





**EL LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL
SERVICIO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES
SAPIENTIAE.**Institutional licensing and the quality of the university service
of the Universidad Católica Sedes Sapientiae.**Linda Shardin Flores**Universidad Privada San Juan Bau-
tista, Lima, Perú
investigadoraexterna@upsjb.edu.pe
 <https://orcid.org/0000-0002-1279-8975>**Lita Shardin Flores**Movimiento Internacional de
Educación Popular Integral -Fe y
Alegria N° 17, Lima, Perú
litashardin1840@gmail.com
 <https://orcid.org/0000-0001-5366-2348>**Loreta Shardin Flores**Instituto de Educación Superior
Tecnológico Público Carlos Cueto
Fernandini, Lima, Perú
loreta.shardin@carloscueto.edu.pe
 <https://orcid.org/0000-0001-8140-6421>**Zulema Kayry Pineda**Universidad César Vallejo
Lima, Perú
zpinedals@ucvvirtual.edu.pe
 <https://orcid.org/0000-0002-9877-9555>

Este trabajo está depositado en Zenodo:

DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.7527675>**RESUMEN**

Esta investigación responde al problema sobre la existencia de la relación entre licenciamiento institucional y calidad del servicio universitario, en estudiantes de los últimos ciclos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae-2020. A través de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y correlacional, se estudió una muestra de 368 estudiantes. Se aplicó dos encuestas con escala nominal: la encuesta de licenciamiento institucional con 39 ítems, y la encuesta de calidad del servicio universitario con 40 ítems, ambas de elaboración propia. Se pudo determinar que el licenciamiento institucional está correlacionado con la calidad del servicio universitario, según la correlación de Spearman de 0,952, representando una correlación positiva, fuerte y altamente significativa. Entonces, se puede afirmar que los estudiantes de los últimos ciclos tienen un nivel de percepción alto sobre el licenciamiento institucional, representada por el 66,6% y de igual forma sobre la calidad del servicio universitario, representada por el 86,4%.

Palabras claves: autorización de funcionamiento, aseguramiento de la calidad educativa, calidad educativa universitaria, condiciones básicas de calidad.

ABSTRACT

This research responds to the problem about the existence of the relationship between institutional licensing and quality of university service, in students of the last cycles of the Universidad Católica Sedes Sapientiae-2020. Through a quantitative approach, with a non-experimental and correlational design, a sample of 368 students was studied. Two nominal scale surveys were applied: the institutional licensing survey with 39 items, and the university service quality survey with 40 items, both self-made. It was possible to determine that institutional licensing is correlated with the quality of university service, according to Spearman's correlation of 0.952, representing a positive, strong and highly significant correlation. Then, it can be affirmed that the students of the last cycles have a high level of perception about institutional licensing, represented by 66.6% and in the same way about the quality of the university service, represented by 86.4%.

Keywords: Operating authorization, Assurance of educational quality, University educational quality, Basic Quality Conditions

INTRODUCCIÓN

Dentro de los desafíos de mayor relevancia que afronta el Perú, desde el año 2014, se tiene como prioridad a la reorganización del sistema universitario, sustentado en criterios de calidad, según lo establecido por Ley N°30220 (2014). Esta norma indica que es el Ministerio de Educación (Minedu) la entidad ejecutora de las políticas orientadas a la calidad en la educación universitaria y, para ello, delega a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu) como el principal responsable de evaluar y otorgar licencias con carácter obligatorio y renovable a las citadas instituciones, Tribunal Constitucional del Perú. (2015).

En este sentido, las universidades en el Perú (pública y/o privada) han tenido que presentar, ante la SUNE- DU, la solicitud de licencia institucional, además de cumplir las Condiciones Básicas de Calidad (CBC), exigidas en función de la normativa prevista. De acuerdo con las etapas del modelo, se debe cubrir con la verificación documental, observación presencial de CBC y la respectiva emisión de resolución publicada por el Consejo Directivo de la entidad evaluadora (Sunedu), para lograr "licenciamiento institucional" y poder brindar el servicio educativo. Tal procediendo obligatorio, en muchos casos, ha demorado más de dos años por múltiples razones, como el cumplimiento irrestricto de la normativa y la comunidad educativa ha sido partícipe (directa o indirectamente) hasta el logro de la licencia institucional, Sunedu (2015).

Por lo expuesto, surgen interro-

gantes sobre la obligatoriedad del licenciamiento y el cumplimiento de las CBC en las universidades. En ese sentido, es preciso cuestionar la relación entre el licenciamiento institucional y la calidad del servicio universitario, en los estudiantes de los últimos ciclos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. Es importante tener en cuenta que, la calidad del servicio universitario cuenta con aspectos como: infraestructura educativa, calidad en investigación básica, calidad docente, calidad en servicios complementarios, calidad en mediación e inserción laboral y calidad en la información web, Minedu. (2015).

En tal sentido, Ugarte (2021) buscó establecer el nexo entre calidad de servicio y satisfacción de 333 estudiantes asistentes del servicio de comedor universitario en una universidad pública de Lima; demostró un nexo directo y significativo (0,666) que ocurrió entre dichas variables planteadas en su estudio.

Por su parte, Flores y Toratto (2017) investigaron en una universidad pública del departamento de Ucayali con el propósito de conocer si los mecanismos del licenciamiento y acreditación por medio de criterios e indicadores cualitativos pueden ser empleados como referentes para garantizar calidad educativa. Con una muestra estratificada de 256 estudiantes y 30 profesionales (administrativos-docentes), demostraron que el licenciamiento y la acreditación aseguran la calidad educativa, por medio de una correlación alta, directa y positiva (0,73).

De otro lado, Alvarado y Villegas (2016) estudiaron el caso de cinco Escuelas Académico Profesionales (EAP) referidas al área de Enfermería de una sede universitaria pública, ubi-

cada en el cono urbano de la ciudad de Lima. Luego de entrevistar a las autoridades académicas correspondientes, se identificó algunas características organizacionales relacionadas con el liderazgo, asumidas por la alta dirección de la casa de estudios superiores y las autoridades académicas del área de Enfermería, como referentes clave que vienen influyendo sobre logro de una educación de calidad.

Además, Cano et al. (2015) buscaron identificar en qué nivel se cumple con los elementos de éxito en administrar bajo criterios de Calidad Total (TQM). Con una muestra de 51 universidades peruanas, aplicaron una encuesta de 35 preguntas. Los resultados mostraron que el nivel de TQM (3,65) de las diversas universidades analizadas, distaron solo una décima del TQM (3,75) al compararlo con las empresas peruanas. Por último, Frisancho (2013) buscó estudiar posibles diferencias que hubiera en los niveles de percepción sobre la calidad en la enseñanza percibida por discentes de programas de carácter diferente de la especialidad de Educación realizada en una universidad pública de Lima. Con un total de 250 estudiantes encuestados, se concluyó que hubo significativas diferencias relativas sobre lo niveles en la percepción de calidad referida a la enseñanza entre los encuestados.

Vera (2018) en la investigación de diseño mixto y corte transversal sobre la opinión de los estudiantes de la especialidad de enfermería acerca de la calidad educativa y organizacional en una universidad privada de Chile; buscó recoger aspectos desconocidos de la calidad no investigados ni autoevaluados por ningún modelo de evaluación de programas. Los resultados demostraron que los

estudiantes tuvieron una percepción aceptable y no fue para nada absolutamente satisfactoria debido que se reconocieron falencias, especialmente referidas a los campos clínicos.

Así mismo, Surdez et al. (2018) investigaron sobre el nivel de satisfacción en 380 estudiantes de pregrado de las áreas de Ciencias Económico-Administrativas, Arquitectura e Ingenierías de una entidad universitaria pública de México, respecto de los elementos de calidad educativa. Se pudo identificar sectores de oportunidades para mejorar la satisfacción de los estudiantes respecto de la infraestructura, una retroalimentación de tipo positiva respecto del trato respetuoso recibido por parte de los tutores y oportunidades brindadas por la institución en el desarrollo tanto profesional como individual. Pereira (2014) investigó con el objetivo validar empíricamente una escala la calidad percibida por 744 egresados de una universidad pública española. Dicha escala permitió determinar cuáles son aquellos factores por los que los egresados percibieron los niveles de calidad de su institución. Se demostró que los egresados avalaron un vínculo causal alto, positivo y significativo entre la calidad percibida y la satisfacción global.

Tumino y Poitevin (2013) planteó evaluar la calidad del servicio universitario prestados por una universidad privada de la república de Argentina, pero de acuerdo a la percepción de 454 estudiantes y 64 docentes. Adecuaron una escala basada en el modelo Servqual sobre aspectos clave del servicio universitario tales como la adecuación de planes académicos, procesos de evaluación de aprendizajes y nivel de efectividad de procedimientos administrativo, para indagar acerca de las opiniones referidas

sobre calidad de los servicios y condiciones en las que la institución las ofrecía. Los resultados permitieron establecer que sí hubo consistencia interna, mientras que por medio del análisis factorial se pudo identificar algunas dimensiones básicas tales como el nivel de competencia entre docentes, organización de los mecanismos de enseñanza o de la carrera, comunicación y clima de la organización, actitudes y desenvolvimiento de docentes, infraestructura y equipamiento, tipo de evaluaciones, cursos complementarios además del nivel de efectividad de procesos administrativos. Dichos aspectos permitieron proponer sustanciales mejoras en respuesta a los resultados obtenidos.

La Ley Universitaria (2014), en su décimo segundo artículo, señala la génesis de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu), refiriéndose como la entidad pública adscrita al Minedu y responsable directa del proceso de licenciamiento en entidades que prestan servicio educativo superior de rango universitario. La Sunedu se encarga de fiscalizar la calidad del servicio que se viene brindando, además de vigilar y resguardar los bienes y recursos públicos y/o beneficios proporcionados por el Estado a las instituciones universitarias, de acuerdo con la legislación vigente, a fin de consolidar la mejora de la calidad. El proceso relativo al licenciamiento es de carácter obligatorio y la licencia es finita en el tiempo, por lo que es susceptible de tener renovación aplicando una vigencia mínima de seis años calendarios.

El Modelo de Licenciamiento, según Sunedu (2015) permite evaluar a las universidades, toman criterios de evaluación en común relacionados con la docencia, planes de estudio,

infraestructura, recursos humanos y académicos, así como investigación, servicios educativos, logros estudiantiles y gestión institucional entre otras particularidades que permiten su perfeccionamiento para atender la dinámica de su contexto; se plantearon estándares para la garantía interna, el aseguramiento externo y agencias de garantía de la calidad entre sus miembros. Entonces para la presentación del expediente de solicitud para la obtención de la respectiva licencia institucional se organizaron en siete aspectos definidos de la siguiente manera: (a) Planes de estudio, grados y títulos, sistemas de soporte; (b) Infraestructura y equipamiento adecuado; (c) Líneas de investigación desarrolladas; (d) Personal docente calificado; (e) Servicios educacionales complementarios básico; (f) Mecanismos de mediación e inserción laboral; (g) Transparencia. Al 2022 de plena vigencia de la Ley Universitaria, podemos afirmar que noventa y cinco instituciones lograron materializar la licencia institucional, de un total de 145 que existían en el Perú al 2014, significando más de la tercera parte de ellas no cumplía los requisitos mínimos establecidos en las CBC.

La Universidad Católica Sedes Sapientiae (UCSS) está configurada como una asociación civil sin fines de lucro de gestión privada, que obtuvo su licenciamiento institucional el 13 de setiembre de 2018, siendo una institución patrocinada por la “Diócesis de Carabayllo”. Dispone de una población estimada en 8895 estudiantes al período académico 2020-I. A la fecha dispone de 13 locales (sede en Lima y las filiales en las locaciones de Rioja, Tarma, Huaura, Morropón y Atalaya). Su modelo educativo se fundamenta en la formación

de carácter multidimensional de los estudiantes, con el fomento de la investigación como herramienta para la solucionar los problemas del entorno, dando énfasis a aquellos que son interés nacional. Dicho modelo tiende a resaltar el enfoque de la interculturalidad e inclusión, ello basado en ofrecer sus programas en diversas filiales ubicadas en el territorio nacional. Además, se cuenta con diversos convenios internacionales pactados con entidades de países como España, Italia, México, Brasil, Colombia, Chile y Costa Rica, Sunedu (2017)

Según Águila (2005), La ejecución del proceso evaluativo y de acreditación de calidad universitaria no solo está supeditada a una concepción de carácter filosófico o de tipo académica, sino que además precisa contemplar el concepto de calidad bajo características definidas que permitan:

- Lo operativo, al contar elementos fáciles de manejar por medio de una guía, protocolo, proceso o modelo de evaluación.

- Abarcar, por cualquier medio, las funciones principales de la universidad.

- Encontrarse implícito en el factor de apreciación o evaluación.

- Estar orientado a los aspectos de pertinencia social.

La Norma ISO 21001:2018 (2018), estableció los requisitos a cumplir en el sistema de gestión de organizaciones educativas, enfocándose en la mejor satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes/usuarios, mostrando un creciente beneficio que evidencie mayor impacto y credibilidad. Se fundamenta en brindar un servicio de calidad,

basado en los principios: (a) Enfoque en los estudiantes y los grupos de interés; (b) Liderazgo con visión; (c) Personal comprometido; (d) Enfoque basado en procedimientos; (e) Procesos de mejora continua; (f) Toma de decisiones basadas en evidencias; (g) Gestión de relaciones; (h) Responsabilidad social; (i) Accesibilidad y equidad; (j) Conducta ética y (h) Seguridad y protección de datos.

En este sentido, Surdez et al. (2017) señaló que la satisfacción de los estudiantes puede conceptualizarse como el estado de bienestar que comprueban los estudiantes al percibir que sus expectativas académicas son cubiertas de acuerdo con los procesos y actividades que la universidad realiza a fin de atender las múltiples necesidades educativas; acotó que no es posible lograr un concepto universal de satisfacción académica aplicable a todo contexto universitario señalándose los componentes: (a) El docente es el eje de la calidad educativa; (b) Suministro de una infraestructura adecuada y de recursos suficientes, para catalizar la calidad educativa; (c) Adoptar la filosofía de mejora continua en los procesos de enseñanza-aprendizaje; (d) Congruencia entre misión-visión, objetivos y resultados (entre lo ofrecido y lo brindado), validar en el grado en que los usuarios se ubiquen satisfechos; (e) Formación de estudiantes con criterios de autonomía, identificados con su proyecto de vida; (f) Ejecución de programas consistentes con la misión y valores propiciados por la universidad y (g) Pertinencia de los programas académicos ofertados frente a la realidad social.

Para determinar las respectivas dimensiones de la Calidad del servicio universitario, se adaptaron en función del Modelo de licencia ins-

titucional en siete dimensiones de las CBC: (a) Servicio académico; (b) Infraestructura educativa; (c) Investigación básica; (d) Docente; (e) Servicios complementarios; (f) Mediación e inserción laboral; (g) Información web.

METODOLOGÍA

El desarrollo metodológico del presente estudio ha seguido el fundamento hipotético-deductivo, que consta de mecanismos que busca la negación de la hipótesis, para que a partir de ello se generen o deduzcan las respectivas conclusiones (Bernal, 2006). Este estudio es descriptivo a razón de que persigue especificar las particularidades, características, perfiles y propiedades de individuos, agrupaciones, comunas o de cualquier hecho o fenómeno sensible de análisis (Hernández et al., 2014).

Este estudio es no experimental pues, según Carrasco (2009), permite analizar y estudiar hechos y/o fenómenos luego de consumado su ocurrencia. Por su parte, Hernández et al. (2014) señalan que dicho enfoque es completamente ajeno a manipulación alguna de cualquier variable del estudio. Tiene enfoque cuantitativo, debido a que se ha realizado la colecta de data sensible y susceptible para comprobación de hipótesis, usando el análisis estadístico para determinar regularidades en el com-

portamiento de las variables de estudio (Hernández et al., 2014).

La población estuvo constituida por 8740 estudiantes correspondientes a los programas de pregrado de la UCSS. En tanto, Arkin y Colton (1975) estiman la fórmula probabilística para el cálculo del tamaño de muestra, la cual se expresa de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 * N * (p * q)}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * (p * q)}$$

Donde:

n : muestra representativa de la población

N : total de la población

Z : límite de confianza requerido para generalizar los resultados (1,96; el cual representa un nivel de confianza de 95%)

p : variación positiva (0.95)

q : variación negativa (0.05)

E : nivel de precisión de generalización de resultados (0.05)

En nuestro estudio, para el cálculo de la muestra tenemos los siguientes datos:

$Z^2 = 1,96$ (95%)

p y $q = 0,5$ (valor = 50%)

$N = 8740$

$E^2 = 0,05$ (5%)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 8740 * (0.5 * 0.5)}{(0.05)^2 * (8740 - 1) + (1.96)^2 * (0.5 * 0.5)} = 368$$

El tamaño de la muestra es de 368 estudiantes.

Se han utilizado dos cuestionarios, para medir las variables de licenciamiento institucional y calidad de servicio universitario, con 39 y 40 ítems respectivamente se aplicaron a los estudiantes universitarios.

La validación de los instrumentos empleados en la ponderación de las variables estudiadas se realizó utilizando el coeficiente de validez "V" de Aiken para los contenidos. En la determinación del respectivo coeficiente de validez de contenido de los instrumentos empleados en el

estudio realizado, se valió de la opinión suministrada por 10 jueces. La confiabilidad del cuestionario, para medir el licenciamiento institucional y sus siete dimensiones, fue obtenida por el método de consistencia interna a fin de poder evaluar el alcance que tuvieron los ítems. El valor alcanzado por los coeficientes alfa de Cronbach exhibió que hubo una confiabilidad de tipo alta (0.980), lo que llevó a concluir que los ítems de los cuestionarios aplicados nos permiten obtener valores confiables.

Tabla 1. Valores de confiabilidad del cuestionario sobre el licenciamiento institucional

Escalas	Alfa de Cronbach	N °de elementos
Planes de estudio, grados y títulos, sistemas de soporte	.887	7
Infraestructura y equipamiento adecuado	.770	7
Líneas de Investigación desarrolladas	.939	7
Personal docente calificado	.735	4
Servicios educacionales complementarios	.893	6
Mecanismos de mediación e inserción laboral	.915	4
Transparencia	.932	4
Licenciamiento Institucional	.980	39

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad del cuestionario mostrado en la tabla 2 fue obtenida por el método de consistencia interna, a fin de poder evaluar el alcance que tuvieron los ítems. El valor alcanzado por los coeficientes alfa de

Cronbach exhibió que hubo una confiabilidad de tipo alta (0.979), lo que llevó a concluir que los ítems de los cuestionarios aplicados nos permiten obtener valores confiables.

Tabla 2. Valores de confiabilidad del cuestionario de la calidad del servicio universitario

Escalas	Alfa de Cronbach	N ° de elementos
Servicio Académico	,876	8
Infraestructura Educativa	,793	7
Investigación Básica	,872	7
Docente	,773	4
Servicios complementarios	,899	6
Mediación e inserción laboral	,892	4
Información Web	,924	4
Calidad del Servicio Educativo	,979	40

Fuente: Elaboración propia

El análisis de datos a través del software SPSS versión 27 de IBM, generaron las gráficas y tablas referentes al análisis descriptivo. Luego, el análisis inferencial fue procesado por el empleo del coeficiente de Rho de Spearman (no paramétrico), cuyos valores de interpretación permite reconocer los siguientes valores de interpretación según lo mostrado en la figura 1.

Valor	Interpretación
0	Nulo
[0 - 0.2[Muy bajo
[0.2- 0.4[Bajo
[0.4 - 0.6[Moderado
[0.6 - 0.8[Alto
[0.8 - 1[Muy alto
1	Perfecto

Figura 1. Interpretación de los valores del coeficiente de Spearman según el rango

En la tabla 3 se exhiben los datos sobre el análisis exploratorio inferencial realizado para la variable licenciamiento institucional y sus respectivas dimensiones. En lo referente a la distribución de la muestra, la misma ha sido efectuada por bondad de ajuste o prueba KS (Kolmogorov-Smirnov), cuyo resultado indicó que son estadísticamente significativos. De acuerdo con el valor de significancia obtenido (0.000), se concluyó que resulta factible emplear una prueba no paramétrica para el análisis inferencial respectivo.

Tabla 3. Prueba de normalidad del Cuestionario sobre Licenciamiento institucional y sus dimensiones

Escalas	N	Media	D.S	Z de K-S	p
Planes de estudio, grados y títulos, sistemas de soporte.	368	11.17	1.98	2.73	,000
Infraestructura y equipamiento adecuado	368	12.76	1.25	5.06	,000
Líneas de investigación desarrolladas	368	9.92	4.45	3.64	,000
Personal docente calificado	368	5.6	2.15	4.55	,000
Servicios educacionales complementarios básico	368	9.51	2.08	3.76	,000
Mecanismos de mediación e inserción laboral	368	4.51	2.99	3.25	,000
Transparencia	368	6.03	2.15	4.68	,000
Licenciamiento Institucional	368	59.5	16.55	2.77	,000

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se exhiben los datos sobre el análisis exploratorio inferencial realizado para la variable Calidad del servicio universitario y sus respectivas dimensiones. En lo referente a la distribución efectuada por bondad de ajuste o prueba

KS (Kolmogorov-Smirnov), indicando que fue estadísticamente significativa. Por el valor de significancia obtenido (0.000), se concluyó que resulta factible emplear una prueba no paramétrica para el análisis inferencial respectivo.

Tabla 4. Prueba de normalidad del Cuestionario sobre Calidad del servicio universitario y sus dimensiones

Escalas	N	Media	D.S	Z de K-S	p
Servicio académico	368	21.21	1.79	3.30	,000
Infraestructura educativa	368	19.71	1.26	4.20	,000
Investigación básica	368	19.00	2.34	5.05	,000
Docente	368	10.63	1.22	5.56	,000
Servicios complementarios	368	16.19	1.62	4.15	,000
Mediación e inserción laboral	368	9.90	2.12	5.32	,000
Información web	368	10.00	2.16	5.30	,000
Calidad del Servicio Educativo	368	106.66	12.05	2.99	,000

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Correlación entre licenciamiento institucional y calidad del servicio universitario

	Licenciamiento institucional	
	Rho	p
Calidad del servicio universitario	,952**	,000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 6, el análisis fue estadísticamente significativo ($p = ,000$); mientras que el valor obtenido para el coeficiente de Spearman ($Rho = 0.934$) indicó que existe una relación positiva, fuerte y significativamente muy elevada entre el licenciamiento institucional y calidad del

servicio académico en estudiantes de los últimos ciclos de la UCSS. De lo estimado, se puede deducir que a mayor nivel del cumplimiento de CBC del licenciamiento institucional, habrá una mejor percepción en la calidad del servicio académico entre los estudiantes.

Tabla 7. Correlación entre el licenciamiento institucional y calidad en infraestructura educativa

Infraestructura educativa	Licenciamiento institucional	
	Rho	p
	,945**	,000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 7, el análisis fue estadísticamente significativo ($p = ,000$); mientras que el valor obtenido para el coeficiente de Spearman ($Rho = 0.945$) indicó que existe una relación positiva, fuerte y significativamente muy elevada entre el licenciamiento institucional y calidad

de la infraestructura educativa en los estudiantes de los últimos ciclos de la UCSS. De lo estimado, se deduce que, a mayor nivel del cumplimiento de CBC en el licenciamiento institucional, habrá una mejor percepción en la calidad de la infraestructura educativa entre los estudiantes.

Tabla 8. Correlación entre licenciamiento institucional y calidad en investigación básica

Investigación básica	Licenciamiento institucional	
	Rho	p
	,899**	,000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 8, el análisis fue estadísticamente significativo ($p = ,000$); mientras que el valor obtenido para el coeficiente de Spearman ($Rho = 0.899$) indicó que existe una relación positiva, fuerte y significativamente muy elevada entre el licenciamiento institucional y calidad en

investigación básica en los estudiantes de los últimos ciclos de la UCSS. De lo estimado, se deduce que a mayor nivel del cumplimiento de CBC en el licenciamiento institucional, habrá una mejor percepción en la calidad en investigación básica entre los estudiantes.

Tabla 9. Correlación entre el licenciamiento institucional y la calidad docente

		Licenciamiento institucional	
		Rho	p
Docente		,854**	,000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) □

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 9, el análisis fue estadísticamente significativo ($p = ,000$) y el valor del coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = .854$) indicó que existe una correlación positiva, fuerte y altamente significativa entre el licenciamiento institucional y la calidad docente en los estudiantes

de los últimos ciclos de la UCSS. De lo estimado, se deduce que a mayor nivel del cumplimiento de las condiciones básicas calidad para el licenciamiento institucional, habrá una mejor percepción en la calidad docente entre los estudiantes.

Tabla 10. Correlación entre licenciamiento institucional y calidad en servicios complementarios

		Licenciamiento institucional	
		Rho	p
Servicios complementarios		,942**	,000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 10, el análisis fue estadísticamente significativo ($p = ,000$); mientras que el valor obtenido para el coeficiente de Spearman ($Rho = 0.942$) indicó que existe una relación positiva, fuerte y significativamente muy elevada entre el licenciamiento institucional y calidad

en servicios complementarios en los estudiantes de los últimos ciclos de la UCSS. De lo estimado, se deduce que a mayor nivel del cumplimiento de CBC en el licenciamiento institucional, habrá una mejor percepción en la calidad en servicios complementarios entre los estudiantes.

Tabla 11. Correlación entre el licenciamiento institucional y calidad en mediación e inserción laboral

		Licenciamiento institucional	
		Rho	p
Mediación e inserción laboral		,928**	,000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 11, el análisis fue estadísticamente significativo ($p = ,000$); mientras que el valor obtenido para el coeficiente de Spearman ($Rho = 0.928$) indicó que existe una relación positiva, fuerte y significativamente muy elevada entre el licenciamiento institucional y calidad

en mediación e inserción laboral en los estudiantes de los últimos ciclos de la UCSS. De lo estimado, se deduce que a mayor nivel del cumplimiento de CBC en el licenciamiento institucional, habrá una mejor percepción en la calidad en mediación e inserción laboral entre los estudiantes.

Tabla 12. Correlación entre licenciamiento institucional y calidad en la información web

Información web	Licenciamiento institucional	
	Rho	p
	,929**	,000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 12, el análisis fue estadísticamente significativo ($p = ,000$); mientras que el valor obtenido para el coeficiente de Spearman ($Rho = 0.929$) indicó que existe una relación positiva, fuerte y significativamente muy elevada entre el licenciamiento institucional y calidad en la información web en los estudiantes de los últimos ciclos de la UCSS. De lo estimado, se deduce que a mayor nivel del cumplimiento de CBC en el licenciamiento institucional, habrá una mejor percepción en la calidad en la información web entre los estudiantes.

DISCUSIÓN

Existe correlación de tipo positiva respecto del licenciamiento institucional y calidad del servicio universitario en la percepción de estudiantes que cursaban los últimos ciclos; con una relación significativa con un nivel del 95% de confianza. Al respecto, Flores y Toratto (2017) señalan que el

licenciamiento y acreditación universitaria aseguran la calidad educativa, existiendo una correlación alta, directa y positiva, con un índice de 0,73. Esto guarda relación con el nivel de percepción acerca del licenciamiento institucional que manifestaron los estudiantes de los últimos ciclos. La mayoría de los evaluados (66.6%) sostiene que su centro de estudios cumple con un nivel alto en las CBC, seguido por un 33.4% que manifiesta que se tiene un nivel medio.

Por otro lado, Cano et al. (2015) señalan que el nivel en que se cumplen los factores de éxito referidos a la Administración de Calidad Total -TQM frente al nivel de calidad mostrado por las universidades peruanas fue de 3.65 respecto del 3.75 que tuvieron las empresas peruanas. Dicho resultado refrenda los niveles de percepción de calidad del servicio universitario de los encuestados, en donde la mayoría (84.2%) sostuvo que la calidad del servicio universita-

rio fue alta y solo el 15.8% manifestó que fue de un nivel medio.

Los valores de coeficiente de Spearman señalados para el licenciamiento institucional frente a calidad del servicio académico (0.934); calidad en infraestructura educativa (0.945); calidad docente (0.854); calidad en investigación básica (0.899) en la percepción de los estudiantes de los últimos ciclos, fueron altas y significativas. Dicho aspecto fue equivalente a lo reportado por Frisanch (2013), quien se refirió a la percepción de carácter positivo acerca de los factores actitudinales y comportamentales del profesorado, los niveles de competencia y contenido del plan académico de un programa de Bachillerato, respecto al factor referido a las instalaciones y equipos. Así también, refirió que dichos estudiantes tuvieron una percepción muy positiva sobre aspectos referidos a la organización de la enseñanza. Por otro lado, Pereira (2014) evaluó lo referido a calidad global de una universidad en base a seis dimensiones; tales como instalaciones y equipos, calidad de la enseñanza, nivel de éxito de aprendizajes, calidad de las orientaciones al estudiante referente a prácticas laborales y relaciones internacionales, calidad del nivel de las investigaciones desarrolladas por docentes e investigadores, teniendo un nexo positivo al respecto.

Los valores para el licenciamiento institucional y la calidad en infraestructura educativa (0.945), calidad docente (0.854), calidad en servicios complementarios (0.942), calidad en mediación e inserción laboral (0.928), expresados por los estudiantes encuestados guardaron similitud con lo expuesto por Surdez et al. (2018). Dichos autores identificaron aquellas áreas que permitieron incrementar

los niveles de satisfacción estudiantil (infraestructura, retroalimentación positiva, trato respetuoso recibido de los tutores y oportunidades brindadas por la institución para desarrollo personal).

Por otro lado, los valores de Rho de Spearman expuestos para el licenciamiento institucional respecto de la calidad docente (0.854); calidad en infraestructura educativa (0.945), calidad del servicio académico (0.934), calidad en la información web (0.929) en los estudiantes encuestados, son mayores a los reportados por Alvarado y Villegas (2016). Ellos señalaron que en el análisis de escuelas profesionales no tienen la capacidad de alcanzar los denominados requisitos mínimos de calidad en relación con los aspectos organizacionales, relacionados al liderazgo ejercido por las autoridades encargadas de la alta dirección de la universidad y de los representantes académicos. Asimismo, los resultados de Tumino y Poitevin (2013) tomando como base el modelo Servqual, les permitió evaluar la calidad en los servicios universitarios, los mismos que mostraron concordancia en aspectos clave de CBC equivalentes a las evaluadas en el presente estudio. Por otro lado, los niveles de percepción mostrados en los resultados descriptivos que manifestaron los estudiantes fueron similar a lo reportado por Vera (2018) quien demostró que los estudiantes tuvieron una percepción de nivel aceptable, aunque reconocieron fallencias, especialmente referidas a los campos clínicos respecto de la calidad educativa y organizacional de la citada disciplina.

REFERENCIAS

Águila-Cabrera, V. (2005). El concepto calidad en la educación uni-

versitaria: Clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1, 1-8. <https://bit.ly/3BBQeus>

Alvarado, A. y Villegas, F. (2016). Acceso y calidad en la educación superior universitaria: el caso de las escuelas profesionales de enfermería de pensión baja en lima metropolitana. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. <https://bit.ly/2YGCBfj>

Arkin, H. y Colton, R. (1975). *Métodos estadísticos*. México D.F. México: Continental.

Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F. Pearson Educación

Cano, N., Navas, K., Salas, R. y Solano, K. (2015). Nivel de Calidad en el Sector Universitario en el Perú. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://bit.ly/2YI85kM>

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.

Criterios y directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior-ESG (2015) <https://bit.ly/3NLNNLl>

Guillén, A. y Crespo, R. (2006). *Métodos estadísticos para enfermería nefrológica*. Madrid. Seden.

Flores, C. y Toratto, J. (2017). *Licenciamiento y acreditación universitaria para el aseguramiento de la calidad educativa en la Universidad Nacional de Ucayali*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. <https://bit.ly/3z8kZJm>

Frisancho, A. (2013). *Análisis comparado de la calidad de la formación que se realiza en los programas*

especiales de la Facultad de Educación de la UNMSM. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional mayor de San Marcos]. <https://bit.ly/3iSpGOx>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. Ed.). México: Mc Graw Hill.

International Standards Organization ISO 21001 (2018). *Norma Internacional. Organizaciones educativas-Sistemas de gestión para organizaciones educativas-Requisitos con orientación para su uso*. Primera edición 2018-05. Ginebra. Suiza

Ley N° 30220. (2014). *Ley Universitaria*. 09 de julio de 2014. (Perú). <https://bit.ly/3By1UON>

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

Minedu. (2014). *Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria-Sunedu*, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2014-Minedu. 30 de diciembre de 2014. <https://bit.ly/3arlpwT>

Pereira, M. (2014). *Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados*. [Tesis de doctorado, Universidad da Coaña]. <https://bit.ly/3jctgDI>

Sunedu. (2015). *Modelo de Licenciamiento Institucional y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano*. <https://bit.ly/3iNJMt9>

Sunedu. (2015). *Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDU/CD, que aprueba el "Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano"*.

24 de noviembre de 2015. <https://bit.ly/3oSilCd>

Sunedu. (2015). Resolución del Consejo Directivo N° 007-2015-SUNEDU/CD, que aprueba el “Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades públicas o privadas con autorización provisional o definitiva” y el “Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades públicas o privadas con ley de creación o nuevas”. 20 de noviembre de 2015. <https://bit.ly/3FCHab7>

Sunedu. (2017). Resolución de Superintendencia N° 054-2017-SUNEDU, que publica los “Criterios Técnicos de Evaluación de los Expedientes de Licenciamiento, la Metodología para determinar el plazo de vigencia de la Licencia Institucional”. 01 de junio de 2017. Recuperado de <https://bit.ly/3FFgXc0>

Sunedu. (2018) Anexo de la Resolución del Consejo Directivo N° 117-2018-SUNEDU-CD. 12 de septiembre de 2018. Recuperado de: <https://bit.ly/2YHlppB>

Sunedu. (2019) Informe Técnico de Modificación de Licencia N° 010-2019-SUNEDU-DILIC-EV. 01 Sunedu. (2019). Resolución del Consejo Directivo N° 097-2019-SUNEDU/CD, que aprobó el “Modelo de Licenciamiento del Programa de Pregrado de Medicina”. 22 de julio de 2019. Recuperado de <https://bit.ly/3mIFsfo>

Sunedu. (2020). Resolución del Consejo Directivo N° 043-2020-SUNEDU/CD, que aprobó el “Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades nuevas”. 25 de mayo de 2020. Recuperado de <https://bit.ly/3oTGcbade> abril de 2019. Recuperado de: <https://bit.ly/3FxF6CyZ>

Surdez, E., Sandoval, M., y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <http://www.doi.org/10.5294/edu.2018.21.11>

Surdez, E. G., Sandoval, M. C., Lamoyi, C. L., Aguilar, N. y Magaña, D. E. (2017). Estudio de satisfacción académica de los estudiantes de los programas presenciales de las divisiones de Ciencias Económico Administrativas e Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Recuperado de <https://bit.ly/2YDlqv0>

Tribunal Constitucional del Perú. (2010). Sentencia recaída en el expediente N° 00017-2008-PI/TC, del 17 de junio del 2008. Recuperado de <https://bit.ly/3lxlkaT>

Tribunal Constitucional del Perú. (2015). Sentencia recaída en los expedientes N° 0014-2014-PI/TC, 0016-2014-PI/TC, 0019-2014-P1/TC y 0007-2015-PI/TC, del 10 de noviembre del 2015. Recuperado de <https://bit.ly/3mJwKxT>

Tumino, M., y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Recuperado de <https://bit.ly/3lwg390>

Ugarte, W. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <https://bit.ly/3mHgugN>

Vera, F (2018). Percepción de estudiantes respecto de la calidad educativa y organizacional de la carrera de enfermería de una universidad privada chilena. <https://bit.ly/2YIhhWM>