

Calidad educativa y satisfacción estudiantil: Regulación e importancia en la Educación Universitaria del Perú.

Educational quality and student satisfaction: Regulation and importance in University Education in Peru.

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0391>

Luis Alberto Ponce Vega¹

<https://orcid.org/0000-0003-2734-8093>
lponce@unfv.edu.pe

Milton Eduardo Zevallos Castañeda^{1*}

<https://orcid.org/0000-0003-0223-0160>
mzevallosc@unfv.edu.pe

Oscar Eduardo Pongo Águila¹

<https://orcid.org/0000-0002-8052-348X>
opongo@unfv.edu.pe

Celia Amanda Rivas Peña¹

<https://orcid.org/0000-0002-1011-0380>
crivasp@unfv.edu.pe

Recibido: 01/09/2025

Aceptado: 22/10/2025

RESUMEN

El artículo tiene como propósito determinar la relación entre la calidad educativa y satisfacción estudiantil; el cual se basa en la percepción de los estudiantes sobre la eficacia de las políticas de una universidad pública. El marco teórico introduce los aportes de las disciplinas sociales que crearon el enfoque interdisciplinario de regulación junto con la teoría de regulación económica, e identifica herramientas para incrementar la calidad educativa y eficiencia económica. Metodológicamente, se aplica un análisis de enfoque cuantitativo. Los resultados evidencian una correlación de $R= 0,887$ y que la significancia bilateral o p value (,000) es menor que el nivel de significación 0,05 por lo que se determina que hay relación entre las variables. En la discusión se destaca que, para la interpretación de esta relación, se debe medir la percepción estudiantil y la eficiencia de la calidad del servicio educativo, y se requiere conocer qué desean los estudiantes y no qué tan eficiente es la calidad del servicio. En conclusión, en razón a la correlación demostrada, se establece una base inicial para el diseño de medidas específicas que aumenten la satisfacción estudiantil y mejoren la calidad educativa.

Palabras Clave: Educación, Calidad de la educación, Eficiencia de la educación, Gestión educacional

1. Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV)- Perú

* Autor de correspondencia: mzevallosc@unfv.edu.pe

ABSTRACT

The purpose of this article is to determine the relationship between educational quality and student satisfaction, based on students' perceptions of the effectiveness of a public university's policies. The theoretical framework introduces contributions from the social disciplines that created the interdisciplinary approach to regulation, along with economic regulation theory, and identifies tools to increase educational quality and efficiency. Methodologically, a quantitative analysis is applied. The results show a correlation of $R = 0.887$, and the bilateral significance or p value (.000) is less than the 0.05 significance level, indicating a relationship between the variables. The discussion highlights that, to interpret this relationship, student perceptions and the efficiency of the quality of educational services must be measured, and it is necessary to understand what students want, not how efficient the quality of the service is. In conclusion, based on the demonstrated correlation, an initial basis is established for the design of specific measures to increase student satisfaction and improve educational quality.

Keywords: Education, Quality of education, Efficiency of education, Educacional management

INTRODUCCIÓN

La Ley Universitaria N.º 30220 y el proceso de licenciamiento institucional reconfiguraron el sistema peruano al exigir condiciones básicas de calidad y cerrar a las universidades que no las cumplieron. Este viraje impulsó mejoras en gestión académica, infraestructura y servicios, y fortaleció la capacidad de respuesta frente a la virtualización acelerada durante la pandemia. En este contexto, resulta pertinente examinar la relación entre regulación orientada por la calidad educativa (C.E.) y satisfacción estudiantil (S.E.), entendida como la valoración integral del servicio educativo y de los apoyos institucionales que lo sostienen.

Dentro de este escenario de cambio, impulsado por la reforma universitaria y el licenciamiento, se enmarcan las dos preocupaciones centrales que guían la presente investigación. La primera parte de una interrogante fundamental: ¿por qué la SUNEDU no recurrió a la teoría de la regulación como base conceptual para implementar el licenciamiento y la reforma universitaria? Otros entes reguladores del país, vinculados a sectores estratégicos como energía, telecomunicaciones o transporte, han utilizado esta teoría para resolver los problemas de las empresas a su cargo y para diseñar políticas preventivas en beneficio de los usuarios. Resulta, entonces, llamativo que la SUNEDU no haya seguido un camino similar.

Más aún, llama la atención que tampoco se haya recurrido al denominado “enfoque multidisciplinario de la regulación”, elaborado en las últimas décadas gracias a aportes provenientes de disciplinas sociales distintas a la economía, como la sociología, la ciencia política o la administración pública. Este enfoque, concebido como complemento de la teoría económica de la regulación, ofrece herramientas analíticas más integrales, capaces de atender fenómenos complejos

como la educación superior, donde confluyen no solo intereses económicos, sino también culturales, sociales y políticos.

Reconociendo la importancia de este enfoque multidisciplinario, se vuelve pertinente plantear una visión general de sus principales componentes. Dicho panorama permitirá mostrar de qué manera puede resultar útil no solo para el ente regulador del sistema universitario peruano, así como para los gestores de instituciones públicas y privadas. Al igual que los organismos reguladores de otros sectores económicos han utilizado la teoría económica de la regulación para supervisar empresas y prevenir consecuencias negativas para los usuarios, la SUNEDU y las autoridades universitarias podrían valerse de estas aproximaciones multidisciplinarias para garantizar un equilibrio entre calidad, pertinencia y accesibilidad en la educación superior peruana.

En esta perspectiva, el enfoque multidisciplinario de la regulación puede dotar a la SUNEDU con un marco conceptual, una visión y un propósito común, así como con nuevos instrumentos de gestión, que contribuyan a ampliar y mejorar la supervisión y regulación de la universidad peruana. Se espera, igualmente, que este marco teórico y empírico sea útil para los directivos de las instituciones públicas, en su afán de lograr mayores niveles de C.E.

Con respecto al segundo tema del presente artículo, este surgió del rol clave que asignó la SUNEDU y la ley 30220 del 2014 a la C.E.; vista como la variable guía de la gestión operativa del regulador de la educación superior y de los gestores de las instituciones. Dentro del marco de la reforma, resulta importante reconstruir el proceso y la motivación de los autores de la ley universitaria que los condujo a utilizar las condiciones básicas de calidad como principio rector de la autorización, un procedimiento obligatorio que se convirtió en el instrumento de reestructuración del sistema universitario.

Se examina el rol de las sentencias del Tribunal Constitucional, previas a la Ley 30220, en la determinación de la C.E. como principio rector de la regulación universitaria. Se evalúa, igualmente, la importancia que adquiere la C.E. en la gestión de las universidades públicas reguladas por la SUNEDU. Se desea conocer, en especial, si existe una relación entre la S.E. y la C.E., evaluando la percepción de los estudiantes sobre la efectividad de las políticas implementadas en una universidad pública orientadas a garantizar una educación superior de calidad. Para este fin, se utiliza la información de los repositorios del Estado y la encuesta, a fin de conocer el potencial de la "S.E." para explicar la C.E., así como su potencial para orientar la gestión de una universidad pública en su búsqueda de calidad.

La investigación se desarrolla en consonancia con los principios establecidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular con la Agenda 2030 y su ODS 4, orientado a garantizar una educación inclusiva y de calidad para todos (Naciones Unidas, 2025). Bajo este marco, se plantea como propósito central evaluar la C.E. y la S.E., a partir del examen del papel que desempeña la regulación y de la función estratégica que cumple la educación superior en el ámbito peruano. De manera complementaria al objetivo general, se formulan objetivos específicos que permiten profundizar en distintos ámbitos del quehacer

universitario. Así, se busca determinar la relación entre la C.E. y la enseñanza estudiantil, analizando metodologías y aprendizajes; entre la C.E. y la organización académica, observando la planificación curricular y la gestión institucional; entre la C.E. y la vida universitaria, considerando actividades formativas, culturales y sociales; y finalmente, entre la C.E. y los servicios universitarios, evaluando bibliotecas, centros de investigación, bienestar estudiantil y recursos tecnológicos, todos ellos indispensables con el propósito de asegurar una formación universitaria completa y con altos estándares de calidad.

MARCO TEÓRICO

En relación con la regulación económica, tanto en su teoría como en sus instrumentos, uno de los aportes más significativos radica en haber demostrado que los fallos del mercado, originados principalmente en contextos monopólicos, producían serias ineficiencias en la marcha operativa de las compañías encargadas de proveer servicios públicos y obras de infraestructura (Stigler, 1971; Spulberg, 1989; Tirole, 1993; Viscusi, Vernon y Harrington, 1995). Con el transcurso del tiempo, la reflexión teórica amplió las causas de tales ineficiencias, incorporando factores como los beneficios extraordinarios o inesperados, la generación de rentas económicas, la presencia de externalidades, la asimetría en la información, la limitada disponibilidad del servicio, el ejercicio de conductas anticompetitivas, la aplicación de precios predatorios, así como los problemas vinculados a los bienes públicos, el riesgo moral y la existencia de un poder de negociación desigual entre actores del mercado (Baldwin et al., 2011).

Para reducir la ineficiencia económica, la regulación propuso estimular la competencia, incrementar la eficiencia y reducir o eliminar las barreras a la competencia y a la innovación (Decker, 2023). Como instrumentos para implementar este objetivo, la regulación propuso fijar precios, cantidades, calidades y la inversión; en cuanto a los sectores sujetos a regulación en el Perú, se identificaron como sectores regulados los servicios de infraestructura de transporte, los servicios de energía, los servicios públicos de telecomunicaciones, así como los servicios de saneamiento, que abarcan el suministro de agua potable y alcantarillado.

Dado que en sus orígenes la teoría económica no abordó específicamente al sector de la educación superior, los reguladores, gestores e investigadores recurrieron a vincular los principios orientadores de dicho ámbito con argumentos de carácter general. En esa línea, García (2019) señala que la regulación educativa se configuró tomando como referencia aspectos de índole social, política y administrativa, más que a partir de fundamentos económicos especializados. Este enfoque inicial evidencia cómo la educación superior fue comprendida, en un primer momento, bajo categorías amplias y transversales, antes de consolidarse como un objeto de estudio propio dentro del campo regulatorio.

Respecto al Enfoque interdisciplinario: Como la teoría de regulación económica no estudió la educación superior, un sector crucial para el crecimiento de largo plazo, los aportes de las teorías sociales, diferentes de la economía,

dieron lugar al enfoque interdisciplinario de regulación. El primer cambio visible trató de ensanchar su definición. En vez de ver al Estado como el único agente generador de normas y la única entidad a cargo de la regulación, Cunalata (2014) planteó que la regulación también podía estudiarse considerado desde la perspectiva de los actores involucrados, es decir, de las instituciones reguladas (como las universidades públicas en este caso). Estas entidades, asimismo, también podían actuar como entes reguladores, generando así la denominada “autorregulación”. El nuevo enfoque también introdujo una visión descentralizada que permitía la intervención de otros actores, sin excluir al Estado, que continuaba como actor del sistema, sin ser el único. De otro lado, es decir, considerado en función de su desarrollo histórico del Estado, que toma en cuenta la mayor o menor intervención del Estado en la sociedad, la regulación fue definida como una actividad o función estatal, al ser definida de manera harto elástica, la regulación también fue vista como toda forma de control de conductas, cualquiera que hubiera sido su origen, diferenciando entre regulación económica y social. En esta última categoría se incluyó a la educación, y desde el punto de vista de la casuística, se reconocieron dos tipos de organizaciones a cargo de la regulación. Según la experiencia de los Estados Unidos, tanto el diseño de normas como su cumplimiento estaban a cargo de comisiones reguladoras independientes, con jurisdicción federal. De otro lado, según la experiencia del Reino Unido, el gobierno y el Parlamento podían formular las normas; pero su cumplimiento estaba a cargo de autoridades locales o de agencias centrales que actuaban como agencias reguladoras (Carbajales, 2019).

El análisis realizado evidencia que el rol clásico del Estado como ente regulador ha sido reemplazado progresivamente por un modelo de nueva gobernanza. Este cambio plantea la necesidad de actualizar el marco teórico de referencia, así como los instrumentos y clasificaciones que utiliza la labor reguladora. Gracias a este proceso, los organismos encargados del monitoreo y evaluación de la educación superior contarán con un repertorio de herramientas más amplio y moderno, lo cual fortalecerá su capacidad de fiscalización sobre las instituciones universitarias (Soto-Montoya, 2021). A ello se añade una ventaja adicional: de acuerdo con Mori et al. (2023), dichas herramientas tendrán un mayor nivel de consenso entre los especialistas nacionales, lo que incrementa su legitimidad y aplicabilidad. La relevancia de estos aportes, vinculados directamente con los retos de una economía contemporánea, ha favorecido la rápida difusión del enfoque interdisciplinario de la regulación. Este último, al integrar perspectivas provenientes de distintas áreas del conocimiento, amplía los márgenes de acción de los reguladores y contribuye a consolidar prácticas de supervisión más eficaces, como lo demuestran los planteamientos recogidos en las obras de Drahos (2017).

En lo que tiene que ver con Regulación y calidad: la experiencia latinoamericana resulta especialmente ilustrativa para comprender la pluralidad de relaciones que puede establecerse entre los organismos reguladores de la educación superior y la noción de calidad como principio regulador de la gestión universitaria. La casuística de la región evidencia que la calidad no se circunscribe

a indicadores pedagógicos, sino que se articula como un concepto más abarcador que orienta las políticas públicas, las prácticas institucionales y los procesos de evaluación. La experiencia del caso chileno es la mejor ilustración: la entidad reguladora del sector educativo se compromete con elevar en las instituciones de educación superior los niveles de calidad. En esta línea, se propicia una redefinición de la noción de calidad, considerando dimensiones complementarias que le permitan abordar la formación universitaria a partir de un sentido más amplio e inclusivo. Así mismo, se realizó el diseño e implementación de nuevos instrumentos de evaluación con el objetivo de conseguir mayor objetividad y transparencia en los procesos de acreditación, confianza para las instituciones y por lo tanto, confianza para la sociedad, pero además, se incluyó la estandarización como eje de la estrategia regulatoria, estableciendo parámetros comunes de evaluación, así se asegura la equidad y la comparabilidad (universidades entre sí). Estas acciones, por tanto, contribuyeron no solo a mejorar la C.E., sino a establecer al mismo tiempo un marco regulador más robusto capaz de dar cuenta de un sistema educativo dinámico y por tanto en continua transformación (Naranjo, 2022).

Existiendo el caso peruano, se enfatiza que “el acceso a una educación superior de calidad es un derecho humano” (Serna, 2021, p. 41). Por ello, la función del organismo regulador tendrá que estar orientado ir asegurando la C.E., pero al mismo tiempo también tiene que dar cuenta que la formación recibida responde a criterios de inclusión. Esto implicaba que la educación superior debía estar abierta no solo a personas con habilidades especiales, sino también a quienes pertenecen a distintos credos, etnias o culturas, eliminando así las barreras históricas de exclusión. Más allá de esto, la inclusión tampoco debía restringirse al acceso formal, sino que debía abarcar la dotación de conocimientos y competencias que permitieran a los estudiantes adecuarse a las transformaciones sociales y tecnológicas del siglo XXI. En esa medida, los excluidos debían contar con opciones efectivas que les permitieran apropiarse de las herramientas con las que integrarse adecuadamente a las prácticas de las instituciones educativas y a los mercados laborales, generando escasamente una sociedad más justa, competitiva e innovadora.

En relación a México, de Moreno y Ruiz (2009) subrayaban la necesidad de que Latinoamérica tuviera universidades públicas de calidad que desempeñaran una función relevante en la producción de conocimiento. Para los autores, el principal objetivo de estas instituciones había de ser la formación de investigadores suficientemente capacitados para desarrollar trabajos de investigación en la frontera del conocimiento y para dar respuesta a los retos que plantea un mundo globalizado. No obstante, ello, su diagnóstico fue severo porque, según ellos, la educación superior estatal no había alcanzado estos objetivos, sino que, muy al contrario, era ineficaz e ineficiente, pues no preparaba a los estudiantes de una forma suficientemente ante los profundos cambios tecnológicos que provocaban la globalización. La argumentación de Moreno y Ruiz se fundamentaba en una serie de preocupantes elementos. De manera adicional, el escaso número de investigadores en áreas estratégicas de los diferentes polos

académicos, que ni siquiera estaba en línea de ser suficiente para el desarrollo nacional, y que estaba aún debajo de la media mundial. Cabe mencionar que también hubo consenso en reconocer la insuficiencia de la infraestructura adecuada y la falta de capital humano especializado como impedimentos muy impetuosos a la innovación. Otro punto que mencionan fue la débil vinculación existente entre universidades y empresas, donde la escasa relación profesional y la nula relación estable entre universidades y empresas hacía difícil y complicado el paso desde el conocimiento académico necesario a soluciones prácticas y al desarrollo tecnológico.

En el informe que Salmi (2009) elaboró para el Banco Mundial se puede leer una exposición de argumentos y recomendaciones que mostraba la coincidencia con la exigencia de robustecer las universidades públicas de la región, así como de dotarlas de mecanismos eficientes que las preparen para responder a las exigencias de la globalización y de la innovación científica. En el caso peruano, la experiencia de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) fue analizada por Flórez (2021), quien sostuvo que esta entidad había demostrado una notable capacidad para desenvolverse en escenarios políticos dinámicos, marcados por tensiones y cambios constantes. El estudio resaltó, además, el papel que desempeñó la burocracia de la SUNEDU al interactuar no solo con las universidades bajo su supervisión, sino también con múltiples actores sociales y políticos que, en distintos momentos, asumieron posiciones a favor o en contra de la reforma universitaria y de las medidas reguladoras impulsadas por dicho organismo. Basándose en un enfoque mixto que combinó el análisis de diversas bases de datos con entrevistas a expertos en educación superior, Flórez concluyó que el personal de la SUNEDU se caracterizaba por poseer un alto nivel de capacidad técnica, acompañado de una firme disposición para sostener su trabajo incluso frente a escenarios adversos. Esta actitud, descrita como una “terquedad estratégica”, les permitió no solo resistir intentos de debilitamiento institucional, sino también forjar alianzas con sectores afines que garantizaron la continuidad de las reformas. De esta manera, el estudio puso de relieve que la SUNEDU no se limitaba a ser un ente regulador pasivo, sino que se configuraba como un actor político-administrativo con la habilidad de adaptarse, defenderse y persistir en la implementación de políticas de calidad en la educación superior.

Por su parte, Benites (2021) destacó los logros y las carencias de las universidades peruanas después de la reforma educativa; usando las bases de datos de la SUNEDU, INEI, MINEDU y similares concluye que existió una clara predisposición por parte de la mayoría de los estudiantes a matricularse en las universidades privadas., para consolidar esta tendencia, planteó el uso de “créditos educativos” para los estudiantes de las universidades privadas, así como subsidios del gobierno y becas de excelencia. Taleb (2007) utilizó al COVID-19 como un “cisne negro” que sorprende al sistema universitario, poniendo a prueba la efectividad de la reforma. Muestra el aumento de la deserción estudiantil, la notable caída en el número de alumnos matriculados y un cambio importante en la modalidad educativa, que pasó de presencial a virtual en un breve período.

Igualmente, la C.E. y S.E.: Al tratar sobre el rol de la calidad como principio ordenador de la regulación y de la gestión universitaria, la literatura especializada colocó este tema en el debate académico. Sin embargo, cuando se habla de calidad, a qué nos estamos refiriendo. ¿Al concepto teórico utilizado en el siglo XX? ¿A mejorar la calidad de los productos, a las normas de calidad o a los conceptos de “calidad total” y “mejora continua”? En tanto que estas teorías debatían sobre cómo satisfacer al segmento de clientes al que iba dirigido el producto o servicio, se planteó que debíamos estudiar la C.E. como parte de esta evolución teórica. En este sentido, la norma ISO (2015, p.1) había propuesto que la satisfacción del cliente dependía de su percepción “con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.” Desde una perspectiva más amplia, la búsqueda de calidad podía ser vista como un servicio público que podía ser provisto por el sector privado o el público, de acuerdo con las normas impuestas por los reguladores de la educación superior; en el entendido de que, al hablar de C.E., implícitamente, tratábamos sobre la “satisfacción de los estudiantes”, de sus necesidades y expectativas; en especial, de su meta legítima de acceder a una educación de calidad que les permitiera desarrollar su plan de vida, de acuerdo con las exigencias de la sociedad y los requerimientos del sector empresarial. En este contexto, Mejías y Martínez (2009, p. 34) sostienen que los estudiantes son considerados como clientes y su nivel de satisfacción está vinculado con la manera en que la institución educativa responde a sus necesidades, expectativas e intereses.

Sin embargo, al momento de precisar el tema surgen diferencias de énfasis. En algunos casos, como Salinda, et al. (2017) definen la S.E. en función de factores relacionados con la calidad de la educación impartida, así como con los servicios y la infraestructura disponible. Desde esta perspectiva, la entienden como una actitud de corto plazo que surge de la evaluación que los estudiantes realizan sobre su experiencia educativa, los servicios y las instalaciones. De manera complementaria, Sánchez (2018) centra la atención en la percepción y en los logros alcanzados, vinculando la S.E. con la percepción cognitiva y emocional que el estudiante desarrolla frente a las características del proceso formativo que le permite lograr sus metas, intereses y expectativas y a la vez solucionar sus necesidades y encontrar respuesta a sus deseos razonables. según Bernate et al. (2020) destacan, como factores que inciden en la satisfacción del educando, el apoyo a los estudiantes para lograr resultados satisfactorios; la infraestructura, porque permite desarrollar los aprendizajes, las ayudas financieras y el acompañamiento de profesionales expertos.

Según lo planteado por Mejías y Martínez (2009), la S.E. puede ser entendida a partir de cuatro dimensiones fundamentales que abarcan los principales ámbitos de la vida universitaria: la enseñanza, la organización académica, la vida universitaria y la infraestructura junto con los servicios de apoyo. Estas dimensiones, al articularse entre sí, configuran una visión integral del proceso educativo y permiten evaluar con mayor precisión la calidad de la experiencia estudiantil. En esta misma línea, Surdez et al. (2018) señalan que el nivel de satisfacción de los estudiantes no depende de un solo elemento, sino que

responde a un conjunto de factores interrelacionados. Entre ellos resaltan el proceso de enseñanza-aprendizaje, que constituye la base del desarrollo académico, y la percepción que los alumnos tienen acerca del trato recibido por el cuerpo docente, aspecto que influye directamente en la motivación y el compromiso con su formación. Asimismo, destacan la relevancia de la infraestructura universitaria y de las oportunidades que la institución brinda para el desarrollo integral de sus estudiantes, lo cual incluye espacios culturales, deportivos, de investigación y de vinculación con la sociedad. De este modo, tanto las dimensiones teóricas propuestas por Mejías y Martínez como los factores identificados por Surdez y colaboradores contribuyen a una comprensión más completa de la S.E., al integrar aspectos académicos, humanos y estructurales en el análisis de la experiencia universitaria.

En el contexto peruano, el interés por el tema también se evidenció con fuerza. Carrasco (2021), al estudiar la importancia de la S.E. en una universidad ubicada en Piura, propuso que, siguiendo a diversos autores como Mejías y Martínez (2009), esta debía entenderse como una actitud a corto plazo que surge de la valoración que el estudiante hace de su experiencia educativa. Tras dicha evaluación, el estudiante podía confirmar si sus expectativas iniciales habían sido cubiertas. Desde la perspectiva de los directivos, la medición constante de la satisfacción resultaba útil porque permitía obtener insumos para la toma de decisiones que favorecieran el fortalecimiento institucional. Asimismo, retomando el planteamiento de Mejías y Martínez (2009), Carrasco (2021) precisa que la variable S.E. puede ser analizada a través de dimensiones específicas, a saber: “enseñanza”, “organización académica”, “vida universitaria” y “servicios universitarios”.

En la dimensión enseñanza, Carrasco (2021) incluye a las metodologías, técnicas y evaluaciones para absorber, procesar y retener conocimiento (que involucra tanto a la TIC como su actualización); específicamente, esta dimensión incluye la innovación y la metodología de la enseñanza; también respecto a la dimensión organización académica, incluye a la organización administrativa de la institución educativa, la cual está enfocada en el estudiante y en su satisfacción. Específicamente, esta dimensión incluye dos ítems; contenido del programa y asesoramiento académicos; de otro lado, la dimensión vida universitaria incluye la experimentación, vinculación y pertenencia social de los estudiantes que, por medio de la recreación, se irán integrando a la universidad, adaptándose a entornos desconocidos y familiarizándose a gente nueva. En este contexto, la dimensión servicios universitarios comprende los diferentes mecanismos de apoyo que se orientan al estudiante, diseñados para potenciar su experiencia académica y personal. Estos servicios, tanto en modalidad presencial como virtual, buscan favorecer el rendimiento y éxito estudiantil mediante espacios de recreación, integración y acompañamiento. Además, incorporan aspectos vinculados con la atención de procesos administrativos y el adecuado funcionamiento de los entornos virtuales.

En consonancia con esta visión, el presente estudio orienta su atención hacia el análisis de la relación entre la S.E. y la C.E. en el contexto de una

universidad pública licenciada ubicada en la ciudad de Lima. Este abordaje se realiza tomando en cuenta las limitaciones estructurales que enfrenta el sistema, entre ellas el reducido y poco constante apoyo financiero proveniente del Estado, el cual ha condicionado de manera significativa la gestión institucional. Asimismo, el análisis incorpora los desafíos derivados de la reforma universitaria y del proceso de licenciamiento, que han exigido a las universidades públicas adecuarse a estándares más rigurosos. A ello se suman los efectos de la pandemia del COVID-19, que puso a prueba la capacidad de adaptación y resiliencia de estas instituciones, evidenciando tanto fortalezas como debilidades en la provisión de servicios educativos de calidad.

Ante los mismos estímulos, la universidad privada licenciada tuvo mejores resultados que las universidades públicas. Frente a la reforma educativa, el licenciamiento y la pandemia, mostró una recuperación notable y mejores resultados, se observó que, mientras el número de estudiantes matriculados en la universidad pública mostraba una tendencia a la baja, de 379,224 a 355,462 (entre 2019 y 2023), los matriculados en las universidades privadas aumentaron en 241%. Si el 2020 fueron 934.247 matriculados, para el 2023 ya eran 1'211.565, de la misma manera, mientras que el 2022 las universidades públicas graduaron a 62.628 alumnos, la universidad privada tuvo 129.517 graduados; es decir, dos veces más que las universidades públicas (INEI, 2024).

El hecho de que las universidades privadas licenciadas hayan alcanzado resultados superiores en comparación con las universidades públicas plantea la necesidad de indagar cómo perciben los estudiantes de estas últimas la calidad de la educación recibida, particularmente cuando se contrasta con la experiencia que ofrecen las instituciones privadas licenciadas. Esta línea de investigación se justifica en la medida en que permite esclarecer si los estudiantes consideran que existe una relación positiva y significativa entre su S.E. y las condiciones físicas, metodológicas, intelectuales y administrativas que caracterizan a las universidades públicas. La evaluación de estas percepciones, entendida como una referencia obtenida de la experiencia de las universidades privadas licenciadas, cobra importancia al ser el insumo a partir del cual se diseñan los esquemas de regulación más efectivos y a partir del cual se elaboran políticas educativas especiales con el objetivo de mejorar la gestión de las instituciones públicas. Los resultados no solo contribuirían a mejorar la C.E., sino que a su vez reducirían la distancia que todavía puede existir entre universidades del mismo tipo, garantizando mayor equidad en el acceso a una educación superior adecuada y de calidad. En esta dirección, se hace necesario el establecimiento de una evaluación comparativa entre a los resultados de una universidad pública y los resultados que obtendría una universidad privada licenciada, tal como lo plantea Carrasco (2021), que permita poner en evidencia prácticas adecuadas y lugares críticos que orienten futuras decisiones en términos de regulación y políticas públicas.

Sobre las consideraciones éticas; el estudio se desarrolló conforme a los principios de respeto, beneficencia y justicia. La participación fue voluntaria, con consentimiento informado electrónico previo, posibilidad de retiro en cualquier

momento y sin incentivos. Se garantizó confidencialidad mediante codificación anónima de respuestas y resguardo de bases en repositorio encriptado de acceso restringido al equipo investigador. No se recolectaron datos sensibles ni identificadores directos; los resultados se reportan en forma agregada. El protocolo siguió las pautas de la institución de origen y las recomendaciones de la Declaración de Helsinki para investigación con personas. No se registran conflictos de interés ni financiamiento condicionado.

METODOLOGÍA

La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, básico y con un alcance correlacional, lo que permitió establecer de manera objetiva los grados de asociación que existían entre la satisfacción estudiantil (S.E.) y la calidad educativa (C.E.). El acopio que se llevó a cabo proporciona, a su vez, un panorama claro sobre el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes respecto de la formación que reciben en una universidad pública, poniendo de manifiesto, de igual forma, los efectos que la reforma universitaria tenía respecto de los procesos organizativos que las universidades, por coherencia con su misión y modelos académicos, llevarán a cabo. Todo ello con el propósito de alcanzar los estándares de calidad exigidos por la SUNEDU y garantizar la continuidad de su licenciamiento. El universo de estudio estuvo integrado por los estudiantes de primer año de una universidad pública licenciada ubicada en la región Lima. La elección de este grupo respondió a la importancia de conocer la percepción de quienes recién inician su trayectoria académica en un contexto institucional sujeto a reformas. En cuanto a la muestra, esta se determinó aplicando los criterios estadísticos utilizados para poblaciones finitas, lo que aseguró la representatividad de los datos obtenidos. De esta manera, la muestra final se conformó con estudiantes de primer año seleccionados de acuerdo con los parámetros técnicos que garantizan la validez de los resultados y la fiabilidad de las conclusiones.

Unidad de análisis esta, correspondió a los jóvenes del segundo semestre de una institución pública licenciada de la región Lima.

Para recabar la información relacionada con la variable C.E. y con la satisfacción de los estudiantes del segundo semestre en una universidad pública de la región Lima, se empleó como técnica principal la encuesta. Con este propósito, se seleccionó de manera aleatoria una muestra representativa de estudiantes y se diseñaron dos cuestionarios diferenciados, cada uno enfocado en medir aspectos específicos de las variables de estudio. En lo que corresponde a la S.E., el instrumento consideró cuatro dimensiones fundamentales: enseñanza, organización académica, vida y servicios universitarios, en concordancia con la propuesta metodológica planteada por Carrasco (2021) en un estudio previo aplicado en una universidad privada licenciada de la región Piura. De manera complementaria, se aplicó la técnica de la entrevista dirigida a tres expertos en educación superior y/o con trayectoria en la gestión de la calidad universitaria. El propósito de esta herramienta fue recoger sus percepciones y valoraciones sobre los efectos de la reforma educativa y la manera en que esta viene influyendo en la gestión de la C.E. dentro de las universidades públicas. La repetición de

información procedente de encuestas y entrevistas hizo posible enriquecer la discusión desde la perspectiva de los alumnos con la opinión experta de los actores académicos más relevantes.

A fin de poder conseguir información relacionada con las dos variables en cuestión, los cuestionarios virtuales se realizaron estructurando los mismos en función de una escala de tipo Likert. De este modo, se consiguió información sobre las percepciones de los estudiantes con una caracterización cuantitativa más adecuada. La muestra final se conformó a partir de 172 estudiantes que fueron seleccionados de manera aleatoria de un universo de 315 alumnos de la cohorte 2024 del segundo semestre de la Facultad de una Universidad pública que había sido seleccionada para el desarrollo de la investigación. El primer cuestionario orientado a la medición de la variable S.E. fue configurado a partir de 34 ítems con las cinco opciones de respuesta correspondientes que responde a la lógica de la escala de tipo Likert, lo que permitió comprobar diferentes niveles de acuerdo-desacuerdo en función de cada enunciado de la variable C.E. se diseñó un segundo cuestionario constituido por 42 ítems con cinco opciones de respuesta en formato Likert. Este cuestionario se seleccionó a partir de las cuatro dimensiones propuestas y posteriormente validadas por Carrasco en 2021 en una investigación en una universidad privada licenciada que garantizaba la coherencia metodológica y la comparabilidad entre contextos institucionales. La aplicación de ambos cuestionarios virtuales no solo favoreció la recuperación de información, sino que permitió salvaguardar la sistematicidad y veracidad de la información obtenida, con posibilidad de proceder al análisis estadístico correspondiente con los objetivos planteados.

Para garantizar la confiabilidad de los instrumentos, se empleó la prueba alfa de Cronbach. En el caso del cuestionario referido a la C.E., que dio como resultado 0.970 mientras que para el cuestionario de S.E. el resultado fue de 0,974. Los resultados obtenidos muestran que los cuestionarios mostraron una alta consistencia interna respaldando la validez de los instrumentos.

Se elaboraron bases de datos diferenciadas para cada variable y para las dimensiones correspondientes, lo que permitió organizar de manera sistemática la información recopilada. Con estos insumos se procedió al cálculo de las estadísticas descriptivas necesarias y, posteriormente, a la estimación del coeficiente de correlación que muestra la relación existente entre ambas variables. Asimismo, se determinó el coeficiente de correlación entre la variable C.E. y cada una de las dimensiones que conforman la otra variable, con el fin de precisar el nivel de asociación particular en cada caso y obtener una visión más detallada del comportamiento de los datos analizados.

RESULTADOS

El presente estudio tuvo como propósito analizar la relación entre la calidad educativa (C.E.) y la satisfacción estudiantil (S.E.) en una universidad pública de la ciudad de Lima, además de examinar la correlación entre la C.E. y las distintas dimensiones que conforman la variable S.E.

Tabla 1

Correlación de Spearman entre CE y SE en una universidad pública de Lima, 2024

		C.E.	S.E.
C.E.	Coeficiente de correlación	1.000	0.887
	Sig. Bilateral		0.000
	N	172	172
S.E.	Coeficiente de correlación	0.887	1.000
	Sig. Bilateral	0.000	
	N	172	172

Fuente: Elaboración propia

Los resultados del análisis estadístico evidencian una correlación de $R = 0.887$, con un nivel de significancia bilateral o $p \text{ value} = .000$, valor que se encuentra por debajo del umbral establecido de 0.05. Esto permite rechazar la hipótesis nula y, en consecuencia, confirmar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la C.E. y la S.E. Dichos hallazgos son consistentes con lo señalado por Carrasco (2021), quien en un estudio aplicado a estudiantes de una universidad privada en Piura también identificó una relación significativa entre ambas variables, alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de $R = 0,757$. De igual manera, los resultados guardan correspondencia con lo reportado por Zárate (2018), quien verificó la existencia de una relación entre calidad y satisfacción, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de $R = 0,708$. Estas coincidencias refuerzan la validez de los resultados y la pertinencia del análisis realizado.

Tabla 2

Correlaciones entre CE y las dimensiones de la SE.

		Enseñanza	Organización Académica	Vida Universitaria	Servicios Universitarios
C.E.	Coeficiente de correlación	0.811	0.878	0.789	0.809
	Sig. Bilateral	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	172	172		172

Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta a la correlación entre la C.E. y la dimensión enseñanza, los resultados obtenidos muestran que la significancia bilateral ($p \text{ value} = .000$) es menor al nivel crítico de 0.05. Esto permite rechazar la hipótesis nula y confirmar que existe una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables en los estudiantes del segundo ciclo del semestre 2024 de una universidad pública de Lima. El coeficiente de correlación de Spearman ($R = 0,811$) evidencia una

relación positiva, de carácter alto y consistente, lo que refuerza la idea de que la C.E. está estrechamente vinculada con los procesos de enseñanza. Estos resultados guardan concordancia con lo reportado por Carrasco (2021), quien en su investigación identificó un coeficiente de correlación igualmente elevado entre la C.E. y la enseñanza ($R = 0,755$), confirmando que el mejoramiento de la C.E. repercute directamente en la eficacia del proceso formativo. Siguiendo esta línea, puede considerarse que el fortalecimiento de la C.E. supone un efecto positivo respecto a la enseñanza, la cual sería capaz de elevar los niveles de aprendizaje. Por otro lado, Mera et al. (2023) evidencian que la integración de las TIC en los procesos de enseñanza-aprendizaje modificó tanto los planes de estudio de las instituciones como las estrategias pedagógicas puestas en práctica por el profesorado, queriendo significar que la innovación tecnológica es un elemento definitorio de la calidad del proceso educativo (p. 1549).

En relación con la C.E. y la organización académica, los resultados del análisis muestran cómo la significancia bilateral ($p \text{ value} = .000$) se encuentra por debajo del nivel de significación establecido en .05. Este último hecho permite a estos autores rechazar la hipótesis nula, de modo que se confirma la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables en los estudiantes del segundo ciclo del semestre 2024 de una universidad pública de Lima. El máximo valor del coeficiente R de Spearman ($R = 0,878$) nos indica que el vínculo entre la C.E. y la adecuada organización académica es robusto, muy fiable y claro, lo que se traduce en que no podemos beneficiar la comprensión de la C.E. si no hay una adecuada organización de la vida académica. Conclusiones como las obtenidas dan a entender que un fortalecimiento de los procesos de gestión, planificación curricular y coordinación institucional tiene un correlato directo en la percepción de calidad que los estudiantes asimilan respecto a su experiencia de vida en la universidad. En esta misma línea, una organización académica adecuada da paso a la generación de situaciones de aprendizaje más estructuradas, más coherentes y pertinentes; lo que a su vez tiende a favorecer la confianza en la institución y de la valoración positiva de su C.E.

En relación a la propiedad que tienen la C.E. y la vida universitaria, los resultados del análisis estadístico realizan las pruebas de contrastación de hipótesis, cuyo valor correspondiente a la significancia bilateral ($p \text{ value} = .000$) resulta ser inferior al nivel crítico del 0.05, lo cual nos permite, una vez más rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, concluyendo que existe una correlación significativa entre ambas variables en los estudiantes del segundo ciclo del semestre 2024 de una universidad pública de Lima y el coeficiente de correlación de Spearman ($R = 0,798$) expresa que la relación es positiva, consistente y relativamente fuerte, lo cual refleja que la vida universitaria es una variable determinante dentro de la percepción de la C.E., es decir, significa que un adecuado desarrollo de la vida universitaria como la participación activa en actividades extracurriculares, los servicios de apoyo integral y el desarrollo del sentido de pertenencia institucional impacta directamente en cómo los estudiantes valoran la calidad de su experiencia académica; por lo cual promover entornos universitarios inclusivos, dinámicos y con propuestas diferenciadas no solo

enriquece la formación integral de los alumnos, sino también refuerza la confianza en la institución y en los procesos educativos que ésta ofrece.

En lo que respecta a la correlación entre la C.E. y los servicios universitarios, los resultados obtenidos revelan que la significancia bilateral (p value = .000) es inferior al nivel de significación de 0.05. Este hallazgo permite rechazar la hipótesis nula y confirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables en los estudiantes del segundo ciclo del semestre 2024 de una universidad pública de Lima. El coeficiente de Spearman ($R = 0,809$) pone de manifiesto que la relación es positiva y de una magnitud considerable, lo cual evidencia que los servicios universitarios constituyen un factor clave en la valoración global de la C.E. En este sentido, la disponibilidad, accesibilidad y calidad de servicios como bibliotecas actualizadas, plataformas virtuales eficientes, programas culturales y deportivos, así como mecanismos de orientación académica y apoyo psicológico, se convierten en elementos que impactan directamente en la experiencia formativa de los estudiantes. Cuanto más fortalecidos se encuentren estos recursos, mayor será la percepción favorable respecto a la C.E., dado que los alumnos reconocen que su formación no se limita al aula, sino que también se construye a partir de las oportunidades y apoyos que ofrece la institución universitaria.

DISCUSIÓN

La aplicación de la encuesta destinada a recolectar información sobre las variables calidad educativa (C.E.) y satisfacción estudiantil (S.E.). se desarrolló con una muestra aleatoria de alumnos de una universidad pública, con la intención de verificar si había una relación entre ambas. Los resultados derivados del análisis de correlación de Spearman confirmaron la presencia de una asociación alta y estadísticamente significativa, lo que permite sostener que una mejora en la S.E. impacta directamente en la C.E. De una manera muy similar, Carrasco (2021), a partir de un estudio desarrollado con 153 alumnos de primer año en una universidad privada de Piura, reporta igualmente una correlación muy alta y significativa ($R = 0,757$) entre las variables, lo que confirma la estrecha relación existente. El estudio concluyó que la mejora de la calidad estuvo vinculada a una mayor satisfacción del estudiante, a la vez que una mejora en la satisfacción incidía en que los niveles de calidad aumentaran, ya que ambas variables se midieron como recíprocas. La importancia de estos hallazgos queda también reflejada en las afirmaciones de Rivera y Moore (2025), que sostienen que el S.E. es una variable importante a tener en cuenta para medir la C.E., estableciendo además que la propia C.E. establece su vinculación con el rendimiento y/o la permanencia de los alumnos en el sistema universitario. Este enfoque da fuerza a la consideración de que prestar atención a las percepciones e intereses de los alumnos no solo supone contribuir a mejores niveles de calidad, sino que también ayudaría a aumentar la continuidad y el éxito en la vida profesional.

Sin embargo, para entender bien la relación que mantienen la C.E. y la S.E. se hace necesario distinguir, de entrada, dos cuestiones que suelen confundirse: por una parte, la medida de la percepción del estudiante y, la evaluación de la

eficiencia del proceso educativo prestado. Las universidades tienden a asociar la aplicación de encuestas para medir el grado de eficiencia en sus /los procesos con el conocimiento de las verdaderas necesidades de sus estudiantes. En este sentido, sólo se recoge la calidad de un servicio desde el punto de vista operativo o del propio servicio prestado, que resulta ser, si se quiere, la punta de la lanza del sistema de gestión de la calidad, que es conocer las expectativas, los intereses y los deseos del alumnado. En consecuencia, cabe señalar, como advierten Mejías y Martínez (2009), no basta con medir qué tan eficiente resulta la operación de un sistema educativo, sino que se requiere conocer en profundidad qué es lo que los estudiantes demandan y valoran. Solo a partir de este enfoque centrado en el usuario del servicio educativo es posible diseñar políticas y prácticas que garanticen una mejora sostenida en la calidad universitaria (p. 30).

Del mismo modo, el análisis de la correlación entre la C.E. y la enseñanza evidenció una relación elevada y estadísticamente significativa. El coeficiente de Spearman ($R = 0.811$) muestra que un fortalecimiento de los procesos de enseñanza se asocia directamente con una mejora en la percepción de la C.E. Este hallazgo coincide con lo reportado por Carrasco (2021), quien en un estudio con estudiantes de una universidad privada de Piura identificó una correlación también positiva y alta ($R = 0.755$) entre ambas variables, lo que refuerza la estrecha conexión entre la enseñanza y la C.E. percibida.

Sin embargo, es importante señalar que dichos resultados difieren de los encontrados por Surdez et al. (2018), quienes evidenciaron que aproximadamente el 25% de los estudiantes manifestó sentirse poco satisfecho o incluso totalmente poco satisfecho con la práctica pedagógica de enseñar y aprender. A su vez, Mireles y García (2022) realizaron una revisión de 41 artículos sobre S.E. publicados entre 2015 y 2021, concluyendo que los niveles de satisfacción vinculados al proceso de enseñanza-aprendizaje resultaban bajos en diversos contextos. Según los autores, esta situación se explica por la ausencia de orientación adecuada, la falta de apoyo sistemático y la limitada actualización del personal docente (p. 12), lo que restringe el impacto positivo de la enseñanza en la calidad percibida.

En lo referente a la relación existente entre la organización académica y la C.E., los hallazgos del estudio evidencian un coeficiente de correlación de Spearman de $R = 0.878$, lo cual refleja una asociación alta y estadísticamente significativa. De forma tal se atraerá que el fortalecimiento de los procesos de organización académica se traduce directamente en una mejora de la percepción sobre la C.E. La evidencia empírica refleja, por tanto, que una adecuada planificación curricular, acompañada de una gestión académica coherente y eficiente, se traduce en que las valoraciones de los estudiantes sobre el servicio educativo que reciben tienden a ser más elevadas. Estas conclusiones se alinean con las conseguidas por Carrasco (2021), quien afirma que en el desarrollo de una investigación llevada a cabo con estudiantes de una Universidad Privada de Piura, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de $R = 0.712$ entre la C.E. y la organización académica por tanto, estereotípicamente y de acuerdo con sus resultados los niveles de calidad académica tienden a incrementarse cuanto mejor

se consolidan y también se gestionan los procesos vinculados a la organización académica. Por lo tanto, diremos que unos logros en calidad académica, tanto en contextos públicos como en contextos privados, se configuran como otro tipo de fundamento esencial para un fortalecimiento sostenido de la C.E.

En el análisis de la relación entre vida universitaria y C.E. en una universidad pública de Lima, se logró un coeficiente de correlación de $R = 0.811$. Esto quiere decir que se establece una fuerte y estadísticamente significativa relación entre ambas variables. Este resultado sugiere que el fortalecimiento de la vida universitaria entendida como la participación en actividades extracurriculares, el acceso a espacios de convivencia y el desarrollo de vínculos de pertenencia institucional repercute directamente en una mayor percepción de C.E. Dicho hallazgo coincide con el reportado por Carrasco (2021), quien en su estudio con estudiantes de una universidad privada en Piura encontró un coeficiente de correlación de $R = 0.625$, lo que indica una relación positiva, aunque de magnitud moderada, entre la vida universitaria y la calidad percibida. No obstante, estos resultados contrastan con lo señalado por Surdez et al. (2018), quienes evidenciaron un marcado nivel de insatisfacción respecto a la dimensión vida universitaria en la mayoría de los estudiantes de la Universidad del Sur, en México. Esta disparidad refleja que el impacto de la vida universitaria en la C.E. no es homogéneo y está fuertemente condicionado por el marco institucional y culturales de cada contexto. A pesar de estas diferencias, Mariscal (2013) destaca la importancia de la integración social como componente esencial de la vida universitaria. En su investigación sobre estudiantes mexicanos, resalta que entre el primer y el tercer semestre se observa un aumento significativo en la cantidad de contactos y en la frecuencia de encuentros tanto dentro como fuera de la universidad. Asimismo, subraya que las relaciones con los docentes adquieren un papel decisivo, ya que no solo cumplen la función de transmitir conocimientos, sino que también contribuyen a modelar creencias, normas y comportamientos que conforman la cultura disciplinaria de los alumnos.

En el caso de los servicios universitarios y su relación con la C.E., el análisis realizado entre los estudiantes de una universidad pública de Lima se obtuvo un coeficiente de $R = 0.809$, lo que evidencia una relación positiva, alta y significativa. Este resultado permite afirmar que el fortalecimiento de los servicios universitarios como bibliotecas, plataformas tecnológicas, actividades culturales, servicios de orientación académica y de apoyo psicológico se traduce en un incremento de la percepción de C.E. Estos hallazgos se encuentran en consonancia con lo reportado por Carrasco (2021), quien identificó en una universidad privada de Piura un coeficiente de correlación de $R = 0.688$ entre ambas variables, lo que confirma que los servicios universitarios son un componente clave en la evaluación de la calidad. Además, este resultado coincide con la tendencia observada en diversas universidades de América del Sur, donde la incorporación de las TIC se ha convertido en un eje transversal tanto para los procesos de enseñanza como para la gestión administrativa. Un ejemplo ilustrativo es el estudio de Mera et al. (2023) en Ecuador, donde los estudiantes manifestaron altos niveles de satisfacción con la integración de contenidos

académicos en plataformas tecnológicas y entornos virtuales. Según los autores, esta dinámica ha permitido que los alumnos participen activamente en las clases, desarrollen las actividades propuestas y dediquen horas adicionales a reforzar los temas impartidos (p. 1544, p. 1550). De manera complementaria, Taveras-Pichardo et al. (2021) destacan que los entornos virtuales en una universidad de República Dominicana ofrecen ventajas significativas, entre ellas la superación de las barreras de tiempo y distancia, lo cual amplía el acceso a la información, especialmente para los estudiantes en situación de vulnerabilidad, al mismo tiempo que potencia los recursos administrativos (p. 141).

Los hallazgos dialogan con el ODS 4 (Educación de calidad) y con las políticas nacionales de aseguramiento de la calidad en educación superior vigentes en el país (licenciamiento y mejora continua), al mostrar que elevar la CE se traduce en mayores niveles de SE. Esta evidencia respalda la orientación de los instrumentos de planificación nacional como el Proyecto Educativo Nacional al 2036 que priorizan estándares académicos, evaluación permanente y servicios de soporte al estudiante.

CONCLUSIONES

Los aportes desarrollados desde distintas disciplinas sociales dieron lugar al enfoque interdisciplinario de la regulación, el cual, al articularse con la teoría de la regulación económica, brinda al regulador de la educación superior un marco conceptual sólido acompañado de una “caja de herramientas” metodológica de gran utilidad. La aplicación pertinente de este enfoque no solo permitiría consolidar y elevar los estándares de la calidad educativa (C.E.), sino que también contribuiría a optimizar la eficiencia económica en los procesos de supervisión y fiscalización de las instituciones universitarias. De este modo, se amplían las posibilidades de establecer mecanismos regulatorios más integrales, capaces de responder a las complejidades del sistema educativo contemporáneo.

En el marco de la reforma universitaria, el proceso de licenciamiento y el posterior efecto de la pandemia de la COVID-19, las universidades privadas licenciadas registraron una capacidad de adaptación y respuesta más rápida y eficiente que las universidades públicas. Estas universidades implementaron medidas estratégicas y oportunas que les permitieron un ágil contrarresto de la baja de matrículas causada por la pandemia. Como consecuencia de esta respuesta, lograron no solo estabilizar la población estudiantil, sino también incrementarla considerablemente. Desde 2020 hasta 2023 lograron un incremento de 241% de estudiantes matriculados, lo que implica captar 3,4 veces más alumnos que las universidades públicas en este mismo periodo. De esta conducta pueden extraerse las diferencias culturales de gestión institucional, así como la diferencia de la capacidad resiliencia en la gestión universitaria entre universidades públicas y privadas.

La diferencia también se evidencia en el número de egresados. Mientras que las universidades públicas graduaron a 62.628 estudiantes en 2022, las universidades privadas licenciadas alcanzaron un total de 129.517 graduados, cifra que duplica ampliamente la de las instituciones públicas. Esta brecha

constituye un indicador claro de las desigualdades en gestión, capacidad de respuesta y efectividad institucional entre ambos modelos universitarios. Se trata, en consecuencia, de una diferencia sustantiva que no puede pasar desapercibida en los análisis cerca de los estándares de calidad y el rendimiento del sistema universitario nacional.

El análisis realizado con los estudiantes de primer año de una institución pública licenciada de la región Lima evidenció que, en su mayoría, mostraron una actitud favorable frente a la relación existente entre la C.E. y la S.E. Los resultados estadísticos confirmaron la presencia de una correlación significativa y de elevada magnitud entre ambas variables, lo cual respalda la idea de que el incremento en la S.E. se refleja directamente en una mejor percepción de la C.E. Este hallazgo es consistente con la tendencia identificada en la mayor parte de las investigaciones previas, que reportan también una asociación positiva entre dichas variables, consolidando así la validez sobre la base de los hallazgos identificados en la investigación realizada.

La manera similar, los hallazgos del estudio demostraron la presencia de una relación relevante y de alta magnitud entre la C.E. y cada una de las dimensiones que integran la S.E., a saber: el proceso de enseñanza, la estructura académica, la experiencia universitaria y los servicios institucionales. Este hallazgo pone en evidencia que la C.E. no puede comprenderse de forma aislada, sino que depende directamente del fortalecimiento de estos componentes que conforman la experiencia integral del estudiante. En tal sentido, el establecimiento de esta relación constituye un punto de partida fundamental para el diseño de políticas y la puesta en práctica de acciones concretas orientadas a potenciar la S.E. A su vez, estos esfuerzos repercutirán en la mejora sostenida de la C.E., permitiendo a las instituciones responder de manera más efectiva a los requerimientos de los alumnos y las pautas académicas de excelencia exigidos por los organismos reguladores.

Resultados obtenidos en esta investigación guardan coherencia con los hallazgos reportados por Carrasco (2021) en un estudio desarrollado en una universidad privada licenciada de Piura, donde se encontró una asociación con relevancia estadística entre la C.E. y la S.E., confirmando la estrecha relación entre ambas variables en contextos institucionales distintos. No obstante, es necesario contrastar estos hallazgos con lo señalado por Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), quienes, en un análisis aplicado a la Universidad Pública del Sur, en México, evidenciaron que la mayoría de los estudiantes de las facultades de ciencias económicas, administrativas e ingeniería manifestaron insatisfacción respecto a la dimensión vida universitaria. Asimismo, un 25% de los encuestados expresó estar poco satisfecho o incluso totalmente insatisfecho con el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estas diferencias ponen de relieve que la relación entre C.E. y S.E. no siempre es homogénea y puede variar según el entorno académico, cultural y regional donde se lleva a cabo la experiencia universitaria.

Investigaciones diversas, tanto en Perú como en estudios realizados a nivel internacional, han establecido correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre C.E. y S.E., lo cual reitera la estrecha relación que existe entre

estas dos variables. Ahora bien, también han sido documentados estudios que muestran niveles de insatisfacción estudiantil respecto a alguna de las dimensiones estudiadas, lo que demuestra que la relación no siempre es uniforme en todos los casos. Valorando los estudios disponibles, se puede concluir que los resultados que otorga la S.E. son los esperados y que esta última puede ser asumida como un vínculo explicatorio importante en la percepción de la calidad de la educación.

Mientras tanto, se abre la posibilidad de asumir la S.E. como una variable no solo indicativa sino constitutiva en favor de los procesos de evaluación y mejora continua en la educación superior; más, considerando particularmente este último punto, debemos afirmar que se vuelve necesario realizar nuevos estudios que validen empíricamente la importancia descrita, así como también ir determinando con claridad las variables causales que juegan en su relación. Destacaron, además, que la C.E. no puede ser considerada únicamente como un elemento formal para acreditarse, sino como una variable que debe traspasar y guiar la planificación, la enseñanza universitaria, la producción de conocimiento y la responsabilidad social de las universidades. Por otra parte, reconocieron que alcanzar este objetivo exige superar un conjunto de limitaciones aún no resueltas, entre las que se encuentran las restricciones estructurales y organizativas, la insuficiencia de recursos económicos y la necesidad de potenciar las capacidades de la gestión interna. Estas debilidades han dificultado alcanzar una verdadera cultura de la calidad del trabajo realizado, lo que expresa que aún hay un trayecto considerable por recorrer para que la C.E. pueda cumplir plenamente su papel transformador en el ámbito de la educación universitaria pública.

REFERENCIAS

- Baldwin, R., Cave, M., & Lodge, M. (2011). Understanding regulation: Theory, strategy, and practice (2nd ed.). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/acprof:osobl/9780199576081.001.0001>
- Benites, R. (2021). La educación superior universitaria en el Perú pospandemia. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/176597>
- Bernate, J. A., Guataquira Romero, A., Romero Melo, E. N., & Reyes Escobar, P. C. (2020). Satisfacción en educación superior. Podium, 38, 37–50.
<https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- Carbajales, M. (2019). The regulatory state: Implications for the judicial control of administrative discretion. Dikaion. <https://doi.org/10.5294/dika.2019.28.1.3>
- Carrasco, H. N. (2021). Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del primer semestre de una universidad privada de Piura, Perú. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68464>
- Cunallata Guzmán, R. (2014). ¿Cómo se construye una regulación económica? Escuela Superior Politécnica del Litoral.

[https://www.academia.edu/13339865/Como se construye una regulación económica](https://www.academia.edu/13339865/Como_se_construye_una_regulacion_economica)

- Dammert, A., Molinelli, F., & Carbajal, M. A. (2013). Teoría de la regulación económica. Fondo Editorial USMP.
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-privada-de-tacna/economia/dammert-molinelli-carbajal-2013-teoria-de-la-regulacion-economica-62-64/108299595>
- Drahos, P. (Ed.). (2017). Regulatory theory: Foundations and applications. ANU Press. <https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/31596>
- Decker, C. (2023). Modern economic regulation: An introduction to theory and practice (2nd ed.). Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781139162500>
- Flórez, F. (2021). ¿Cómo se regula en el Perú? Las claves de la capacidad institucional de la SUNEDU (2015–2019).
<https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e0b40187-4c84-40c8-9860-85977da07618/content>
- García, B. E. (2019). La regulación de la educación superior privada en Morelos. Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
<https://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/800/GABERS03T.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024). Índice temático: Educación universitaria. <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/education/>
- Mariscal González, S. L. (2013). La integración social de los estudiantes a la vida universitaria en su primer año. En C. Guzmán Gómez (Ed.), Los estudiantes y la universidad: Integración, experiencias e identidades (Cap. 4). ANUIES.
https://paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/6131/Publica_20210409165102.pdf
- Mera, C. R., Medina, M. Y., Montoya, A. J., Medina, P. A., & Suárez, S. G. (2023). Tecnologías de la información y comunicación y satisfacción académica en estudiantes universitarios (2020). Ciencia Latina, 7(2), 1538–1559.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5421
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. Docencia Universitaria, 10(2).
http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol1_0_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf
- Mireles, M. G., & García, J. A. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: Revisión sistemática de la literatura. Revista Educación, 46(2).
<https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Moreno, B. J., & Ruiz, N. (2009). La educación superior y el desarrollo económico en América Latina. [Documento en línea].
<https://www.redalyc.org/pdf/2991/299128587004.pdf>
- Mori, J. E., Vera, J. C. D., & Zavala, J. M. (2023). El futuro de la formación de los jóvenes en el Perú [Trabajo de investigación, Universidad del Pacífico]. Repositorio de la Universidad del Pacífico. <https://hdl.handle.net/11354/4058>

- Naciones Unidas. (2025). Objetivos de Desarrollo Sostenible. <https://www.un.org/es/common-agenda/sustainable-development-goals>
- Naranjo, O. A. (2022). Calidad en educación superior y procesos de mejora continua frente a un nuevo escenario de la política educativa. Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/187094/Calidad-en-Educacion-Superior-y-procesos-de-mejora-continua-frente-a-un-nuevo.pdf>
- International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 Quality management systems—Requirements. https://repositorio.buap.mx/rcontraloria/public/inf_public/2019/0/NOM_ISO_9001-2015.pdf
- Rivera, A. F., & Moore, R. K. (2025). Gestión de procesos académicos y su influencia en la satisfacción del estudiante en una universidad privada con modelo por competencias. Formación Universitaria, 18(1). <https://doi.org/10.4067/S0718-50062025000100131>
- Salinda, I. M., Lalitha, R., & Fernando, S. (2017). Students' satisfaction in higher education: Literature review. American Journal of Educational Research, 5(5), 533–539. <https://pubs.sciepub.com/education/5/5/9/>
- Salmi, J. (2009). El desafío de crear universidades de rango mundial. Banco Mundial. https://www.ses.unam.mx/curso2012/pdf/TWB2009ChallengeWorldClassUniversities_Spanish.pdf
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). Metodología y diseños de la investigación científica (5.^a ed.). Business Support. <https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/fe7f4b74-3863-47e4-b3dc-bd7d52c33bee>
- Sánchez, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: Validez de su medición. Universidad Sergio Arboleda. <https://jairosanchezquintero.com/media/documento/1060320dcfc945079602d3ab14828c67.pdf>
- Serna Silva, V. (2021). El acceso a una educación superior de calidad como derecho fundamental de la persona humana [Tesis de maestría, Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/bb58d1d0-6173-4f7f-9bda-1895ff47eaf8/content>
- Soto-Montoya, M. (2021). Mecanismos de articulación de las universidades con el Estado regulador, los mercados y la sociedad civil para asegurar la calidad de la educación superior. Formación Universitaria, 14(6), 119–134. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000600119>
- Spulber, D. F. (1989). Regulation and markets. MIT Press. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=Nvs1ixIAAAAJ&citation_for_view=Nvs1ixIAAAAJ:fPk4N6BV_jEC
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2015). El modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano. <https://www.sunedu.gob.pe/modelo-licenciamiento-institucional/>

- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2020). II Informe bienal sobre la realidad universitaria en el Perú. <https://www.gob.pe/institucion/sunedu/informes-publicaciones/1093280-ii-informe-bienal-sobre-la-realidad-universitaria-en-el-peru>
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 19–20. <https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Stigler, G. J. (1971). The theory of economic regulation. *The Bell Journal of Economics and Management Science*, 2(1), 3–21. <https://www.jstor.org/stable/3003160>
- Taleb, N. N. (2007). The black swan: The impact of the highly improbable. Random House. https://www.stat.berkeley.edu/~aldous/157/Books/Black_Swan-sub.pdf
- Taveras-Pichardo, L. C., Paz-López, A., Silvestre, E., Montes-Miranda, A., & Figueroa-Gutiérrez, V. (2021). Satisfacción de estudiantes universitarios con clases virtuales adoptadas en la pandemia por COVID-19. *EDMETIC*, 10(2), 139–162. <https://doi.org/10.21071/edmetic.v10i2.12908>
- Tirole, J. (1988). The theory of industrial organization. MIT Press.
- Tribunal Constitucional del Perú. (2008). Sentencia 4646-2007-AA/TC, fundamento 21. Exp. N.º 00017-2008-PI/TC. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2010/00017-2008-AI.html>
- Viscusi, W. K., Vernon, J. M., & Harrington, J. E. (1995). *Economics of regulation and antitrust* (2nd ed.). MIT Press.
- Zaccagnini, M. (2002). Reformas educativas: Espejismos de innovación. *Revista Iberoamericana de Educación*, Número extraordinario 29. <https://rieoei.org/RIE/article/view/3062/3934>