

CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN AREQUIPA PERÚ

EXPLORING HIGHER EDUCATION QUALITY IN AREQUIPA, PERU

Mario Oswaldo Siles Neyra¹

(1) Universidad Católica de Santa María, Arequipa - Perú.

RESUMEN: La calidad educativa en la educación superior se ha convertido en una preocupación central para instituciones y gobiernos, especialmente en contextos donde la competitividad global exige una formación académica pertinente y eficiente. En Arequipa, Perú, las universidades enfrentan el reto de responder a las crecientes expectativas de estudiantes que valoran no solo el conocimiento teórico, sino también la empleabilidad, infraestructura y desempeño docente. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la percepción de los estudiantes del último año de la carrera de Administración respecto a la calidad del servicio educativo recibido. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo y transversal, aplicando una encuesta estructurada a una muestra representativa. Los resultados revelan que, aunque existen avances en infraestructura y acreditación, persisten brechas en la formación docente y en la articulación de los contenidos curriculares con las demandas del mercado laboral. Estos hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer procesos de mejora continua que integren la opinión estudiantil como insumo clave para la toma de decisiones institucionales.

Palabras clave: calidad educativa, educación superior, percepción estudiantil, acreditación universitaria, gestión educativa.

ABSTRACT: The quality of higher education has become a central concern for institutions and governments, especially in contexts where global competitiveness demands relevant and efficient academic training. In Arequipa, Peru, universities face the challenge of responding to the growing expectations of students who value not only theoretical knowledge but also employability, infrastructure, and teaching performance. This research aimed to analyze the perceptions of final-year Business Administration students regarding the quality of the educational services they received. The study employed a quantitative and cross-sectional approach, applying a structured survey to a representative sample. The results reveal that, although progress has been made in infrastructure and accreditation, gaps persist in teacher training and in aligning curricular content with labor market demands. These findings highlight the need to strengthen continuous improvement processes that integrate student opinions as a key input for institutional decision-making.

keywords: educational quality, higher education, student perception, university accreditation, educational management.

INTRODUCCIÓN

La educación superior en América Latina, y específicamente en el Perú, enfrenta un entorno global cada vez más competitivo que exige instituciones universitarias adaptadas a estándares de calidad internacional. Las universidades peruanas, en muchos casos, no logran responder adecuadamente a las demandas del mercado laboral, ni a las exigencias de una sociedad que reclama profesionales altamente capacitados y comprometidos con el desarrollo sostenible. Arequipa, como ciudad universitaria en expansión, presenta un escenario en el que las universidades deben no solo ampliar cobertura, sino también asegurar estándares de calidad que garanticen la pertinencia de sus programas académicos (Elliot & Shin, 2002).

Desde la década de 1980, la calidad en la educación superior ha sido objeto de revisión por parte de organismos internacionales como la UNESCO y la OCDE. Diversos estudios han identificado que los factores más críticos en la evaluación de la calidad incluyen la percepción del estudiante, el desempeño docente, la infraestructura institucional y el nivel de internacionalización de los programas (UNESCO, 2022)

(OCDE, 2021). En el caso peruano, la Ley Universitaria y los modelos de acreditación han impulsado procesos de autoevaluación institucional, aunque con resultados dispares en cuanto a implementación y mejora continua.

La presente investigación se justifica por la necesidad de contar con un diagnóstico actualizado de la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en instituciones superiores de Arequipa. Evaluar esta percepción resulta crucial para el diseño de estrategias que fomenten la mejora continua, la pertinencia del currículo, y la formación integral. Además, esta información puede contribuir al fortalecimiento de políticas públicas enfocadas en la acreditación, competitividad y sostenibilidad de la educación universitaria (Massot, 2003).

MATERIAL Y MÉTODOS

Objetivo general

Analizar la percepción de los estudiantes de últimos años de la carrera de Administración respecto a la calidad del servicio educativo que reciben en instituciones de educación superior de Arequipa, con el propósito de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Tipo de estudio

Se llevó a cabo un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. Este diseño permitió recoger información en un momento específico para caracterizar la percepción estudiantil sobre la calidad educativa.

Correspondencia:
Mario Oswaldo Siles Neyra
E-mail: msiles@ucsm.edu.pe

Población y muestra

La población estuvo conformada por estudiantes del último año de la carrera profesional de Administración en universidades públicas y privadas de Arequipa. Se seleccionó una muestra representativa mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando criterios de accesibilidad y disposición de los participantes.

Técnicas e instrumentos

La recolección de datos se realizó mediante una encuesta estructurada, diseñada con base en modelos de medición de la calidad percibida en servicios educativos. El cuestionario incluyó ítems relacionados con dimensiones como docencia, infraestructura, pertinencia curricular y servicios complementarios. La validez de contenido fue verificada por juicio de expertos y se aplicó una prueba piloto para evaluar la confiabilidad del instrumento ($\alpha > 0.80$) (Sota Nadal, 2002).

Variables

La variable principal fue la **percepción de la calidad educativa**, operacionalizada en dimensiones: calidad docente, infraestructura, apoyo administrativo, formación profesional, empleabilidad, y satisfacción general. Se empleó una escala tipo Likert para facilitar la cuantificación de las respuestas.

Consideraciones éticas

Se garantizó el respeto a los principios éticos de la investigación, incluyendo el consentimiento informado de los participantes, el anonimato de sus respuestas y la confidencialidad de los datos. El estudio se ajustó a las directrices éticas establecidas por la Declaración de Helsinki (WMA, 2013) y fue aprobado por el comité de ética institucional correspondiente.

RESULTADOS

Análisis de factores del entorno

El análisis de los factores del entorno permitió identificar múltiples elementos que inciden directa e indirectamente en la percepción de la calidad educativa universitaria en Arequipa. Desde una perspectiva contextual, se observó que variables externas como la evolución tecnológica, la dinámica del mercado laboral, los cambios en las políticas educativas y las demandas de los empleadores ejercen una influencia significativa sobre las expectativas de los estudiantes.

Tabla 1. Percepción general de la calidad educativa según dimensiones evaluadas

Dimensión	Nivel de percepción positiva (%)
Calidad docente	58%
Infraestructura	72%
Apoyo administrativo	49%
Formación profesional	61%
Empleabilidad	53%
Satisfacción general	60%

Nota: La infraestructura presenta la mayor percepción positiva, mientras que el apoyo administrativo es la dimensión más crítica.

En el plano económico, la inversión estatal en educación superior continúa siendo limitada en comparación con los estándares internacionales, lo cual impacta en la mejora de infraestructura, acceso a tecnologías educativas y actualización docente. Socialmente, se destaca una creciente conciencia del estudiantado sobre su rol como cliente del sistema educativo, lo cual genera mayores niveles de exigencia hacia la calidad del servicio académico recibido.

Tabla 2. Comparación entre universidades públicas y privadas

Dimensión	Universidades públicas (%)	Universidades privadas (%)
Infraestructura	55%	78%
Calidad docente	53%	67%
Pertinencia curricular	48%	72%
Servicios complementarios	41%	70%
Satisfacción general	52%	68%

Nota: Las universidades privadas superan consistentemente a las públicas en todas las dimensiones analizadas, especialmente en infraestructura y servicios complementarios.

A nivel político y normativo, la implementación de la Ley Universitaria y los procesos de licenciamiento y acreditación impulsados por la SUNEDU han generado un entorno de presión institucional por cumplir estándares mínimos de calidad. Sin embargo, se evidencian desafíos en la sostenibilidad de estos procesos, especialmente en universidades privadas de menor escala o en aquellas que aún no han consolidado sistemas internos de evaluación y mejora.

Tabla 3. Factores internos percibidos como deficientes

Factor institucional	Porcentaje de estudiantes insatisfechos (%)
Actualización docente	62%
Acceso a bibliotecas digitales	58%
Laboratorios y equipos	54%
Procesos administrativos	66%
Vinculación con empresas	60%
Actividades extracurriculares	35%

Nota: Los procesos administrativos son los más criticados, mientras que las actividades extracurriculares, aunque menos frecuentes, tienen mayor aceptación.

Por otro lado, factores internos como la gestión académica, el liderazgo institucional, la preparación pedagógica del docente y la disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos también fueron señalados por los encuestados como determinantes claves de la calidad percibida. De forma específica, los estudiantes expresaron preocupación respecto a la pertinencia del currículo, la limitada oferta de actividades de investigación y la escasa vinculación con el entorno empresarial regional.

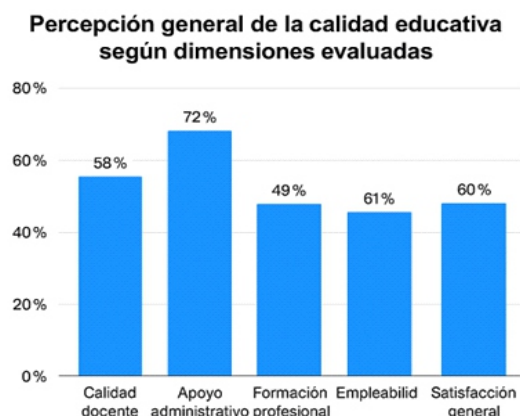


Fig. 1 Percepción general de la calidad educativa según dimensiones evaluadas

En conjunto, los hallazgos del análisis contextual sugieren que la calidad de la educación superior en Arequipa está estrechamente vinculada a la capacidad de las instituciones para adaptarse a un entorno cambiante, competitivo y globalizado, donde la mejora continua debe estar alineada tanto con las políticas públicas como con las necesidades reales del mercado y los estudiantes.

Análisis de factores internos

El estudio evidenció que los factores internos de las instituciones universitarias desempeñan un papel crucial en la percepción que los estudiantes tienen sobre la calidad del servicio educativo. Entre los principales aspectos analizados destacan la gestión institucional, la calidad del cuerpo docente, la infraestructura, los recursos académicos y los procesos de enseñanza-aprendizaje. Uno de los hallazgos más relevantes fue la evaluación que los estudiantes realizaron sobre el desempeño docente. Si bien se reconocen esfuerzos de algunos profesores por actualizar sus metodologías y contenidos, se identificó una brecha significativa entre las competencias pedagógicas requeridas y las habilidades efectivamente demostradas en el aula. Muchos estudiantes manifestaron insatisfacción con clases excesivamente teóricas, desactualizadas o carentes de enfoque práctico, lo cual afecta su motivación y percepción de utilidad profesional.

En cuanto a la infraestructura y los recursos materiales, los resultados muestran que, aunque existen mejoras en algunas universidades, persisten limitaciones relacionadas con el acceso a bibliotecas digitales, laboratorios equipados, conectividad estable y espacios adecuados para el estudio colaborativo. Esta situación genera un impacto negativo en la experiencia de aprendizaje, especialmente en contextos de enseñanza híbrida o remota.

Desde el punto de vista administrativo, los encuestados señalaron la necesidad de una mayor eficiencia en los procesos académicos, como la matrícula, la emisión de certificados y la atención al estudiante. La burocracia interna, la falta de respuesta oportuna y la escasa comunicación entre áreas administrativas fueron identificadas como debilidades recurrentes.

Por otro lado, se valoraron positivamente las iniciativas de tutoría académica, asesoría profesional y actividades extracurriculares en aquellas universidades que las implementan de forma constante. Estas acciones, cuando están bien articuladas, contribuyen al desarrollo integral

del estudiante y fortalecen la percepción de una educación de calidad centrada en la persona.

En resumen, los factores internos actúan como indicadores clave para la valoración de la calidad percibida por el alumnado. La falta de coherencia entre la misión institucional, la formación del personal docente, los recursos disponibles y la satisfacción del estudiante evidencia la urgencia de implementar planes de mejora continua y una cultura organizacional orientada a la excelencia académica.

Resultados comparativos

El análisis comparativo permitió identificar diferencias significativas entre universidades públicas y privadas en relación con la percepción estudiantil sobre la calidad del servicio educativo. A través de los datos recogidos, se establecieron contrastes en diversas dimensiones como infraestructura, calidad docente, pertinencia curricular, servicios complementarios y gestión institucional (Siles, 2007).

En términos de infraestructura, los estudiantes de universidades privadas reportaron una mayor satisfacción con las condiciones físicas de sus centros de estudio, señalando mejor equipamiento en aulas, laboratorios, bibliotecas y acceso a plataformas digitales. En contraste, en varias universidades públicas se evidenciaron deficiencias estructurales y limitaciones tecnológicas, lo que repercute negativamente en la experiencia educativa (Peiró & Gracia, 2001).

Respecto al factor docente, ambos grupos coincidieron en valorar positivamente a aquellos profesores con formación académica sólida y experiencia profesional. Sin embargo, se identificó una percepción más crítica en las universidades públicas, donde los estudiantes manifestaron mayor frecuencia de docentes con metodologías tradicionales, escasa actualización pedagógica y limitada disposición al acompañamiento académico (Pelgrume & Law, 2003).

En relación con el currículo, los estudiantes de instituciones privadas destacaron la orientación práctica y actualizada de sus programas de estudio, especialmente aquellos que incorporan prácticas preprofesionales, talleres y vinculación con el sector empresarial. Por otro lado, en las universidades públicas, aunque se reconoció el rigor académico, se criticó la falta de adaptación a las exigencias del mercado laboral y la escasa flexibilidad curricular (WMA (World Medical Association), 2013).

En cuanto a los servicios administrativos y complementarios (tutorías, asesorías, programas de empleabilidad), las universidades privadas mostraron una mayor oferta organizada y accesible, mientras que en las públicas estos servicios eran percibidos como deficientes o inexistentes, lo que contribuye a una menor percepción de apoyo institucional (Tejada, 2001).

Finalmente, al evaluar la satisfacción general, los estudiantes de universidades privadas expresaron un nivel más alto de conformidad con su experiencia académica, aunque también señalaron la exigencia económica como una limitante. En cambio, los estudiantes de universidades públicas mostraron una postura más crítica, motivada por carencias logísticas y organizativas, aunque con una mayor identificación con el valor social de la universidad pública.

En conjunto, los resultados comparativos evidencian disparidades estructurales y de gestión entre ambos tipos de instituciones, lo cual refuerza la necesidad de implementar políticas diferenciadas pero integrales que garanticen calidad y equidad en la educación superior peruana.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- [1]. UNESCO. (2022). Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Obtenido de Informe mundial sobre educación superior: Transformar la educación superior para un futuro sostenible: <https://unesdoc.unesco.org/>
- [2]. Elliot, K., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Policy and Management*.
- [3]. Massot, F. (2003). Seguimiento de la competencia y de la formación. Madrid: AENOR.
- [4]. OCDE. (2021). Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos: Education at a Glance 2021: OECD Indicators. OECD Publishing.
- [5]. Peiró, J. M., & Gracia, F. (2001). Proactive: Análisis anticipatorio de necesidades de formación y desarrollo de competencias en el trabajo. Valencia: Fundación Universidad-Empresa de Valencia.
- [6]. Pelgrume, W. J., & Law, N. (2003). ICT in education around the world: trends, problems and prospects. Paris: UNESCO-IIEP.
- [7]. Siles, M. (2007). Calidad en la educación superior: Percepción y evaluación. CORLAD AQP.
- [8]. Sota Nadal, J. (2002). Diagnóstico de la universidad peruana: Razones para la nueva reforma universitaria. Resumen Ejecutivo.
- [9]. Tejada, J. (2001). Planificación de acciones de formación ocupacional estrategias metodológicas. Barcelona: Dpto. de Pedagogía y Didáctica UAB.
- [10]. WMA (World Medical Association). (2013). Declaración de Helsinki: Principios éticos para las investigaciones médicas en seres.

Recibido el 3 de octubre del 2024 y aceptado para su publicación el 29 de noviembre del 2024.