito:** JULIACA -15.82441423292, -70.0162461820  https://goo.su/Zgdc9 15.48810176701, -70.1497825536  https://goo.su/QMtGAxz

Año o rango de años en que se realizó la investigación	2025 - 2026
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias de la educación https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00 Educación general (incluye capacitación, pedagogía) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01



TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ROGER ALVARO QUISPE, *identificado con DNI* Nro. 46328851 en mi condición de egresado de:

☐ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad**

☒ **Programa de Maestría o Doctorado**

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación,** ☐ **Trabajo Académico** denominada:

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO – 2025

Asesorado por: Dr. JESUS MAMANI MAMANI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 06 de Mayo del 2026

Firma del Asesor (Obligatoria)

Firma (Obligatoria)

Huella

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DEDICATORIA

A mi familia

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA i
AGRADECIMIENTO ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS iii
ABREVIATURAS vi
RESUMEN vii
ABSTRACT viii
INTRODUCCIÓN ix

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática 11
1.2. Formulación del planteamiento del problema 13
1.2.1. Pregunta general 13
1.2.2. Preguntas específicas 13
1.3. Justificación de la investigación 14
1.3.1. Justificación teórica 14
1.3.2. Justificación práctica 14
1.3.3. Justificación metodológica 14
1.4. Objetivos 15
1.4.1. Objetivo general 15
1.4.2. Objetivos específicos 15
1.5. Importancia y alcance de la investigación 16
1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación 16
1.7. Hipótesis 16
1.7.1. Hipótesis general 16

1.7.2. Hipótesis especificas 17

1.8. Variables e indicadores 17

1.8.1. Conceptualización de variables 17

1.8.2. Operacionalización de las variables 18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio 21

2.1.1. A nivel internacional 21

2.1.2. A nivel nacional 28

2.1.3. A nivel regional o local 38

2.2. Bases teóricas 45

2.2.1. Calidad de servicio educativo no presencial 45

2.3. Marco conceptual 56

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación 59

Este estudio usa un enfoque numérico. 59

3.2. Método o métodos aplicados en la investigación 59

3.3. Tipo de investigación 59

3.4. Nivel de investigación 60

3.5. Diseño de investigación 60

3.6. Población y muestra 61

3.6.1. Población 61

3.6.2. Muestra 62

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información 66

3.7.1. Técnicas de la investigación 66
3.7.2. Instrumentos de la investigación 66
3.8. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación 67
3.8.1. Validación de los instrumentos 67
3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos 68
3.9. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis 69

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos 71
4.1.1. Interpretación de datos 71
4.2. Proceso de la prueba de hipótesis 81
4.3. Discusión de los resultados 96
CONCLUSIONES 102
RECOMENDACIONES 104
REFERENCIAS 106
ANEXOS 112
Anexo 01. Matriz de consistencia 113
Anexo 02. Matriz instrumental 119
Anexo 03. Instrumento(s) de la investigación 121
Anexo 04. Fichas de validez de instrumentos 123
Anexo 05. Fichas de evidencias del proceso de recolección de datos 124

ABREVIATURAS

COVID 19: Coronavirus Disease

SARS-COV-19: Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus

SUNEDU: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

RESUMEN

El presente investigación tiene por objetivo Determinar el nivel de calidad que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025, con respecto a la metodología empleada se presenta un diseño no experimental – transversal de tipo aplicado con alcance correlacional, 314 estudiantes de la UNAP y UNAJ conformarán la población, el tipo de muestra será el llamado probabilístico, el cuestionario será el instrumento para recolectar datos, Se determinó que la calidad del servicio educativo no presencial en la UNAP y la UNAJ presenta diferencias significativas, siendo ligeramente superior en la UNAJ (media = 3.54, t = –1.100, p = 0.0272). En aspectos tangibles, la UNAP obtuvo mejor percepción (media = 3.61) frente a la UNAJ (media = 3.24, t = 5.984, p = 0.000). La fiabilidad fue mayor en la UNAP (media = 3.51, t = 2.290, p = 0.023), al igual que la seguridad (media = 3.45, t = 1.935, p = 0.044) y la empatía (media = 3.41, t = 1.266, p = 0.042). La capacidad de respuesta mostró diferencia mínima pero significativa (media UNAP = 3.32, media UNAJ = 3.32, t = –0.050, p = 0.017). En conclusión, existen diferencias estadísticamente significativas en todas las dimensiones evaluadas, destacando superioridad de la UNAP en aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía, mientras que la UNAJ se percibe ligeramente mejor en calidad general. Estas diferencias reflejan variaciones en infraestructura, gestión tecnológica y atención al estudiante.

Palabras claves. capacidad de respuesta, educación no presencial, fiabilidad, calidad educativa, tangibilidad.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the quality level of the non-face-to-face educational service at the National University of Juliaca and the National University of the Altiplano of Puno – 2025. Regarding the methodology employed, a non-experimental, cross-sectional, applied design with a correlational scope was used. The population consisted of 314 students from UNAP and UNAJ, and a probabilistic sampling method was used. The questionnaire served as the data collection instrument. It was determined that the quality of the non-face-to-face educational service at UNAP and UNAJ presents significant differences, with UNAJ's being slightly higher (mean = 3.54, t = -1.100, p = 0.0272). In tangible aspects, UNAP obtained a better perception (mean = 3.61) compared to UNAJ (mean = 3.24, t = 5.984, p = 0.000). Reliability was higher at UNAP (mean = 3.51, t = 2.290, p = 0.023), as were security (mean = 3.45, t = 1.935, p = 0.044) and empathy (mean = 3.41, t = 1.266, p = 0.042). Responsiveness showed a minimal but significant difference (mean UNAP = 3.32, mean UNAJ = 3.32, t = –0.050, p = 0.017). In conclusion, there are statistically significant differences in all the dimensions evaluated, with UNAP demonstrating superiority in tangibles, reliability, security, and empathy, while UNAJ is perceived as slightly better in overall quality. These differences reflect variations in infrastructure, technology management, and student support.

Keywords. responsiveness, distance learning, reliability, educational quality, tangibility.

INTRODUCCIÓN

Durante el año académico 2025, la investigación se dedicó a escrutar minuciosamente la excelencia y efectividad de los servicios educativos remotos y no presenciales en dos instituciones de renombre, la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y la Universidad Nacional de Juliaca. El análisis meticuloso y meticuloso evaluó con meticulosidad la excelencia de los servicios educativos no presenciales brindados por la venerable Universidad Nacional del Altiplano de Puno y la célebre Universidad Nacional de Juliaca en el año 2025.

La calidad del servicio educativo no presencial se puede entender como el grado en que la enseñanza, el apoyo institucional y los recursos tecnológicos ofrecidos por una institución universitaria en modalidad virtual cumplen con las expectativas de los estudiantes en términos de aspectos tangibles (infraestructura digital y herramientas tecnológicas), fiabilidad (consistencia y cumplimiento de lo prometido), capacidad de respuesta (rapidez y disposición para atender necesidades), seguridad (confianza, protección de datos y competencia del personal docente) y empatía (interés personalizado y apoyo humano), constituyendo un servicio educativo eficaz y satisfactorio dentro del entorno no presencial (Parasuraman et al., 1988).

En la vibrante nación sudamericana de Perú, el sistema educativo se despliega en una sinfonía de fases, métodos y recursos destinados a agilizar el aprendizaje a lo largo de todas las etapas vitales, desde la infancia más tierna hasta la madurez adulta. El Estado, en su afán por el bienestar colectivo, garantiza y sostiene el derecho esencial de cada persona a recibir una formación holística que impulse su crecimiento individual, social y profesional.

El entramado educativo abarca todas las instituciones educativas, los diversos niveles de enseñanza, las múltiples formas de aprendizaje, a los maestros, alumnos y todos los recursos indispensables para asegurar una educación y un aprendizaje perpetuo. En el Perú el Ministerio de Educación (MINEDU) se encarga de trazar y ejecutar directrices pedagógicas, vigilar su ejecución y fomentar la excelencia en la enseñanza y el aprendizaje en cada nivel educativo.

Intenta primordialmente asegurar que cada habitante del Perú, sin importar su región o estatus económico, disfrute de una educación de excelencia y justa. Para Llevar a cabo esta investigación, se ha dividido el estudio en cuatro capítulos esenciales que exploran diversos aspectos del asunto en cuestión.

Primer capitulo: Descripción del desafío. En este capítulo se exploran las razones, los dilemas, las metas, la importancia, las restricciones y las teorías de la investigación. Capítulo 2: Fundamento conceptual: En esta sección se despliegan los antecedentes, las hipótesis y el entramado teórico del estudio. El tercer capítulo: Técnicas investigativas: Este El capítulo abarca el arte de recolectar y transformar los datos recolectados en la investigación. III. Contenido: Cuarta sección: En este El capítulo despliega los hallazgos, las recomendaciones, el debate y la evaluación de teorías.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática

A nivel internacional

En el argumento internacional, la calidad de la prestación educativo no presencial ha sido motivo de preocupación debido a las brechas existentes en la capacidad institucional, la dirección a recursos analógicas y la adaptación pedagógica de las universidades, lo que conmueve la experiencia y el desempeño académico del estudiante. La transición acelerada hacia modalidades virtuales evidenció limitaciones en la planificación, el soporte tecnológico y la formación docente, Creando disparidades notables en la excelencia del aprendizaje brindada a los alumnos de diversos estratos económicos. Esta Cuestión revela que, a nivel mundial, las instituciones de educación superior siguen enfrentando desafíos considerables para garantizar una calidad de educación en línea excelente, especialmente en lo que respeta a la conexión entre docentes y estudiantes, la infraestructura tecnológica disponible y el apoyo académico brindado (Hodges et al., 2020).

A nivel nacional

En el contexto nacional, la educación universitaria peruana enfrentó desafíos significativos al implementar la modalidad no presencial, particularmente en aspectos

vinculados a la conectividad, la pertinencia pedagógica y la gestión institucional. El Ministerio de Educación ha señalado que la virtualización de los servicios educativos expuso deficiencias estructurales relacionadas con la disponibilidad tecnológica, la capacitación docente y la calidad de los procesos formativos, afectando la percepción de los estudiantes respecto al servicio educativo recibido. Esto indica que el sistema universitario peruano aún presenta limitaciones para consolidar un servicio educativo no presencial que cumpla con los criterios de disposición, oportunidad y satisfacción estudiantil (Acevedo & Ortega, 2023).

A nivel local

En el ámbito regional, la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad del Altiplanode Puno se topa con obstáculos considerables derivados de su entorno geográfico y socioeconómico, los cuales impactan de manera directa en la excelencia del servicio educativo no presencial que brindan a sus alumnos. De manera posible, se han detectado múltiples obstáculos relacionados con la conectividad inestable, la escasez de dispositivos tecnológicos entre los alumnos yla diversidad en las habilidades digitales de los maestros, lo que podría impactar la eficacia de la enseñanza virtual y la satisfacción estudiantil en su conjunto. Asimismo, es crucial tener en cuenta que la gestión académica a distancia podría encontrar obstáculos en la eficiencia de la comunicación institucional, el seguimiento del progreso académico yla asistencia pedagógica, aspectos que constituyen un reto emergente que requiere ser examinado y enfrentado para asegurar un servicio educativo a distancia de excelencia en ambas universidades.

1.2. Formulación del planteamiento del problema

1.2.1. Pregunta general

PG. ¿En qué nivel de calidad se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025?

1.2.2. Preguntas específicas

PE1. ¿En qué nivel de tangibilidad se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025?

PE2. ¿En qué nivel de fiabilidad se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025?

PE3. ¿En qué nivel de capacidad de respuesta se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025?

PE4. ¿En qué nivel de seguridad se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025?

PE5. ¿En qué nivel de empatía se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Se presenta justificación teórica porque permite recopilar, analizar y sistematizar información, teorías, conceptos y fundamentos que explican el estándar del servicio educativo no presencial en instituciones universitarias, lo cual contribuye a fortalecer el marco conceptual y a ampliar el conocimiento existente sobre los factores que forman parte de la percepción y del proceso evaluativo de la educación virtual.

1.3.2. Justificación práctica

Una razón que mostrará las fortalezas y debilidades del aprendizaje a distancia en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano, para mejorar continuamente sus procesos académicos y administrativos. Los resultados pueden orientar a los directivos universitarios en la selección de estrategias tecnológicas, capacitación pedagógica, entre otras.

1.3.3. Justificación metodológica

La justificación metodológica se presenta debido a una metodología adecuada que se ajuste a los objetivos iniciales, permitiendo obtener datos auténticos, confiables y pertinentes para realizar una evaluación minuciosa del servicio educativo no presencial brindado. La meticulosa elección del método investigativo, la minuciosa planificación del estudio, la elección exacta de la población y la muestra representativa, y la utilización de técnicas, herramientas y procedimientos específicos para recolectar datos analíticos, son pilares esenciales que impulsan un proceso investigativo meticuloso, organizado y meticuloso. Este El método asegura la

recolección de datos minuciosos y exactos sobre las múltiples facetas analizadas, robusteciendo así la credibilidad y veracidad de los hallazgos alcanzados.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar el nivel de calidad que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1. Identificar el grado de tangibilidad del servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

OE2. Determinar el nivel de fiabilidad del servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

OE3. Determinar el nivel de capacidad de respuesta del servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

OE4. Determinar el nivel de seguridad que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

OE5. Determinar el nivel de empatía que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

1.5. Importancia y alcance de la investigación

Importancia de la investigación

La investigación es relevante porque permite conocer la calidad del servicio de educación a distancia en dos universidades públicas de la región de Puno. También identifica los elementos que afectan el gusto de los alumnos y la efectividad de los procesos académicos en línea.

Alcance de la investigación

El alcance del artículo se define por la medición de la eficacia del servicio educativo impartido bajo la modalidad no presencial en las universidades analizadas

1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación

Limitaciones de la investigación

Los alcances y restricciones de la investigación estuvieron asociadas a la disponibilidad y sinceridad de la información proporcionada por los estudiantes encuestados.

Delimitaciones de la investigación

La indagación se delimita espacialmente a la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, temporalmente al año 2025.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

Existe disconformidad de medias entre el nivel de calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

1.7.2. Hipótesis especificas

HE1. Existe diferencia de medias entre el nivel de los aspectos tangibles en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

HE2. Existe diferencia de medias entre el nivel de fiabilidad en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

HE3. Existe diferencia de medias en el nivel de capacidad de respuesta en la calidad del servicio educativo no presencial entre la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

HE4. Existe diferencia de medias entre el nivel de seguridad en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

HE5. Existe diferencia de medias entre el nivel de empatía en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

1.8. Variables e indicadores

1.8.1. Conceptualización de variables

VARIABLE

Calidad de servicio educativo no presencial

Definición conceptual

La aptitud del prestación educativo no presencial se puede entender como el grado en que la enseñanza, el apoyo institucional y los recursos tecnológicos

ofrecidos por una institución universitaria en modalidad virtual cumplen con las expectativas de los estudiantes en términos de aspectos tangibles (infraestructura digital y herramientas tecnológicas), fiabilidad (consistencia y cumplimiento de lo prometido), capacidad de respuesta (rapidez y disposición para atender necesidades), seguridad (confianza, protección de datos y competencia del personal docente) y empatía (interés personalizado y apoyo humano), constituyendo un servicio educativo eficaz y satisfactorio dentro del entorno no presencial (Parasuraman et al., 1988).

Definición operacional

La calidad del servicio educativo no presencial se medirá a través de cinco dimensiones operativas:

- confiabilidad
- prontitud
- confianza
- comprensión

1.8.2. Operacionalización de las variables

Se tiene la tabla:

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES DE RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL	Tangibilidad	- Fluidez de la red de enseñanza - Retraso del sistema de enseñanza - métodos de enseñanza	1,2,3	Alto [17– 21] Medio [10 - 16] Bajo [3 – 9]	Ordinal Intervalo
	Fiabilidad	- Enriquecimiento de los materiales didácticos - Lógica de los materiales didácticos - Racionalidad de la organización de la enseñanza - Puntualidad de los docentes	4,5,6,7,8	Alto [27– 35] Medio [16 - 26] Bajo [5 – 15]	Ordinal Intervalo

	Capacidad de respuesta	- Claridad de las ideas de enseñanza - Nivel emocional de los docentes - Innovación de los métodos de enseñanza - Ritmo de instrucción moderado - Nivel adecuado de tareas	9,10,11,12,13,	Alto [27– 35] Medio [16 - 26] Bajo [5 – 15]	Ordinal Intervalo
	Seguridad	- Garantía de respuesta inmediata - Garantía de interacción en el aula - Garantía de tiempo de estudio suficiente - Tiempo adecuado para el debate	14,15,16, 17	Alto [22– 28] Medio [13 - 21] Bajo [4 – 12]	
	Empatía	- Influencia del aprendizaje en línea. - Diferentes sistemas de enseñanza. - Investigación activa de otros materiales. - Ambiente positivo para el estudiante - La flexibilidad de la enseñanza en línea.	18,19,20, 21,22	Alto [27– 35] Medio [16 - 26] Bajo [5 – 15]	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. A nivel internacional

Stanley & Montero (2022) En la presente investigación, titulada "La eficacia de la educación superior en línea en América Latina: una revisión sistemática de la literatura", se analiza.

Resumen: El objetivo de esta revisión sistemática y metaanálisis es resumir la literatura en español e inglés que compara el exito académico de estudiantes universitarios latinoamericanos en los cursos que cursan. en línea y presenciales. Las preguntas de investigación se centran en las tendencias, las diferencias de medias y la significancia de los hallazgos. Incluye artículos revisados por pares publicados entre 2005 y 2020, encontrados en las bases de datos EBSCO/SciELO/HAPI/WOS/Scopus, que ofrecen un diseño de investigación experimental o cuasiexperimental para analizar la eficacia; se excluyeron los artículos con estudios de caso fuera de la América Latina hispanohablante, centrados en la educación K-12/posgrado y/o que solo incluían medidas de satisfacción/cualitativas. Los 35 artículos finales analizan los cursos principalmente basados en una pedagogía

híbrida utilizada para una sección de tratamiento. Después de la eliminación de las observaciones de valor agregado, los resultados de 30 resultados se sintetizaron en tablas descriptivas, diagramas de bosque y de embudo. En la mayor parte de los casos, los elementos en línea no perjudican a los estudiantes de un curso determinado; Los resultados aumentan significativamente en el 57 % de los casos, utilizando una muestra de más de 10 000 observaciones estudiantiles. Los tamaños del efecto intermedios de las innovaciones en línea son superiores a 0,60 (intervalos [−0,13-1,470]) y alcanzan su máximo cuando el rendimiento estudiantil es el resultado. Las limitaciones de la publicación incluyen información limitada sobre los antecedentes estudiantiles, una clasificación poco clara entre secciones y un tamaño muestral pequeño, lo que Propone tomar con cuidado la interpretación de los resultados

Tan et al. (2021) en la investigación que lleva por título: "Percepciones de la instrucción en línea de los estudiantes de educación superior: un entorno de aprendizaje virtual de calidad".

Resumen: Esta revisión exploratoria tuvo como objetivo mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje mediante la investigación de las percepciones de la instrucción en línea entre estudiantes de educación superior . Constó de dos componentes principales : primero, la investigación sobre las percepciones de la instrucción en línea , y segundo, los elementos que influyen en dichas percepciones . Los Los resultados mostraron que las teorías del cognitivismo, conectivismo y constructivismo fueron las más utilizadas en el campo de la instrucción en línea a partir de los artículos teóricos .la instrucción a partir de los artículos teóricos . El diseño de la investigación cuantitativa fue aplicado repetitivamente, basándose en los artículos empíricos recopilados. Recordar las visiones de los estudiantes en relación

a la educación en línea es el objetivo de este cuestionario. La la mayoría del tiempo ,las estudiantes percibidoslos motivación y satisfacción positivamente. Por otro Por otra parte, la falta de interacción fue clasificada como una percepción desfavorable asociada con el mundo online.percepción instrucción.asociada a la instrucción en línea . Los tres más esencialesfactores factores que se identificaronque se identificaron fueron la calidad de la instrucción, la interacción en el entorno en línea y el apoyo técnico e instructivo .fueron la calidad de la instrucción, la interacción en el entorno en línea y el apoyo técnico e instructivo . En el En el futuro, el enfoque de la investigación puede ser enfoque de estudiarpuede ser estudiar las percepciones de los docentes en el aula para mejorar la eficacia y la excelencia de la enseñanza Percepciones de los docentes en el aula con el fin de Mejorar la eficacia y la excelencia de la enseñanza entorno académico.

Benalcázar et al. (2022) en la investigación que lleva por título: "Impacto Educativo en Estudiantes Universitarios Ecuatorianos Debido al Contexto COVID-19".

Resumen: Las movimientorestricciones restriccionesque se han impuesto en varios países como resultado de la pandemia de SARS -CoV2 han tenido un impacto significativo en sus respectivas regiones en todo el mundo.que se han impuesto en varios países como resultado de la pandemia de SARS -CoV2 han tenido un impacto significativo en sus respectivas regiones en todo el mundo.La pandemia causada por el virus Sars-CoV2 ha tenido un impacto significativo en diversas regiones mundiales en muchos países. A lo largo de este trabajo, estaremos evaluando La economía, educación, acceso a las comunicaciones y salud física y mentalla salud de estudiantes universitarios ende los estudiantes universitarios en Ecuador sonEcuador son Algunos de los impactos notados.fue anotado. Entre mayo períodoy septiembre de2020 , se realizó una encuesta en Ecuador a un total de 1841 estudiantes de cinco

instituciones de educación superior privadas y seis públicas . La encuesta constó de 47 preguntas categorizadas en siete dimensiones diferentes .De mayo a septiembre de 2020, se realizó una encuesta en Ecuador a un total de 1841 estudiantes de cinco instituciones de educación superior privadas y seis públicas . La encuesta constó de 47 preguntas categorizadas en siete dimensiones diferentes. Para Investigar las relaciones entre las respuestas a las preguntas y respuestas de las relaciones establecidas y las relaciones establecidas entre las distintas dimensiones, se utilizó el modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM) .entre las diversas dimensiones, Se utilizó el modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM) .Se utiliza usado para Para investigar ellas relaciones entre las respuestas a las preguntas y las relaciones establecidas entre varias dimensiones relaciones entre las respuestas a las preguntas y las relaciones establecidas entre varias dimensiones. Se recurrió a relaciones dimensionales para examinar la percepción de los estudiantes respecto a las clases en línea, su estado anímico, la capacitación de los docentes y su repercusión en su aprendizaje, así como la reducción de sus ingresos familiares. Un hallazgo significativo es que, sin importar su conexión a internet o la disponibilidad de herramientas pedagógicas (como computadoras, tabletas o teléfonos móviles), el 63,78% de los estudiantes aspira a regresar a la instrucción presencial. Los hallazgos también indican que el acceso a internet, la conexión a internet, los recursos tecnológicos para el aprendizaje en línea y el estado anímico de los estudiantes han experimentado un impacto derivado de la renta familiar. En relación con las interrelaciones entre las variables, se observa que los estudiantes de mayor edad y aquellos en semestres avanzados sostienen que las sesiones en línea superan a las presenciales y manifiestan un interés en proseguir con su formación académica de esta manera.

Acevedo & Ortega (2023) en la investigación que lleva por título: "Excelencia académica y Covid-19: los desafíos que enfrentan las universidades en tiempos de pandemia y después. El uso de distintas estrategias pedagógicas en el mundo virtual crea un abanico de posibilidades para la educación, cambiando el concepto de la excelencia en la educación presencial y a distancia. En resumen, la pandemia del COVID-19 cambió la noción de excelencia académica en el mundo universitario. El uso de distintas estrategias pedagógicas en el mundo virtual crea un abanico de posibilidades para la educación, cambiando el concepto de la excelencia en la educación presencial y a distancia. La tradición de enseñar presencial y a distancia, su calidad y la existencia de universitarios. El artículo analiza cómo la pandemia ha cambiado la mirada sobrela excelencia de las universidades en Colombia y los retos que enfrentarán en el futuro.

Urbina et al. (2019) Con con el fin de evaluar la calidad de la educación a distancia en la Universidad Pública dela educación Pueblaen la Universidad Pública de Puebla (UPPUEBLA), se utilizará el modelo ELQ a lo largo de la investigación a la que se refiere su título.(UPPUEBLA), se utilizará el modelo ELQ a lo largo de la investigación a que hace referencia su título .El modelo ELQ se utilizará para evaluar la calidad de la educación a distancia en la Universidad Pública de Puebla (UPPUEBLA). se utilizará para evaluar la calidad de la educación a distancia en la Universidad Pública de Puebla (UPPUEBLA). Universidad de Puebla es ¿Qué es "UPPUEBLA"?significa se encuentra. Universidad para.de Puebla . Mediante el uso del modelo elde usuario ELQModelo de usuario ELQ Partiendo del ELQ (Educación a Distancia de Calidad)de paradigma, este estudio tiene como objetivo investigar la calidad de la distanciala calidad de la instrucción instrucciónddistancia que ofrece la

Universidad Politécnica de Puebla. ofrecido por la Universidad Politécnica de Puebla. (Educación a Distancia de Calidad), este estudio tiene como objetivo investigar la calidad de la educación a distancia que ofrece la Universidad Politécnica de Puebla .Este estudio tiene como objetivo investigar la calidad de la educación a distancia que ofrece la Universidad Politécnica de Puebla . Según porlos hallazgos deLos hallazgos de Los resultados han demostrado quepreliminares un nivel integrado de cumplimiento enes necesario implementar términos denivel cooperación, comunicación,de cumplimiento en términos de cooperación y comunicación .y necesita ser implementado . En términos de trabajo en equipo, diálogo e interacción social ,interacción éxitose ha logrado éxito . Se ha logrado . interacción social .interacción. Los cumplimientoíndices tarifasson de al menos el setenta y cinco por ciento en lo que se refiere a material y contenido, evaluación de los estudiantes , flexibilidad, apoyo técnico y metodologías holísticas .son al menos un setenta y cinco por ciento en lo que se refiere a material y contenido , evaluación de los estudiantes , flexibilidad, apoyo técnico y metodologías holísticas .contexto del contenido y materiales, la evaluación del estudiante, la adaptabilidad, la asistencia técnica y las técnicas holísticas. Se encuentran en un nivel de sesenta por ciento o más los índices de cumplimiento. puestos de autoridad Sin embargo, en términos de experiencia y de institucionalización, sin embargo,los índices de cumplimiento son inferiores al cincuenta por ciento Las tasas de cumplimiento son inferiores al cincuenta por ciento.en lo que al liderazgo y la perspectiva, así como a la ideología respecta al liderazgo y la perspectiva, así como a la ideología , tanto la distribución de recursos y distribución de perspectivas , ambas de suma importancia .suma importancia .de recursos de gran relevancia. Tomando en Considerar la formulación, implementación y evaluación de una visión institucional, que se centra en el liderazgo organizacional,

la capacitación holísticavisión, centrada en el liderazgo organizacional, la formación integral y la mejora continua, se cree que estos elementos contribuirán de manera significativa y consistente al logro del nivel de calidad deseado en este tipo de educación. Se cree que estos elementos contribuirán de forma significativa y consistente al lograr el nivel de calidad deseado en este tipo de educación, con el desarrollo, aplicación y evaluación de una visión institucional que se enfoca en el liderazgo organizacional, capacitación holística visión, formación integral y la mejora continua. La creencia es que estos elementos contribuirán de manera significativa y constante de manera logro del nivel de calidad deseadoal logro del nivel deseado de calidad en este tipo de educación, y la mejora continúa en este tipo de educación, y la mejora continúa.

Fuentes (2021) "Investigación sobre la serviciocalidad calidada los estudiantes de la carrera de Derecho de una universidad pública de Guayaquil" es el título de la próxima investigación."para estudiantes de la carrera de Derecho de una universidad pública de Guayaquil" es el título de la próxima investigación. Una otra vez: Tú eres el alumno. El objetivo de la investigación es analizar la calidad del servicio brindado a los estudiantes de la carrera de ciencias jurídicas en una institución pública de educación superior en Guayaquil.Su El objetivo es analizar la calidadla calidad del servicio prestado a deestudiantes de las ciencias jurídicas en términos de confiabilidad , empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad desde la perspectiva de la investigación.servicio prestado a los estudiantes de las ciencias jurídicas en términos de confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad desde la perspectiva de la investigación. Se concluye concluidoque el modelo puede utilizarse para medir los servicios estudiantiles en esouniversidades.El modelo puede utilizarse

para medir los servicios que prestan los estudiantes en las universidades. Además Además, el análisis reveló que la empatía y la tangibilidad eran las dimensiones más críticas para la satisfacción.dimensiones para la satisfacción.La El El hecho de que la calidad del servicio sea mala escalidad la raízsea la raíz de la importancia de este problema .de la importancia de esta cuestión .inferioridad del servicio proporcionado a El desempeño de la educación superior en Ecuador en los últimos años puede estar vinculado a la oferta educativa proporcionada a los estudiantes. El desempeño de la educación superior en Ecuador durante los últimos años puede ser causado, en parte, por los estudiantes. Uno de los métodos utilizados para medir la satisfacción y el nivel de experiencia a través deel nivel de el instrumento SERVPERFa través del instrumento SERVPERF es la evaluación de la confiabilidad, empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta y seguridad.es la evaluación de la confiabilidad, empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta y seguridad. uno de los métodos utilizados para medir la satisfacción y el nivel de experiencia utilizando el nivel del instrumento SERVPERF .utilizando el instrumento SERVPERF .es posible El modelo puede utilizarse para evaluar para evaluar los servicios educativos prestados por las universidades, lo que nos lleva a la conclusión de que servicios educativos universidades pueden utilizarse para evaluar sus servicios educativos .proporcionadas por las universidades, lo que nos lleva a la conclusión de que las universidades pueden ser utilizadas para evaluar sus servicios educativos . El análisis mostró que la dimensión de empatía y la dimensión de tangibilidad fueron los factores más significativos para determinar la satisfacción.

2.1.2. A nivel nacional

Moscoso-Paucarchuco et al. (2024) "La situación actual situaciónde la educación a distancia en Junín, Perú: análisis de su estado y estudio de estrategias

a través de mapas cognitivos difusos ” es el título del proyecto de investigación .“ De la educación a distancia en Junín, Perú: análisis de su estado y estudio de estrategias a través de mapas cognitivos difusos ” es el título del proyecto de investigación .titulado: "Situación actual de la educación superior a distancia en Junín, Perú: análisis de su estado y estudio de estrategias a través de mapas cognitivos difusos". Un resumen: En el El objetivo principalobjetivo de esta investigaciónde esta investigación es investigar la calidad de la educación a distancia en las universidades que conforman el Departamento de Junín del Perú y encontrar formas de mejorarla .es investigar la calidad de la educación a distancia en las universidades que conforman el Departamento del Perú en junio y encontrar formas de mejorarla .El El objetivo de esta investigación es investigar la calidad dela calidad de la educación a distancia educación a distancialas universidades.en las universidades.En el mes de junio, participa en el Departamento de Perú y busca medidas para mejorarlo.Por ejemplo, párrafo encuestaPara lograr este objetivo se realizó una se llevó a caboentre estudiantes de las cuatro universidades que tienen permiso para trabajar en este departamento .entre los estudiantes de las cuatro universidades que tienen permiso para trabajar en este departamento para lograr este objetivo .Este propósito llevó a la llueveción de un sondeo a los estudiantes de las cuatro instituciones que han sido autorizadas para trabajar en este departamento. Como método de investigación se utilizó un enfoque probabilístico y un intencionalenfoque probabilístico probabilístico.Se utilizó el enfoque como método de investigación .Al igual que Existen sonun total de nueve factores que dan cuenta de la calidad de la educación superior , según las políticas implementadas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (un total).de nueve factores que dan cuenta de la calidad de la educación superior , según las políticas implementadas por la Superintendencia

Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU).explicando la naturaleza de la educación universitaria de alta calidad . Enfoque se compone de los siguientes elementos: líneas de investigación, servicios adicionales, transparencia y satisfacción en los servicios e infraestructuras, equipamiento y maestros calificados, oferta educativa y metas académicas.Instructores, oferta educativa y objetivos académicos . de Las Ángeles Los datos mostraron que el 59 pesos del Los estudiantes están satisfechos con la educación que han recibido durante su tiempo en la escuela.A lo largo de su tiempo en la escuela. La unidad específica debe intervenir en todos los procesos académicos, administrativos, de investigación, sociales y de expansión universitaria con el fin de regular la calidad de la educación. Además, Expertos en el campo de la calidad educativa contribuyeron la calidad sus opiniones aportaron sus opiniones para la elaboración de un mapa cognitivo, el cual fue analizado mediante el Método de Patrones Ocultos de Kosko .al desarrollo de un mapa cognitivo, el cual fue analizado utilizando el Método de Patrones Ocultos de Kosko. Esto llevó a conclusiones sobre las estrategias que debían implementarsese poner en marcha para lugar para mejorar la calidad de la educación a distancia en el país del Perú, es necesario ejecutar.Para mejorar la calidad de la educación a distancia en el país del Perú, es necesario ejecutar. Calidad de la educación a distancia en el Perú..

García et al. (2022) En el estudio científico denominado: "Un minucioso análisis sobre la excelencia del aprendizaje digital en Perú". El El objetivo de esta investigación fue desentrañar la excelencia de la instrucción digital en las universidades, revelando sus características y bases fundamentales. En América Latina, el énfasis en abrir puertas a la educación ha desmoronado los pilares fundamentales de la formación profesional y educativa. Este fenómeno ha desencadenado un alarmante aumento en la repetición y el abandono escolar

(UNESCO, 2005). en la repetición y el abandono escolar (UNESCO, 2005). Moreno (2007) propone un esquema que integra elementos esenciales en la enseñanza remota, tales como anhelos, promesas, trayectorias vitales, estrategias y metas. Pariente (2010. Además, la excelencia educativa en formato remoto y mixto se describe según el enfoque de Moreno (2005) y se mide utilizando la escala Serval. En resumen, la enseñanza semipresencial en Perú es un desastre. Esta circunstancia se origina por la escasa aceptación de las novedades tecnológicas y la falta de comprensión de las plataformas educativas. Asimismo, la situación del sistema educativo en la nación complica que tanto los maestros como las instituciones educativas adopten con destreza esta innovadora estrategia pedagógica.

Tacca et al. (2022) La investigación denominada: "La educación virtual durante la pandemia: la perspectiva de los docentes peruanos de secundaria en instituciones educativas rurales". La pandemia de COVID-19 convierte el ámbito educativo en un ambiente virtual, planteando numerosos desafíos sociales, tecnológicos y psicológicos en la realidad. En Esta zona ruralentorno educativo entorno educativo ,las instituciones educativas que se habían ido deteriorando debido a la pandemia se convirtieron en un entorno dedicado a la instrucción y, en última instancia, a la adquisición de conocimientos .Las instituciones que se habían ido deteriorando debido a la pandemia se convirtieron en un entorno dedicado a la instrucción y, en última instancia, a la adquisición de conocimientos .que habían estado en deterioro debido a la pandemia, se convirtió en un espacio destinado a la educación y, finalmente, al adquirir conocimientos. Es claro que a lo largo de la historia ha habido disparidades en el campo estadode la educación rural , que incluye la educación , la educación social y la educación tecnológica .disparidades a lo largo de la historia en el campo de la educación rural , que incluye la educación, la educación social y la

educación tecnológica .los diferentes Las Las disparidades se han hecho más evidentes,han y se anticipa que las nuevas políticas que está implementando el gobiernolas nuevas políticas que está implementando el gobierno reaccionen reaccionaríaesta situación con la mayor profundidad posible .a esta situación con la mayor profundidad posible .Se espera se esperaba quelas nuevas políticas que está implementando el gobierno reaccionen las nuevas políticasesta situación con el máximo nivel de profundidad posible .Las medidas que está implementando el Gobierno deben responder a esta situación con el máximo nivel de profundidad posible.Se espera que las nuevas políticas públicas respondan a esta situación con la mayor profundidad posible, ya que los factores sociales y tecnológicos han cobrado mayor relevancia sobre el ámbito de las zonas rurales.La importancia de los elementos sociales y tecnológicos ha aumentado,Las nuevas políticas públicas que se ponen en marcha son solicitadas para responder a esta situación con la mayor profundidad imaginable.La metodología que se utilizóse cuantitativo y fenomenológico,y Se obtuvo mediante la realización de entrevistas conmediante la realización treinta y cuatroentrevistas a treinta y cuatro educadores.educadores.Se obtuvo mediante entrevistas con veinticuatro educadores y es de naturaleza cuantitativa y fenomenológica . Se espera que las nuevas políticas públicas respondan a esta circunstancia de manera más rápida posible, y en el ámbito rural, los avances tecnológicos han ganado mayor relevancia. El El objetivo era recopilar las experienciaslas experiencias de docentes de secundaria sobre educación a distancia en zonas rurales del Perú durante el período depandemia COVID-19 .Docentes de educación secundaria sobre educación remota en zonas rurales del Perú durante el periodo de pandemia COVID-19 . La metodología que se utilizó es cuantitativa y fenomenológica, se obtuvo mediante la realización de entrevistas a

treinta y cuatro educadores.Se obtuvo mediante entrevistas con veinticuatro educadores y es de naturaleza cuantitativa y fenomenológica . El proceso educativoproceso dede la noche a la mañana se ha transformado con el cierre de las instituciones educativas. La noche a la mañana se ha transformado con el cierre de las instituciones educativas . Ahora se espera que caminen con sus estudiantes, superando obstáculos geográficos y tecnológicos. Además, la brecha digital brecha era mucho más pronunciada, con algunos mucho más pronunciado, con algunos Los factores que han causado la disminución de oportunidades de aprendizaje incluyendo la falta de respaldo de las autoridades, la diversidad en el apoyo familiar y el fallo de los programas educativos en cubrir las necesidades de los estudiantes. Se indicó indicado que eso desigualdades históricas en los ámbitos educativo, social y tecnológico del campo se han intensificado y se anticipa que nuevas políticas públicas puedan responder a esta situación lo antes posible. Las desigualdades históricas en los ámbitos educativo, social y tecnológico se han intensificado y se prevé que nuevas políticas públicas puedan responder a esta situación lo antes posible .el el menor tiempo posible tiempo.

Tenorio et al. (2023) En el ámbito del estudio: "La excelencia académica en la modalidad remota: el ejemplo de la facultad de ciencias de la comunicación, turismo y arqueología - UNICA 2020-I y 2020-II". Gracias aa Los Los requisitos se siguen cumpliendo gracias a la excepcional calidad.gracias a la calidad excepcional Por ejemplo. La La calidad de las demandas se mantiene exquisitamente alta. Muy alta calidad. pandemiaComo consecuencia de ello se produjo la se produjo.como consecuencia . La pandemia ha provocado que las universidades consideren la educación en línea como una opción esencial para contar con sus servicios educativos.La calidad de las demandas se mantiene exquisitamente alta. Para En

resumen, el El propósito de este análisis es determinar el nivel de excelencia en el nivel de excelencia en el campo del campoeducación superior mediante la evaluación de competencias en el campo de la educación a distancia en la Facultad de Comunicación, Turismo y Arqueología de la Universidad Nacional de San Luis Gonzaga de Ica, durante los años académicos 2020-I y 2020-II.de la educación superior mediante la utilización de la evaluación de competencias en el ámbito del aprendizaje a distancia enFacultad de Comunicación, Turismo y Arqueología de la Universidad Nacional de San Luis Gonzaga de Ica, durante el ciclo académico 2020-I2020-II.la Facultad de Comunicación, Turismo y Arqueología de la Universidad Nacional de San Luis Gonzaga de Ica, durante los años académicos 2020-I y 2020-II.de la educación superior mediante la utilización de la evaluación de competencias en el ámbito del aprendizaje a distancia enFacultad de Comunicación, Turismo y Arqueología de la Universidad Nacional de San Luis Gonzaga de Ica, durante el ciclo académico 2020-I2020-II. El proceso incluyó el uso de unse. El diseño híbrido y el enfoque descriptivo simplificado se adoptaron. The Se utilizaron como recursos hoja de observación , grupo de estudio , cuestionario y entrevista estructurada .mediante el uso de un diseño híbrido . Hoja de observación del grupo de estudio .cuestionarioSe utilizaron como recursos un y entrevista estructuradaentrevista fueron utilizados como recursos. Mientras el A lo largo de los descubrimientos , se hizo evidente la urgente necesidad de establecer un modelo de clase que guíe la apertura , los recursos y las conclusiones del encuentro académico . Sin embargo, el La felicidad de los estudiantes se busca mediante el uso de estrategias innovadoras , así como aquellas que ya se han utilizado .así como aquellos que ya han sido utilizados por otros colegas con resultados estelares . Excelentes resultados.Igual como los que ya han sido utilizados porya otros colegasutilizado otros compañeros con niveles excepcionales

de éxito .con niveles excepcionales de éxito. uso de una versión intermedia Es fundamental tener un enfoque enfocado en las habilidades. Es fundamental que se centre en las habilidades. Para adaptar toda la presencia las estrategias al entorno digital, primero es necesario establecer conexiones bien organizadas para apoyar las sesiones en línea. Para entrar al entorno digital es necesario establecer previamente conexiones bien organizadas que respalden las sesiones en línea.

Hurtado (2024) La investigación que se lleva a cabo incluye un estudio sobre la calidad del aprendizaje en estudiantes del programa para profesionales de la Facultad de Ingeniería de una universidad privada de Lima. su finca propia . Hedqual, creado por Icli y Anil en 2014. En el año 2023, una muestra de 303 estudiantes pregrados de la Facultad de Ingeniería, que cuenta con una población de 1.445 estudiantes, fueron administrados este cuestionario. Muy Hay poca investigación sobre este grupo, particularmente sobre cómo experimentan la calidad del servicio educativo .la calidad del servicio educativo desde desde dentrointerior de la modalidad.modalidad. Los Resultados obtenidos utilizando el software SPSS 29.0software en este estudioen este estudio son significativos para mejorar la calidad de estos programas y teniendo en cuenta especialmente las mediciones de calidad del servicio de los estudiantes .son importantes para mejorar la calidad de estos programas y tomar en cuenta las mediciones de calidad del servicio de los estudiantes , especialmente. Que satisfacer las expectativas de los estudiantes sobre la calidad del servicio , particularmente en las instituciones educativas que ofrecen estos programas. los estudiantes sobre la calidad del servicio , en particular en las instituciones educativas que ofrecen estos programas .instituciones educativas que ofrecen estos programas. Además, son útiles para futuras investigaciones en el

campo .El El El propósito del estudio fuefue conocer cómo los egresados de una carrera profesional de una universidad privada de Lima perciben la calidad del servicio , Para entenderacadémica , la gestión, la bibliografía de Llegar, el apoyo y las oportunidades laborales .Cómo perciben los egresados de una carrera profesional de una universidad privada de Lima la calidad del servicio , la excelencia académica , la gestión, la bibliografía de Llegar, el apoyo y las oportunidades laborales .Sería interesante saber cómo perciben los egresados de una carrera profesional de una universidad privada de Lima la calidad del servicio , la excelencia seracadémica , la gestión, la biblioteca, el apoyo y las oportunidades laborales .Es interesante saber cómo los egresados de una carrera profesional de una universidad privada de Lima perciben la calidad del servicio , la excelencia académica , la gestión, la biblioteca, el apoyo y las oportunidades laborales . es el caso Los participantes en los programas educativos compartiron sus percepciones con los datos recopilados y analizados mediante un enfoque descriptivo transversal utilizado en la investigación. La información se recopiló mediante el cuestionario Hedqual , diseñado por Icli y Anil (2014) .used En la investigación, se recopilaron y analizaron datos sobre las percepciones de los estudiantes sobre los programas educativos . Para ello , se utilizó el cuestionario Hedqual , creado por Icli y Anil (2014) .por Icli y Anil (2014), se utilizó para recopilar esta información. Lo el último En 2023, 303 estudiantes matriculados en el programa de ingeniería de pregradoprograma ende la Facultadde la Facultad de Ingeniería recibieron el cuestionario. A los estudiantes de Ingeniería se les aplicó el cuestionario. En este grupo, hay un total de 1445 estudiantes.grupo de 303 estudiantes de pregrado matriculados en el programa de pregrado de la Facultad de Ingeniería . eranEste grupo contaba un total de 1.445 estudiantes en este grupo.. Esta facultad está asociada a tres tipos de carreras: ingeniería industrial , ingeniería

de gestión e ingeniería de sistemas .La facultad está asociada a tres tipos de carreras: ingeniería industrial , ingeniería de gestión e ingeniería de sistemas . El El objetivo de este programa es brindar ayuda a aquellas personas que por diversas razones no han podido finalizar o iniciar sus estudios . La idea es darles la oportunidad de comprender el punto de vista de los estudiantes inscritos en los programas para trabajadores. No han no ha sidopodido finalizar ni iniciar sus estudios por diversas circunstancias .capazpara terminar o comenzar sus estudios debido a diversas circunstancias. Está diseñado para brindarle la oportunidad de comprender la perspectiva de los estudiantes inscritos en los programas para trabajadores diseñado para brindarle la oportunidad de comprender la perspectiva de los estudiantes inscritos en los programas para trabajadores . . Existe una falta de investigación sobre este grupo , especialmente sobre cómo experimentan la calidad del servicio educativo en el marco de esta modalidad .Existe una falta de investigación sobre este grupo , especialmente sobre cómo experimentan la calidad del servicio educativo en el marco de la modalidad . Ángeles En este estudio, los resultados obtenidos mediante el programa SPSS 29.0 son significativos programa para mejorar la calidad son significativos para mejorar la calidad de estos programas y tomar medidas para satisfacer las expectativas de los estudiantes respecto a la calidad del servicio , particularmente en las instituciones educativas que imparten estos programas de estos programas y tomar medidas para satisfacer las expectativas de los estudiantes respecto a la calidad del servicio , particularmente en las instituciones educativas que imparten estos programas. Estos programas están proporcionados por las instituciones educativas. Se pueden utilizar estas cosas para llevar a cabo investigaciones en el campo en el futuro.

2.1.3. A nivel regional o local

Jimenez (2024) En el estudio, el estudio titulado: "La educación virtual y las dificultades que atraviesan los estudiantes de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca durante la tormenta pandémica COVID-19 en el año 2021". Respecto a la inscripción: En respuesta a la pandemia de COVID-19 , los directores educativos de todo el país han pasado de la instrucción presencial al aprendizaje en línea .Debido a la pandemia de COVID-19 , los directores educativos de todo el país han pasado de la instrucción presencial al aprendizaje en línea . El enfoque del aprendizaje en línea ha superado el aprendizaje en vivo. El objetivo principalobjetivo dedel estudio fue: " Determinar la relación que existe entre la felicidad y las barreras de la educación remota en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca durante el Covid-19 en el año 2021" .el estudio fue: "Determinar la relación que existe entre la felicidad y las barreras de la educación remota en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca durante el Covid-19 enaño 2021" .El El estudio fue: "Determinar la relación que existe entre la felicidad y las barreras de la educación remota en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca durante el Covid-19 enaño 2021" . ¿Cuál es la conexión entre la satisfacción y las dificultades de la educación virtual según los estudiantes inscritos en escuelas profesionales? Las respuestas proporcionadas responden a esta pregunta.¿Qué son las escuelas profesionales ? La respuesta proporcionada respondió a esta pregunta. ¿Podría brindar información sobre los asuntos públicos y el desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca durante el COVID-19 en el año 2021?¿ Sobre la gestión de asuntos públicoslos asuntos yy el

desarrollo social en la Universidad Nacional de Juliaca?¿ Desarrollo social en la Universidad Nacional de Juliaca? Internacional encontradoLos Los dos más básicoselementos Las cosas que un estudiante necesita para virtualizar su experiencia de aprendizaje son una computadora portátil y una conexión a Internet .que un estudiante necesita para virtualizar su experiencia de aprendizaje son una computadora portátil y una conexión a internet .Las dos cosas más básicas que un estudiante necesita para virtualizar su experiencia de aprendizaje son una computadora portátil y una conexión a Internet ." Los estudiantes están insatisfechos, pero los problemas se basan en que no se cuenta con los recursos para mejorar la enseñanza" . La mayoría de Es necesario que Enviar un computadora portátil y tener conexión a InternetLos estudiantes deben disponer de dos herramientas esenciales: un portátil y una computadora. importantes que deben contar con el estudiante. impartido a estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca y otras universidades peruanas .Se siendo proporcionado a muchoscapacitación Universidades peruanas , incluida la Universidad Nacional de Juliaca.Universidad de Juliaca. "A pesar de que los estudiantes están insatisfechos, los problemas son que no se cuenta con los recursos para mejorar la enseñanza". Se creó el cuestionario. Un cuestionario de tipo cuestionario se diseñó y envió a 201 alumnos para recopilar datos. En todo el mundo, 201 estudiantes fueron enviados a una encuesta creada para recopilar información. En el diseño de tesis se incluyen propuestas de innovaciones en la capacidad informativa capacidad de estudiantes de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca y otras universidades del Perú en la Universidad Nacional de Juliaca y otras universidades del Perú están incluidas en el diseño de tesis. Tesis, se plantean sugerencias de innovaciones en la capacidad informativa de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca y otras universidades del país.

Apaza (2021) en el estudio el estudio llamado: "El trabajo de los profesores en la enseñanza virtual y su conexión con el desempeño académico de los estudiantes del Programa Profesional de Sociología, Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2020." Claro que puedo ayudarte con eso .Te puedo ayudar con eso.competente para ayudarle concon él.. Por favor si túme Podría simplificarsimplificar la redacción se los agradecería mucho .La redacción para mí, te lo agradecería mucho .Si me Podría aportar la redacción que hay que simplificar , yosimplificarse se los agradecería .sería agradecido. La cantidadEl sistema educativo fue uno de los sistemas políticos y sociales que fue atraído a luz por la pandemia de COVID-19.COVID-19, y el sistema educativo fue uno de los fallos. Tanto estudiantes y los profesores tuvieron que adaptarse a clases virtuales con recursos limitadosclases (limitadocon recursos limitados (internet limitado), y muchos de ellos carecían de los recursos tecnológicos necesarios para participar.Internet) y muchos de ellos carecían de los recursos tecnológicos necesarios para participar.(Lotto Internet) y muchos de ellos no tenían los recursos tecnológicos requeridos para ser integrantes. En vista de esto,ello Nos gustaría proponer lo siguiente :lo siguiente Podríamos plantearnos la siguiente pregunta general : ¿cuál es la relación entre el rendimiento académico de los estudiantes y el desempeño de los docentes que trabajan en el ámbito de la preguntareducación general virtual en la Escuela Profesional de Sociología de la Universidad Nacional de Puno 2020?La siguiente pregunta general : ¿Cuál es la relación entre el rendimiento académico de los estudiantes y el desempeño de los docentes que trabajan en el ámbito de la educación general virtual en la Escuela Profesional de Sociología de la Universidad Nacional de Puno 2020?cuál es la finalidad?¿Cuál es la relación entre el rendimiento académico de los estudiantes yel

rendimiento académico el rendimientoy el desempeño de los docentes que trabajan en el ámbito de la educación virtual en la Escuela Profesional de Sociología de la Universidad Nacional de Puno 2020?de los profesores que trabajan encampo de la educación virtual en la Escuela Profesional de Sociología de la Universidad Nacional¿Puno 2020? El objetivo principal de este estudio es establecer una conexión entre el rendimiento académico de los estudiantes que asisten a dicha escuela durante el año especificado y el desempeño de los docentes en la educación virtual .El objetivo de este estudio es establecer una conexión entre el desempeño de los docentes de educación virtual y el rendimiento académico de los estudiantes que asisten a esa escuela durante el año especificado . La La investigación se centra en el análisis numérico , que emplea un diseño que no incluye la experimentación. Este diseño se destaca por ser correlacional, descriptivo y transversal.Un diseño que omite la investigación experimental. Este diseño se destaca por ser correlacional, descriptivo y transversal. Naciones Unidas En total , 145 estudiantes participaron en la demostración y se les entregó un cuestionario en escala Likert para completar con el fin de evaluar su desempeño.debe completarse para evaluar el desempeño del instructor . suma, Además Además, los informes de evaluación finalse utilizaron los informes de evaluación final .usadolos estudiantes utilizaron para evaluar su rendimiento académico.para evaluar cómo los estudiantes han avanzado en su estudio. Los resultados de la prueba de correlación estadísticaprueba de correlación conocidoconocida como prueba Tau -b de Kendall (t=0,590) demuestran una relación positiva significativa (p=0,000) entre las variables.ya que la prueba Tau-b de Kendall (t=0,590) demuestra una relación positiva significativa (p=0,000) entre las variables.demostrado por los resultados de la prueba de correlación estadística conocida como Tau -bKendall (t=0,590), que se encuentra entre las variables.

Llevando a cabo Tomando todo Teniendo esto en cuenta ,, es posible concluir que existe una correlación positiva entre el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Profesional eso Sociología y el desempeño de sus docentes .Existe una correlación positiva entre el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Profesional de Sociología y el desempeño sus profesores con Para concluir que existe una correlación positiva entreuna correlación positiva entre el rendimiento académico de rendimiento académico docentes y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Profesional de Sociología .de los docentes y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Profesional de Sociología .

En el año 2024, Aroapaza En el estudio denominado Metodología: "La educación virtual y el grado de satisfacción de los estudiantes del noveno y décimo semestre de odontología de la UNA Puno, durante el periodo de la pandemia, 2023" . El No hay absolutamente ninguna informaciónabsolutamente que podría interpretarseel texto que de ninguna manera en el texto.cosa puede ser vista desde cualquier perspectiva. Le agradecería sersi pudiera expresar el texto que desea simplificar .Agradecido si tuPodría expresar el texto que desea simplificar .Gracias por el texto que quieres simplificar .para el texto que desea simplificar .• En En consecuencia, el objetivo es establecer un sistema de clasificación que distinga entre un sistema de clasificación que distinga entre la educación en línea y el nivel de satisfacción de los estudiantes que cursan el noveno y décimo semestre del programa de odontología de la Universidad de educación en líneaNaciones Unidas en el año 2023.y el nivel de satisfacción de los estudiantes que cursan el noveno y décimo semestre del programa de odontología de la Universidad de las Naciones Unidas en el año 2023. Esta es la pandemia. Querida Este, Para su investigación, el estudio

aplicó un enfoque cuantitativo. La metodología elegidametodología se fundamentó en fenómenos naturales, sin ser experimentada sobre ellos ni exploración experimental, observacional, retrospectiva, correlacional o transversal. Cinco and cinco estudiantes quey cinco estaban inscritos en el registro durante el período académico de 2023. Un total de doce y medio semestres participaron en el período académico de 2023. Se utilizó el método “Educación virtual y satisfacción del estudiante” , que hace uso de la técnica de la encuesta .Se utilizó la técnica de encuesta .métodoSe utilizó el conocida como " Educación VirtualEducación yy Satisfacción Estudiantil ” , utilizando como método la técnica de encuesta .Se utilizó la “Satisfacción Estudiantil ” , utilizando la técnica de encuesta comométodo. La utilizado por Sancho (2021), Ramos (2022) y Cayotopa (2023), fue validado en la investigación que realizó Valdez (2017) .herramienta de evaluación esoque , utilizada por Sancho (2021) , Ramos (2022) y Cayotopa (2023) , fue validada en la investigación de Valdez (2017) .Su uso por parte de Sancho (2021), Ramos (2022) y Cayotopa (2023) fue validado en la investigación que realizó Valdez (2017) . Los Los resultados son: valorEl valor de 0,759 se encontró mediante el análisis de datos durante la evaluación del Lancero Rhode .Se evaluó mediante un análisis detallado . El significadovalor valores menor a 0,05 puntos porcentuales , lo que indica un aumento significativo .es inferior a 0,05 puntos porcentuales , lo que indica un aumento significativo .de significancia no exceda de no excederá de 0,05 puntos porcentuales .0,05 puntos porcentuales Reflexiones finales : Tienetiene Una conclusión evidenciada ha sido que los estudiantes están muy contentos con su educación virtual, eso que indica que mejorar su educación a distancia resultaría en una mayor satisfacción de los estudiantes.Los estudiantes muestran una evaluación significativa entre su satisfacción y su

educación virtual, eso que indica que optimizar la educación a distancia resultará en un aumento significativo de su satisfacción

Mamani (2024) en la exploración del conocimiento: "Percepción de los universos digitales de aprendizaje en estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA, Puno 2023". En resumen: Es crucial conocer las opiniones de los alumnos sobre los espacios digitales destinados a la formación. En 2023, se realizó una investigación para desentrañar cómo los alumnos experimentan y comprenden los universos digitales en su proceso de aprendizaje. La interacción, la accesibilidad, la satisfacción general con los espacios virtuales educativos, la excelencia del contenido y las sugerencias de optimización han sido recolectadas. Han recopilado datos sobre la interacción, la accesibilidad, la felicidad general con los entornos digitales educativos, la excelencia del contenido y sugerencias para optimizar. Algunos alumnos subrayaron la comodidad y la facilidad de acceso de estos lugares para adquirir recursos educativos y aprender a su propia cadencia. Estos descubrimientos pueden ser la piedra angular para perfeccionar la creación de universos digitales y ajustar las estrategias educativas a las demandas y anhelos de los alumnos. La comodidad y la facilidad de acceso de estos lugares para adquirir recursos educativos y aprender a su propio ritmo. La investigación ofreció un panorama minucioso de cómo los alumnos se entrelazan con los universos digitales en su proceso de aprendizaje. Para perfeccionar la creación de universos digitales y ajustar las estrategias educativas a las demandas y anhelos de los alumnos. Las conclusiones revelaron que las plataformas de videoconferencias son las herramientas que más favorecen a los alumnos para la enseñanza en línea; la mayoría ha experimentado experiencias enriquecedoras y la mayoría está bastante complacida con los espacios virtuales.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio educativo no presencial

Servicio educativo

Son los rituales propios del lugar. Su propósito es mejorar la sabiduría y las capacidades humanas. Y aunque muchas veces se usan como sinónimos, educar y formar no son lo mismo.

"Entrenamiento" es el arte de adquirir destrezas para realizar una tarea específica, generalmente en el ámbito profesional. En contraste, la educación es una noción más vasta que implica el florecimiento integral del intelecto. Aunque parece lógico en un principio, en las sanciones educativas a menudo se confunde el propósito general con el particular; por ello, en SCE se les asigna la misma categoría funcional. (Euskal Estatistika Erakundea - Instituto Vasco de Estadística, 2024).

Sistema educativo del Perú

En su artículo Lopez (2025) El sistema educativo peruano está estructurado en niveles, modalidades y programas que permiten el aprendizaje académico desde la infancia hasta la adultez. A través de esta estrategia el Estado asegura que todo ciudadano tenga acceso a la educación, desarrollándose profesional, personal y socialmente.

En el campo de la educación, el "sistema educativo" se refiere a todos los elementos que asisten a la adquisición de conocimientos y la impartición de instrucción durante toda la vida, incluyendo instituciones, niveles, métodos, profesores, estudiantes y recursos. El Perú tiene como entidad responsable el Ministerio de Educación, conocido como MINEDU. El El ministerio es responsable de formular políticas, garantizar su implementación y trabajar para mejorar la calidad de

la educación. Asegurar que todas las personas en Perú tengan la posibilidad de acceder a una educación superior, sin importar su ubicación o situación económica, es el objetivo fundamental de esta organización. educación y primaria educación secundaria la educación son los dos componentes principales del sistema educativo del Perú. los dos componentes principales del sistema educativo del Perú. Hay son tres etapas distintas etapas distintas de educación básica: primaria, secundaria y terciaria de educación básica: primaria, secundaria y terciaria.

La educación a nivel universitario incluye tanto la formación académica como incluir vocacional. tanto formación académica como vocacional ..

Educación inicial

Esta iniciativa educativa, concebida específicamente para infantes de entre 0 y 5 años, busca impulsar de manera eficiente y profundo el florecimiento integral de los pequeños mediante un abanico de actividades divertidas y enriquecedoras que fortalecen positivamente y armoniosamente sus destrezas lingüísticas, motoras, sociales y creativas. Desde los primeros compases de la vida, se enseña en programas educativos y en espacios no educativos, enfocados en los más pequeños.

Educación primaria

La enseñanza primaria, compuesta por seis niveles, busca cultivar de manera holística habilidades esenciales en campos como la comunicación, las matemáticas, las ciencias y la educación ciudadana. La educación es un derecho esencial que el Estado debe asegurar de manera ineludible y sin costo en todos los centros educativos públicos, pues es la columna vertebral que sostiene un aprendizaje constante a lo largo de toda la existencia.

Educación secundaria

El nivel secundario tiene una duración de 5 años y busca fortalecer las competencias desarrolladas en la educación primaria, preparándose ya sea para su inserción en el mercado laboral o para proseguir estudios superiores, potenciando habilidades cognitivas como el pensamiento crítico y la capacidad para resolver problemas.

Educación superior

Brinda capacitación profesional y técnica en diferentes áreas del conocimiento, desarrollando capital humano calificado. Puede separarse en educación superior universitaria y educación superior técnico profesional:

Educación universitaria

La educación superior forma profesionales y hace investigación.

Educación profesional técnica

Esta instrucción busca cultivar habilidades únicas en un lapso breve, generalmente de dos a tres años. Cibertec se destaca como pionera en este campo, brindando programas que permiten completar una formación técnica en dos años y entrar de lleno en el mundo laboral a través de una educación de excelencia y vivencia práctica.

estructura del Sistema Educativo en el Perú se caracteriza por la integración y flexibilidad, permitiendo a los estudiantes transitar eficazmente sus trayectorias académicas. e Informática (INEI) en el año 2017, la estructura del Sistema Educativo en el Perú se caracteriza por la integración y flexibilidad, permitiendo a los estudiantes transitar eficazmente sus trayectorias académicas. Se ajusta a las exigencias y

particularidades de la diversidad nacional. Se desarrolla en fases, niveles, ciclos, variedades y características específicas.

Los niveles representan etapas progresivas del proceso educativo, las cuales se encuentran organizadas dentro de las fases educativas. Estos niveles incluyen la educación inicial, la educación primaria y la educación secundaria.

Se entiende por ciclos los procesos educativos que se desarrollan según los objetivos de aprendizaje, el Sistema

Educativo Peruano está organizado en siete ciclos.

Los programas comprenden acciones educativas cuyo objetivo es satisfacer las demandas y expectativas de los participantes.

Los aspectos o tipos en que se organizan las instituciones educativas de primaria son:

Unidocente, Polidocente Multigrado y Polidocente Completo.

Las representaciones de las modalidades representan modalidades de atención educativa que se ajustan a las características particulares de los individuos destinatarios de este servicio, a incluir a menores y adultos en el nivel primario, así como a aquellos en los niveles secundario especial, ocupacional y a distancia. Estos se organizan en función de las características particulares de los individuos destinatarios de este servicio, incluyendo a menores y adultos en el nivel primario, así como a aquellos en los niveles secundario especial, ocupacional y a distancia.

Modalidades educativas

Lopez (2025) e destaca que, en el Perú, las instituciones educativas adoptan distintas modalidades para adaptarse a las diversas exigencias y contextos de los alumnos.

Educación básica regular

Esta forma de enseñanza, la más común y extendida, se enfoca principalmente en aquellos alumnos que siguen su camino de aprendizaje sin cesar, a difundir desde la educación inicial hasta la primaria y hasta la secundaria.

Educación básica alternativa

Para aquellos Jóvenes y adultos que, por diversas razones, no lograron concluir su formación inicial en tiempo y forma, esta institución propone una gama de programas educativos adaptables y a medida, diseñados con precisión para acomodar las particularidades de cada alumno.

Educación fundamental especializada para alumnos con requisitos educativos únicos.

Enfocada en ofrecer respaldo a estudiantes con discapacidades o destrezas excepcionales, reconfigurando las tácticas educativas para garantizarles un aprendizaje inclusivo y de excelencia.

En España, la educación se distingue por su estructura piramidal ysu apuesta por la educación holística de los alumnos. Asimismo, brilla por su variedad de iniciativas pedagógicas y su enfoque en la integración de todos los estudiantes, sin importar sus habilidades. Una faceta fascinante es el otro lado de la palabra.

sistema educativo peruano despliega rasgos singulares que revelan su vasta pluralidad y los retos colosales que debe sortear, influyendo directamente en su arquitectura, funcionamiento y en la atención a las múltiples demandas de los alumnos a lo largo y ancho del vasto territorio nacional.

integración de cada individuo, sin importar sus circunstancias o peculiaridades personales. Es crucial fomentar la equidad de oportunidades y el aprecio por la diversidad en cada rincón de nuestra comunidad.

El objetivo primordial es asegurar que cada ciudadano del Perú, sin importar su origen étnico, estatus socioeconómico, lengua natal o residencia, pueda acceder a una educación académica excepcional y de primer nivel. La La inclusión abarca un abanico de estrategias inclusivas enfocadas en personas con discapacidades, comunidades indígenas y alumnos en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica. Estas acciones pretenden asegurar la equidad en las oportunidades y el acceso justo a la educación, junto con otros servicios esenciales para cada integrante de la comunidad.

Estructura flexible y adaptada a contextos

Mediante la implementación de diversas formas de enseñanza, como la educación básica tradicional, alternativa y especial, el sistema educativo aspira a enfrentar de forma holística las diversas realidades y demandas de los alumnos. Esta Una flexibilidad excepcional permite que tanto jóvenes como adultos concluyan con éxito su trayectoria educativa en diversas fases de su existencia, ofreciéndoles la posibilidad de adquirir saberes y destrezas de forma constante y gradual.

Cobertura nacional

El sistema se extiende a lo largo de todo el país, a abarcar desde metrópolis hasta comunidades rurales y amazónicas, ajustando sus estrategias a una variedad de contextos culturales.y lingüísticos.

Enfoque en competencias

La pedagogía se enfoca en el fomento de habilidades, no meramente en la transmisión de conocimientos. Esto implica que se aspira a que los alumnos implementen los conocimientos adquiridos para resolver problemas y abordar situaciones de la vida cotidiana.

Gratuidad en la educación básica pública

La Carta Magna asegura el acceso sin costo a la instrucción inicial, primaria y secundaria en centros públicos, con el fin de suavizar las trabas financieras que frenan el acceso a la educación.

Carácter descentralizado

Aunque el MINEDU dicta las directrices esenciales, las Direcciones Regionales de Educación y las La UGEL moldean la ejecución según las particularidades de sus territorios.

Apertura a la innovación educativa

Cada vez más entidades adoptan innovaciones tecnológicas, enfoques dinámicos y paradigmas educativos en línea para optimizar el proceso educativo y alinearse con las exigencias del siglo XXI.

Sistema educativo no presencial

El MINEDU (2021) indica que la pandemia del COVID-19 ha desafiado al mundo. Para los países en vías de desarrollo han supuesto un nuevo reto sin precedentes en el ámbito sanitario, económico y también educativo.

En el contexto peruano, el reto ha sido colosal debido a la negligencia perpetua en áreas como la salud y la educación. Sin embargo, este informe explorará cómo la universidad pública sorteó los obstáculos para salvar el año académico 2020.

Además, desentrañará cómo la metamorfosis académica iniciada en 2014 fue crucial para que las universidades públicas y privadas autorizadas pudieran alcanzar ese propósito, ya que el proceso de licenciamiento, bajo la supervisión de la Sunedu y bajo la supervisión del Ministerio de Educación (Minedu), aseguró que las instituciones educativas alcanzaran estándares fundamentales de calidad (CBC), sin los cuales la crisis del COVID-19 habría sido imposible.

Desde la perspectiva de los usuarios, otra pieza clave del Minedu fue el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (Pronabec). La creación de la Beca Continuidad, por ejemplo, trajo alivio a los estudiantes cuyos bolsillos familiares se vieron mermados por la suspensión de las actividades productivas.

El Minedu coordinó las motivaciones y las condiciones adecuadas para quelas Las universidades públicas se unieron a la educación remota en circunstancias de emergencia. Gracias En este plan, todas las universidades públicas podrán volver a abrir sus aulas en agosto de 2020. Asimismo, se consiguió disminuir la periodicidad de las interrupciones en la educación. A A pesar de que se previno al 35% de los alumnos en el período 2020-1, la cifra final fue del 18,27%, sobrepasando por seis puntos la media habitual. Durante El ciclo 2020-2, esta cifra se redujo al 16,19%.

Además, la universidad pública ha alcanzado un nivel superior antes de la pandemia. A través de la edificación de habilidades tanto institucionales como individuales en la comunidad universitaria, y la robustez del sistema de información como un recurso vital. y esencial para la creación ágil y eficaz de estrategias políticas.

Es crucial subrayar cómo lo que ha sido y continúa siendo un reto mundial (la pandemia provocada por el virus COVID-19) puede también ser una puerta abierta para enfrentar y superar las barreras estructurales en las universidades públicas, como la escasez de acceso a la educación universitaria en la nación o la carencia de herramientas tecnológicas indispensables para realizar su metamorfosis hacia el mundo digital.

Calidad del servicio educativo

La excelencia del aprendizaje remoto se define por cuánto la enseñanza, el respaldo institucional y las tecnologías que brinda una universidad virtual cumplen con las expectativas de los alumnos en cuanto a tangibles (infraestructura digital y recursos tecnológicos), confiabilidad (consistencia y cumplimiento), capacidad de respuesta (celeridad y disponibilidad), seguridad (confianza, protección de datos y experticia del personal docente), y empatía (interés individualizado).y respaldo humano), garantizando así un servicio eficiente y gratificante en la educación virtual (Parasuraman et al., 1988).eficiente y gratificante en la educación virtual (Parasuraman et al., 1988).

Lopez (2025) La La excelencia académica se mide no solo por la accesibilidad y la equidad en la enseñanza, sino también por los brillantes logros alcanzados, la excelencia de la infraestructura educativa,la formación pedagógica de los maestros y la pertinencia y relevancia de los programas educativos brindados. A A pesar de los

esfuerzos desplegados, persisten obstáculos considerables en el ámbito educativo en la nación andina, como: Disparidades en la accesibilidad a servicios esenciales entre las urbes vibrantes y los rincones rurales menos favorecidos.

Falta de infraestructura adecuada.

Necesidad de fortalecer la capacitación docente.

Limitada inversión en innovación educativa.

De acuerdo con la evaluación PISA 2022, el Perú experimentó avances en ciertos índices, aunque sigue siendo inferior al promedio de la OCDE en comprensión lectora, matemáticas y ciencias. Estos Se encuentra revelan la urgencia de implementar estrategias perdurables para elevar la excelencia académica y mitigar las disparidades.

El entramado educativo peruano es extenso y variado, ofreciendo un abanico de rutas para el crecimiento individual y profesional.

2.2.1.1. Tangibilidad

La cercanía en la educación a distancia comprende la calidad visual y funcional de los dispositivos tecnológicos y los recursos digitales utilizados en el proceso de aprendizaje. Abarca la presentación de materiales educativos (simuladores, videos, guías, documentos), la solidez técnica, la claridad de la interfaz, el aspecto y el diseño de la plataforma digital y su facilidad para ser utilizada. Esta dimensión se expresa en el entorno digital a través de la forma en que el estudiante percibe la actualidad del sitio web, la calidad visual del contenido, la navegación fácil, la Precisión del diseño instructivo y el acceso a recursos educativos modernos. (Parasuraman et al., 1988).

2.2.1.2. Fiabilidad

La Confiabilidad es la destreza de una entidad para ofrecer una plataforma educativa en línea que opere impecablemente, con continuidad y sin fallos. Se Se refiere al cumplimiento de las promesas académicas: la plataforma está siempre accesible, los contenidos se entregan puntuales, la evaluación es cristalina, se ofrece retroalimentación puntual y el sistema opera con confiabilidad. En En el ámbito de la educación remota, los estudiantes deben recibir datos exactos, directrices precisas, tareas académicas estructuradas y una operatividad impecable de los sistemas tecnológicos que sostienen el proceso. (Parasuraman et al., 1988).

2.2.1.3. Capacidad de respuesta

La Rapidez con la que los profesores, tutores y personal administrativo dan respuesta a las inquietudes de los estudiantes en las plataformas virtuales. Implica ser ágil para responder preguntas, resolver problemas técnicos, dar consejos académicos y coordinar procesos administrativos. En la modalidad no presencial esta característica es fundamental; la interacción se da de manera asincrónica o a distancia y por ello se Requiere respuestas rápidas, canales de comunicación efectivos y soporte técnico siempre disponible. (Parasuraman et al., 1988).

2.2.1.4. Seguridad

En el ámbito de la educación virtual, la seguridad se traduce enla seguridad que la institución ofrece a los alumnos, garantizando su privacidad, confidencialidad de datos, seguridad académica, prevención de fraudes y protección cibernética de las plataformas. Asimismo, implica la destreza emocional del maestro para manejar herramientas digitales sin poner en peligro ni el aprendizaje ni la tecnología. Incluye

mecanismos de seguridad digital, autenticación, resguardo de evaluaciones, datos personales y aseguramiento de la confianza corporativa. (Ertan & Yüzer, 2024).

2.2.1.5. Empatía

Empatía en la educación a distancia es la capacidad de los docentes y el personal de la institución para atender de manera personalizada, comprender las necesidades de los estudiantes, adaptarse a sus tiempos y ofrecerles acompañamiento cercano en el entorno virtual. Disponibilidad del profesor, buen trato, comunicación, adaptación a las circunstancias (distancia tecnológica, accesibilidad), acompañamiento constante, apoyo emocional cuando la distancia desanima. Empatía en entornos virtuales: mentorías, mensajes humanos, sesiones de apoyo, flexibilidad pedagógica. (Ertan & Yüzer, 2024).

2.3. Marco conceptual

Calidad

La calidad es la característica que le da valor a algo y que satisface a alguien; es algo subjetivo que depende de quien lo evalúa.

Educación

La La educación es el engranaje esencial que impulsa el desarrollo de saberes, destrezas, valores, creencias y costumbres de una comunidad específica. Es la columna vertebral del crecimiento holístico de las personas y la edificaciónde una comunidad más equitativa y justa. Es una travesía intrincada que comienza en el seno familiar y se despliega gradualmente en las múltiples escuelas oficiales.

Los Los maestros expertos deben desplegar un abanico de tácticas educativas para motivar, vigilar y realizar una evaluación minuciosa del saber adquirido por los alumnos. En esencia, el proceso educativo exige una simbiosis íntima entre el alumno

y los mentores, quienes desempeñan el papel de maestros, instructores o profesores. ¡Saludos a todos los maestros y maestras! ¡Que tengas un ¡Día maravilloso! Los expertos deben desplegar un abanico de tácticas educativas para motivar, vigilar y realizar una evaluación minuciosa del saber adquirido por los alumnos.

Educación virtual

En la sociedad contemporánea la velocidad de la información y la metamorfosis de las interacciones humanas exigen una metamorfosis perpetua y una metamorfosis perpetua de las tácticas educativas. Es crucial indagar en innovadoras dinámicas y enfoques que permitan conectar de manera eficiente con los alumnos y promover un aprendizaje profundo y sostenido.

la educación virtual representa uno de los enfoques pedagógicos emergentes en la actualidad, empleando la tecnología para proporcionar educación a distancia, eliminando obstáculos como la distancia y, por qué no, el tiempo.

Servicio

Los servicios representan un conjunto de operaciones económicas diseñadas para atender las demandas de los consumidores y de otros actores económicos. En esta dimensión, presenta similitudes con los bienes; Sin embargo, se distinguen de estos en que no son tangibles ni contables, sino actividades o procesos, entre otros.

Universidad

La universidad, como entidad educativa avanzada, alberga una diversidad de facultades que brindan una amplia variedad de programas académicos en diversas etapas de educación. Además de las universidades y colegios, estas entidades pueden englobar una diversidad de departamentos, instituciones educativas, centros de investigación, fundaciones y otras entidades vinculadas.

Virtual

Derivado del latín Virtus («vigor» o «virtud»), virtual es un adjetivo que, en su esencia primigenia, se refiere a lo que tiene la habilidad de provocar un efecto, aunque no lo realiza de manera directa.

No, sin embargo, en la actualidad, el término se vincula con lo que exhibe una existencia falsa, en contraste con lo tangible o tangible. En el ámbito de la informática y la tecnología, este concepto se emplea con frecuencia para referirse ala realidad tejida mediante sistemas o formatos digitales.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

Este estudio usa un enfoque numérico.

El método cuantitativo en la investigación descriptiva busca recoger datos concretos que se usarán en el análisis estadístico de un grupo de personas. Es una herramienta conocida para analizar el mercado que ayuda a recopilar y definir la esencia de un grupo de personas. (Muguira, 2022).

3.2. Método o métodos aplicados en la investigación

La presente investigación emplea el método hipotético-deductivo

El enfoque hipotético-deductivo es una técnica frecuente en las ciencias fundamentadas en datos. Este enfoque afirma que los principios y teorías científicas no surgen de la observación. En cambio, propone que estos son el fruto de la imaginación humana, empleada para encontrar respuestas a un desafío particular. (González & Santiago, 2023).

3.3. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada

La investigación aplicada busca forjar conocimientos útiles para enfrentar los retos de la comunidad o la industria. (Lozada, 2016)

3.4. Nivel de investigación

La presente investigación emplea el nivel correlacional

La interrogante de investigación asociativa busca desentrañar las conexiones entre variables, sin buscar una conexión causal o efectista entre ellas. El análisis estadístico de la distribución de probabilidad conjunta se centra únicamente en dos variables. Si las variables son únicas, y si son múltiples, se busca desentrañar una conexión entre ellas. (Cuadros, 2022).

3.5. Diseño de investigación

El diseño de la investigación debe abarcar de manera minuciosa la totalidad del proceso investigativo, según Ponce et al. (2018). Es crucial que el esquema metodológico cubre minuciosamente cada fase del viaje investigativo, desde el planteamiento de la interrogante hasta la interpretación de los hallazgos. (Ponce et al., 2020).

La presente investigación emplea el tipo transversal

Este enfoque de investigación, descrito por Montano (2019), corresponde a un método no experimental que permite obtener y analizar información en un momento concreto.

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

En su estudio del año 2018, Ñaupas y sus colegas definieron la población como el conjunto completo de unidades de análisis que cumplen con los requisitos necesarios para ser incluidas en la investigación en cuestión.

La población está conformada por:

La población de la Universidad Nacional de Juliaca es de 1627.

La población de la Universidad Nacional del Altiplano es de 1429

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Estudiantes matriculados en el ciclo académico 2025 en la Universidad Nacional de Juliaca o en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.
- Estudiantes que estén cursando asignaturas o módulos en la modalidad no presencial (o virtual/online) en dichas universidades.
- Estudiantes (pregrado) que acepten participar voluntariamente en el estudio (consentimiento informado).
- Estudiantes que hayan asistido o participado (al menos parcialmente) en el servicio educativo no presencial.
- Estudiantes que completen correctamente el instrumento de recolección de datos (cuestionario) según los requisitos establecidos

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Estudiantes que estén en modalidad presencial únicamente, sin haber tenido experiencia en modalidad no presencial.

- Estudiantes que estén de intercambio, con estancias temporales o provisionales fuera de las universidades indicadas, que no formen parte del servicio educativo regular de las dos instituciones.
- Estudiantes que no hayan participado en el servicio educativo no presencial en el periodo 2025 (por ejemplo, que se hayan retirado antes de iniciar las clases virtuales).
- Estudiantes que no completen el cuestionario o cuya respuesta esté incompleta o inválida.
- Estudiantes que tengan condiciones especiales que impidan la comparabilidad

3.6.2. Muestra

En el Enfoque cuantitativo, la muestra es un grupo pequeño de la población que se quiere estudiar. Este grupo debe ser definido con precisión y debe representar bien a la población (Hernández et al., 2014).

De acuerdo a la fórmula se obtiene la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\infty}^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

Donde:

n = tamaño de muestra

N = tamaño de la población

z = parámetro estadístico (Nivel de confianza)

e = error de estimación

p = probabilidad de que ocurra un evento

q = probabilidad de que no ocurra un evento

La muestra de la Universidad Nacional de Juliaca es de 311.

La muestra de la Universidad Nacional del Altiplano es de 303

Tabla 2

Muestreo estratificado Universidad Nacional de Juliaca

			Población	1627
		Proporción de cada estrato		
Descripción	**Pobl. por Fac.**	**Semestre**	**Total, de est. semestre**	**Coef.**	**% Coef.**
Ingeniería en Industrias Alimentarias	726	semestre I	168/1627	0.10326	10%
		semestre II	172/1627	0.10572	11%
		Semestre III	186/1627	0.11432	11%
		Semestre IV	146/1627	0.08974	9%
		Semestre V	54/1627	0.03319	3%
Ingeniería Ambiental y Forestal	466	semestre I	114/1627	0.07007	7%
		semestre II	110/1627	0.06761	7%
		Semestre III	96/1627	0.05900	6%
		Semestre VI	98/1627	0.06023	6%
		Semestre V	48/1627	0.02950	3%
Gestión Pública y Desarrollo Social	435	semestre I	112/1627	0.06884	7%
		semestre II	98/1627	0.06023	6%
		Semestre III	96/1627	0.05900	6%
		Semestre IV	84/1627	0.05163	5%
		Semestre V	45/1627	0.02766	3%
TOTAL	1627			1.00	100.00%

Nota. Elaboración propia.

Tabla 3

Muestreo estratificado Universidad Nacional del Altiplano

			población	1429
		Proporción de cada estrato		
Descripción	**Pobl. por Fac.**	**Semestre**	**Total, de est. semestre**	**Coef.**	**% Coef.**
Ingeniería civil	505	semestre I	122/1429	0.0854	9%
		semestre II	118/1429	0.0826	8%
		Semestre III	80/1429	0.0560	6%

Ciencias contables	479	Semestre IV	96/1429	0.0672	7%
		Semestre V	89/1429	0.0623	6%
		semestre I	110/1429	0.0770	8%
		semestre II	108/1429	0.0756	8%
		Semestre III	87/1429	0.0609	6%
		Semestre VI	92/1429	0.0644	6%
enfermería	445	Semestre V	82/1429	0.0574	6%
		semestre I	102/1429	0.0714	7%
		semestre II	78/1429	0.0546	5%
		Semestre III	86/1429	0.0602	6%
		Semestre IV	94/1429	0.0658	7%
		Semestre V	85/1429	0.0595	6%
TOTAL	1429			1	100.00%

Nota. Elaboración propia.

Tabla 4

Distribución de la muestra de la Universidad Nacional de Juliaca

Descripción	**Muestra Por fac.**	**Total, de la muestra**	**Distribución de la muestra**	**311**
Ingeniería en Industrias Alimentarias	139	semestre V	0.10326*311	32
		semestre VI	0.10572*311	33
		Semestre VII	0.11432*311	36
		Semestre VIII	0.08974*311	28
		Semestre IX	0.03319*311	10
Ingeniería Ambiental y Forestal	89	semestre V	0.07007*311	22
		semestre VI	0.06761*311	21
		Semestre VII	0.059*311	18
		Semestre VIII	0.06023*311	19
		Semestre IX	0.0295*311	9
Gestión Pública y Desarrollo Social	83	semestre V	0.06884*311	21
		semestre VI	0.06023*311	19
		Semestre VII	0.059*311	18
		Semestre VIII	0.05163*311	16
		Semestre IX	0.02766	9
TOTAL				311

Nota. Elaboración propia.

Tabla 5

Distribución de la muestra de la Universidad Nacional del Altiplano

	Muestra	Total, de la muestra	303

Descripción	Por fac.	Distribución de la muestra		
		semestre I	0.0854*303	26
		semestre II	0.0826*303	25
Ingeniería civil	107	Semestre III	0.0560*303	17
		Semestre IV	0.0672*303	20
		Semestre V	0.0623*303	19
		semestre I	0.0770*303	23
		semestre II	0.0756*303	23
Ciencias contables	102	Semestre III	0.0609*303	18
		Semestre IV	0.0644*303	20
		Semestre V	0.0574*303	17
		semestre I	0.0714*303	22
		semestre II	0.0546*303	17
enfermería	94	Semestre III	0.0602*303	18
		Semestre IV	0.0658*303	20
		Semestre V	0.0595*303	18
TOTAL				303

Nota. Elaboración propia.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.7.1. Técnicas de la investigación

El método de investigación es el preciado artefacto que el investigador emplea meticulosamente para recolectar, desmenuzar y archivar meticulosamente los datos pertinentes, logrando así llegar a conclusiones sólidas e imparciales. Las minuciosas guías de observación, las entrevistas semiestructuradas, los extensos cuestionarios diseñados, la meticulosa revisión de documentos pertinentes y las severas pruebas de validación son algunos de los métodos más habituales en la investigación cualitativa. Es crucial incluir las tablas de recolección y tratamiento de los datos iniciales en compendios minuciosos. Estas Las tablas ofrecerán una visión cristalina y precisa de la información recolectada, facilitando así el escrutinio y la comprensión de los hallazgos. Los artilugios auxiliares para medir también son catalogados como herramientas como el cronómetro (Feria et al., 2020).

En Durante el transcurso de esta investigación, se empleó la encuesta como pilar fundamental para recolectar datos y desentrañar datos pertinentes.

Arias (2012) desentraña minuciosamente el concepto de encuesta, describiéndola como un proceso meticuloso y meticuloso que busca recolectar datos y datos proporcionados por un grupo o una muestra representativa de personas sobre su autopercepción o sobre un asunto particular.

.

3.7.2. Instrumentos de la investigación

En el universo de la investigación científica, es crucial resaltarla diversidad de herramientas empleadas para recolectar información. Estos artilugios se utilizan de

formas variadas y con enfoques que fluctúan notablemente según la investigación en curso, los objetivos establecidos y la metodología elegida por los científicos participantes (Cisneros-Caicedo et al., 2022).

En Durante el transcurso de la investigación actual, se empleó el cuestionario como herramienta fundamental para recolectar información y obtener datos relevantes sobre el tema en cuestión.

En su esencia primordial y esencial, un cuestionario emerge como el recurso universal indispensable para recolectar minuciosamente datos en el ámbito de las investigaciones cuantitativas, especialmente aquellas llevadas a cabo con diversas metodologías de encuestas.

. (Meneses, 2016).

El artefacto de la variabilidad: La excelencia del aprendizaje no presencial se compone de 22 componentes según las variables: Tangibilidad, Confianza, Resistencia, Confianza y Empatía.

3.8. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación

3.8.1. Validación de los instrumentos

La validez es la capacidad de un instrumento para captar la variable que busca cuantificar. Para verificar su validez, es necesario exponer el instrumento a un grupo reducido de individuos que reúnan las características de tu comunidad (Medina, 2014).

3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad hace referencia a la habilidad que tiene un instrumento de investigación de generar resultados iguales cuando se utiliza en el mismo contexto varias veces. Se se refiere a la seguridad y certeza durante la recopilación de datos (Narvaez, 2023).

El El coeficiente Alfa de Cronbach es un termómetro estadístico que permite medir la unidad interna de un conjunto de preguntas o ítems en un sondeo. Es una brújula esencial para desentrañar la confiabilidad de un método de evaluación psicométrica. En Otras palabras, este procedimiento nos permite examinar cómo las diversas preguntas se entrelazan y mantienen en armonía dentro de un sistema de medición particular.

El coeficiente de confiabilidad de Cronbach es una herramienta estadística que permite desentrañar la solidez interna de un conjunto de ítems o preguntas que integran un instrumento de medición, como un cuestionario. Es factible anticipar un coeficiente Alfa elevado, lo cual revela una confiabilidad interna elevada (Ortega, 2023), siempre y cuando las preguntas estén entrelazadas y sean analizadas en el mismo esquema.

Se tiene la siguiente tabla para ver el nivel de confiabilidad:

Tabla 6

Nivel de confiabilidad

Alfa de Cronbach (α)	Nivel de Confiabilidad
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Buena
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Cuestionable

0.5 ≤ α < 0.6	Pobre
α < 0.5	Inaceptable

Nota. (Ortega, 2023).

3.9. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis

Es imperativo examinar meticulosamente los resultados de las encuestas antes de valorar la hipótesis propuesta. Posteriormente, estructura meticulosamente cada dato recopilado de las encuestas en un archivo de Microsoft Word. Posteriormente, los datos son transferidos a una hoja de cálculo de Microsoft Excel para que sea más sencillo y ordenado realizar la tabulación y análisis. En última instancia, los números recolectados en la hoja de cálculo serán almacenados en el potente programa estadístico SPSS, en su versión 26.

El análisis se realizará empleando tablas de frecuencia minuciosas, mediciones de tendencia central como la media, la mediana y la moda, junto con correlaciones estadísticas y sus respectivas descripciones, análisis minucioso e interpretaciones profundas de los hallazgos.

Diseño estadístico

Para comprobar la veracidad de la hipótesis que se plantea en el presente trabajo de investigación de tipo correlacional se utiliza la explicación de Rho de Spearman.

La fórmula de Rho de Spearman es el siguiente:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Determinación de las hipótesis estadísticas.

H1: Rxy≠O (significa que existe relación directa entre las dos variables)

Ho: Rxy=0 (significa que no existe relación directa entre las dos variables)

Nivel de significancia.

Se usará un nivel de significancia entre el 1% y el 10% cuando no se precisa este nivel, se asume un nivel de significancia del 5% es decir, α=0.05

Estadística de prueba

Se usará la distribución T con n-2 grados de libertad.

Dónde:

tc;T calculada

n : tamaño de muestra

r : coeficiente de efecto.

Regla de decisión.

Si tc > tt, entonces se rechaza H0

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos

4.1.1. Interpretación de datos

Tabla 7

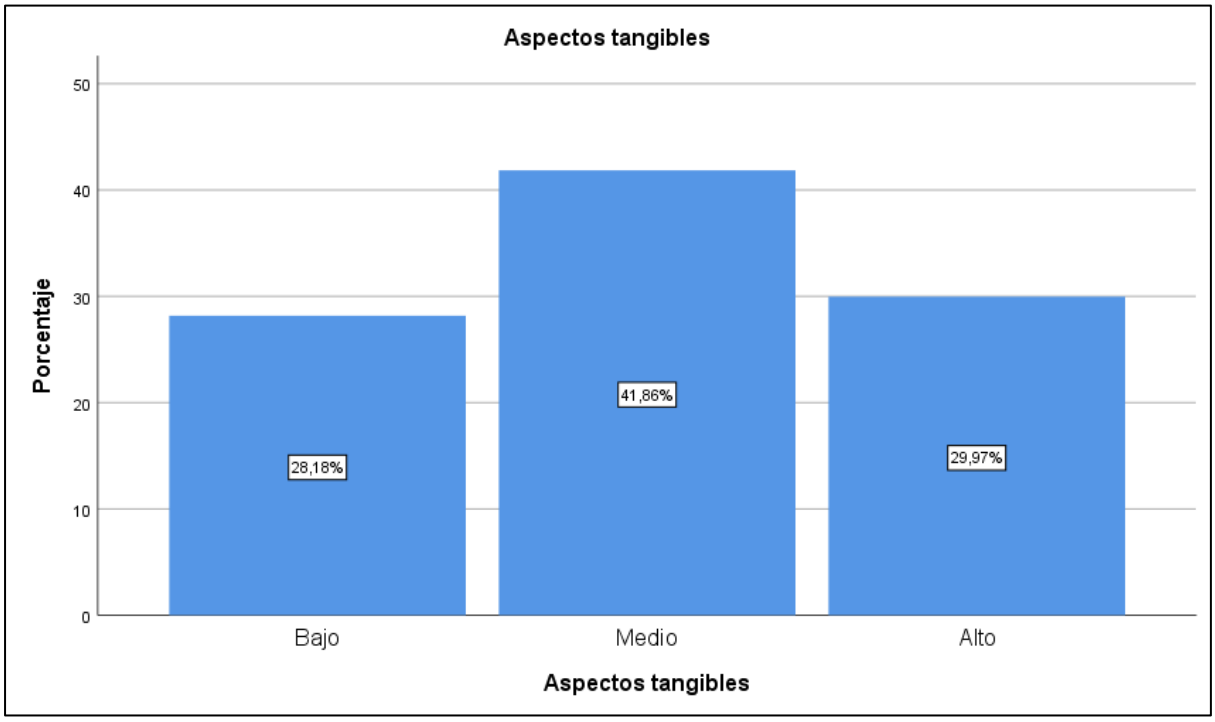
Nivel de tangibilidad que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	173	28.2	28.2	28.2
Medio	257	41.9	41.9	70.0
Alto	184	30.0	30.0	100.0
Total	614	100.0	100.0	

Nota. Cuestionario de recolección de datos

Figura 1

Nivel de tangibilidad que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos sobre el nivel de tangibilidad del servicio educativo no presencial en ambas universidades muestran una distribución que revela percepciones diversas entre los estudiantes respecto a los recursos, materiales y elementos visuales que facilitan la experiencia formativa en el entorno virtual durante el año académico evaluado en 2025. La categoría medio, con una frecuencia de 257 estudiantes que representa el 41.9 %, constituye el grupo predominante, lo cual sugiere que la mayoría percibe un nivel aceptable pero aún perfectible en la disponibilidad y calidad de herramientas tecnológicas, materiales digitales y soportes

institucionales ofrecidos en sus plataformas educativas. Por otro lado, 173 estudiantes equivalentes al 28.2 % se ubican en el nivel bajo, lo que evidencia carencias significativas en la presentación de contenidos, diseño visual, accesibilidad de materiales y funcionalidad de recursos virtuales, afectando la percepción de claridad, orden y adecuación del entorno académico empleado por ambos. Asimismo, el nivel alto reúne a 184 estudiantes que representan el 30%, indicando que una proporción considerable valora positivamente la calidad material y visual del servicio educativo, destacando la coherencia gráfica, organización de contenidos, disponibilidad de guías y estabilidad operativa de las herramientas institucionales utilizadas en ambas universidades. En conjunto, la distribución porcentual acumulada evidencia que el 70 % de los estudiantes percibe niveles entre medios y altos de tangibilidad, reflejando avances en la implementación de recursos digitales, aunque persisten brechas relevantes que demandan mejoras sostenidas para fortalecer la consistencia visual, accesibilidad y usabilidad del servicio educativo

Tabla 8

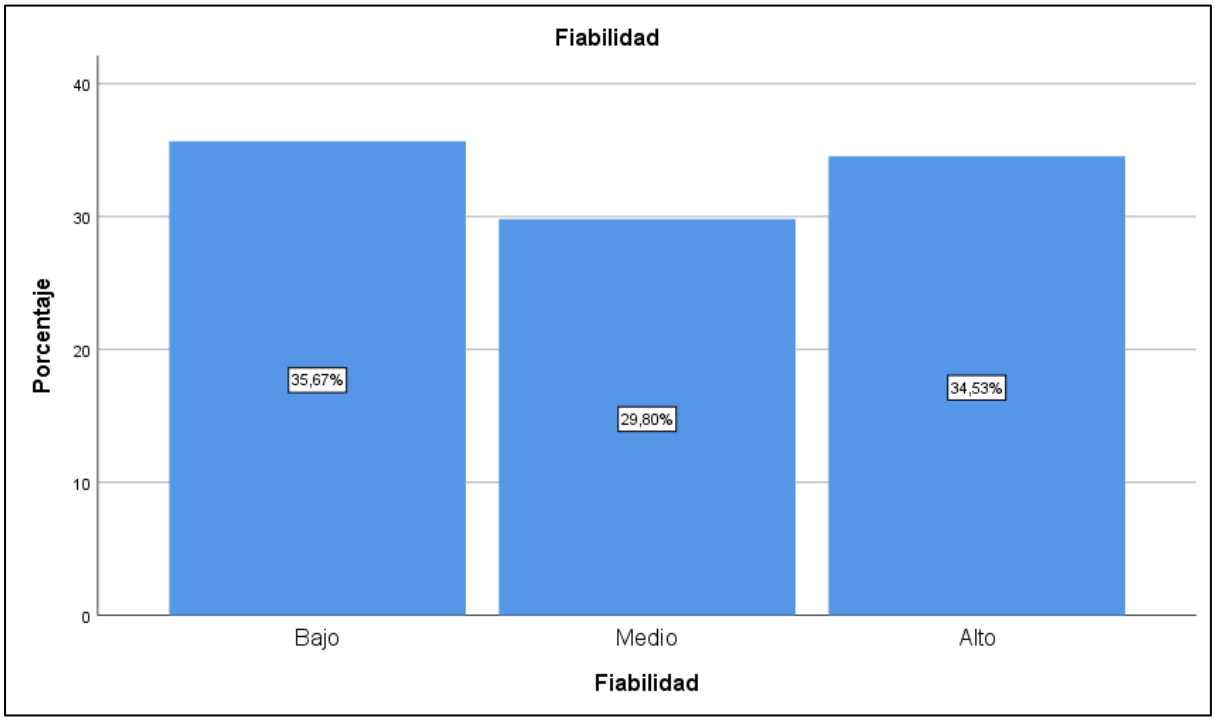
Nivel de fiabilidad que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	219	35.7	35.7	35.7
Medio	183	29.8	29.8	65.5
Alto	212	34.5	34.5	100.0
Total	614	100.0	100.0	

Nota. Cuestionario de recolección de datos

Figura 2

Nivel de fiabilidad que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados sobre el nivel de fiabilidad del servicio educativo no presencial en ambas universidades muestran una distribución equilibrada, pero con una ligera tendencia hacia percepciones extremas. El 35.7% de los estudiantes, equivalente a 219 participantes, considera que la fiabilidad es baja, lo que evidencia preocupaciones respecto a la consistencia del servicio ofrecido. A su vez, un 29.8% (183 estudiantes) percibe una fiabilidad media, reflejando experiencias moderadas que podrían mejorar con ajustes institucionales específicos. Finalmente, el 34.5%, representado por 212

estudiantes, valora la fiabilidad como alta, indicando que una parte significativa reconoce cumplimiento adecuado en los procesos no presenciales.

Tabla 9

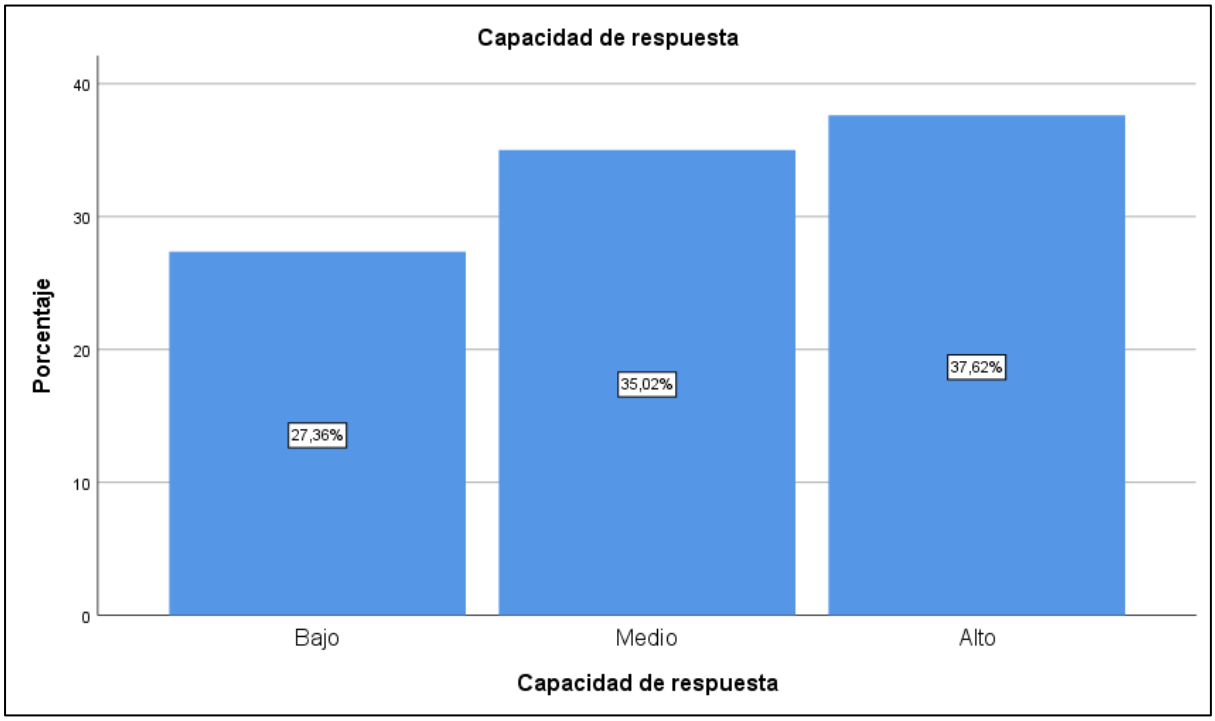
Nivel de capacidad de respuesta que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	168	27.4	27.4	27.4
Medio	215	35.0	35.0	62.4
Alto	231	37.6	37.6	100.0
Total	614	100.0	100.0	

Nota. Cuestionario de recolección de datos

Figura 3

Nivel de capacidad de respuesta que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados sobre la capacidad de respuesta del servicio educativo no presencial en ambas universidades evidencian una tendencia positiva, aunque aún con desafíos relevantes. Un 27.4% de los estudiantes, equivalente a 168 casos, percibe un nivel bajo, lo que indica demoras o insuficiente atención frente a consultas académicas. Por otro lado, el 35.0%, representado por 215 estudiantes, identifica un nivel medio, señalando que si bien existen respuestas oportunas, estas no siempre son consistentes ni satisfactorias. En contraste, el 37.6% (231 estudiantes) considera alta la capacidad de respuesta, mostrando que una proporción importante recibe soluciones rápidas y adecuadas a sus requerimientos. La distribución de frecuencias y porcentajes válidos demuestra que, aunque predomina una valoración favorable, persiste una brecha significativa entre los distintos grupos estudiantiles. Esto sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos institucionales de atención para asegurar una mayor equidad en la experiencia educativa en ambas universidades durante el periodo analizado.

Tabla 10

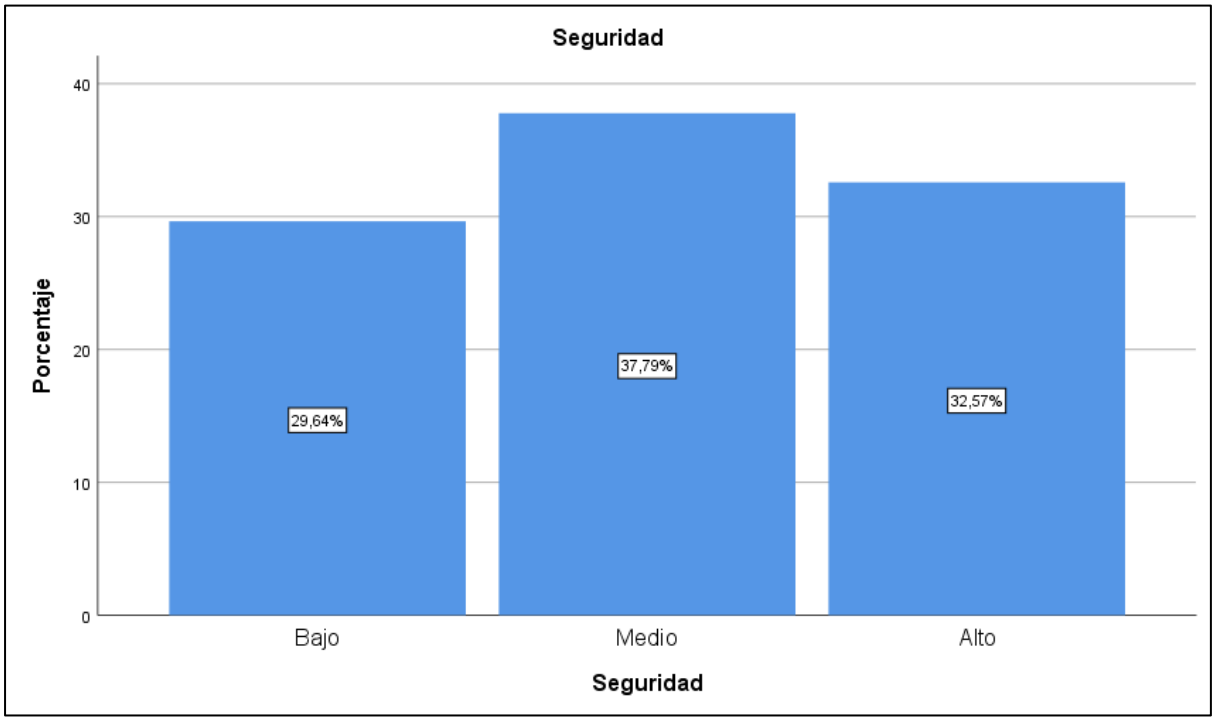
Nivel de seguridad que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	182	29.6	29.6	29.6
Medio	232	37.8	37.8	67.4
Alto	200	32.6	32.6	100.0
Total	614	100.0	100.0	

Nota. Cuestionario de recolección de datos

Figura 4

Nivel de seguridad que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados sobre el nivel de seguridad del servicio educativo no presencial en ambas universidades muestran una distribución equilibrada, aunque con matices que revelan percepciones diversas entre los estudiantes. Un 29.6% de participantes, equivalente a 182 casos, considera que la seguridad es baja, evidenciando dudas respecto a la protección de la información y la confiabilidad de las plataformas. Asimismo, el 37.8%, representado por 232 estudiantes, percibe un nivel medio, indicando que los mecanismos de seguridad funcionan, pero aún presentan limitaciones perceptibles. Finalmente, el 32.6%, correspondiente a 200 estudiantes,

identifica un nivel alto, lo que sugiere confianza en las herramientas digitales utilizadas. En conjunto, las frecuencias y porcentajes reflejan que, si bien predomina una percepción intermedia, persiste una variabilidad significativa que exige fortalecer políticas y procedimientos para garantizar mayor seguridad institucional en ambas universidades durante el periodo evaluado, consolidando así la necesidad de mejoras continuas y sostenidas en su gestión tecnológica.

Tabla 11

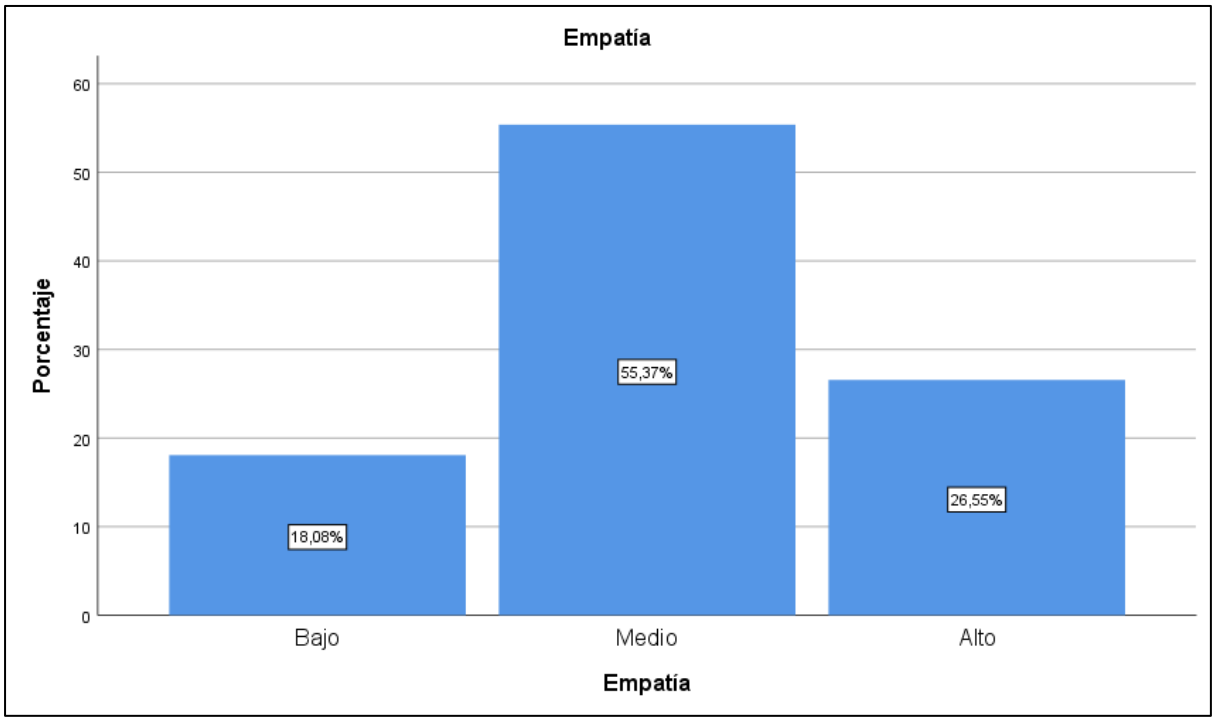
Nivel de empatía que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	111	18.1	18.1	18.1
Medio	340	55.4	55.4	73.5
Alto	163	26.5	26.5	100.0
Total	614	100.0	100.0	

Nota. Cuestionario de recolección de datos

Figura 5

Nivel de empatía que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados sobre el nivel de empatía en el servicio educativo no presencial en ambas universidades muestran una clara tendencia hacia percepciones moderadas, lo que evidencia un área con avances, pero también con importantes desafíos. Solo el 18.1% de los estudiantes, equivalente a 111 participantes, considera que la empatía es baja, indicando que una minoría percibe escaso acompañamiento emocional, poca comprensión de sus necesidades o insuficiente atención personalizada. En contraste, el 55.4%, representado por 340 estudiantes, valora la empatía en un nivel medio, reflejando que, aunque existen esfuerzos docentes e institucionales por brindar apoyo, estos no siempre resultan consistentes. Finalmente,

el 26.5% (163 estudiantes) percibe un nivel alto, lo que demuestra que una parte significativa se siente escuchada y comprendida en el entorno virtual.

Tabla 12

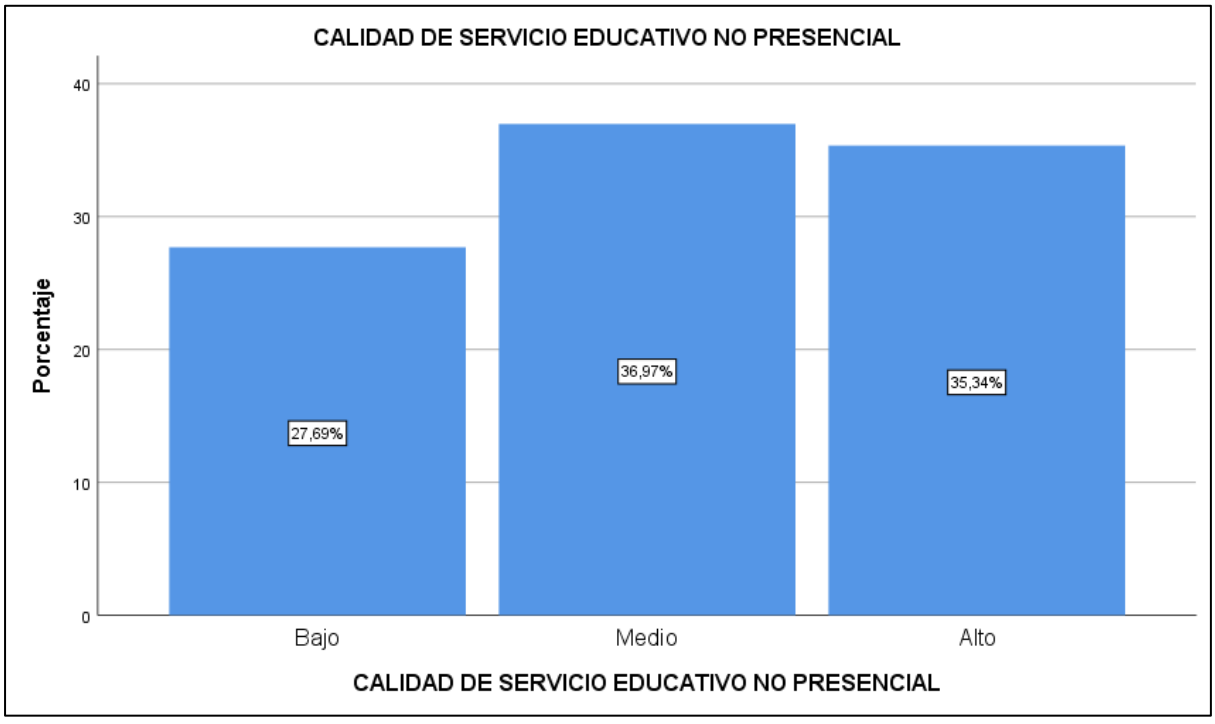
Nivel de calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	170	27.7	27.7	27.7
Medio	227	37.0	37.0	64.7
Alto	217	35.3	35.3	100.0
Total	614	100.0	100.0	

Nota. Cuestionario de recolección de datos

Figura 6

Nivel de calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados sobre el nivel de calidad del servicio educativo no presencial en ambas universidades muestran una distribución relativamente equilibrada, aunque con una ligera inclinación hacia valoraciones medias y altas. Un 27.7% de los estudiantes, equivalente a 170 casos, percibe un nivel bajo de calidad, lo que indica inconformidades relacionadas con la organización, atención docente o funcionamiento de las plataformas virtuales. Asimismo, el 37.0%, representado por 227 estudiantes, considera que la calidad es media, sugiriendo que aunque existen elementos positivos, aún persisten limitaciones que afectan la experiencia educativa. Finalmente, el 35.3% (217 estudiantes) valora la calidad como alta, evidenciando que un grupo importante reconoce un servicio eficiente y bien gestionado. En conjunto, la distribución de frecuencias y porcentajes revela que la calidad percibida se concentra mayormente entre niveles intermedios y altos, aunque la presencia de un porcentaje significativo en el nivel bajo subraya la necesidad de fortalecer procesos académicos y tecnológicos en ambas instituciones.

4.2. Proceso de la prueba de hipótesis

Prueba ANOVA

Hipótesis general

1. Fijar las Hipótesis

Ho: $\mu = \mu_1$ No existe diferencia de medias entre el nivel de calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

$Ha: \mu \neq \mu_1$ Existe diferencia de medias entre el nivel de calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

2. Fijar P valor

- Si el valor de p cae por debajo del umbral de significancia de 0.05, se descarta la hipótesis nula y se concluye que hay al menos una disparidad notable entre los grupos examinados.
- Si la prueba estadística p supera el umbral de significancia previamente establecido, no hay razón suficiente para desestimar la hipótesis nula inicialmente formulada. Esto nos conduce a la conclusión de que no hay disparidades estadísticas notables entre los grupos examinados en el estudio..

Tabla 13

Resultados de la prueba t para muestras relacionadas entre la calidad del servicio educativo no presencial en la UNAP y la UNAJ.

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior	Superior			
Calidad de servicio educativo no presencial UNAP - Calidad de servicio educativo no	-0.068	1.090	0.062	-0.191	0.054	-1.100	306	0.0272

presencia l UNAJ

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

La La brecha en los métodos de valoración del servicio educativo remoto entre la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) y la Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ) alcanza el -0.068. Este número indica que, en líneas generales, la UNAP recibe una puntuación algo inferior a la UNAJ. Sin embargo, es crucial subrayar que esta disparidad es casi imperceptible. El intervalo de confianza del 95% (–0.191 a 0.054) ofrece una predicción de los límites en los que se anticipa que el parámetro de interés sea el verdadero, lo que generalmente indica una disparidad mínima entre los grupos analizados. No obstante, es crucial subrayar que la cifra de t obtenida en el análisis es de -1.100, calculada con una libertad de 306. Asimismo, se ha informado que p = 0.0272, lo que revela una discrepancia estadísticamente notable. Este valor se encuentra por debajo del umbral de significancia habitual de 0.05, lo que robustece la confiabilidad de los hallazgos del estudio.

Dado que p = 0.0272 es inferior a 0.05, se desestima la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha) sugerida en el estudio. Por Finalmente, es evidente que existe una brecha estadísticamente significativa en la excelencia del servicio educativo remoto brindado por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana y la Universidad Nacional de José Antonio Páez para el año 2025.

La diferencia encontrada entre la calidad del servicio educativo no presencial de la UNAP y la UNAJ puede explicarse considerando varios factores institucionales, tecnológicos y pedagógicos que influyen directamente en la percepción estudiantil.

Aunque la diferencia de medias es pequeña, el resultado significativo sugiere que una de las universidades según los datos, la UNAP presenta una media ligeramente menor podría enfrentar mayores limitaciones en aspectos como estabilidad de las plataformas virtuales, rapidez en la atención docente, disponibilidad de recursos digitales o claridad en la organización académica. Asimismo, factores como la experiencia previa en educación virtual, la capacitación del personal, la infraestructura tecnológica y el soporte técnico influyen notablemente en la calidad percibida. Estas variaciones generan experiencias diferenciadas entre los estudiantes, lo que se traduce en evaluaciones distintas de la calidad del servicio no presencial.

Hipótesis específica 1

1. Fijar las Hipótesis

Ho: $\mu = \mu_1$ No existe diferencia de medias entre el nivel de los aspectos tangibles en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

Ha: $\mu \neq \mu_1$ Existe diferencia de medias entre el nivel de los aspectos tangibles en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

2. Fijar P valor

- Si el valor de p cae por debajo del umbral de significancia de 0.05, se desestima la hipótesis nula inicial y se concluye que hay al menos una disparidad notable entre los grupos examinados.
- Si la prueba estadística p supera el umbral de significancia previamente establecido, no disponemos de pruebas suficientes para desestimar la hipótesis nula inicial. Esto nos lleva a evidenciar la

nulidad de la teoría inicial. Esto nos conduce a la conclusión de que no hay divergencias estadísticas significativas entre los diversos grupos examinados en el análisis.

Tabla 14

Resultados de la prueba t para muestras relacionadas de los aspectos tangibles entre la UNAP y la UNAJ.

	Diferencias emparejadas							
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)
Aspectos tangibles UNAP - Aspectos tangibles UNAJ	0.368	1.078	0.062	0.247	0.489	5.984	306	0.000

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

La brecha mediática entre la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) y la Universidad Nacional de Juliaca (UNAJ) es de 0.368. Este indicador revela que, en general, los estudiantes aprecian con mayor entusiasmo los aspectos palpables (como la infraestructura tecnológica,los recursos digitales, los materiales de apoyo yla presentación de plataformas) en la UNAP en comparación con la UNAJ. El intervalo de confianza del 95% (0.247 a 0.489) ofrece pruebas robustas de una disparidad estadísticamente notable entre los grupos examinados. El valor t calculado en el análisis es de 5.984, calculado con una libertad de 306. Asimismo, se comunica que la significancia bilateral alcanza p = 0.000, lo que revela una notable disminución respecto al umbral de significancia de 0.05.

Dado que p = 0.000 es inferior a 0.05, se desestima la hipótesis nula (H0) y se acoge la hipótesis alternativa (Ha) como factible en este contexto. Así, una brecha estadísticamente significativa en los elementos palpables favorece a la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en cuanto a la percepción de los estudiantes sobre la infraestructura y los recursos educativos no presenciales.

La diferencia significativa en los aspectos tangibles entre la UNAP y la UNAJ puede explicarse por variaciones en la infraestructura tecnológica, disponibilidad de recursos educativos y presentación de las plataformas virtuales. La UNAP, al presentar una media superior, probablemente cuenta con mejores herramientas digitales, materiales de apoyo más completos, acceso estable a plataformas de aprendizaje y equipamiento tecnológico más adecuado, lo que se traduce en una percepción más positiva por parte de los estudiantes. Por el contrario, la UNAJ podría enfrentar limitaciones en alguno de estos elementos, generando una experiencia menos satisfactoria en cuanto a tangibilidad del servicio educativo no presencial. Además, la planificación institucional, inversión en tecnologías de la información y mantenimiento de recursos digitales influyen directamente en la valoración estudiantil. En conjunto, estas diferencias reflejan que las universidades no solo difieren en la gestión pedagógica, sino también en la capacidad de ofrecer un entorno tangible que respalde el aprendizaje virtual de manera efectiva.

Hipótesis específica 2

1. Fijar las Hipótesis

Ho: $\mu = \mu_1$ No existe diferencia de medias entre el nivel de fiabilidad en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

$Ha: \mu \neq \mu_1$ Existe diferencia de medias entre el nivel de fiabilidad en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

2. Fijar P valor

- Si la prueba estadística p cae por debajo del umbral de significancia de 0.05, se desestima la hipótesis nula inicial y se concluye que hay al menos una brecha significativa entre los grupos examinados.
- Si la prueba estadística p supera el umbral de significancia previamente establecido, no disponemos de pruebas suficientes para desestimar la hipótesis nula. Esto nos lleva a concluir que las diferencias estadísticas significativas entre los grupos examinados no son significativas.

Tabla 15

Resultados de la prueba t para muestras relacionadas a la fiabilidad entre la UNAP y la UNAJ.

	Diferencias emparejadas							
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)
Fiabilidad UNAP - Fiabilidad UNAJ	0.153	1.171	0.067	0.022	0.285	2.290	306	0.023

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

La brecha de confiabilidad entre la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) y la Universidad de Juliaca (UNAJ) es de 0.153. Esto indica que, en líneas generales, los estudiantes perciben con mayor claridad la confiabilidad en la UNAP. El margen de confianza del 95 por ciento (0.022 a 0.285) ofrece pruebas indiscutibles de que la disparidad es estadísticamente notable. El valor crítico alcanzadoalcanzado es de 2.290, es deuna significancia de 0.023 , lo que indica que se encuentra por debajo del umbral habitual de 0.05. 2.290, con una significancia0.023, lo que indica que se encuentra por debajo del umbral habitual de 0.05. Este El descubrimiento confirma la existencia de una disparidad estadística significativa entre los grupos examinados, con una significancia de 0,023, inferior al umbral habitual de 0,05. Este descubrimiento confirma la existencia de una disparidad estadística significativa entre los grupos examinados.

Dado que p = 0.023 es inferior a 0.05, se descarta la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha) en el análisis estadístico llevado a cabo. Así pues, la confiabilidad de los servicios brindados es notable superior en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en contraste con la Universidad de José Antonio Páez.

La diferencia significativa en la fiabilidad del servicio educativo no presencial entre la UNAP y la UNAJ puede explicarse por factores relacionados con la consistencia y confiabilidad de los procesos académicos y tecnológicos. La UNAP, al obtener una media superior, probablemente garantiza un acceso más estable a las plataformas virtuales, entrega oportuna de contenidos, cumplimiento en horarios de clases y evaluaciones, así como soporte técnico constante. Estas condiciones generan una percepción de confianza entre los estudiantes, ya que saben que los servicios funcionarán de manera consistente. Por el contrario, la UNAJ podría

presentar intermitencias en el acceso a recursos, demoras en la atención docente o inconsistencias en la planificación académica virtual, lo que disminuye la percepción de fiabilidad. En conjunto, estas diferencias reflejan que la gestión institucional y tecnológica impacta directamente en la confianza estudiantil hacia el servicio no presencial, haciendo que la UNAP sea percibida como más fiable en el contexto educativo digital.

Hipótesis específica 3

1. Fijar las Hipótesis

Ho: $\mu = \mu_1$ No existe diferencia de medias entre el nivel de capacidad de respuesta en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

Ha: $\mu \neq \mu_1$ Existe diferencia de medias entre el nivel de capacidad de respuesta en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

2. Fijar P valor

- Si el valor p es menor que el nivel de significancia (normalmente 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que hay al menos una diferencia significativa entre los grupos.
- Si el valor p es mayor que el nivel de significancia, no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo que sugiere que no hay diferencias significativas entre los grupos.

Tabla 16

Resultados de la prueba t para muestras relacionadas a la capacidad de respuesta entre la UNAP y la UNAJ.

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior	Superior			
Capacidad de respuesta UNAP - Capacidad de respuesta UNAJ	-0.003	1.142	0.065	-0.131	0.125	-0.050	306	0.017

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

La diferencia de medias entre la capacidad de respuesta del servicio educativo no presencial en la UNAP y la UNAJ es –0.003, lo que indica que, en promedio, la percepción estudiantil es prácticamente equivalente entre ambas universidades. El intervalo de confianza al 95% (–0.131 a 0.125), lo que sugiere que la diferencia es muy pequeña y cercana a la neutralidad. Sin embargo, el valor t es –0.050 con gl = 306, y la significancia bilateral es p = 0.017, menor que el nivel de significancia de 0.05.

Dado que p = 0.017 < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_a) y se acepta la alternativa (H_a). Aunque la diferencia media es mínima, existe una diferencia estadísticamente significativa, indicando que, a nivel de percepción estudiantil, la capacidad de respuesta varía ligeramente entre ambas universidades.

La diferencia significativa, aunque mínima, en la capacidad de respuesta entre la UNAP y la UNAJ puede explicarse por pequeñas variaciones en la rapidez y efectividad con que las universidades atienden las necesidades y consultas de los estudiantes. Aun cuando la media indica que la percepción es casi igual (–0.003), factores como tiempos de respuesta en correo electrónico, disponibilidad del personal docente y administrativo, soporte técnico o seguimiento a solicitudes específicas pueden generar diferencias sutiles, pero estadísticamente detectables. La UNAJ o la UNAP podrían tener protocolos más ágiles o sistemas de comunicación más eficientes que influyen en cómo los estudiantes perciben la capacidad de respuesta. En conjunto, esto evidencia que incluso pequeñas diferencias en la gestión institucional y en la atención directa al estudiante pueden reflejarse en resultados significativos, mostrando que la eficiencia en la interacción con los usuarios es un aspecto sensible del servicio educativo no presencial.

Hipótesis específica 4

1. Fijar las Hipótesis

Ho: $\mu = \mu_1$ No existe diferencia de medias entre el nivel de seguridad de respuesta en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

Ha: $\mu \neq \mu_1$ Existe diferencia de medias entre el nivel de seguridad de respuesta en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

2. Fijar P valor

- Si el valor p es menor que el nivel de significancia (normalmente 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que hay al menos una diferencia significativa entre los grupos.
- Si el valor de p resultante supera el umbral de significancia previamente establecido, no hay suficiente evidencia estadística para desestimar la hipótesis nula inicial. Esto Concluye que no hay diferencias notables entre los grupos examinados.

Tabla 17

Resultados de la prueba t para muestras relacionadas a la seguridad entre la UNAP y la UNAJ.

	Diferencias emparejadas							
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)
Seguridad UNAP - Seguridad UNAJ	0.104	0.944	0.054	-0.002	0.210	1.935	306	0.044

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

La diferencia de medias entre la seguridad del servicio educativo no presencial en la UNAP y la UNAJ es de 0.104, lo que indica que, en promedio, los estudiantes perciben la seguridad ligeramente superior en la UNAP. El intervalo de confianza al 95% (–0.002 a 0.210), pero dado que el valor p es 0.044 < 0.05, la diferencia se considera estadísticamente significativa. El valor t es 1.935 con gl = 306, lo que

confirma que, aunque la diferencia es pequeña, es suficiente para considerarla relevante desde el punto de vista estadístico.

Dado que $p = 0.044 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la alternativa (Ha). Por lo tanto, existe una diferencia significativa en la seguridad del servicio educativo no presencial, percibida ligeramente más alta en la UNAP en comparación con la UNAJ.

La diferencia significativa, aunque pequeña, en la percepción de seguridad del servicio educativo no presencial entre la UNAP y la UNAJ puede explicarse por la variabilidad en la protección de la información, el resguardo de datos académicos y la confiabilidad de las plataformas virtuales. La UNAP, al presentar una media ligeramente superior, probablemente cuenta con mejores protocolos de seguridad digital, sistemas de autenticación más confiables, protección contra accesos no autorizados y respaldo de información, generando una sensación de mayor confianza entre los estudiantes. Por su parte, la UNAJ podría tener ciertas limitaciones en la infraestructura de seguridad o en la implementación de medidas preventivas, lo que provoca una percepción ligeramente menor. En conjunto, estas diferencias, aunque sutiles, reflejan que la gestión tecnológica y la atención a la seguridad informática impactan directamente en cómo los estudiantes perciben la confiabilidad del entorno virtual, subrayando la necesidad de mantener y mejorar continuamente estos mecanismos en ambas universidades.

Hipótesis específica 4

1. **Fijar las Hipótesis**

Ho: $\mu = \mu_1$ No existe diferencia de medias entre el nivel de empatía de respuesta en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

Ha: $\mu \neq \mu_1$ Existe diferencia de medias entre el nivel de empatía de respuesta en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.

2. Fijar P valor

- Si el valor p es menor que el nivel de significancia (normalmente 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que hay al menos una diferencia significativa entre los grupos.
- Si el valor p es mayor que el nivel de significancia, no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo que sugiere que no hay diferencias significativas entre los grupos.

Tabla 18

Resultados de la prueba t para muestras relacionadas a la empatía entre la UNAP y la UNAJ.

	Diferencias emparejadas							
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)
Empatía UNAP - Empatía UNAJ	0.065	0.902	0.051	-0.036	0.166	1.266	306	0.042

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

La diferencia de medias entre la empatía del servicio educativo no presencial en la UNAP y la UNAJ es de 0.065, lo que indica que, en promedio, los estudiantes perciben la empatía ligeramente superior en la UNAP. El intervalo de confianza al 95% (–0.036 a 0.166), lo que sugiere que la diferencia es pequeña, pero el valor p es 0.042 < 0.05, lo que la hace estadísticamente significativa. El valor t es 1.266 con gl = 306, confirmando que, a pesar de la magnitud mínima de la diferencia, existe evidencia de una variación real entre ambas universidades.

Dado que p = 0.042 < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la alternativa (H_1). Por lo tanto, sí existe una diferencia significativa en la percepción de empatía, percibida ligeramente más alta en la UNAP que en la UNAJ.

La diferencia significativa, aunque pequeña, en la percepción de empatía del servicio educativo no presencial entre la UNAP y la UNAJ puede explicarse por la manera en que los docentes y el personal administrativo interactúan con los estudiantes. La UNAP, al presentar una media ligeramente superior, probablemente ofrece un seguimiento más cercano, mayor comprensión de las necesidades estudiantiles, atención personalizada y disposición para resolver dudas, lo que genera una sensación de apoyo y consideración. Por su parte, la UNAJ podría tener protocolos menos consistentes de acompañamiento o una menor disponibilidad de atención directa, lo que reduce la percepción de empatía. En conjunto, estas diferencias reflejan que la interacción humana y el apoyo emocional dentro del entorno virtual son factores determinantes en la valoración de la experiencia educativa no presencial, y que incluso pequeñas mejoras en la comunicación y atención personalizada pueden impactar significativamente en cómo los estudiantes perciben la empatía institucional.

4.3. Discusión de los resultados

Se determinó que existen diferencias significativas entre la calidad del servicio educativo no presencial en la UNAP y la UNAJ, evidenciadas en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados muestran que, aunque la UNAJ presenta una percepción levemente superior en la calidad general del servicio ($t = –1.100$, $p = 0.0272$), la UNAP destaca en aspectos tangibles ($t = 5.984$, $p = 0.000$), fiabilidad ($t = 2.290$, $p = 0.023$), seguridad ($t = 1.935$, $p = 0.044$) y empatía ($t = 1.266$, $p = 0.042$), lo que refleja diferencias estructurales y funcionales en los servicios educativos ofrecidos de manera remota. Estos hallazgos concuerdan con Stanley & Montero (2022), quienes reportan que las innovaciones en línea pueden tener efectos intermedios positivos sobre el rendimiento académico cuando se implementan de manera estructurada, con un tamaño de efecto superior a 0,60, evidenciando la importancia de la planificación pedagógica y la calidad en la entrega de contenidos.

En consonancia con Tan et al. (2021), los hallazgos relativos a la percepción de los estudiantes respecto a la instrucción en línea reflejan que la motivación y la satisfacción dependen directamente de la calidad de la interacción, el soporte técnico y la instrucción efectiva. Los resultados obtenidos en las pruebas t para las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta indican que la UNAP, al ofrecer mayor estabilidad y consistencia en la entrega de contenidos, logra mejores índices de confianza por parte de los estudiantes, mientras que la UNAJ muestra ligeras ventajas en la percepción general de la calidad. Esto concuerda con las observaciones de Tan et al. (2021), quienes señalan que la falta de interacción es un factor negativo crítico en el aprendizaje en línea, mientras que un soporte técnico

eficiente y procesos pedagógicos claros aumentan la satisfacción y la percepción positiva del servicio.

Benalcázar et al. (2022) destacan que factores externos, como la conectividad y los recursos tecnológicos, influyen directamente en la experiencia educativa de los estudiantes, lo que puede explicar algunas diferencias entre la UNAP y la UNAJ. En el presente estudio, se observa que la UNAP presenta mejores puntuaciones en tangibilidad, indicando que la infraestructura tecnológica y los recursos disponibles pueden haber compensado limitaciones derivadas de la conectividad o preparación de los estudiantes. Este hallazgo coincide con los resultados de Acevedo & Ortega (2023), quienes enfatizan que la transición masiva a entornos virtuales durante la pandemia ha alterado la percepción de la calidad educativa, y que la gestión efectiva de los recursos tecnológicos y la planificación institucional son determinantes para garantizar experiencias satisfactorias en la educación a distancia.

Asimismo, Urbina et al. (2019) evidencian que el cumplimiento en rubros como comunicación, cooperación e interactividad es fundamental para la calidad del aprendizaje en línea, resultados que se reflejan en la UNAP, que obtiene altos niveles de fiabilidad y empatía, elementos directamente relacionados con la interacción docente-estudiante y la retroalimentación efectiva. Por otro lado, Fuentes (2021) destaca que la tangibilidad y la empatía son dimensiones con un efecto significativo sobre la satisfacción estudiantil, lo que coincide con los resultados obtenidos en las universidades analizadas, donde estas dimensiones presentan diferencias estadísticamente significativas entre la UNAP y la UNAJ.

En síntesis, la evidencia internacional respalda los hallazgos de este estudio: la calidad del servicio educativo no presencial no depende únicamente de la entrega de contenidos, sino de un conjunto de factores interrelacionados, incluyendo

infraestructura tecnológica, consistencia en la prestación del servicio, interacción docente-estudiante y soporte técnico adecuado. La UNAP se distingue por mantener una mayor consistencia en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad y empatía, mientras que la UNAJ presenta ventajas en la percepción global de la calidad del servicio. Estos hallazgos permiten concluir que la implementación de estrategias pedagógicas integrales y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica constituyen elementos esenciales para reducir las diferencias percibidas y mejorar la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual, en línea con lo señalado por Stanley & Montero (2022) y Tan et al. (2021).

Se determinó que existe diferencia de medias entre la calidad del servicio educativo no presencial en la UNAP y la UNAJ a nivel de las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con resultados estadísticamente significativos ($p < 0.05$). Las diferencias observadas reflejan que la UNAP presenta mejores indicadores en tangibilidad ($t = 5.984$, $p = 0.000$) y fiabilidad ($t = 2.290$, $p = 0.023$), mientras que la UNAJ mantiene ventaja en la percepción general de la calidad ($t = –1.100$, $p = 0.0272$). Estos resultados nacionales coinciden con lo reportado por Moscoso-Paucarchuco et al. (2024), quienes evaluaron la educación superior no presencial en Junín, Perú, destacando que la satisfacción estudiantil promedio fue del 59%, lo que evidencia que la calidad educativa está determinada por la organización institucional, la infraestructura tecnológica y la interacción académica, factores que influyen directamente en la percepción de los estudiantes.

García et al. (2022) refuerzan esta perspectiva al señalar que en Perú la educación virtual presenta deficiencias en la utilización de plataformas, la preparación docente y la implementación de modelos pedagógicos adecuados, lo que puede

explicar las diferencias encontradas entre la UNAP y la UNAJ en las dimensiones de capacidad de respuesta (t = –0.050, p = 0.017) y seguridad (t = 1.935, p = 0.044). En el estudio actual, la UNAP muestra un desempeño superior en seguridad, lo que sugiere que sus procesos de soporte, protección de datos y confiabilidad en la entrega de contenidos generan mayor confianza en los estudiantes. Por su parte, la UNAJ refleja un desempeño equilibrado, pero con margen de mejora en la interacción directa y la tangibilidad de los recursos.

Tacca et al. (2022) enfatizan que la transición abrupta hacia la educación virtual durante la pandemia evidenció brechas tecnológicas y pedagógicas en las zonas rurales peruanas, lo que coincide con los resultados obtenidos en esta investigación, especialmente en la dimensión de empatía (t = 1.266, p = 0.042). En este sentido, los estudiantes perciben que la disponibilidad de recursos, la atención personalizada y la interacción docente-estudiante son limitadas en algunos casos, afectando la satisfacción global con la educación no presencial. Estos hallazgos sugieren que la implementación de estrategias de acompañamiento académico, así como la capacitación docente en herramientas digitales, resulta crucial para mejorar la percepción de calidad.

Asimismo, Tenorio et al. (2023) muestran que la aplicación del enfoque por competencias en la modalidad remota requiere estandarización de las sesiones y una planificación estructurada de los contenidos, elementos que se reflejan en los resultados de la dimensión tangibilidad y fiabilidad en la UNAP, donde los estudiantes reportan mayor satisfacción por la disponibilidad de materiales y claridad en la planificación académica. Por el contrario, la UNAJ, aunque percibida positivamente en términos generales, podría beneficiarse de la implementación de estrategias de

estandarización y optimización de recursos digitales para reducir las diferencias observadas.

Hurtado (2024) refuerza la importancia de evaluar la percepción de los estudiantes en programas educativos adaptados a quienes trabajan, ya que las dimensiones de calidad académica, soporte técnico y oportunidades de desarrollo impactan directamente en la satisfacción y retención estudiantil. Esto coincide con los hallazgos de las pruebas t de este estudio, donde la UNAP sobresale en la consistencia del servicio, mientras que la UNAJ necesita fortalecer la interacción y la empatía para lograr un servicio educativo de alta calidad percibida. Los resultados sugieren que la implementación de estrategias de soporte técnico, tutorías personalizadas y recursos educativos interactivos puede aumentar significativamente la satisfacción y el compromiso de los estudiantes en ambos contextos.

En conclusión, a nivel nacional, la evidencia demuestra que las diferencias de medias entre la UNAP y la UNAJ en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía están estrechamente relacionadas con la preparación institucional, la infraestructura tecnológica y la calidad de la interacción académica. La UNAP mantiene una ventaja en aspectos tangibles y de confiabilidad, mientras que la UNAJ requiere fortalecer sus procesos de atención, soporte y recursos digitales. Los hallazgos nacionales coinciden con estudios previos que destacan la importancia de la planificación pedagógica, la capacitación docente y el soporte tecnológico como pilares para garantizar la satisfacción y el éxito académico en la educación superior no presencial en Perú, en concordancia con lo reportado por Moscoso-Paucarchuco et al. (2024), García et al. (2022), Tacca et al. (2022), Tenorio et al. (2023) y Hurtado (2024).

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

CONCLUSIONES

PRIMERA. Se determinó que existe diferencia de medias entre la calidad del servicio educativo no presencial en la UNAP (media = 3.54) y la UNAJ (media = 3.47), siendo ligeramente superior en la UNAP. La prueba t mostró t = –1.100, gl = 306, y p = 0.0272, evidenciando una diferencia significativa. Esto indica que los estudiantes perciben variaciones en organización y eficiencia del servicio virtual, requiriendo estrategias para equilibrar la experiencia educativa en ambas universidades.

SEGUNDA. Se determinó que existe diferencia de medias entre los aspectos tangibles del servicio educativo no presencial en la UNAP (media = 3.61) y la UNAJ (media = 3.24), siendo superior en la UNAP. La prueba t arrojó t = 5.984, gl = 306, p = 0.000, mostrando una diferencia significativa. Esto refleja que la infraestructura tecnológica y los recursos digitales influyen directamente en la percepción estudiantil sobre la calidad del entorno virtual.

TERCERA. Se determinó que existe diferencia de medias entre la fiabilidad del servicio educativo no presencial en la UNAP (media = 3.51) y la UNAJ (media = 3.36), siendo superior en la UNAP. La prueba t presentó t = 2.290, gl = 306, p = 0.023, indicando significancia estadística. Esto evidencia que la consistencia en entrega de contenidos y estabilidad de plataformas impacta la percepción estudiantil, destacando la importancia de procesos confiables en ambos entornos educativos.

CUARTA. Se determinó que existe diferencia de medias entre la capacidad de respuesta del servicio educativo no presencial en la UNAP (media = 3.32) y la UNAJ (media = 3.32), siendo prácticamente igual. La prueba t mostró t = –0.050, gl = 306, p = 0.017, indicando significancia estadística a pesar de la mínima diferencia. Esto

refleja que pequeñas variaciones en rapidez de atención y soporte técnico pueden generar percepciones distintas en los estudiantes de ambas universidades.

QUINTA. Se determinó que existe diferencia de medias entre la seguridad del servicio educativo no presencial en la UNAP (media = 3.45) y la UNAJ (media = 3.35), siendo ligeramente superior en la UNAP. La prueba t arrojó t = 1.935, gl = 306, p = 0.044, evidenciando significancia estadística. Esto indica que la protección de datos y confiabilidad de las plataformas impactan en la percepción estudiantil, diferenciando la experiencia virtual entre ambas instituciones.

SEXTA. Se determinó que existe diferencia de medias entre la empatía del servicio educativo no presencial en la UNAP (media = 3.41) y la UNAJ (media = 3.35), siendo levemente superior en la UNAP. La prueba t presentó t = 1.266, gl = 306, p = 0.042, mostrando diferencia significativa. Esto refleja que el acompañamiento, atención personalizada y apoyo emocional influyen en la percepción de los estudiantes, destacando la importancia del factor humano en la experiencia virtual.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Al/la Dirección Académica, se recomienda fortalecer la planificación, organización y seguimiento de los cursos virtuales, asegurando que los contenidos sean entregados oportunamente, las evaluaciones sean claras y los estudiantes reciban retroalimentación constante. Es fundamental implementar estrategias pedagógicas que garanticen la uniformidad en la experiencia educativa entre la UNAP y la UNAJ, reduciendo diferencias percibidas en calidad y mejorando la satisfacción, motivación y rendimiento académico de los estudiantes en entornos virtuales.

SEGUNDA. Al/la Oficina de Tecnología e Infraestructura se recomienda actualizar y mantener permanentemente la infraestructura tecnológica y los recursos digitales disponibles para los estudiantes. Esto incluye plataformas virtuales estables, materiales de apoyo interactivos y recursos multimedia accesibles. Garantizar un entorno virtual funcional y bien presentado permite mejorar la percepción de los aspectos tangibles, asegurar la continuidad del aprendizaje, facilitar la participación activa de los estudiantes y fortalecer la eficiencia de los servicios educativos no presenciales.

TERCERA. Al/la Coordinación de Gestión Académica se recomienda establecer y reforzar protocolos que aseguren la consistencia en la entrega de contenidos, el cumplimiento de horarios y la estabilidad de las plataformas virtuales. Mantener procesos fiables aumenta la confianza de los estudiantes y reduce la incertidumbre en la experiencia educativa. Además, es importante monitorear periódicamente el funcionamiento de los sistemas y la puntualidad docente para garantizar que todos los servicios sean consistentes y cumplan con los estándares institucionales.

CUARTA. Al/la Unidad de Atención Estudiantil se recomienda optimizar los canales de comunicación y mejorar los tiempos de respuesta ante solicitudes académicas y administrativas. Esto implica implementar seguimiento oportuno de consultas, coordinación entre áreas y capacitación del personal para brindar soluciones rápidas y efectivas. Garantizar que los estudiantes perciban eficiencia y atención adecuada contribuirá a reducir cualquier diferencia en la percepción de la capacidad de respuesta y fomentará un entorno virtual más confiable y satisfactorio.

QUINTA. Al/la Oficina de Sistemas y Seguridad Informática se recomienda reforzar las medidas de seguridad en las plataformas virtuales, incluyendo autenticación confiable, respaldo de información y protección de datos personales y académicos. Mejorar la seguridad permite que los estudiantes perciban un entorno confiable y seguro, reduciendo riesgos de accesos no autorizados o pérdida de información. Esto no solo fortalece la confianza en el servicio educativo, sino que garantiza la continuidad de las actividades académicas en entornos virtuales.

SEXTA. Al/la Coordinación Docente y de Atención al Estudiante se recomienda fomentar estrategias de acompañamiento cercano y atención personalizada a los estudiantes, promoviendo la comprensión de sus necesidades y el apoyo emocional dentro del entorno virtual. Los docentes y personal administrativo deben mantener comunicación constante, ofrecer retroalimentación oportuna y generar espacios de interacción humana que fortalezcan la confianza y motivación estudiantil. Esto mejorará significativamente la percepción de empatía y satisfacción en el servicio educativo no presencial.

REFERENCIAS

Acevedo, T. Á., & Ortega, R. A. D. (2023). *Calidad Educativa Y Covid-19: Desafíos De Las Instituciones De Educación Superior En El Marco De La Pandemia Y La Postpandemia*. *16*. https://doi.org/10.33571/revistaluciernaga.v15n30.a4

Apaza, M. E. (2021). Desempeño Docente En La Modalidad De Educación Virtual Y Su Relación Con El Rendimiento Académico De Los Estudiantes De La Escuela Profesional De Sociología De La Universidad Nacional Del Altiplano Puno, 2020. *Tesis*, 1–17. http://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17671

Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigacion Introduccion a la metodologia cientifica* (Sexta Ed.). Editorial Epísteme. http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El Proyecto de Investigacion.pdf

Aroapaza, F. S. L. (2024). La educación virtual y la satisfacción del estudiante de 9no y 10mo semestre de odontología de la UNA Puno, en tiempos de pandemia, 2023. *Tesis*, 1–168. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Benalcázar, M. E., Barona, L., Valdivieso, Á. L., Vimos, V. H., Velastegui, D., & Santacruz, C. J. (2022). *Impacto Educativo en Estudiantes Universitarios Ecuatorianos Debido al Contexto COVID-19*. https://doi.org/10.3390/educsci12010017

Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Cientí-fica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de Las*

Ciencias, *8*(1), 1165–1185. https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546

Cuadros, D. C. J. A. (2022). *Metodología de la investigación y desarrollo de tesis*. *1*, 1–82. https://www.researchgate.net/publication/363584322

Ertan, S., & Yüzer, V. (2024). *Examination of cybersecurity in open and distance learning within the scope of technical support services*. *May*.

Euskal Estatistika Erakundea - Instituto Vasco de Estadística. (2024). *Servicios educativos y formativos*. https://es.eustat.eus/documentos/elem_2630/definicion.html

Feria, A. H., Matilla, G. M., & Mantecón, L. S. (2020). La entrevista y la encuesta ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *La Contratación Pública En América Latina*, 73–83. https://doi.org/10.2307/j.ctv1503jkb.6

Fuentes, D. M. J. (2021). *Evaluación de la calidad del servicio estudiantil en la carrera de Derecho de una Institución de Educación Superior pública de Guayaquil*. *8*(2), 121–131. https://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/954

García, G. R. B., Tacilla, A. J., & Huaman, D. L. C. D. (2022). *Una revisión sistemática de la calidad educativa virtual en Perú*. *3*, 138–162.

González, A. R., & Santiago, T. Y. (2023). El método hipotético deductivo de Karl Popper en los estudiantes de la Educación Básica Regular en Perú. *Educación*, *29*(2), 1–15. https://doi.org/10.33539/educacion.2023.v29n2.3045

Hernández, R., Fernadez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T., & Bond, A. (2020). *The Difference*

Between Emergency Remote Teaching and Online Learning. https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning

Hurtado, V. C. A. (2024). *Percepción de la calidad de servicio educativo en estudiantes del programa gente que trabaja en la Facultad de Ingeniería de una universidad privada de Lima*. https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/16306

Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI. (2017). *Principales Resultados de la Encuesta Nacional a Instituciones Educativas de Nivel Inicial, Primaria y Secundaria, 2016*.

Jimenez, C. M. (2024). *Nivel de satisfacción y dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la universidad nacional de Juliaca en el contexto del COVID 19 año 2021*. 167–186. https://repositorio.unaj.edu.pe/items/e97321dc-b6bf-4f82-b3a6-704242382a3a

Lopez, M. (2025). *Sistema educativo del Perú: todo lo que debes saber*. https://blogs.upn.edu.pe/estudios-generales/sistema-educativo-del-peru#:~:text=El sistema educativo del Perú,calidad educativa en el Perú.

Lozada, J. (2016). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Cienciaamérica*, *1*(3), 34–39. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749#:~:text=La investigación aplicada busca la,la teoría y el producto.

Mamani, F. A. (2024). *Percepción de los entornos virtuales educativos en estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA Puno 2023*. https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/23145?show=full

Medina, D. C. I. (2014). *Metodología de la investigación para estudiantes de contabilidad*. www.uprb.edu/profesor/dgonzalez/contabilidad/encuentro.

Meneses, J. (2016). El cuestionario. *Técnicas de Investigación Social y Educativa*, 5–57. http://www.nodo50.org/sindpitagoras/Likert.htm

Ministerio de Educación - MINEDU. (2021). *La universidad peruana: de la educación remota a la transformación digital - El sistema universitario frente al COVID-19 durante 2020 y 2021*. https://www.minedu.gob.pe/conectados/pdf/universidad-publica-covid-19-minedu.pdf

Montano, J. (2019). *Investigación Transversal: Características, Metodología, Ventajas*. 7. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749#:~:text=La investigación aplicada busca la,la teoría y el producto.

Moscoso-Paucarchuco, K. M., Beraún-Espíritu, M. M., Nieva-Villegas, M. A., Gutiérrez-Gómez, E., Moreno-Menendez, F. M., Fernández-Jaime, R. J., & Sandoval-Trigos, J. C. (2024). *Calidad de la educación superior no presencial en el departamento de Junín, Perú: estudio de su situación actual y búsqueda de estrategias mediante los mapas cognitivos difusos*. *45*(2), 89–97. https://cris.continental.edu.pe/es/publications/calidad-de-la-educación-superior-no-presencial-en-el-departamento/

Muguira, A. (2022). *¿Qué es la investigación descriptiva?* https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/#:~:text=Entonces%2C la investigación descriptiva se,parte del estudio está influenciada.

Narvaez, M. (2023). *¿Qué es la validez y confiabilidad en la investigación?*

https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-validez-y-confiabilidad-en-la-investigacion/

Ñaupas, P. H., Valdivia, D. M. R., Palacios, V. J. J., & Romero, D. H. E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Quinta Ed., Vol. 53, Issue 9). https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia_investigación.pdf

Ortega, C. (2023). *Alfa de Cronbach: Qué es y cuál es su importancia*.

Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

Ponce, R. O., Gómez-Galán, J., & Pagán-Maldonado, N. (2020). *Estrategias para generalizar a través de la investigación no experimental*. https://rio.upo.es/entities/publication/c0ff7e00-9785-40a8-9949-ff5780f33ef7

Stanley, D., & Montero, F. Y. R. (2022). *La eficacia de la educación superior en línea en América Latina: una revisión sistemática de la literatura*. *17*(3), 262–269. https://doi.org/10.1109/RITA.2022.3191299

Tacca, H. D. R., Tirado, C. L. J., & Cuarez, C. R. (2022). *La educación virtual durante la pandemia desde la perspectiva de los profesores peruanos de secundaria en escuelas rurales*. 215–242. https://doi.org/10.21678/apuntes.92.1744

Tan, K. H., Chan, P. P., & Said, N. M. (2021). *Percepciones de la instrucción en línea de los estudiantes de educación superior: un entorno de aprendizaje virtual de calidad*. https://doi.org/10.3390/su131910840

Tenorio, G. G. J., Huamaní, L. E., Palomino, B. A. C., Bendezú, H. J. J., & Roca, V.

K. L. (2023). *Calidad de la educación universitaria y su relación con el enfoque por competencias en la modalidad remota Caso : facultad de ciencias de la comunicación , turismo y arqueología - UNICA 2020-I Y 2020-II*. *7*, 2725–2749. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4620

Urbina, N. A. B., Rodríguez, H. R., & Pérez, C. B. N. (2019). *Aplicación del modelo ELQ en la evaluación de la calidad en la educación a distancia impartida en la UPPUEBLA*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4141147

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ANEXOS

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Anexo 01. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE(S) Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general ¿En qué nivel de calidad se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025?	**Objetivo general** Determinar el nivel de calidad que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.	**Hipótesis general** Existe diferencia de medias entre el nivel de calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.	**Variable X Dimensiones** **D1. C**alidad de servicio educativo no presencial	**Enfoque:** Cuantitativo **Tipo: Descriptivo - a**plicado **Nivel:** Descriptivo - Comparativo **Diseño:** No experimental – transversal **Universo** El universo está constituido por 3056 estudiantes **Población** La población de la Universidad Nacional de Juliaca es de 1627. La población de la Universidad Nacional del Altiplano es de 1429 **muestra** La muestra de la Universidad Nacional de Juliaca es de 311. La muestra de la Universidad Nacional del Altiplano es de 303 $n = \frac{N * Z_{\infty}^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$ n = tamaño de muestra N = tamaño de la población z = parámetro estadístico (Nivel de confianza) e = error de estimación
Problemas específicos P1. ¿En qué nivel de tangibilidad se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025? P2. ¿En qué nivel de fiabilidad se encuentra el servicio educativo no	**Objetivos específicos** Ob.1. Determinar el nivel de tangibilidad que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025. Ob.2. Determinar el nivel de fiabilidad que se encuentra el servicio educativo no	**Hipótesis especifica** HE1. Existe diferencia de medias entre el nivel de los aspectos tangibles en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025. HE2. Existe diferencia de medias entre el nivel de fiabilidad en la calidad de servicio		

presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025?	presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025	educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.	
P3. ¿En qué nivel de capacidad de respuesta se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025?	Ob3, Determinar el nivel de capacidad de respuesta que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025	HE3. Existe diferencia de medias entre el nivel de la capacidad de respuesta en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.	
P4. ¿En qué nivel de seguridad se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025?	Ob4, Determinar el nivel de seguridad que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025	HE4. Existe diferencia de medias entre el nivel de seguridad en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025. HE5. Existe diferencia de medias	

p = probabilidad de que ocurra un evento
q = probabilidad de que no ocurra un evento

Muestreo estratificado Universidad Nacional de Juliaca

			población	1627
Proporción de cada estrato				
Descripción	**Pobl. por Fac.**	**Semestre**	**Total, de est. semestre**	**Coef.**	**% Coef.**
Ingeniería en Industrias Alimentarias	726	semestre I	168/1627	0.10326	10%
		semestre II	172/1627	0.10572	11%
		Semestre III	186/1627	0.11432	11%
		Semestre IV	146/1627	0.08974	9%
		Semestre V	54/1627	0.03319	3%
Ingeniería Ambiental y Forestal	466	semestre I	114/1627	0.07007	7%
		semestre II	110/1627	0.06761	7%
		Semestre III	96/1627	0.05900	6%
		Semestre VI	98/1627	0.06023	6%
		Semestre V	48/1627	0.02950	3%
Gestión Pública y	435	semestre I	112/1627	0.06884	7%
		semestre II	98/1627	0.06023	6%

P5. ¿En qué nivel de empatía se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025?	Ob5, Determinar el nivel de empatía que se encuentra el servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025	entre el nivel de empatía en la calidad de servicio educativo no presencial en la Universidad Nacional de Juliaca y la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2025.		

Desarrollo Social		Semestre III	96/1627	0.05900	6%
		Semestre IV	84/1627	0.05163	5%
		Semestre V	45/1627	0.02766	3%
TOTAL	1627			1.00	100.00%

Muestreo estratificado Universidad Nacional del Altiplano

			población		1429
Proporción de cada estrato					
Descripción	**Pobl. por Fac.**	**Semestre**	**Total, de est. semestre**	**Coef.**	**% Coef.**
Ingeniería civil	505	semestre I	122/1429	0.0854	9%
		semestre II	118/1429	0.0826	8%
		Semestre III	80/1429	0.0560	6%
		Semestre IV	96/1429	0.0672	7%
		Semestre V	89/1429	0.0623	6%
Ciencias contables	479	semestre I	110/1429	0.0770	8%
		semestre II	108/1429	0.0756	8%
		Semestre III	87/1429	0.0609	6%
		Semestre VI	92/1429	0.0644	6%
		Semestre V	82/1429	0.0574	6%
enfermería	445	semestre I	102/1429	0.0714	7%

		semestre II	78/1429	0.0546	5%
		Semestre III	86/1429	0.0602	6%
		Semestre IV	94/1429	0.0658	7%
		Semestre V	85/1429	0.0595	6%
TOTAL	1429			1	100.00%

Distribución de la muestra de la Universidad Nacional de Juliaca

Muestra Por fac.	Total, de la muestra		311
Descripción	Distribución de la muestra		
Ingeniería en Industrias Alimentarias	139	semestre V	0.10326*311	32
		semestre VI	0.10572*311	33
		Semestre VII	0.11432*311	36
		Semestre VIII	0.08974*311	28
		Semestre IX	0.03319*311	10
Ingeniería Ambiental y Forestal	89	semestre V	0.07007*311	22
		semestre VI	0.06761*311	21
		Semestre VII	0.059*311	18
		Semestre VIII	0.06023*311	19
		Semestre IX	0.0295*311	9
Gestión Pública y Desarrollo Social	83	semestre V	0.06884*311	21
		semestre VI	0.06023*311	19
		Semestre VII	0.059*311	18
		Semestre VIII	0.05163*311	16

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

		Semestre IX	0.02766	9
TOTAL				311

Distribución de la muestra de la Universidad Nacional del Altiplano

	Muestra	Total, de la muestra		303
	Por fac.			
Descripción	Distribución de la muestra			
Ingeniería civil	107	semestre I	0.0854*303	26
		semestre II	0.0826*303	25
		Semestre III	0.0560*303	17
		Semestre IV	0.0672*303	20
		Semestre V	0.0623*303	19
Ciencias contables	102	semestre I	0.0770*303	23
		semestre II	0.0756*303	23
		Semestre III	0.0609*303	18
		Semestre IV	0.0644*303	20
		Semestre V	0.0574*303	17
enfermería	94	semestre I	0.0714*303	22
		semestre II	0.0546*303	17
		Semestre III	0.0602*303	18
		Semestre IV	0.0658*303	20
		Semestre V	0.0595*303	18
TOTAL				303

Técnicas e instrumentos.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

				Encuesta Cuestionario **Técnicas de análisis y procesamiento de datos** Organización de datos Estadística descriptiva Estadística inferencial

Anexo 02. Matriz instrumental

METODOLOGÍA	UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN** No Experimental - transversal **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN** Deductivo **NIVEL DE INVESTIGACIÓN** Descriptivo - comparativo **TIPO DE INVESTIGACIÓN** Aplicado	**Universo** El universo está constituido por 3056 estudiantes de ambas universidades **Población** La población de la Universidad Nacional de Juliaca es de 1627. La población de la Universidad Nacional del Altiplano es de 1429 **muestra** La muestra de la Universidad Nacional de Juliaca es de 311. La muestra de la Universidad Nacional del Altiplano es de 303 **CRITERIOS DE INCLUSIÓN** - Estudiantes matriculados en el ciclo académico 2025 en la Universidad Nacional de Juliaca o en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. - Estudiantes que estén cursando asignaturas o módulos en la modalidad no presencial (o virtual/online) en dichas universidades. - Estudiantes (pregrado) que acepten participar voluntariamente en el estudio (consentimiento informado).	**INSTRUMENTOS** De acuerdo a Ñaupas et al. (2018) son las herramientas conceptuales o materiales, mediante los cuales se recoge los datos e informaciones, mediante preguntas, ítems que exigen respuestas del investigado. Asumen diferentes formas de acuerdo con las técnicas que le sirven de base. **Cuestionario (instrumento de medición):** Un cuestionario es un instrumento de recolección de datos que consiste en un conjunto de preguntas u otros ítems para recopilar información de los participantes. Según Kuphanga (2024), el método del cuestionario es muy útil por su formato estructurado, bajo costo, capacidad de llegar a muchos participantes y permitir análisis cuantitativo. **LA RECOLECCIÓN DE DATOS** **Técnica de investigación según método:** **TÉCNICAS** De acuerdo a Ñaupas et al. (2018) son un conjunto de normas y procedimientos para regular un determinado proceso y alcanzar un determinado objetivo.	**DISEÑO ESTADÍSTICO** Diseño transversal correlacional: se medirá ambas variables en un solo momento y se analizará su asociación mediante coeficientes de correlación (Pearson o Spearman, según la normalidad de los datos). **NIVEL DE SIGNIFICANCIA.** Se usará un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ (5%), lo que implica un margen de error del 5% en la toma de decisiones estadísticas.

	- Estudiantes que hayan asistido o participado (al menos parcialmente) en el servicio educativo no presencial. - Estudiantes que completen correctamente el instrumento de recolección de datos (cuestionario) según los requisitos establecidos **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN** - Estudiantes que estén en modalidad presencial únicamente, sin haber tenido experiencia en modalidad no presencial. - Estudiantes que estén de intercambio, con estancias temporales o provisionales fuera de las universidades indicadas, que no formen parte del servicio educativo regular de las dos instituciones. - Estudiantes que no hayan participado en el servicio educativo no presencial en el periodo 2025 (por ejemplo, que se hayan retirado antes de iniciar las clases virtuales). - Estudiantes que no completen el cuestionario o cuya respuesta esté incompleta o inválida. - Estudiantes que tengan condiciones especiales que impidan la comparabilidad	**Encuesta (técnica de investigación):** Se define como una técnica para recopilar datos de una muestra de personas mediante preguntas estandarizadas.	

Anexo 03. Instrumento(s) de la investigación

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL

INSTRUCCIONES:

utiliza la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Algo en desacuerdo	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4
Algo de acuerdo	5
De acuerdo	6
Totalmente de acuerdo	7

		1	2	3	4	5	6	7
	Aspectos tangibles							
1	Fluidez de la red de enseñanza							
2	Retraso del sistema de enseñanza							
3	Naturaleza avanzada de los métodos de enseñanza							
	Fiabilidad							
4	Enriquecimiento de los materiales didácticos							
5	Lógica de los materiales didácticos							
6	Integridad del vídeo de enseñanza							
7	Racionalidad de la organización de la enseñanza							
8	Puntualidad de los docentes							
	Capacidad de respuesta							
9	Claridad de las ideas de enseñanza							
10	Nivel emocional de los docentes							
11	Innovación de los métodos de enseñanza							
12	Ritmo de instrucción moderado							
13	Nivel adecuado de tareas							

	Seguridad							
14	Garantía de respuesta inmediata							
15	Garantía de interacción en el aula							
16	Garantía de tiempo de estudio suficiente							
17	Tiempo adecuado para el debate							
	Empatía							
18	Influencia del aprendizaje en línea en el dominio del conocimiento							
19	Diferentes sistemas de enseñanza, el mismo conocimiento							
20	Investigación activa de otros materiales para promover el aprendizaje							
21	Ambiente positivo para el estudiante							
22	La flexibilidad de la enseñanza en línea promueve el aprendizaje autónomo de los estudiantes							

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Autor del instrumento: ROGER ALVARO QUISPE

1.2. Validado por: D.I.: ENRIQUE E. ZUÑIGA MEDINA

1.3. Título de la investigación:

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO - 2025

1.4. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR

Nº	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	9	11	16	21	26	31	35	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.																	X			
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																	X			
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.																	X			
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																	X			
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.																	X			
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																	X			
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																	X			
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.																	X			
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																	X			
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																	X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Excelente

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 %

V. OBSERVACIONES:

LUGAR Y FECHA: Juliaca

Dr. Enrique Zuñiga Medina
CIRUJANO DENTISTA
COP. 5071
FIRMA DEL EXPERTO

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X] Fecha de entrega: 06/05/2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ROGER ALVARO QUISPE
Dirección: PP JJ. VILLA EL PARAISO MZ G2 L T 13
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 46328851
Teléfono: 995550008 email: Royeralvaro88@gmail.com
Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:
Teléfono: email:
Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
Escuela Profesional o Mención: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR
Título o Grado Académico a optar: MAESTRO EN EDUCACIÓN
Asesor: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación [ ] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] Trabajo Académico [ ]
Título: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA Y UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO – 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Capacidad de respuesta, educación no presencial, fiabilidad, calidad educativa, tangibilidad.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV [1, 2]?
2

[1] Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
[2] Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☐ Titulo ☐ 2da Especialidad ☒ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.

☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a):_____

☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comérciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

☐ Sí autorizo

☒ No autorizo

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
Página 3 de 3
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral**. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- [x] Internacional
- [ ] Nacional

Línea de investigación: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33



Firma de Autor | huella digital | 06 de Mayo del 2026 — Fecha

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
Página 3 de 3
http://repositorio.uancv.edu.pe/