

**ESCUELA DE POSTGRADO SAN FRANCISCO XAVIER ESCUELA DE  
NEGOCIOS SFX**



**SFX**  
ESCUELA DE NEGOCIOS  
ESCUELA DE POSTGRADO

**PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN DERECHO DE LA EMPRESA**

**TÍTULO DE LA TESIS**

**RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA EDUCACIÓN  
SUPERIOR POR LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL  
SECTOR EDUCATIVO PRIVADO EN LA PROVINCIA DE  
PUNO, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, 2021**

**Tesis presentado por las Bachilleres:**

**Yaquelin Sayda Mango Mayta**

**Anghyela Lizely Gonzales Cayra**

**Para optar el Grado Académico de**

**Maestro en Derecho de la Empresa**

**AREQUIPA – PERÚ**

## **DEDICATORIA.**

A mis padres Pedro y Benicia por haberme brindado su apoyo incondicional, comprensión y sobre todo haberme impulsado a perseguir mis sueños, siendo mi mayor fortaleza. A mi hermana Yosi y mi querido sobrino Liam Eitham, por su amor incondicional y comprensión por los momentos ausentes.

***Yaquelin Sayda Mango Mayta.***

A Dios y a mi amada y ejemplar madre por ser la persona que me brinda fortaleza e inspiración a cada momento, para seguir adelante y alcanzar mis metas.

***Anghyela Lizely Gonzales Cayra.***

## **AGRADECIMIENTOS.**

A Dios por haberme permitido cumplir cada una de mis metas, a mi familia que con entereza me brindan siempre su apoyo incondicional; y,

A mis docentes, que con sus sabios consejos, enseñanzas y profesionalismo hicieron que los estudios de post grado, sean enriquecedores.

***Yaquelin Sayda Mango Mayta***

A Dios por permitirme haber guiado mis pasos hasta este gran logro.

Y de una manera muy especial a mi querido esposo y familia por todo su amor y apoyo incondicional durante este gran proceso de aprendizaje.

***Anghyela Lizely Gonzales Cayra.***

## RESUMEN

La presente investigación de tesis lleva por enunciado: Reconocimiento del derecho a la educación superior por las empresas prestadoras del sector educativo privado en la provincia de Puno, durante la pandemia COVID-19, 2021

El objetivo general es determinar si existe un reconocimiento del derecho a la educación por parte de las empresas privadas prestadoras de servicios educativos superiores y los objetivos específicos son: determinar el nivel de afectación al sector educativo, que metodologías fueron utilizadas y que medidas tomaron las empresas privadas prestadoras de servicios educativos superiores para la educación en tiempos de COVID-19.

La metodología de investigación será cualitativa, el nivel será exploratorio y explicativo, el tipo será Jurídico, la base del análisis será teórico doctrinario y no experimental; por lo que su ámbito será documental, y longitudinal en el tiempo. La ubicación espacial será la provincia de Puno, en el año 2021, y las unidades de estudio serán los profesionales especialistas en educación, para la caracterización de la muestra se precisó criterios de inclusión (parámetros muestrales). Se utilizó una entrevista-cuestionario semiestructurado a especialistas en el tema.

La hipótesis fue: el sector educativo superior privado debe responder a los derechos que los estudiantes poseen para continuar sus estudios superiores sin ver afectado su futuro, brindando los materiales necesarios que beneficien a la población estudiantil. La conclusión principal fue que no se ha garantizado el derecho a la educación durante la pandemia de la Covid-19, y que las empresas privadas prestadoras de servicios educativos de educación superior no han podido satisfacer de manera óptima los requerimientos en el proceso de aprendizaje bajo la modalidad híbrida.

**Palabras clave:** Derecho a la educación, empresa privada, servicios educativos superiores, pandemia covid-19.

## ABSTRACT

This thesis research leads by statement: Recognition of the right to higher education by the providers of the private educational sector in the province of Puno, during the COVID-19 pandemic, 2021

The general objective is to determine if there is recognition of the right to education by private companies providing higher educational services and the specific objectives are: to determine the level of impact on the educational sector, what methodologies were used and what measures were taken by the companies. private providers of higher educational services for education in times of COVID-19.

The research methodology will be qualitative, the level will be exploratory and explanatory, the type will be Legal, the basis of the analysis will be theoretical, doctrinaire and not experimental; so its scope will be documentary, and longitudinal in time. The spatial location will be the city of Puno, in the year 2021, and the study units will be the professionals specialized in education, for the characterization of the sample, inclusion criteria (sample parameters) were specified. A semi-structured interview-questionnaire was used for specialists on the subject.

The hypothesis was: the private higher education sector must respond to the rights that students have to continue their higher education without affecting their future, providing the necessary materials that benefit the student population. The main conclusion was that the right to education has not been guaranteed during the Covid-19 pandemic, and that private companies providing higher education educational services have not been able to optimally satisfy the requirements in the learning process under the hybrid mode.

**Keywords:** Right to education, private company, higher educational services, covid-19 pandemic.

## INDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
RESUMEN .....	IV
ABSTRACT.....	V
TABLA DE CONTENIDO.....	VI
I.    INTRODUCCION.....	1
II.   DESCRIPCION DELPROBLEMA .....	2
III.  ANALISIS DE LAS VARIABLES .....	3
IV.  INTERROGANTES DEL PROBLEMA .....	4
1.  Interrogante General .....	4
2.  Interrogantes Especificas.....	4
3.  Descripción del problema.....	4
V.   JUSTIFICACION DEL PROBLEMA.....	5
VI.  ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	6
VII. HIPOTESIS .....	18
1. Hipótesis general.....	18
VIII. OBJETIVOS .....	19
1. Objetivo Principal .....	19
2. Objetivos Específicos .....	19
CAPITULO I.....	20
IX.  MARCO TEORICO.....	20

1.1.	Educación Superior .....	20
1.2.	Derecho a la Educación .....	31
1.3.	Empresas Privadas.....	42
1.4.	Servicios Educativos.....	48
1.5.	Covid-19.....	59
<b>CAPITULO II .....</b>		<b>66</b>
<b>X.</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>66</b>
1.	Tipo de Investigación.....	66
2.	Población y Muestra .....	66
3.	Método de Análisis.....	66
<b>CAPITULO III.....</b>		<b>67</b>
<b>XI.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>67</b>
<b>XII.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>98</b>
<b>XIII.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>100</b>
<b>XIV.</b>	<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>101</b>
<b>XV.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>107</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 .....	69
Tabla N° 2 .....	71
Tabla N° 3 .....	73
Tabla N° 4 .....	75
Tabla N° 5 .....	77
Tabla N° 6 .....	79
Tabla N° 7 .....	81
Tabla N° 8 .....	83
Tabla N° 9 .....	85
Tabla N° 10 .....	87
Tabla N° 11 .....	89
Tabla N° 12 .....	91
Tabla N° 13 .....	93
Tabla N° 14 .....	95
Tabla N° 15 .....	97

## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1.....	68
Figura N° 2.....	70
Figura N° 3.....	72
Figura N° 4.....	74
Figura N° 5.....	76
Figura N° 6.....	78
Figura N° 7.....	80
Figura N° 8.....	82
Figura N° 9.....	84
Figura N° 10.....	86
Figura N° 11.....	88
Figura N° 12.....	90
Figura N° 13.....	92
Figura N° 14.....	94
Figura N° 15.....	96

## I. INTRODUCCIÓN

***Señores miembros del Jurado:***

***Presento a ustedes el trabajo de investigación titulado: Reconocimiento del derecho a la educación superior por las empresas prestadoras del sector educativo privado en la provincia de Puno, durante la pandemia COVID-19, 2021.***

La empresa privada es una organización propiedad de diversos inversionistas particulares no gubernamentales que posee fines de lucro y cuyo propósito consiste en la producción de bienes y servicios de cualquier índole. Cada una es dirigida bajo sus propias políticas, reglamentos y con objetivos basados en la decisión de los directores de las mismas.

En el sector educativo, la emergencia generada por la pandemia dio lugar al cierre masivo de diversas instituciones educativas en más de 150 países con el fin de evitar el contagio y mitigar el impacto de la enfermedad. Estas medidas fueron adoptadas en los países y regiones suspendiendo las actividades presenciales en todos los niveles y grados educativos, dando origen a tres distintos campos de acción principales: la modalidad de enseñanza-aprendizaje a distancia, utilizando diferentes plataformas y formatos; la movilización del personal y comunidades educativas, y por último, la priorización de la salud y bienestar integral de los estudiantes.

Al dar inicio a la pandemia y siguiendo los protocolos establecidos por la Organización Mundial de la Salud, la educación superior tuvo que modificar la metodología utilizada para pasar de la tradicional usual a conferencias remotas en donde lo principal sería la participación de los estudiantes y su correcta asimilación de enseñanzas. El uso de plataformas externas, que hasta el momento no habían sido tomadas en cuenta, también ayudó a que el progreso de la educación siga el rumbo que establecieron. Sin embargo, varios se vieron obligados a abandonar los estudios superiores pues la crisis económica afectó su entorno llevándolos a la elección de un trabajo provisional hasta estabilizar la situación nacional.

## **II. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Durante la pandemia COVID-19 uno de los sectores más afectado a nivel mundial ha resultado la educación, viendo vulnerado el derecho a la misma por parte de los estudiantes que con tal situación crítica sanitaria se vieron obligados a retirarse a sus hogares a esperar la forzosa evolución del método de aprendizaje, siendo las clases virtuales la opción aceptada.

Sin embargo, la pandemia ha transformado el currículo educativo agregando el uso de plataformas como método de evaluación, fomentando también las relaciones entre estudiantes para un mejor aprovechamiento; de entre ellos más de la mitad de los mismos se ha visto en la difícil posición de retirarse de los estudios al no contar con un sistema que soporte y de apoyo a los individuos de bajos recursos. En la educación superior se ha visto un incremento de esta situación en la que al no contar con la estabilidad económica adecuada en cada hogar, se recurre a la búsqueda de un trabajo para lidiar con las demandas a las que se ven orillados.

Las universidades nacionales ofrecieron a sus estudiantes un dispositivo tecnológico que cuenta con un señal de internet incorporada para que el proceso de enseñanza no se ve interrumpido, siendo el caso contrario en las entidades privadas donde cada estudiante debe de contar con la señal de internet y el equipo necesario para las clases diarias y quienes al no contar con ello deben retirarse perdiendo así la oportunidad de alcanzar sus metas. La calidad de la educación se va perdiendo conforme esta metodología y pensamiento continúe, no viendo por los estudiantes que resultaron de estos años pasados siendo rebasados por la crisis real a la que se ve enfrentada la educación y su derecho a recibirla.

### III. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE
<b>Primera Variable</b>			
Educación superior	Etapa pre adulta en la cual se desarrollan habilidades académicas la cual permite la evolución social de una comunidad por medio de un saber especializado	calidad educativa	Cualitativa
			Cualitativa
		afectación al sector	Cualitativa
			Cualitativa
<b>Segunda Variable</b>			
Covid 19	Enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2 causante de una pandemia	Políticas de salud	Cualitativa
			Cualitativa
		Pandemia	Cualitativa
			Cualitativa

Elaboración propia: 2021.

## **IV. INTERROGANTES DEL PROBLEMA**

### **1. Interrogante general**

¿Existe un Reconocimiento del derecho a la educación superior por las empresas prestadoras del sector educativo privado en la provincia de Puno, durante la pandemia COVID-19, 2021?

### **2. Interrogantes específicas**

- a) ¿Cuál es el nivel de afectación del COVID-19 al sector educativo?
- b) ¿Cuáles son las nuevas metodologías se usan para la educación en tiempos de COVID-19?
- c) ¿Cuáles son las medidas que han tomado las empresas privadas prestadoras de servicios educativos superiores para la educación en tiempos de COVID-19?

## **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

### **Campo, Área y Línea de Acción**

- a. Campo : Ciencias Jurídicas
- b. Área : Derecho empresarial
- c. Línea : Servicios Educativos

## V. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

### **Justificación (relevancia, originalidad, conveniencia, beneficios, implicancias prácticas, utilidad teórica, metodológica o práctica, viabilidad)**

El presente trabajo tiene relevancia en el área del sector educativo ya que busca reconocer el derecho de la población a continuar los estudios superiores en el contexto de la pandemia COVID-19 esperando que las empresas privadas brinden mayor oportunidad para los mismos.

El presente trabajo es original ya que nos ofrece una nueva perspectiva de la educación superior no afiliada al Estado y los beneficios que debería brindar.

El presente trabajo es conveniente en su realización ya que expone las oportunidades que debería realizar el sector privado en beneficio de la educación superior.

El presente trabajo presenta una serie de beneficios ya que de lo expuesto nos permite comprender que el aprovechamiento educativo tendría mayor oportunidad con el desarrollo de las nuevas tecnologías si las empresas privadas respetan el derecho de la población a continuar con su aprendizaje.

El presente trabajo posee implicancias prácticas ya que los estudiantes serían quienes podrán aprovechar las enseñanzas en las instituciones privadas.

El presente trabajo posee una utilidad teórica ya que contribuye al aprendizaje de los organismos privados en el sector educativo.

El presente trabajo es viable ya que existe la información necesaria para realizar la investigación.

## VI. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El artículo “Repercusión académica de la COVID-19 en universitarios peruanos”, mediante una investigación analítico-instrumental y de corte transversal en 16 ciudades del país, con una muestra de 2578 participantes sometidos a encuestas vía virtual y posterior análisis factorial exploratorio y estadístico de los resultados, tiene como objetivo validar la escala ACAD-COVID-19, una escala que permita medir la percepción de posibles repercusiones académicas en estudiantes universitarios en el Perú. Entre estas repercusiones se hallan la preocupación por “perder” el periodo académico correspondiente, la mala adaptación, la generación de problemas económicos domésticos, la incertidumbre ante la posibilidad de contagio y aun el fatalismo por muerte. En tal sentido, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) faculta a las instituciones públicas y privadas de educación superior para velar por la labor educativa a través de las modalidades que cada una de estas crea conveniente, además de considerar y evaluar la realidad de cada uno de los estudiantes con el objetivo de asegurar el derecho educativo de los educandos (Mejía, Rodríguez, Charri, Liendo, Morocho, Benites, Avalos, Medina, Carranza & Mamani, 2021).

En el artículo “Pandemia y educación superior” comenta cómo empezó el brote, de la COVID-19 y de qué forma las medidas de contención sanitaria, como el confinamiento forzado y la paralización de actividades, afectaron la vida cotidiana y de la educación superior. Según estadísticas de la International Association of Universities, hacia mitad del 2020 se registró un impacto significativo en la inscripción de estudiantes, especialmente en instituciones privadas, la suspensión de moviidades estudiantiles, la cancelación de evaluaciones y el reto del paso de la enseñanza desde la presencialidad hacia la virtualidad. Así, en promedio se registra que un 18% de estudiantes de universidades públicas y privadas no tiene acceso a servicios en línea. Por tanto, es insta a las Instituciones de Educación Superior y a los gobiernos mundiales asumir los principios rectores de la UNESCO y el IESALC para la reactivación de la educación superior, la cual tiene como principal objetivo asegurar el derecho a la educación superior de todas las personas en igualdad de condiciones y oportunidades, además de reformar las políticas normativas para considerar el progreso y el retorno académico de todo estudiante sin excepción (Ordorika, 2020).

En el artículo “La evaluación online en la Educación Superior en tiempos de la COVID-19” nos habla sobre La pandemia mundial de COVID-19 ha provocado la suspensión de las actividades docentes en muchos países. En el ámbito universitario, tuvieron que pasar a clases online de forma aceptable, aunque las medidas que se tomaron fueron de forma urgente, ya que, a partir de esta metodología en línea, las evaluaciones en línea eran constantemente, lo que usualmente no se enfrentaban en forma presencial. Tanto como el profesorado como los estudiantes debieron cooperar para enfrentarse en esas clases online con respecto a la metodología y la tecnología. Con respecto a las evaluaciones que tendría que ser una tecnología que pueda soportar la institucional de la universidad, que como el profesor y los estudiantes se sientan cómodos, pueda asemejarse a la presencialidad, ya que en las evaluaciones es más probable que se ayuden con la tecnología lo que se trata de ver es que un estudiante realmente esté preparado, ver la forma que sea así con respecto con todo este caso de la pandemia, pero gracias a esto nos hizo ver la variedad de evaluaciones continuas, de este modo minimizar el peso de las evaluaciones finales y al ser solo las evaluaciones solo basado en cuestionarios, no es la mejor opción desde un punto de vista metodológico (García-Peñalvo, Corell Almuzara, Abella García & Grande de Prado, 2020).

En la publicación “Momento decisivo: La educación superior en América Latina y el Caribe” se presenta que un país, a través de la educación superior, es capaz de formar conocimiento, investigación, desarrollo, crecimiento económico, producción, entre otros. Esto se logra gracias a un buen sistema educativo que se forje en la calidad, para incrementar el potencial académico, la diversidad, para ofrecer distintas opciones educativas a estudiantes, y la equidad, dando iguales oportunidades a estos. Por ello es que, desde comienzos del siglo, la cantidad de Instituciones de Educación Superior y la tasa de matrículas en estas se ha incrementado significativamente. En ello, el sector privado jugó un relevante papel para la expansión de los estudios universitarios, ya sea expandiendo o abriendo nuevos programas de estudios, optando más por esta última opción. Dicha apertura puede darse mediante una versión no selectiva, una versión más atractiva u ofreciendo un esquema de estudios más estructurado y accesible a algunos estudiantes, respecto de algún programa educativo ya existente. Así, atrae no solo

a estudiantes con solvencia económica, sino también a estudiantes de instituciones públicas a través de la expansión institucional fuera de los entornos urbanos (Ferreyra, Avitabile, Botero, Haimovich & Urzúa, 2017).

En el artículo “El proceso de la educación superior en el Perú. La descolonialidad del saber universitario” lo que se tiende a ver es el desarrollo histórico de la universidad de la actualidad, la cual se dibuja en la estructura de contenidos asumida por la modernización del Perú, país en el que la modernidad y el colonialismo son dimensiones interrelacionadas de una misma realidad. Al poner la universidad en el horizonte del colonialismo y proyectarla más allá de los límites definidos por la modernidad, se plantean algunas cuestiones sobre el desarrollo de la universidad en el Perú. Así, este artículo se estructura en cuatro partes. La primera parte versa sobre tendencias de investigación y define los elementos históricos de las universidades actuales. La segunda parte describe el impacto de los cambios en conocimientos técnicos e intercambio en la educación universitaria. En tercer lugar, la diferenciación entre la heterogeneidad del conocimiento y la educación superior se manifiesta principalmente en cultura única. por último, se analiza los factores potenciales para el desarrollo de la universidad (Mejía-Navarrete, Julio, 2018).

En el artículo académico “Educación superior para indígenas de la Amazonía peruana: balance y desafíos” se busca el reconocimiento del derecho al acceso a la educación superior universitaria a favor de las comunidades indígenas, específicamente amazónicas. Se realiza un balance sobre los logros alcanzados y dificultades hacia una educación superior intercultural. Como logros se tiene los programas de formación de maestros bilingües, como el Instituto Lingüístico de Verano (ILV), el Instituto Superior Pedagógico Bilingüe de Yarinacocha (ISPBY), el Programa de Educación Bilingüe Intercultural del Alto Napo (Pebian), el Instituto Superior Pedagógico Nuestra Señora del Rosario y la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP); los programas de acción afirmativa que, a través de sistemas de cuotas, reservan un número determinado de vacantes y asignan becas, inicialmente por cooperación internacional, entidades privadas y ONG, para el acompañamiento y seguimiento de alumnos indígenas en diferentes universidades; y la creación de universidades interculturales como experiencias de universidades indígenas e interculturales, como la Universidad Nacional Intercultural de la

Amazonía (UNIA), la Universidad Nacional Intercultural de Quillabamba (UNIQ), la Universidad Nacional Intercultural Juan Santos Atahualpa (UNSJA) y la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía (UNIB). Sin embargo, como dificultades se presentan la inoperatividad de muchas de estas universidades, las restricciones de funcionamiento establecidas por la nueva Ley Universitaria (ley 30220) y la poca claridad de programas, proyectos y metodologías respecto a los estudios de dichos centros de estudios (Espinosa, 2017).

Mediante el artículo académico “La agenda de investigación para la educación superior en el Perú: Hacia el diseño de políticas públicas basadas en evidencia”, previa reseña de la fundación de universidades privadas en el Perú y su correspondiente incremento a partir de 1996 tras la aprobación del DL N°882 que permite y busca promover la inversión privada en la educación superior, se explicita la masificación de la oferta de esta y el progresivo ingreso de estudiantes de diversas condiciones socioeconómicas. Sin embargo, dicho avance en la educación no se sustenta en financiamiento adecuado, mecanismos de regulación ni mejora constante de la calidad educativa. Por la ley N° 30220 de 2014, Ley Universitaria, se inicia la reforma en la educación superior, regulando las condiciones básicas de calidad de la educación, impulsando el proceso de Licenciamiento Institucional, fomentando un mayor financiamiento (público y privado) para la mejora de infraestructura y docencia, la creación de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria como fiscalizadora de esta, y la promoción en proyectos de investigación. Esta última, así como todo el proceso de la Propuesta General de la Educación Superior, busca financiamiento, priorización y planificación de actividades, y uso adecuado de recursos determinados, para el constante desarrollo investigativo, la competitividad académica y la integración de la experiencia y conocimientos de los sectores público y privado (Huayanay-Espinoza, Sánchez-Orellana, Flores-Cordova, Bringas-Delgado, Pérez-Romero & Huicho, 2018).

En la tesis “La educación superior peruana desde el enfoque de Strategic Enrollment Management (SEM)” se explica en qué consiste el enfoque SEM, el contexto de su formación y el análisis de este en la educación superior peruana, tomando como ejemplo la Pontificia Universidad Católica del Perú. El enfoque SEM o gestión estratégica de la matrícula se describe como un paradigma que integra

los componentes académicos, los fines instituciones y los intereses de los estudiantes para gestionar adecuadamente la captación de postulantes, su retención, éxito académico, graduación e integración en los campos social y laboral; el cual data de la necesidad de atraer estudiantes potenciales y retenerlos tanto a modo de ingreso como de inversión. En este sentido, la universidad privada considera diversas fuentes de financiamiento, sean del estudiante como de becas pública o privadas, para asumir el costo del estudio de sus estudiantes; medio por el cual, comprometida con la calidad educativa, aplica herramientas propias del enfoque SEM para la inversión y el desarrollo académico en función de un retorno positivo para la institución académica, el Estado, la sociedad laboral y el mejoramiento de la calidad (Rivera Scaramutti, 2016).

La tesis “Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima – 2017” tiene por objetivo determinar si la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del Programa de Educación Superior a distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima -2017., mediante una muestra de 90 estudiantes bajo un enfoque descriptivo, correlacional y, ante todo, explicativo, a través de un análisis cuantitativo según la descripción estadística de las variables señaladas. Así, se concluye que, a un nivel de confianza de 95%, existe dicha relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes, la cual no ha de considerarse como hipótesis nula ya que el valor de significancia es inferior a 0,05. Resultados similares se obtienen para la relación de la satisfacción de los estudiantes con la gestión estratégica, la gestión operativa, las cuales siempre está presente en Instituciones privadas y públicas, para la correcta toma de decisiones, la planificación educativa adecuada y la prestación de servicios con eficiencia, eficacia y calidad (Núñez Rojas, 2017).

El artículo “Marcas de la Pandemia: El Derecho a la Educación Afectado” analiza algunos aspectos de la educación como derecho fundamental de la persona, enmarcada en el contexto de Emergencia Sanitaria Global producto de la Covid-19. Se reconoce la educación como forma de instrucción de la población, concebida internacionalmente como derecho fundamental de la persona en el marco del Derecho Internacional, la cual se torna en educación formal a través de sistemas escolares y currículos nacionales que, por su condición masiva, están diseñados

para entornos presenciales. Ante la pandemia de la Covid-19, se disponen medidas no farmacéuticas, especialmente el aislamiento, que derivan en el cierre de centros educativos presenciales en los que, además de educación, se solventaba otros derechos humanos como la alimentación y la salud. Asimismo, la virtualidad asumida por los sistemas educativos atenta contra estudiantes y docentes en función de su acceso y empleo de recursos digitales para la aplicación de planes educativos presenciales en entornos virtuales no adaptados que no contemplan a toda la población académica, hecho que impacta en diferentes niveles de la educación formal según el grado de desarrollo económico de las naciones. Por tanto, se debe adecuar el enfoque académico teniendo en consideración las características de la enseñanza virtual, los recursos institucionales y la interacción social, respetando la igualdad y equidad en cuanto al derecho educativo (Ruiz, 2020).

Miguel Ángel Torres en su artículo “Derecho a una Educación Universitaria de Calidad”, nos dice que en primera instancia el acceso a la educación básica es importante para ejercer un derecho fundamental, el derecho a la educación, pero, para que este se ejecute de forma exitosa, se necesita de la participación de todos los estudiantes y que estos tengan el mismo nivel de enseñanza, con un proceso educativo de calidad para que, a posterior, en la universidad, donde hay aprendizajes pertenecientes a las necesidades y enfocados en las capacidades de los individuos, puedan desenvolverse exitosamente, además, requiere de una educación equitativa y con un buen uso de los recursos (Torres, 2015).

Cortez en su tesis “Revisión de conceptos y métodos de control interno de inventarios de una empresa” nos dice que, las empresas sufren diversos problemas en el manejo y control de sus procesos, también al ejecutar sus funciones, aplicar un sistema que controle estos percances es importante, por eso se plantea en el trabajo de investigación, identificar cuáles son los métodos de control interno de inventarios de una empresa y eludir riesgos. En el proceso de investigación encontró artículos académicos que respondían con facilidad a lo buscado, además, estos eran validados con el sistema Latindex, entre otros criterios que le aseguraban su pertinencia, los métodos que el autor encontró fueron: el método ABC, método cantidad económica de un pedido (EOQ), método de un solo lote (USL), método de nivel de servicio deseado (NS), entre otros. Estos métodos

comprendían similitudes y diferencias, sin embargo, eran de utilidad para una buena gestión y control de inventarios. (Cortez, 2020).

El autor Alfredo Vásquez en su artículo “Presentación neurológica severa en COVID-19”, habla sobre el caso de un hombre de 53 años con tres días de enfermo, presentaba malestares, fiebre, dolor faríngeo y tos seca; en su traslado al hospital, al ingresar se encontraba con fiebre y tuvo convulsiones tónicas-clónicas junto con desorientación. Se le detectó TAC cerebral, rT-PCR para COVID-19 positivo y lesiones pulmonares, todo ello se logró identificar gracias a una tomografía. El paciente fallece al tercer día, como causa de COVID-19 con un compromiso neurológico tipo encefalitis (Vásquez-Colina, 2020).

Los autores Marín en su tesis “Calidad de servicio educativo y satisfacción del cliente en el sector público. Una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años” nos mencionan que, un tema de importancia es la calidad del servicio educativo en instituciones públicas, las exigencias por parte de los demandantes de este servicio han ido aumentando, requiriendo que las instituciones afronten nuevos retos siendo más competentes. Para que estas instituciones puedan mejorar su servicio, necesitan de estrategias de mejora, de esta forma sus usuarios tendrán un mayor nivel de satisfacción, cumpliendo con lo demandado por la sociedad y para el éxito académico de sus estudiantes. El principal objetivo de investigación de los autores es dar una revisión a la literatura científica en la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los usuarios en el periodo 2010-2020. La investigación tuvo referencias bibliográficas de distintos buscadores académicos (Marín & Marin, 2020).

Los autores Velandia-Mesa, Serrano-Pastor y Martínez-Segura, en su artículo académico “La investigación formativa en ambientes ubicuos y virtuales en Educación Superior” nos dicen que, los estudiantes superiores necesitan una formación en investigación debido a que es vital para alcanzar los objetivos de aprendizaje, con ayuda de la tecnología se podrán satisfacer esas necesidades. El estudio tiene como objetivo evaluar la formación investigativa de dos grupos, quienes han estado en dos modalidades distintas: e-learning y u-learning. Esta investigación responde a un estudio causi-experimental, esta tuvo tres etapas: referenciación, sistematización y análisis. Hubo una muestra de 189 estudiantes de educación infantil, pertenecientes al cuarto año de estudio en la universidad El

Bosque en Bogotá (Colombia). En los resultados hubo una diferencia, notando que el aprendizaje u-learning tienen un mejor resultado en la investigación formativa, en u-learning mostraron retos y consigo oportunidades de innovación en el currículo académico fortaleciendo el vínculo entre la investigación educativa y la evaluación en la práctica profesionales. E-learning ha mostrado dificultades en la etapa de sistematización, siendo una diferencia significativa entre estos dos métodos (Mesa, Serrano, & Martínez, 2017).

El autor Ttito en su tesis “El derecho a la educación y sus repercusiones sociales en el distrito de San Juan de Lurigancho” analiza el derecho a la educación y sus repercusiones en el distrito mencionado, este trabajo de investigación se hizo en un marco de investigación descriptiva-correlacional, considerándolo pertinente debido a su apoyo en los criterios referenciales de otros expertos, la investigación tuvo un formato tripartito: documentación, encuestas y análisis de datos. Fue seleccionado una población que ejercen en la administración pública, con un cuestionario policotómico, con un sistema de estadística muestral, de toda la población seleccionada se investigó sobre las incidencias en el derecho a la educación en el distrito de San Juan de Lurigancho, concluyendo que la interpretación de este derecho es amplia enfocada a la igualdad, influenciada en los sectores sociales (Ttito, 2018).

El autor Gary Pérez en su artículo académico “La Educación Superior en el siglo XXI” nos dice que, la educación debe ocupar uno de los primeros lugares para un plan de desarrollo de un país debido a que, las sociedades, actualmente, están acumulando deterioro, menciona que no es por una falta de buena educación sino, por la ignorancia de estas personas sobre el valor potencial que tienen en la sociedad pero, no habría posibilidad de desarrollo ni educativo ni cultural, si hay instituciones que velen por los derechos y las actividades que respalden la información brindada a los educandos (Pérez G., 2018).

La autora Diana Guzmán en su trabajo de investigación “Factores asociados a la deserción universitaria en programas de formación por ciclos propedéuticos de las facultades de arte e ingenierías. Caso de estudio CIDE (2016-2019)” trata de identificar el porqué, de la deserción en las carreras de arte e ingenierías durante el periodo de 2016-2019, identificado el problema, diseñar una propuesta para contrarrestar este fenómeno. La investigación tiene un enfoque de estudio

cualitativo, ya que la población es muy particular y depende de factores socioeconómicos y demográficos, además, la investigación tuvo sus propios particulares que encaminaron muchas conclusiones como son: la misión educativa, los programas académicos y el periodo de estudio. La autora construyó una matriz con factores causantes de la deserción estudiantil como son los factores individuales, académicos, institucionales y socioeconómicos. Esta tuvo clasificaciones categóricas de análisis. En el resultado, destaca con fuerza la categoría familiar debido a que por falta de apoyo por parte de familia o por responsabilidades familiares en que desertan, al igual que el factor socioeconómico por motivos de desempleo, continúan siendo un gran índice por la que no siguen con las carreras, luego, los factores individuales e institucionales fueron los que más perjudicaron a la permanencia estudiantil. Al final se presentó un plan estratégico de orientación para que el servicio educativo para el estudiante, que accede por primera vez a la institución buscando mayor información y el curso a matricularse hasta que culmine su carrera, sea totalmente orientado, de la misma forma para la plana de docentes que recibirán una retroalimentación (Guzmán, 2021).

Los autores Valenzuela y Amado en su artículo científico “Compromiso Cardiovascular en COVID-19” nos dicen que, dentro de la población de pacientes que presentan factores de riesgo cardiovasculares y que además tuviesen la COVID-19, fueron asociados con un empeoramiento de su condición cardiovascular, ya que dentro de los análisis a algunos pacientes se pudo observar una inflamación sistémica e injuria miocárdica directa, además de otra serie de enfermedades relacionadas. Se tuvo en consideración los efectos adversos debido al tratamiento para la enfermedad de la COVID-19 (Valenzuela-Rodríguez & Amado-Tineo, 2020).

Los autores del artículo “Características clínico-epidemiológicas de la COVID- 19”, nos dice que, su artículo tuvo como objetivo describir las características de la COVID-19 haciendo una reexaminación bibliográfica de treinta y tres fuentes, viendo artículos, información de revistas nacionales e internacionales de la base de datos de la OMS, Infomed y OPS. Llegó a la conclusión de que la mejor forma de combatirlo es tomando medidas de precaución, evitando el contagio masivo. Las principales características que encontró, fueron: enfermedad respiratoria alta

autolimitada, con variedad de sintomatología según los grupos de riesgo, con rápida progresión y fallo multiorgánico (Pérez, Gómez, & Dieguez, 2020).

La investigación de las autoras tiene como principal objetivo, hacer el diseño de un plan de marketing para una institución de educación privada, "Fleming College", y que este plan repercuta en la participación de esta institución dentro del mercado. Ahora, en el trabajo, se utilizó una metodología aplicada, con enfoque mixto y de alcance descriptivo. Hubo información que se recaudó mediante entrevistas, tanto al cuerpo directivo, como a padres de familia que podrían invertir en sus hijos en este colegio, información que fue recaudada en un año calendario. Dentro de sus estrategias de marketing, se encuentra, el aumentar en 8% el coste de la matrícula y mensualidades en cada nivel educativo, cambiar la imagen corporativa, mejorar la infraestructura, fortalecer los lazos en la parte interna y su entorno e irse proyectando para sucursales, además adquirir convenios y beneficios con institutos y universidades. Todo este plan de marketing está valuado en una inversión de S/. 43,420.00, el cual se llevaría a cabo en un cronograma de un año (Castro & Tapia, 2019).

El trabajo de investigación de Jorge Castillo tuvo como principal objetivo establecer y aclarar la relación que coexiste entre el compromiso organizacional y la justicia organizacional de una empresa en particular del distrito de Trujillo. Este trabajo, empleó el tipo de estudio: sustantivo-descriptivo y usó un diseño correlacional. Este trabajo tuvo una gran parte numérica, que finalmente nos dan en respuesta que si se tiene una relación directa entre la justicia y el compromiso organizacional (Castillo, 2020).

Medina-Medina en su artículo científico, habla sobre las secuelas que son generadas por la enfermedad de la COVID-19, y que en general, esta enfermedad ha sido un problema global que ha afectado a muchos individuos, familias y países, afectando desde lo más individual hasta lo más plural, como son los sistemas sanitarios de diversos países, que fueron colapsados debido a la falta de preparación para un suceso de tal magnitud. Ahora, las secuelas que deja la COVID-19 parten desde secuelas físicas hasta secuelas económicas, son secuelas y actuales problemas que van a tener que ser superados con motivación, innovación, trabajo colaborativo y más. El COVID-19 en general, ha significado un gran cambio mundial, como en la comunicación, métodos de enseñanzas entre

otras cosas. Pero, Medina expone las secuelas respiratorias que han causado en algunos pacientes, como es el distrés respiratorio del adulto, eventos trombóticos pulmonares inducidos y consecuencias inmediatas en neumología (Molina-Molina, 2020).

En el trabajo de investigación de la autora Quispe, el objeto de estudio fue la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White y tuvo como principal objetivo conocer la calidad del servicio educativo, esta información fue brindada por los alumnos y padres de familia de secundaria de la ciudad Puerto Maldonado. Fue una investigación cuantitativa y de alcance descriptiva con un diseño no experimental. Tras tener una población de 250 alumnos y 500 padres de familia, se extrajo una muestra de 53 alumnos y 60 padres de familia, a quienes se les aplicó formularios distintos con una escala Likert que fue elaborada con particularidad para este trabajo. Se obtuvo un resultado optimista para la institución, debido a que más del 50% de la muestra considera buenos los servicios educativos que brinda la institución, otra parte la encuentra regular y casi un cuarto del total la considera mala, ahí es cuando hay que agudizar la estrategia de mejora en la calidad de los servicios educativos (Quispe, 2017).

Los autores en el artículo, producto de un arduo trabajo de investigación, plantean como objetivo medir la calidad del servicio, según los requerimientos de clientes externos a la institución, de esta forma poder entender los puntos de mejora para que la institución se encuentre bien posicionada dentro del mercado al cual apunta. La investigación tiene un alcance descriptivo con corte propositivo. Se obtuvo una muestra de 80 estudiantes de una institución educativa privada, quienes estudian o en programas de Administración de Empresas o Contaduría Pública. El resultado arrojado por el trabajo de investigación, determinó que la institución difiere con algunos requerimientos del cliente, y que para determinar la calidad del servicio educativo de la institución se tendría que experimentar el servicio, pudiendo dejarlo a un punto subjetivo (Cervantes, Stefanell, Peralta, & Salgado Raquel, 2018).

El trabajo de investigación de las autoras estaba centrado en el estudio de los modelos empresariales más flexibles para un horizonte más amplio de las economías y los mercados globalizados, en donde, aspectos como: la tecnología, la creatividad, la innovación, son determinantes para la mejora y fructífera empresarial. Los nuevos modelos de estructuras empresariales son más

horizontales, de forma que, la innovación y el estímulo de la creatividad predominan. El trabajo de investigación determina inestable el mercado turístico y por lo tanto, generan cambios en las preferencias y gustos de los turistas, convirtiendo un producto o servicio, atractivo o no. Este mercado exige que las empresas estén en constante innovación y transformación lo que las vuelve inestables. Hay dos conceptos fundamentales para la correcta gestión, que son, la gestión de calidad y atención al cliente. A su vez, se requiere de habilidad para poder utilizar nuevas estrategias y servicios personalizados, dándoles un valor agregado al tener un servicio diferenciado, personalizado. En la actualidad, las empresas se encuentran frente a un fenómeno, el cual es la globalización, repercutiendo en la satisfacción de su cliente, ya que, ellos se encuentran bien informados y requieren respuestas inmediatas, ahora buscan un producto diferencial. Entonces, las empresas están obligadas a evolucionar y comenzar a gestionar políticas de calidad. El trabajo de investigación, tuvo como principal objetivo sistematizar y consolidar conceptos afines con las organizaciones de carácter turístico (Milonari, Alfonso, & Scaramelleni, 2018).

Guillermo Ramon Ruiz en su trabajo analiza algunas de las implicancias que ha tenido la pandemia del Covid-19 sobre el ejercicio del derecho a la educación. Contextualiza de una manera global los efectos que ha tenido la pandemia en la escolarización. Define el derecho a la educación con un enfoque en los derechos humanos y las obligaciones estatales. Luego, realiza un doble análisis acerca del impacto que causó la pandemia en la escolarización haciendo consideración de datos globales e institucionales. Problematiza algunas de las decisiones tomadas por los gobiernos, sobre cómo implementaron programas de educación a distancia a través de plataformas digitales que han afectado la formación de las personas. Concluye con planteamientos sobre algunos de los escenarios generados y los desafíos que en ellos se evidencian para garantizar el ejercicio de este derecho humano fundamental (Ruiz, 2020).

## VII. HIPÓTESIS

### **Hipótesis general**

Dado que la prestación de servicios educativos en las escuelas superiores ha sufrido un cambio producto de la pandemia global COVID-19, pasando de la modalidad presencial a una remota ha causado que el proceso de enseñanza-aprendizaje evidencie que sufre una modificación.

Por lo tanto, el sector educativo superior privado debe responder a los derechos que los estudiantes poseen para continuar sus estudios superiores sin ver afectado su futuro, brindando los materiales necesarios que beneficien a la población estudiantil.

## VIII. OBJETIVOS

### **Objetivo general**

Identificar si existe un reconocimiento del derecho a la educación por parte de las por las empresas privadas prestadoras de servicios educativos superiores sector educativo privado en la provincia de Puno, durante la pandemia COVID-19, 2021.

### **Objetivos específicos**

- a) Determinar el nivel de afectación del COVID-19 al sector educativo.
- b) Identificar las nuevas metodologías que son utilizadas para la educación en tiempos de COVID-19.
- c) Identificar cuáles son las medidas que han tomado las empresas privadas prestadoras de servicios educativos superiores para la educación en tiempos de COVID-19.

## CAPÍTULO I

### IX. MARCO TEÓRICO

#### 1. Educación Superior

En el Perú la educación superior representa gran parte del sistema educativo, pero para acceder a esta etapa es necesario haber culminado la educación básica, primaria y secundaria. Las instituciones que ofrecen los servicios de educación superior son las universidades, institutos tecnológicos o pedagógicos, sin embargo dentro de este sistema también forman parte las escuelas militares, policiales y las de arte. La educación universitaria está regida por ley propia (Ley 30220) la Ley Universitaria, pero a pesar de la existencia de la misma esta no aplica a los cientos de instituciones que ofrecen educación superior más no-universitaria.

Existen tres aspectos resaltantes en la educación superior en América Latina y el Caribe: calidad, diversidad y equidad. Un buen sistema de educación superior debe de ofrecer calidad, equidad y diversidad para aumentar exponencialmente el potencial de sus estudiantes enfocándose en sus habilidades innatas, intereses y motivaciones preparándose para finalizar de manera exitosa sus estudios secundarios. Debido a que algunas personas no concuerdan con estos aspectos y la economía necesita habilidades diferentes, una oferta diferente ofrece a los estudiantes alcanzar la mejor opción. Ejemplo de ello sería un buen sistema de educación superior que cuente con ingenieros y técnicos, auxiliares administrativos, asimismo, ofrece programas de calidad que optimizan el potencial de cada estudiante según su mejor opción. Dado que la disponibilidad de calidad y diversidad no garantiza el éxito de los estudiantes, un mejor sistema educativo superior ofrecería acceso a las mismas oportunidades. (Ferreyra, María Marta, Avitabile, Ciro, Botero Álvarez, Javier Haimovich Paz, Francisco Urzúa, Sergio, 2017)

Encontramos también que la educación superior experimenta cambios desde principios del siglo XXI dando un lugar a un nuevo y complejo panorama donde

los hacedores de política, afectados por la movilidad social y el acceso expandieron el sistema de crecimiento económico, abundancia fiscal y el crecimiento de la clase media dando como resultado el aumento en acceso de estudiantes a las universidades, pero procedentes de nuevos entornos socioeconómicos entre bajos y medios. Los nuevos estudiantes, previamente eran poco representados en la educación superior, pero ahora son elemento crucial en el nuevo panorama de las universidades, tanto en las instituciones educativas superiores como en los programas que estudian. (Martin, J., 2018)

En este momento la educación superior está siendo revisada con profundidad, incluyendo los fundamentos del proceso de enseñanza, un modelo que permite desarrollar la educación moderna desde el siglo XVI. La revolución tecnológica y la comunicación en el campo de la educación superior es la que impulsa a nuevas posibilidades de enseñanza y aprendizaje que anuncian otras universidades. Sin embargo, las nuevas tecnologías también entran en conflicto con los antiguos modelos educativos de la universidad. La comunicación y la tecnología de la información son un conjunto de procedimientos que se aplican a distintos campos como la informática, telecomunicaciones, digitalización, los teléfonos inteligentes y las redes las cuales alteran las relaciones de la enseñanza, las cuales facilitan los canales logrando concentrar prácticamente el conocimiento en tiempo real. En la actualidad más del 90% de la información del mundo está digitalizada y es accesible llegar a ella por medio del internet u otras formas informáticas. La universidad y educación fueron constituidas en base a un “modelo tradicional” pedagógico que se exploró y desarrolló desde el siglo XVI hasta nuestros días, establecido por la expansión de la modernización en el Perú. Siendo un patrón de aprendizaje receptivo, pasivo y basado en la memorización, una simple transmisión de valores y conocimientos de las generaciones pasadas y siendo tomadas actualmente como verdades absolutas. En este esquema de enseñanza instructiva, el profesor es el elemento fundamental del cual se obtienen los conocimientos, monopolizando el saber y tiene el papel más activo al exponer ideas. Este método presenta las relaciones basadas en el poder y la autoridad que predomina sobre los alumnos. El alumno no desempeña una función más relevante pues su labor es recibir

cada enseñanza siendo tratado como un objeto del aprendizaje. (Mejía-Navarrete, J., 2018)

Abordar la relación entre la educación superior y el trabajo nos demuestra los aspectos centrales de ambos tales como la posición y el significado que cada uno representa en la sociedad. Tratándose entonces de un ejercicio en el cual reflexionamos sobre los diferentes entendimientos sobre la naturaleza del conocimiento y el valor que le da un uso pragmático y de intercambio. Esta relación se hizo mediada por connotaciones históricas en disputa de hegemonía, que fueron asociadas con acciones de grupos dominantes humanos y que han arraigado y transmitido ideas acerca de la naturaleza que se evidencian hasta nuestros días. Siendo ese el caso, comprenden las parte fundacionales que giran en torno a la educación superior, siendo la primera la idea de asociarlo con poder, libertad, la búsqueda desinteresada del conocimiento, y la segunda se desarrolla sobre la evolución de la acción humana en el trabajo, desde la subordinación y alienación, tal como lo es la actividad laboral. La segunda, por su parte, se construye sobre la evolución histórica de la acción humana del trabajo; esto es, desde la subordinación y la alienación, como lo mundano e innoble de la actividad laboral. (Orellana, 2018)

El autor Pérez en un artículo de revista, titulado “La Educación Superior en el Siglo XXI”, sostiene que:

El propósito de la educación superior en esta era; debe ser comprender cómo gobernarnos a nosotros mismos y ser el ser deseado por uno mismo en otras palabras, se debe enseñar a ser feliz y a tener pensamiento crítico para auto gobernarnos pues con todo esto “se ha olvidado de las dimensiones afectivas ésta es una palabra que poco a poco ha ido saliendo del ámbito académico desde finales del siglo XIX e inicios del XX”. Incluso, si nos ponemos a pensar vemos que Universidad es la acompañante de los avances del mundo y no la transformadora del mundo. (Pérez, 2018)

Lo que nos quiere explicar es que, la educación superior debe ser para darnos la posibilidad de decidir y elegir con libertad, sobre nosotros mismos,

teniendo un pensamiento crítico y por ende, ser felices, de esta forma seremos capaces de poder contribuir en el mundo e ir transformándolo para una mejora común.

En la revista científica Edocomunicación, los autores comparten la definición del concepto educación superior como:

La educación superior debe ser en esencia un proceso permanente de investigación mediado por el desarrollo de la ciencia y de la tecnología, ya que estos elementos son fundamentales para consolidar una educación de alta calidad, este proceso exige mantener un diálogo permanente entre la apropiación de saberes, su transformación y su vinculación con la práctica profesional para garantizar que los estudiantes se adapten a las condiciones y necesidades del contexto, entendiendo que la calidad de la educación está asociada a las prácticas investigativas y estas a su vez están ligadas a la búsqueda, construcción y apropiación de conocimiento. (Mesa, Serrano, & Martínez, 2017)

Los autores concluyen que, la educación superior es un proceso que debe de estar en constante tratamiento para poder establecer un régimen de calidad, además de vincular la apropiación de saberes con el contexto para que puedan mantenerse con las condiciones de vida y exigencias.

En “Los Estudios Universitarios y el Mindfulness. Una revisión sistemática” los autores definen que.

La educación universitaria tiene como principal objetivo reforzar las habilidades intelectuales de los estudiantes, así como prepararlos para una etapa como adultos productivos y exitosos. Sin embargo, la realidad del estudiante universitario está cargada de altas tasas de preocupaciones, problemas de sueño, dificultades relacionadas con el estrés y altos niveles de angustia psicológica entre otros, afectando al éxito académico de los estudiantes. (Viciana, y otros, 2018)

Por ende, la educación superior para los autores significa una etapa pre adulta en la que se forman en habilidades académicas e intelectuales para que, cuando

sean adultos puedan tener un desenvolvimiento eficiente, sin embargo, tienen defectos que hay que darle énfasis, estos problemas le genera a los jóvenes problemas de salud psicológica.

La autora Castro define a educación superior como:

La educación superior permite contar con capital humano calificado, el cual contribuye a la mejorar la productividad y el crecimiento económico. Bajo el análisis del capital humano, este incrementa los ingresos individuales y la productividad, a través del conocimiento y las habilidades adquiridas (Becker, 1994). A lo largo del siglo XX y lo que va del presente siglo, se ha registrado una notable expansión de la educación superior a nivel mundial, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo. (Castro, 2020)

Queríndonos dar a entender que, la educación superior es una herramienta que permite colocar a un trabajador en un nivel de calificación más óptimo para el desarrollo de su labor. La eficiencia del trabajador o del capital humano ha ido evolucionando dentro de los últimos siglos, significando una mejora que recaería en una expansión de capital.

Según el autor Ríos, define que:

La educación es un sistema político cultural que integra a los actores de una sociedad en toda su individuación, sociabilidad, socialización e identidades. Procesa acorde con el modelo civilizatorio, societal, político y socio tecnológico y cultural, la producción y la reproducción del sistema social en su concepción educativa, instrucción, visión, empresa, trabajo, cuerpo y cotidianidad. En su función la educación atribuye calificaciones, educa, socializa y crea una identidad a las personas en sociedad. Así, en el tiempo histórico vemos desarrollarse los modelos clásicos roussoniano, positivista, funcionalista, estructuralista, sistémico. Modelos de educación al servicio directo de las demandas del capital y que hoy se generalizan, pero también contradictoriamente se agotan, pues la educación como una función “social” llega a su fin. (Ríos, 2018)

El autor trata de explicarnos, la educación superior es un sistema que permite la evolución social de una comunidad, en donde las personas se individualizan dando aportes individuales, sea de una forma de educador hasta de operario, significando un contribuyente a este movimiento. La educación superior es un sistema sociopolítico.

Según Bermeo determina que:

La educación, base del progreso, del adelanto de las ciencias, la tecnología y las artes, entre otros aspectos del saber humano, ha estado pasando por momentos de crisis. En especial en los aspectos ético y axiológico. La propuesta de aplicar calidad total, se convierte en una acción deseable y necesaria. (Bermeo, 2019)

El autor explica que, la educación tiene diversas funciones de carácter social, cultural, académico, artístico, tecnológico, etc. Pero se resume en la idea de que le da la facultad a la persona en individual o en conjunto en mejorar su entorno apoyando y colaborando dentro de su saber especializado.

Los autores López-Martín, Díaz y Tiana, en un paper elaborado conjuntamente, para la revista Comunicar definen:

Partiendo de la premisa de que es la propia educación quien posibilita la puesta en marcha de la innovación, el desarrollo de la competencia de 'aprender a aprender' se presenta como la clave necesaria para conocer cómo innovar. En un momento en el que la comunicación y su intercambio de información a través de las nuevas tecnologías digitales están sujetas a la inmediatez, urge ensayar buenas prácticas educativas que posibiliten un aprendizaje pertinente, a la vez que excelente, en el escenario de las instituciones de educación superior. (López-Martín, Dias, & Tiana , 2017)

Lo que los autores nos quieren dar a entender es que, la base del desarrollo es la innovación, y quién nos da el conocimiento para poder innovar es la educación superior, junto con esto una pertinente educación son las bases fundamentales para un correcto aprendizaje que, a futuro, nos va a ayudar a

desenvolvemos en una sociedad exigente de nuevas necesidades por satisfacer,

La UNESCO menciona en un reporte titulado, “Hacia el acceso universal de la educación superior: tendencias internacionales”, con autoría de dos profesionales, que:

La educación superior tiene un papel fundamental que desempeñar en el desarrollo y la participación de un país en la economía internacional. Más significativo aún en los países de ingresos bajos y medianos que todavía están en el camino hacia la industrialización, la educación superior es importante ya que ofrece niveles más altos de ciencia, tecnología, innovación y, finalmente, capacidad de investigación, que son esenciales para el desarrollo industrial y la competitividad comercial. Los países en desarrollo quedan rezagados en un mercado global, si no se presta la atención adecuada a la "economía del conocimiento" de estos países. Sin embargo, a pesar de su importancia, como resultado de las limitaciones de recursos públicos, los sistemas de educación superior en contextos de bajos ingresos se han restringido tradicionalmente a una pequeña población élite. Esto recuerda la importancia de la expansión de la oferta de educación superior. (Vieira & Roser, 2020)

Los autores en su trabajo nos mencionan la importancia de la educación superior en los países con bajos y medianos ingresos, ya que esta es una herramienta que ayuda al desarrollo de ciencias, tecnologías e innovación ampliando la capacidad de producción en dicho país. Haciéndolo un país con un capital humano preparado y competente frente a las necesidades que surgen dentro de su propia sociedad.

Los autores, en su artículo académico titulado “Educación Superior en el Contexto de la Globalización” definen a la educación superior como:

La educación que se imparte a nivel mundial, tiende a formar grupos e individuos para que se inserten en el sistema y no toca aspectos esenciales que los lleven a reflexionar sobre el papel del hombre en el planeta. La mayoría de la población en el mundo, no importando su nivel de preparación, se encuentra en dinámicas de alienación y enajenación, persiguiendo valores e intereses que son contrarios a la supervivencia de la especie y de la ecología. Si entendemos por alienación el proceso mediante el cual el ser humano se ve inconscientemente arrastrado a pensar y actuar de acuerdo a valores que asume y que le son impuestos por un sistema depredador. En tanto que la enajenación las ideas que dominan a grupos e individuos en las cuales solo con la posesión de bienes y el goce de actividades que no les permiten reflexionar sobre su esencia y el papel en su paso esta vida, pero para lograr lo anterior se puede realizando actividades lúdicas y/o filosóficas en la creación o en espectáculos trascendentes como el teatro, la música, la pintura. (Calderón, Zamora, & Medina, 2017)

Los autores quieren dar a entender que, hoy en día la educación superior es parte de la sistematización de masas que añade al ser humano a una sociedad sistematizada esto implicaría que, los humanos estamos siendo sistematizados y no nos están dejando pensar un poco más sobre las razones de nuestra existencia en el mundo y, la educación superior es herramienta de esta sistematización al brindarnos conocimientos que vamos a tener que usar en mediano largo plazo, en pro de las necesidades ya establecidas en las sociedades.

El autor en su artículo de revista, titulado “Calidad educativa en la educación superior colombiana: una aproximación teórica”, define que:

El cambio en la economía mundial generó un interés en los sistemas educativos debido a que estos delinear las posibilidades económicas de la sociedad, lo que genera una visión burocrática, pensada en la incorporación de los individuos a la sociedad marcada por la gestión,

generando a esta visión no solamente una problemática en términos de cobertura por la expansión, sino también cuestionamientos en términos de calidad y organización de los sistemas educativos.

Siguiendo a Vásquez se concibe que la formación de capital humano que el mercado laboral demanda, se ha impuesto como la función social que la educación debe cumplir. Retomando la práctica empresarial que constituye la calidad de un producto con inspecciones y pruebas basadas en los estándares de lo que el mercado espera, la calidad de la educación se asoció a la evaluación, entendida como medición de los resultados. Concepción en la que subyace la convicción neoliberal de que la tarea central de las instituciones no es la educación, sino la capacitación de los jóvenes para desempeños de aplicación inmediata o competencias. Para Vásquez la noción de competencia tiene sus orígenes en el mundo empresarial, en el que se entiende como aquellas habilidades que tiene el trabajador para desarrollar su labor en una situación particular de manera rápida, adecuada y eficiente. Formulación que elimina de las prácticas educativas la formación crítica y creativa, porque reduce las competencias a procedimientos automatizados.

En este sentido el concepto de calidad de la educación viene de un modelo de resultados y sobre todo, del hecho de que bajo estas ideas se encuentra la eficiencia social, la cual entiende la calidad como rendimiento, lo que genera una interpretación de este concepto restringida a la medida, la cual no tiene en cuenta los sistemas actuales de baja calidad y el contexto social, aspectos que generan la importancia de plantear razonamientos no económicos respecto a la evaluación de la calidad educativa. Razonamientos que hacen referencia en la lógica pedagógica y no económica, lo que permite superar la definición de calidad desde una visión burocrática, Con base en lo anterior Aguerro plantea una serie de características y utilidad de dicho concepto, entre estas se encuentran: lo complejo y totalizante, donde se hace referencia al concepto de calidad como multidimensional, un segundo elemento es el social e históricamente determinado, el cual plantea la importancia de

tener en cuenta las realidades específicas de un contexto determinado, un tercer elemento hace referencia a la transformación educativa, donde se hace necesario la redefinición del modelo en la toma de decisiones, un último elemento es el control de la eficiencia en el servicio, en esta parte se plantea la idea de la calidad educativa en el ajuste de decisiones con el fin de mejorar procesos.

Luego del anterior razonamiento en torno a la calidad educativa en forma general, se hace énfasis en la noción de calidad en la educación superior donde se genera un debate basado en aspectos como el índice de desarrollo humano y la prestación del servicio de las instituciones de educación superior. En este sentido Giraldo, Abad y Díaz, afirman que la variedad de teorías y definiciones sobre este concepto dependen del interés político y de la comunidad académica, lo que genera una falta de consenso. Al respecto y de acuerdo con Aguerro es posible afirmar que la calidad es un concepto relativo que puede ser definido desde una perspectiva multidimensional. La calidad de una institución o de un programa se refiere a las características universales correspondientes a la educación superior en general, En las cuales va explícita la evaluación y el país tiene la obligación de garantizar que esa educación se entregue con calidad. (Martin, 2018)

Martin en su artículo nos quiere dar a entender que, el desarrollo humano es dependiente de la educación que se le dé y a su vez el nivel de educación que alcance, de forma que la educación superior, llega a ser el nivel académico más alto, este nivel académico especializado nos brinda la facultad y herramientas para poder desempeñarnos y cumplir roles dentro de la sociedad, pero, estos roles y desempeño va a ir de la mano con la calidad de la educación que hayamos recibido.

Navarrete en su artículo de revista en la facultad de epistemología de Ciencias Sociales de la Universidad Mayor de San Marcos en el año 2018, menciona que:

La globalización y la sociedad del conocimiento profundizan la mercantilización de la universidad contemporánea. Buscan transformarla

según las necesidades del mercado en una institución donde los conocimientos son bienes y valores, únicamente existen porque permiten generar ganancias. Proceso neoliberal de la universidad impulsado por los expertos internacionales del Organización Mundial del Comercio (OMS) y el Banco Mundial (BM) que tienen la capacidad de transformarlos en políticas públicas de la educación superior. De esa forma, a partir de las dos últimas décadas está en desarrollo la formulación de políticas universitarias que buscan convertir la educación superior en un bien de consumo, propiciado la universidad empresa, la racionalización y la rentabilidad de los servicios. De esta forma, el Estado diseña un sistema único de ciencia y tecnología, mediante el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONCYTEC), con la finalidad de establecer mecanismos que permitan alinear la inserción de la educación superior en la sociedad global del conocimiento y controlar la expansión de universidades y multiplicación de docentes en el país.

Las políticas de ciencia y tecnología que desarrolla CONCYTEC en las universidades buscan medir la producción del conocimiento para el mercado, siguiendo las pautas de la “excelencia”, la “calidad del servicio”, el “desempeño de gestión” y otras formas del logro mercantil. Se trata de evaluaciones y mediciones de la eficacia institucional en rankings universitarios y puntajes de los docentes, indicadores para clasificar el sistema de la universidad pública y de la comunidad de profesores, con la intención de quebrantar el sistema de universidades públicas y establecer jerarquías muy diferenciadas para la inversión y en los ingresos de los docentes, creando un nivel muy reducido de universidades top con un amplio apoyo económico y una mayoría que languidece por la escasez de recursos. De la misma forma delimitan una capa reducida de profesores con ingresos adicionales por ser más productivos, diferenciados de la inmensa mayoría con magros salarios. Las evaluaciones y mediciones definen un sistema-mundo del conocimiento educativo, delimitando una polarización extrema entre las universidades de las naciones centrales y las universidades periféricas y, al mismo tiempo, en el país reproducen un patrón universitario altamente

jerarquizado que se ordena en función de las instituciones educativas elitizadas y condena a la mayoría a su inferiorización.

La globalización neoliberal busca crear un sistema de producción de conocimiento universitario, controlado, disciplinado por las redes exteriores y validando únicamente el saber destinado al mercado, alejándolo de las posibles formas libres y críticas que responden a las necesidades propias del país. Bajo la visión de los diseños y pautas eurocéntricos, la burocratización de la vida universitaria peruana arrastraría su decadencia espiritual y epistémica. (Mejía-Navarrete, 2018)

Mejía-Navarrete en su artículo nos quiere explicar que, la educación y sobre todo la educación superior cada día se está presentando como un bien o servicio el cual va a satisfacer una necesidad suya dentro de esta sociedad que irónicamente su necesidad es resolver las necesidades de la sociedad.

## **1.1 Derecho a la educación**

La educación es parte esencial de nuestra vida, no solo permite la asimilación y desarrollo de los conocimientos, valores y habilidades que permiten la creación de bienes materiales, sino también las costumbres, normas y patrones que caracterizan al individuo en relación al cuidado de su salud. Cada persona debe vivir en un ambiente que le ofrezca salud y bienestar. Cada estado debe de garantizar medidas concretas y con cooperación puedan desarrollar e implementar marcos adecuados que habiliten los componentes necesarios para un ambiente saludable y sostenible que les permita disfrutar del mundo natural y les garantice un desarrollo exitoso.(Vernaza Arroyo, G., Silva Trujillo, A., & López Toranzo, J., 2018)

El derecho a la educación también es uno de los que necesita una urgente protección debido a su relación con la igualdad teniendo en consideración dar oportunidad a cada estudiante. En Perú el derecho a la educación ha sido considerado por el Tribunal Constitucional como un derecho fundamental, su contenido está constitucionalmente protegido y es

determinado por el acceso a la educación adecuada, libertad de enseñanza y la elección libre del docente; siempre habrá respeto por el libre pensamiento de los estudiantes, respeto a la presencia de los educandos, un buen trato físico y psicológico, la libertad de cátedra y la disponibilidad de crear centros docentes y universitarios. (STC 0091-2005-PA/TC, F.J. 6).

Tenemos también cuando la educación fue institucionalizada en sistemas escolares con un alcance formidable que permita una educación organizada bajo la guía de la constitución de los Estados nacionales modernos quienes, a partir del siglo XIX, se extendieron desde el contexto europeo hasta llegar al americano y que en el siglo XX alcanzó la globalización como una manera de instruir a la población joven de manera continua. Siendo el propósito original el conformar de la ciudadanía nacional, con la particularidad de que los distintos Estados nacionales dieran lugar a diversos tipos de ciudadanía ideal, utilizando el desarrollo de los sistemas escolares y los currículos nacionales. En el siglo XX, el cambio y dificultades de la vida social, la evolución de los mecanismos de cierre, segmentación e inclusión han tomado una escolarización sofisticada como institucionalización de la educación.(Ruiz, 2020)

El satisfacer el derecho a la educación necesita un presupuesto indispensable, así como para la completa y satisfactoria realización de los seres humanos y el ejercer otros derechos fundamentales, tales como, el libre desenvolvimiento de la personalidad, la libertad de expresión, de información y de personalidad, o los derechos políticos. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) vuelve a afirmar el valor de la educación, señalando el derecho fundamental que permite aspirar a la “plena realización de la personalidad humana y promover el entendimiento mutuo, la tolerancia, la concordia y la paz” siendo un bien público, el Estado es responsable de proteger, hacer respetar y realizar, aunque también comparta tales cargos con la sociedad (UNESCO, 2017, p. 8). Tales afirmaciones acerca del derecho a la educación como un derecho fundamental, están altamente relacionadas con las condiciones de existencia de las personas.

Durante la confirmación de los sistemas escolares modernos, el derecho a la educación es tomado como uno de los elementos primordiales tanto en definiciones políticas como en los procesos internacionales de transferencia de discursos y prácticas escolares. Fue proclamada igualadora de la población al inicio; después, como concepto de las ciencias jurídicas que se refiere a uno de los derechos fundamentales humanos. A partir de la segunda parte del siglo XX, el derecho a la educación está incluido en la centralidad de la agencia pública y en programas de gobiernos de todas las orientaciones ideológicas. De igual manera, promovió acuerdos internacionales que se convirtieron en acciones de alcance mundial y compromisos por parte de los Estados, quienes asumieron las respectivas responsabilidades para garantizar, favorecer y promover este derecho. Se lo considera social, humano y fundamental; además se afirma que su promoción equivale una garantía de desarrollo humano y social, ya que permite generar mejores condiciones de empleabilidad a la población y proveer al sector productivo de recursos humanos a la vez que favorece el desarrollo tecnológico y científico a nivel superior. Siendo la educación un derecho, actualmente ocupa un rol destacado con reconocimiento internacional como parte de los derechos humanos y también en el marco de los Estados. (Ruiz, 2020).

El autor Del Carpio define que:

La educación es un derecho fundamental intrínseco y un medio indispensable para la plena realización de otros derechos fundamentales, y permite al ciudadano participar plenamente en la vida social y política en sus comunidades. Cabe acotar que la educación desempeña un papel decisivo en la emancipación de la mujer, la protección de los niños contra la explotación laboral, el trabajo peligroso y la explotación sexual, la promoción de los derechos humanos y la democracia, la protección del medio ambiente y el control del crecimiento demográfico. Es a través de este derecho que se garantiza la formación de la persona en libertad y con amplitud de pensamiento, para gozar de una existencia humana plena, es decir,

con posibilidades ciertas de desarrollo de las cualidades personales y de participación directa en la vida social. (Carpio, 2019)

Dejándonos saber que, el derecho a la educación es una cualidad de la que no podemos renunciar, se nos es inherente desde nuestra concepción y que nos va a permitir tener una vida social y política completamente participativa. Además, de darnos las herramientas para conocer nuestros derechos y deberes dentro de la sociedad, teniendo así una base en donde reposar cuando nos encontremos vulnerados.

Rivas y Carbajal delimitan que:

Capacitar a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad democrática y pluralista, lograr una subsistencia digna, favorecer la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos raciales, étnicos o religiosos y promover las actividades en favor del mantenimiento de la paz, todo ello con el fin de coexistir de manera interdependiente entre personas, sociedades y naciones, evitando conflictos bélicos o guerras frías. (Zavala & Bazan, 2020)

Explicando que, el derecho a la educación es el capacitar a las personas pertenecientes de una misma comunidad, con la misma intensidad, con el fin de obtener una sociedad que pueda convivir en paz y respeto, comprendiendo al resto, obteniendo y criándonos en un contexto de tolerancia y solidaridad.

Ttito, en su tesis define:

Entender a la educación como un derecho, es referirnos a una categoría jurídica de reciente desarrollo, propio del contexto de la

gestación progresiva de los Derechos Humanos, más precisamente dentro de la generación de derechos económicos, sociales y culturales. El derecho a la educación es uno de los más importantes derechos del niño y tal vez uno de los más importantes de la sociedad. El reconocimiento del derecho a la educación implica: a) El reconocimiento y garantía por parte del Estado de la libertad de enseñanza. b) La educación no debe ser exclusiva del Estado, ni de la promoción del desarrollo científico y tecnológico del país. c) La obligatoriedad y gratuidad (en las instituciones del Estado) de la educación inicial, primaria y secundaria; y d) La obligatoriedad, por parte del Estado, de coordinar la política educativa. (Ttito, 2018)

Lo que el autor nos menciona es que, el derecho a la educación es de carácter jurídico el cual implica un contexto social, perteneciente a una declaración previa de los Derechos Humanos, donde se encuentra dentro de la subcategoría de derechos económicos, sociales y culturales. Consta de los cuatro niveles de educación que son: inicial, primario, secundario y superior.

Según el autor en su trabajo “Derecho a una educación de calidad”, dice que:

En la actualidad la educación es considerada un derecho humano fundamental y un bien público irrenunciable, porque gracias a ella los ciudadanos se desarrollan como personas y como especie, y adquieren la capacidad para contribuir al desarrollo de la sociedad. El pleno desarrollo de la personalidad humana es la principal finalidad que se le atribuye a la educación en los instrumentos de Derechos Humanos de carácter internacional. (Torres, 2015)

Dejándose explicar, nos dice que en la actualidad el derecho a la educación es un bien público del cual no podemos renunciar, este bien nos va a permitir desarrollarnos como personas y especie, dado que el desarrollo de la personalidad individual es de suma importancia.

Moscoso define que:

La educación es un bien público y un derecho humano del que nadie puede estar excluido. Este es un derecho fundamental que permite la realización de otros derechos. Además, es una herramienta que permite a niños y adultos que se encuentran social y económicamente marginados, salir de la pobreza por su propio esfuerzo y participar plenamente en la vida de la comunidad. (Moscoso, 2018)

Explicando a Moscoso, nos quiere decir que, el derecho a la educación es un bien del cual todos somos propietarios, sin excepción. Ahora con este bien, el cual es una herramienta, la debemos utilizar para poder ejercer nuestros otros derechos y que a poblaciones marginadas las ayude a salir de dicha condición.

El autor Ruiz en su libro titulado “El Derecho a la Educación: definiciones, normativas y políticas públicas revisadas” define que:

La educación institucionalizada en sistemas escolares constituye así una de las características fundamentales de las sociedades contemporáneas. Ello radica en buena medida en su alcance masivo y en la carga de significados culturales que le confieren legitimidad para definir mitos racionalizados sobre la sociedad y el lugar de las personas en el marco de la vida social. La organización de sistemas escolares sobre la base estructurada académica constituye su vez

uno de los rasgos distintivos sobre la escolarización moderna y de la canalización de la distribución de los saberes oficialmente válidos que definidos por la autoridad estatal, son difundidos entre la población de forma tal que articulen lazos sociales disímiles entre los diferentes grupos y actores. La complejidad académica que tienen los sistemas escolares es un resultado reciente pero acelerado de las transformaciones que ellos han experimentado durante los últimos siglos. Sin embargo, es importante destacar que más allá de la mundialización de la educación escolar lo que se evidencia las políticas y los sistemas nacionales debe ser interpretado como idiosincrático debido a las complejidades contradictorias que acontecen en el plano educativo en las interacciones entre local y lo global. (Ruiz, 2020)

El autor nos quiere dar a entender que, la institucionalidad implementada a lo largo del mundo debido a la globalización, en las escuelas primarias significa una característica principal para el pleno desarrollo del usuario quien adquiere el servicio, de esta forma se podría vincular con la idea de un derecho, que hoy en día lo es, debido a la idea de la esencialidad de este carácter en la sociedad y ser una herramienta fundamental en el correcto desarrollo humano.

Guillermo Ruiz en su artículo para la revista internacional de educación para la justicia social, nos delimita que:

El derecho a la educación hace referencia no sólo a un derecho de las personas a recibir educación sino, como todo derecho humano, también implica obligaciones estatales específicas. Este derecho comprende desde el plexo normativo internacional un catálogo de obligaciones a cargo de los Estados nacionales para: respetarlo, protegerlo, cumplirlo, realizarlo y garantizarlo. Para ello debe favorecer un desarrollo normativo para la educación, que contemple tanto el dictado de reglas y procedimientos, así como los también

eficaces sistemas administrativos y judiciales, con acceso igualitario. Podría sostenerse que en la actualidad sigue vigente el planteo histórico iniciado en aquel contexto posterior a la Segunda Guerra Mundial. Su vigencia se evidencia en términos discursivos, pero también a través de las divergentes respuestas que se dan en torno al criterio a adoptar para la distribución social de los recursos que los Estados definen para promover la escolarización masiva de la población infantil, joven y adulta. Más allá de toda discusión sobre las definiciones conceptuales y materiales del contenido del derecho a la educación, es evidente que los sistemas nacionales de escolarización constituyen el indicador más notorio y valorado de este derecho humano y que la expansión, acceso y alcances de la educación formal (en cuanto a retención y graduación de estudiantes) conforman proclamas igualadoras altamente consensuadas entre los países y las personas, por encima de las diferencias ideológicas y culturales. (Ruiz, 2020)

Anteriormente ya hemos citado al autor, justo por ello conocemos un poco más de su visión acerca de la educación, entonces en la cita nos quiere explicar que, el derecho a la educación solo implica el brindar educación a todos los humanos, sino que este, debe de tener un respaldo estatal y que además de brindar el servicio, verificar la calidad de este y supervisar su correcta ejecución, significando no solo un derecho de recibir, teniendo mayores implicancias en el entorno.

Los autores Prado y Rojas en su trabajo de investigación definen como problema de adquisición a la educación, el analfabetismo definiéndolo como:

El analfabetismo para algunos es simplemente la incapacidad de leer y escribir que se debe generalmente a la falta de enseñanza de las mismas capacidades. Avala esta definición el hecho de que en los países que tienen una escolarización obligatoria el analfabetismo es minoritario.

Según las Naciones Unidas, una persona analfabeta es aquella que no puede ni leer ni escribir un breve y simple mensaje relacionado con su vida diaria. Aunque la educación básica (primaria y secundaria) cada vez llega a más lugares, muchos jóvenes, por diversas razones, no asisten a la escuela y, por lo tanto, algunos de ellos no saben leer ni escribir.

Según la UNESCO, el nivel de iletrados en el Perú llega a las dos millones 211 mil personas aproximadamente, es decir, un 12,3 % de la población, de los cuales el 74,1 % son mujeres. Este fenómeno muy generalizado en nuestro país, trae consigo, lo que se mencionó anteriormente, pobreza y exclusión social.

En el caso de la región de Cusco todavía se encuentra entre las regiones con más analfabetismo de jóvenes de 15 a más años en el Perú con 14,78 % de acuerdo al INEI, según el último censo 2017.

Del mismo modo, las cifras revelan que los jóvenes con menor probabilidad de acceder a la educación superior se encuentran en el sector de extrema pobreza, provienen de escuelas públicas, áreas rurales o sus padres no lograron culminar estudios primarios o secundarios.

En el caso de Puno, el analfabetismo es un problema latente a nivel del departamento, y se estima que al menos el 12,9 % de la población padezca de este problema, refirió el gerente de desarrollo social del Gobierno Regional de Puno (GRP). Hay un problema muy grave, pues durante el gobierno del APRA sus indicadores afirmaban que el Perú en general estaba libre del analfabetismo, las cifras son optimistas pues revelaban que solo el 7 % de la población tiene este problema, pero es necesario analizar esta variable con detalle. En ese sentido, el presente trabajo pretende hacer una comparación de las cifras mostradas en los dos últimos censos sobre la tasa de analfabetismo en dichas regiones (censo del 2007 y del 2017), y haciendo un análisis estadístico para ver si realmente dicha tasa disminuyó en esos 10

años transcurridos. El presente trabajo hace un estudio exclusivamente de los departamentos de Puno y Cusco, dejando para trabajos futuros el análisis global de dicha variable. (Prado & Rojas, 2019)

Los autores nos quieren mencionar que, una de las consecuencias de la mala ejerción y supervisión por parte estatal, para que el derecho a la educación sea válido, derecho fundamental, es el analfabetismo, severo problema que a lo largo de los años ha minorizado, sin embargo, este gran problema trae consigo repercusiones en el ámbito económico y social, generando pobreza y aumentando la exclusión social.

La UNESCO en un documento de interés público define lo siguiente en base a la educación superior:

La política educativa en el nivel superior está conformada por el conjunto articulado, regulado y direccionado de inversiones, bienes, servicios y transferencias que los estados orientan para garantizar el derecho a la educación. Contempla, además, las decisiones y la capacidad que cada Estado demuestra para sostener al sistema educativo y para reducir las brechas de escolarización entre los diferentes grupos sociales.

Los recursos que destinan los estados para garantizar el acceso, la permanencia y los aprendizajes de la población dentro del sistema educativo se concentran en al menos tres focos.

El primer foco de intervención de la política educativa es la infraestructura educativa. Así se destina un importante volumen de recursos a mantener, ampliar, reacondicionar, equipar y dotar de tecnología a la red de servicios educativos.

Un segundo foco de intervención de la política educativa lo configuran los recursos y las acciones que se destinan para fortalecer la articulación de la educación superior con el sector productivo. En este caso, se destacan principalmente dos líneas de acción: a) aquellas que se orientan a acompañar al estudiante en el tránsito hacia la educación superior y el mundo del trabajo, a través de sistemas de pasantías y prácticas profesionalizantes en el sector público y privado y de orientación vocacional, entre otras; b) el conjunto de acciones destinadas a fortalecer la actividad científica, técnica y tecnológica, a través del mantenimiento y creación de centros de formación, universidades y polos científicos, el apoyo financiero para investigaciones y la creación o modernización de instituciones que articulen y gestionen la política de ciencia y tecnología.

Un tercer foco consiste en las acciones y los recursos orientados a generar las condiciones óptimas para sostener la trayectoria educativa de los jóvenes. En este caso, se trata del apoyo financiero brindado a través de becas, créditos universitarios, subsidios al transporte, alimentación y/o materiales educativos. Así como también mediante transferencias condicionadas orientadas a los jóvenes provenientes de sectores sociales vulnerables, para retomar o iniciar sus estudios superiores. (UNESCO, 2019)

La organización trata de explicar la implicancia que tiene el correcto desarrollo de la educación superior y como se nos es útil dentro de las sociedades, y que existen políticas que aseguren un correcto desarrollo dentro del periodo donde el alumno se encuentre estudiando. Teniendo una experiencia pre, durante y post estudios, certificando la calidad del servicio brindado, ahora la educación superior le va a servir al individuo para poder posicionarse en la sociedad como un agente colaborador cumpliendo roles laborales especializados.

## **1.2 Empresas Privadas**

Según Riquelme (2017) el concepto de empresas privadas consiste en empresas creadas por decisión de personas particulares, su capital no pertenece a ningún Estado y, aunque cumplen requisitos que el mismo gobiernos les impone para que puedan realizar sus proyectos libremente, como los impuestos y asegurar las prestaciones, la seguridad física de sus empleados; son libres de tomar sus propias decisiones sin que se le permita la intervención al Estado.

A comparación de las empresas públicas, estas provienen de una entidad la cual contiene a personas que trabajan en diferentes áreas, todas con un fin determinado el cual contempla como cada aparte se encuentra interrelacionada y es interdependiente, trabajando y funcionando de manera unificada; debemos tener en cuenta que la sociedad es un sistema dinámico que también responde a factores que lo afectan al igual que en la empresa, es decir que es una organización condicionada por una autoridad que busca ofrecer de una a varias actividades productivas. (Gamboa, 2018)

El anhelo de una empresa privada es el mercado, refiriéndose a una empresa comercial la cual es propiedad de inversionistas privados, accionistas y propietarios no gubernamentales; y resultan en lo contrario de las instituciones estatales, como las empresas públicas y organizaciones gubernamentales. Las empresas se convierten en un activo dentro del sector privado de la economía. Un sistema económico que:

1. Pertenece a un gran sector privatizado donde las empresas de gestión privada son la base de la economía.
2. La cantidad de ingresos que superan a los gastos es controlada por los dueños de la empresa, lo cual se conoce como capitalismo. Contrastando con el socialismo, donde toda industria es propiedad del Estado y a su vez, de la comunidad en común. El tomar activos dentro del sector privado es llamado privatización, el objetivo de una empresa privada es diferente al de las demás instituciones, siendo la principal diferencia que la empresa privada fue creada solo para generar ganancias a los propietarios y accionistas de la misma. (Mayer, 2019).

Según Blanco: la empresa privada fue definida como la de generar ingresos para sus dueños. Simultáneamente, desde esa época, las empresas comenzaron a influir en la vida cotidiana de todos aquellos que conformaban su entorno” (Blanco, 2018)

Según Ramírez: “Entidad constituida jurídicamente, y que establece sus metas, objetivos, organiza sus recursos, económicos, materiales y humanos, para la elaboración o presentación de un bien o servicio. Con la finalidad de satisfacer las necesidades de la comunidad, los mismos que pueden ser con fines lucrativos o no lucrativos. (Ramírez, 2017)

El autor Jiménez define a las empresas privadas como:

El objetivo ulterior de la empresa privada en primera instancia, siempre ha sido, es y será, generar rentabilidad a partir de su inversión. Por lo tanto, es trascendental una evaluación financiera que permita controlar, prevenir y mitigar riesgos y más aún cuando se trata del elemento más importante como es el recurso humano, orientándose en su seguridad y salud ocupacional. (Jiménez, 2017)

Explicando a Jiménez, nos menciona que las empresas privadas son para generar ganancias a través de una rentabilidad para sus inversores.

Los autores Castro y Sánchez en su trabajo de investigación delimitan que:

La empresa privada es una organización económica que representa la base del capitalismo y se forma con aportaciones privadas de capital. Sus principales características son:

- Los particulares invierten capital con el fin de obtener ganancias.

- La toma de decisiones se realiza según el objetivo de la ganancia considerando los riesgos y el mercado al cual se dirige la producción.
- Los empresarios deben evaluar la competencia y realizar lo prioritario de acuerdo al principio de racionalidad económica.
- Los medios de producción pertenecen a los empresarios capitalistas.
- Se contratan obreros a los cuales les paga un salario. (Castro & Sánchez, 2018)

Los autores se refieren a que, una empresa privada es la plena representación capitalista donde se aporta un capital privado buscando ganancias o una utilidad de este, también mencionan algunos criterios que siguen todas las empresas privadas.

Remacha nos define a la empresa privada como:

El papel del sector privado, desde las microempresas y las cooperativas hasta las multinacionales, como motor de la productividad, del crecimiento económico inclusivo y de la creación de empleo. En particular, se espera que las empresas se sirvan de la creatividad y de la innovación que les caracterizan para resolver los problemas relacionados con el desarrollo sostenible. Además, se les anima a adoptar prácticas propias de la responsabilidad social, relacionadas con el empleo digno, el empoderamiento de la mujer, la inversión en investigación y desarrollo, la protección del medioambiente, la transparencia y la rendición de cuentas, que van más allá del ámbito puramente económico. (Remacha, 2017)

Menciona que es el motor de productividad y crecimiento económico. De esta misma forma son de suma importancia para la evolución tecnológica que

recae en un desarrollo de la sociedad implementándola cada día más, ahora esta evolución se da debido a la demanda y competencia que existe.

Byiers define a la empresa privada como:

Si bien la función del sector privado en la creación de la mayoría de los puestos de trabajo y, por tanto, de los ingresos de los individuos y de las familias no ha cambiado con el tiempo, sí ha variado la percepción sobre cómo se puede aprovechar esto para el desarrollo. (Byiers, 2017)

Lo que el autor nos quiere decir es que, la empresa privada, perteneciente al sector privado, es un órgano creador de la mayoría de plazas de trabajo, dándoles el sustento económico a familias que a largo plazo pueden variar su realidad.

Cortez en su trabajo de investigación define que:

Las empresas y su buen desempeño son vitales para el crecimiento económico de un país y la generación de oportunidades de empleo. El crecimiento económico es parte del Objetivo 8 de los denominados Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Así, se debe “promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”. Esto quiere decir que es clave preocuparse por mejorar los procesos de las empresas, en suma que generen alta productividad y aporten al crecimiento económico de una nación. (Cortez, 2020)

El autor nos quiere explicar que, dentro de los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda del 2023 de las naciones unidas, las empresas

privadas deben de promover el crecimiento económico sostenido y el empleo, de forma que, las empresas privadas son un órgano social encargado de la mejora en conjunto dándole las herramientas económicas a los colaboradores para que optimicen su estilo de vida.

El autor Jorge Castillo en su tesis de licenciatura, titulada “Justicia organizacional y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Trujillo”, expresa que:

Las organizaciones, en la actualidad, buscan que su empresa presente un incremento mayor en sus actividades, tengan un incremento en su producción, conllevando a que tengan mayores ganancias, teniendo como recurso y apoyo, al factor humano, esta visión conllevó siempre a ver al trabajador como un recurso más, dejando de lado su valor humano; sin embargo, esta postura ha cambiado, ahora se le ha asigna un rol importante e influyente en el entorno laboral, considerando como importantes aspectos como el bienestar emocional, su salud, desempeño, actitudes y valores, para el logro de los objetivos. (Castillo, 2020)

Castillo nos quiere dar a entender que, actualmente las empresas buscan un crecimiento en sus actividades y producción, generándoles mayores ingresos, apoyándose del recurso humano. Esta valorización que adquiere el capital humano como recurso, permite que se le quite su valor humano implícitamente. Ahora, dentro de la actualidad el humano ha adquirido mayor valor dentro de la empresa considerándolo cómo participe de roles e influyente en el clima laboral, esto es visto de forma positiva debido a que ayuda a cumplir los objetivos empresariales. A su vez, el autor deja entender que una empresa privada es aquella que tiene como principal objetivo generar ganancias de forma eficiente aprovechando sus recursos.

Las autoras en su libro “Las Áreas funcionales en las organizaciones, particularidades en las Organizaciones Turísticas”, nos definen que:

Una empresa se organiza bajo una estructura funcional o una estructura basada en las funciones cuando agrupa los distintos puestos de trabajo a partir de los conocimientos comunes, buscando que un grupo de personas que realizan un trabajo similar o que tengan las mismas habilidades y cualificación, trabajen juntos y a las órdenes de otro especialista o experto en la tarea. En este caso utiliza una departamentalización por funciones, agrupando luego las distintas actividades en departamentos que forman parte de la estructura y representan las funciones típicas de una empresa (producción, finanzas, marketing, recursos humanos). Agrupando a distintos especialistas según su cualificación (cocineros, salseros, somelleres, camareros, etc.) o a personas que realizan la misma actividad (cocineros, recepcionistas, limpiadores, conductores). Como se verá en el transcurso del presente trabajo, existen además otros criterios de departamentalización que las organizaciones pueden utilizar. Las áreas funcionales representan la forma natural de crecimiento de las empresas. Cuando una empresa es pequeña, una misma persona o muy pocas pueden desarrollar el conjunto de actividades, por lo que no existe mucha especialización. Pero conforme la empresa crece comienzan las primeras diferenciaciones. Antes las mismas personas que ofrecían el servicio, lo vendían, ahora existen personas que solo ofrecen el servicio y otras que solo lo venden, esto daría lugar a dos departamentos. Si la empresa sigue su crecimiento tendrá que gestionar mejor el dinero, necesitará contratar más personal, necesitará promocionarse, administrar mejor los recursos, llegarán nuevos trabajadores y las funciones especializadas van conformando nuevas unidades. La necesidad de especialización para incrementar la eficiencia lleva a la organización a conformación y/o modificación de la estructura.” (Milonari, Alfonso, & Scaramelleni, 2018)

Los autores nos quieren explicar que, las empresas son organizaciones y como bien está definido el término, requieren una organización, en donde estén definidos roles y que todos los colaboradores de esta organización trabajen en base a un mismo objetivo, teniendo especialistas según áreas, el autor considera importante un organigrama sólido, repartido y definido. Al tener las anteriores características, esta empresa podrá crecer, lo que significará una mayor recaudación y una mayor responsabilidad teniendo que tener una mejor administración de sus recursos. Entonces, el autor define a una empresa, como una organización que busca crecer y hacerse reconocida teniendo una retribución monetaria.

### **1.3 Servicios Educativos**

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) regula el proceso de licenciamiento universitaria, que ha sido un factor clave para asegurar que los servicios educacionales que reciben los estudiantes universitarios sean de calidad; este es un proceso que ha venido evolucionando desde 1990 a nivel internacional, y se han evidenciado resultados favorables, que demuestran que los servicios universitarios que están a disposición de los estudiantes han mejorado después de la evaluación y certificación de dichos servicios. (SUNEDU, 2015, pp.17-25).

Los servicios educativos en la universidad, luego de un análisis, son descritos como de cinco dimensiones: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad; y son considerados variables que van relacionadas con el docente, tales como: planificación, metodología, disposición, evaluación y desempeño docente. Analizando también el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios de calidad que reciben, los elementos tangibles se identifican como equipo que se posee, instalaciones físicas y de apariencia de los empleados, material visualmente atractivo, mismo que ha sido abordado por estudiantes mediante las encuestas. (Basantes, 2017)

La conceptualización de la calidad de los servicios educativos está entrelazado directamente con el proceso principal (core) de una institución, el cual es la enseñanza-aprendizaje es parte del servicio educativo el cual se trabaja en aulas que cuentan con materiales tecnológicos necesarios para el máximo aprovechamiento de los estudiantes universitarios. Las aulas cuentan con una capacidad máxima de cuarenta estudiantes; un servicio de laboratorio de cómputo, quien también está equipado con computadores en línea; un servicio de talleres y de laboratorios biotecnológicos, el cual ayuda a los estudiantes a aprender los diversos programas para el estudio de suelos, clima, entre otros; el servicio de biblioteca promueve la búsqueda de nuevo conocimiento con el fin de forjar investigadores cultos y con pasión por el desarrollo. Para evaluar esta nueva dimensión, se utilizan indicadores de calidad de enseñanza presencial, acceso a los servicios de bibliotecas, laboratorios e instrumentos tecnológicos para la apropiada enseñanza. (Román 2020)

Por otro lado, a pesar de estar convencidos de que una educación inicial de calidad favorece las oportunidades de aprender el desarrollo socioemocional, cognoscitivo y psicomotor, en la mayoría de instituciones estos servicios educativos son incapaces de brindar cuidados eficientes y no propician un entorno de educación y enseñanza debidamente aplicado. Los últimos años se ha obviado que detrás del desarrollo de los niños se encuentra la madurez en sus capacidades de aprendizaje, asimismo, lo que se les provee como acompañamiento no respeta en varios casos el ritmo de aprendizaje que poseen, llevando a sobre exigirles, como cuando uno desea complacer a los padres o demostrar una firme eficiencia que pretende simular cuánto ha avanzado progresivamente su desarrollo motriz (Núñez Lira, L. A., Giordano Silva, M. V., Menacho Vargas, I., Uribe Hernández, Y. C., & Rodríguez Fuentes, L. 2019).

Por otro lado, a pesar de estar convencidos de que una educación inicial de calidad favorece las oportunidades de aprender el desarrollo socioemocional, cognoscitivo y psicomotor, en la mayoría de instituciones estos servicios educativos son incapaces de brindar cuidados eficientes y no

propician un entorno de educación y enseñanza debidamente aplicado. Los últimos años se ha obviado que detrás del desarrollo de los niños se encuentra la madurez en sus capacidades de aprendizaje, asimismo, lo que se les provee como acompañamiento no respeta en varios casos el ritmo de aprendizaje que poseen, llevando a sobre exigirles, como cuando uno desea complacer a los padres o demostrar una firme eficiencia que pretende simular cuánto ha avanzado progresivamente su desarrollo motriz (Núñez Lira, L. A., Giordano Silva, M. V., Menacho Vargas, I., Uribe Hernández, Y. C., & Rodríguez Fuentes, L. 2019).

Los autores Marín definen que:

La calidad de servicio educativo es un tema de gran relevancia para las instituciones educativas públicas que buscan ser cada vez más competentes para afrontar retos de transformación y una creciente demanda de los usuarios que exigen servicios de calidad. Por ello, es importante que las organizaciones desarrollen distintas estrategias con el propósito de incrementar sus niveles de calidad y cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes y así poder tener éxito antes las exigencias sociales de formación y desarrollo. (Marín & Marin, 2020)

Explicando a los autores, nos dicen que, el servicio educativo es lo que ofrecen instituciones educativas con el objetivo de brindarles las necesidades demandadas por sus consumidores o usuarios, para que puedan tener éxito antes las exigencias sociales.

La autora Guzmán en su tesis delimita que:

Un plan de intervención orientado a la prestación del servicio educativo que se le brinda al estudiante, desde que ingresa por primera vez a la institución buscando conocer más de esta y del

programa en el cual desea matricularse, recibiendo una orientación adecuada y continua hasta cuando este sea egresado de la CIDE, además de sugerir que la atención o seguimiento no sea solo hacia el estudiante, sino a cada uno de los miembros administrativos y docentes de esta institución, con el fin de garantizar que el trabajo se ejecute de forma cíclica, orientado los procesos siempre a una evaluación y posteriormente a un plan de mejora continua organizacional. (Guzmán, 2021)

Ella nos quiere decir que, los servicios educativos son, la prestación de un servicio que se le da a un estudiante, desde que ingresa al centro educativo hasta que egresa de este, de esta forma como plan de seguimiento para que no deserte sus estudios ya comenzados y tenga una mejor orientación.

La autora Villalobos menciona:

La presente investigación tiene como objetivo proponer estrategias que permitan al Estado aplicar el régimen tributario universitario vigente conforme al fin perseguido por el licenciamiento institucional y el derecho a una educación de calidad de los estudiantes universitarios, de manera tal que se logre una mejor regulación tributaria sobre este sector y se redirija el propósito del servicio educativo brindado por las universidades privadas, superando la idea de la educación como negocio para tratarla como lo que verdaderamente es, un servicio público. (Villalobos, 2021)

La autora nos menciona que, los servicios educativos, deben de ser un servicio público del cual todos deben de tener el acceso a ella y siendo una educación de calidad brindada por distintas instituciones estatales.

La autora Barrenechea y García nos definen los servicios educativos como: “Los COAR son colegios públicos que ofrecen un servicio educativo con altos estándares de calidad nacional e internacional, lo cual permite fortalecer el potencial académico, artístico y deportivo de los estudiantes de alto desempeño.” (Barranechea & García, 2020)

Los autores nos explican con un ejemplo de que son los servicios educativos, poniendo énfasis a un tipo de organización de colegios públicos que es el COAR y que brindan educación de calidad para poder dar con éxito una enseñanza según las habilidades individuales.

La autora Bravo en su investigación nos define que:

Los servicios educativos constituyen el pilar fundamental de desarrollo de las sociedades. Permite reducir los niveles de pobreza y optimizar la salud, así como lograr la estabilidad y la paz entre os pueblos. Los servicios educativos de calidad son aquellos que además de realizar sus actividades siguiendo los parámetros establecidos por los planes curriculares vigentes en nuestro país, buscan continuamente la comprensión y satisfacción de las necesidades de sus clientes. Es decir, no se conforman con desarrollar sus actividades según sus planes operativos anuales, sino que se encuentran en constante mejora lo que les permite construir relaciones duraderas con sus clientes y atrayendo a nuevos mediante la creación de valor. (Bravo, 2019)

Lo que nos quiere decir Bravo es que, los servicios educativos son importantes ya que son los pilares fundamentales en el desarrollo de las sociedades, lo cual permite reducir los niveles de pobreza, optimizar la salud y lograr la estabilidad y paz entre los pueblos. Esto también ayuda a realizar actividades siguiendo los parámetros establecidos por los curriculares vigentes en nuestro país.

Guevara y Contreras nos mencionan que:

Es por ésta razón que se considera que la gestión de recursos humanos llevarán a desarrollar la calidad del servicio educativo de esta institución educativa, permitiéndole así lograr sus metas con claridad, trabajar en equipo, mejorar el clima institucional, involucrar a los padres de familia en el aprendizaje de sus hijos, tener mejor prestigio ante la comunidad, participar de manera activa con los aliados estratégicos de la comunidad, como son la parroquia, el centro de salud, la comisaría, la municipalidad e instituciones educativas aledañas que pertenecen a una misma red educativa. (Guevara & Contreras, 2017)

La gestión de recursos humanos ayudará en la mejora y desarrollo de todos lo ámbitos educativos pertenecientes a la institución, así permitiéndole aclarar sus metas y trabajar en equipo. Esto con el fin de aumentar el prestigio ante la comunidad, parroquia, municipalidad y otras instituciones pertenecientes a la misma red educativa.

Las autoras Ericka Castro y Ana Castro, en su tesis de licenciatura titulado “Plan de marketing para la institución educativa privada Fleming college” en la universidad Santo Toribio de Mogrovejo, definen que:

En la provincia de Chiclayo existieron 569 instituciones educativas, registradas en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), de las cuales, 199 son instituciones públicas y 370 instituciones privadas (Escale, 2018). Según las estadísticas, 490 instituciones educativas privadas evaluadas presentaron deficiencias en el liderazgo pedagógico por parte de los promotores educativos, infraestructura inadecuada, docentes mal remunerados y variaciones bruscas o indiferencia con el sistema curricular que propone hasta la actualidad

el Ministerio de Educación, lo cual evidencia una problemática diversa del sector. (Castro & Tapia, 2019)

En la cita los autores quieren explicar que, dentro de su trabajo de investigación, un gran número de los colegios que fueron evaluados, indiferentemente de su clasificación de accesibilidad económica, presentaron deficiencias con respecto a su servicio educativo como es el liderazgo pedagógico, inadecuada infraestructura, docentes mal remunerados y cambios dentro de la currícula dispuesta por el Ministerio de Educación. De esta forma, el autor expresa la forma de un servicio educativo desde su perspectiva, el cual debería cumplir con ciertas características y ejercer ciertas acciones, además de brindar un ambiente adecuado al usuario del servicio.

La autora Quispe, publicó su tesis teniendo en consideración los servicios educativos que los determinó como:

La calidad en los servicios educativos se originó en el siglo XVI y se utilizó como proceso de evaluación y mejora, concediéndole gran importancia al enfoque en el cliente (estudiante) y su satisfacción (padre de familia) En 1988 se crea el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM) y consecutivamente se crea el Premio Europeo de la Calidad, los requisitos y características para la obtención de este premio, han sufrido transformaciones con los años, hasta su última versión en 1999; el liderazgo, satisfacción del cliente, la innovación y mejora continua son los ejes que sustentan este modelo, podemos concluir que si entendemos la calidad como eje y objetivo permanente en la institución educativa, el accionar de los máximos responsables al momento de tomar las mejores decisiones estratégicas contando con herramientas que agilicen su función al igual que cada uno de los miembros de la entidad instructiva. Para esto existen modelos que

permiten, de una manera metódica, bucear desde la autoevaluación hacia etapas en las que la calidad se demuestra públicamente mediante sistemas de acreditación y certificación. En términos generales, la calidad de servicio educativo es la consecuencia de comparar lo que el usuario espera recibir de un servicio con lo que realmente reciben. (Quispe, 2017)

De esta manera la autora nos dice que, los servicios educativos, son aquellos servicios que te brinda una institución educativa, y que, en particular, en este caso, habla de que estos servicios tienen que ser de calidad. Partiendo desde el siglo XVI, la calidad de los servicios educativos fue medida por consideraciones tales como satisfacción del cliente, innovación, liderazgo, etc. Entonces los servicios educativos son aquellas cosas en principio que parten desde la educación que brindan y todo lo que engloba como la infraestructura y la plana de docente, conocer la calidad de los servicios educativos que brinda la empresa o institución es importante para poder recibir una evaluación y mejorar aquellas condiciones que se tienen en déficit.

Los autores en el trabajo de investigación, que fue un artículo académico, publicado en la revista Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional de la Plata en el año 2017, definen en principio los servicios y con un enfoque en la educación como:

A medida que se desarrolla la revolución de los servicios al interior de las organizaciones con el advenimiento del nuevo modelo de gerencia de servicio, se observa un mayor impacto sobre las formas cómo las empresas realizan sus tareas comerciales. Esta situación las ha obligado a examinar los conceptos respecto a la manera de relacionarse con los clientes, la cual en sus inicios se caracterizaba por una imperiosa distinción arbitraria entre empresas fabriles y

empresas de servicio, aspecto que incidió por muchos años en la percepción que estas organizaciones tenían de sus clientes y naturalmente en la forma de atenderlos. El nuevo modelo de servicio propuesto en la sociedad globalizada muestra la diferenciación competitiva basada en la calidad, la práctica de la gestión organizacional y el contacto total con el cliente como una herramienta competitiva en su prestación. La permanente necesidad de alcanzar los estándares de calidad establecidos por los clientes a través de la mejora de los productos y servicios que presta la organización se ha convertido en un objetivo esencial para crear una ventaja competitiva en los nuevos mercados globalizados. Esto en razón de que hoy más negocios compiten por la fidelidad de sus clientes, lo cual demanda que los servicios y productos que se presten sean cada vez más amigables, accesibles y a la vez más eficaces en la respuesta a los consumidores. Para lograr este cometido las organizaciones deberán identificar las fortalezas y debilidades, así como sus oportunidades y amenazas en la prestación del servicio y esto solo se alcanza al conocer a través de la percepción que los clientes tienen de los ciclos de servicios que prevalecen en la organización; de esta manera se logrará detectar la calidad de servicio esperada por estos actores y así diseñar un camino estratégico que permita lograr la meta propuesta. De ahí que las organizaciones hayan incluido nuevos preceptos relacionados con la calidad del servicio, de manera que sirvan como referentes para gestionar a través de sus estructuras la orientación de una cultura de servicios enfocada al cliente. De igual forma se requiere tener una concepción clara y factible sobre cómo debe ser la relación de la organización con su cliente, así como también su clima interno y sus mecanismos operativos. Lo anterior se debe a que el concepto de calidad en la era moderna se ha centrado exclusivamente en cumplir o en exceder las expectativas del cliente, tomando este último el rol de juez y evaluador. Por tal razón este artículo dirige su atención a medir la calidad de servicio enfocado en las necesidades y expectativas de los clientes externos con el propósito de que éstos contribuyan al valor percibido por el cliente y

que conduzcan a su satisfacción. De igual forma se dará cumplimiento a las normas de calidad exigidas por los entes reguladores del sector educativo. (Cervantes, Stefanell, Peralta, & Salgado Raquel, 2018)

Dejando entender a los autores, en un principio nos hablan en términos generales lo que abarca un servicio y la evolución de este, afrontándolo con una mayor simpatía con los clientes, que antes no era considerada un punto de suma importancia, y su repercusión en la adquisición de sus clientes. En los últimos años si podemos ver una mejora en la calidad de los servicios brindados sea cual sea el rubro de la empresa o comercio, sin embargo, la temática está enfocada en los servicios educativos, que el autor líneas posteriores pudo abarcar. La calidad de los servicios es importante y hoy en día significa una repercusión en la llegada de nuestro servicio, en el sector educativo, pasa lo mismo. Las instituciones califican y obtienen una constante evaluación de su servicio, servicio que parte desde la enseñanza hasta los beneficios post adquisición de este.

Las autoras en su trabajo investigador, que fue publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo en mayo del 2021, tienen como referentes de estudio, los sistemas educativos que, son parte de un servicio educativo, finalmente definiendo:

En Educación, apoya a los sistemas educativos para promover la enseñanza efectiva y el aprendizaje de todas las niñas, niños y jóvenes de la región. CIPPEC es una organización independiente, apartidaria y sin fines de lucro que produce conocimiento y ofrece recomendaciones para construir mejores políticas públicas. El EduLab de CIPPEC analiza y propone políticas educativas que incorporen los cambios culturales y tecnológicos, con una mirada comparada y de frontera en la innovación. El propósito del proyecto es identificar, sistematizar y difundir las respuestas de política educativa frente a los

desafíos que plantea la pandemia para promover el intercambio de información, fortalecer el proceso de toma de decisiones y enriquecer el debate público. Este documento es parte de la serie “Educar en tiempos de pandemia”. En el primer estudio, Respuestas provinciales al COVID-19, publicado en mayo del 2020, se describieron las respuestas de emergencia de las 24 jurisdicciones subnacionales en los primeros dos meses de suspensión de clases presenciales en Argentina. En la segunda publicación, Entre el aislamiento y la distancia social, se ahondó en el análisis de las iniciativas impulsadas por las carteras educativas del país en el primer trimestre de confinamiento y se identificaron los principales desafíos del pasaje hacia una educación con distancia social y la progresiva reapertura de establecimientos educativos. (Cardini, Bergamaschi, D' Alessandre, & Ollivier, 2021)

Entonces, las autoras nos mencionan que, durante la pandemia de la COVID-19 hubo un gran reto, que es el aprovechamiento de los recursos tecnológicos adaptados a la enseñanza, para que todos los niños y niñas puedan recibir una educación de calidad. Perteneciente al servicio educativo, son las organizaciones como CIPPEC, organización que analiza y plantea posibles estrategias para afrontar dificultades y brindar la tan ansiada educación de calidad.

#### **1.4 COVID-19**

Cuando empezó el confinamiento, no se tenía mucho conocimiento acerca de lo que pasaba ya que en sí al ser una nueva enfermedad que apareció recientemente y que no se tenía un registro para poder desarrollar una vacuna que protegiera a las poblaciones sanas, se incrementó a escala mundial y alarmó a la población. El COVID-19, según la OMS (2020), es una enfermedad producida por el nuevo coronavirus SARS-Cov-2 que ha

provocado que se de una pandemia a nivel mundial. Esta enfermedad se dio en Wuhan (República de China), se tuvo noticias de la existencia de esta nueva enfermedad el 31 de diciembre de 2019 ya que se dio información acerca de un grupo colectivo de “neumonía virica”. La mayoría de las personas que padecen la enfermedad sufren síntomas similares de una leve intensidad a moderada. Esto está propiciado por la transmisión del virus desde la boca o nariz, ya que las pequeñas partículas se propagan muy fácilmente en espacios cerrados o con aglomeración de muchas personas.

El comité de Taxonomía de Virus (ICTV) lo llamó SARS-COV-2, el 11 de febrero de 2020, por ser un nuevo miembro de la familia de coronavirus además de que su forma se asemeja a una corona solar (extensiones que lleva encima de su núcleo). Al ser el COVID-19, una nueva forma de enfermedad, los números de casos aumentaron rápidamente al ser de fácil propagación, principalmente a través de la saliva (gotas) o las secreciones nasales que es generado cuando se estornuda o tose. Las personas que son mayores de edad o los que padecen una enfermedad terminal como diabetes, enfermedades cardiovasculares o cáncer tienen un grado de peligro. Esto ha hecho que la población entre en pánico y que los gobiernos están preocupados de que este virus sea difícil de predecir a quienes afectará. (OMS, 2020).

Como bien se ha mencionado, esta enfermedad ha afectado mucho a la población y su consecuencia, la pandemia, que representa una amenaza para el avance de la educación en todo el mundo ya que tiene dos impactos muy significativos en la educación: 1) Cierre universal de las escuelas de todos los niveles: inicial, primaria, secundaria y superior. 2) Reducción de la economía producida por las medidas de protección contra el COVID-19. “Si no se realizan esfuerzos importantes para contrarrestar sus efectos, el cierre de escuelas provocará una pérdida de aprendizajes, un aumento en la deserción escolar (también conocida como abandono escolar) y una mayor inequidad. La crisis económica que afecta a los hogares, agravará el daño, pues vendrá acompañada de menor oferta y demanda educativa. Estos dos

impactos tendrán, en conjunto, un costo a largo plazo sobre el capital humano y el bienestar.” (Grupo Banco Mundial, 2020).

El impacto económico del COVID-19 a nivel mundial se volvió irrecuperable y catastrófico. Según Cepal (2020), las medidas que se impusieron como el aislamiento, cuarentena y distanciamiento social han provocado efectos muy variados como la suspensión de actividades productivas y mayor desempleo. Según los expertos, esta pandemia afectó la crisis económica. De acuerdo a estos factores, las universidades ya sean estatales o privadas, se han tenido que adecuar a la situación del COVID-19, causando una brecha de desigualdad mundial además de que evidencia la falta de condiciones en el nivel básico y media superior; en la educación superior, los márgenes de tiempo son diferentes las necesidades educativas con referencia a los conocimientos adquiridos son más especializados, sujetos a exigencias sociales y demandas económicas. De ahí proviene la importancia de fijar la atención en el sector educativo. (Miguel Román,2020).

El análisis del documento “Covid-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuesta y recomendaciones”; sustenta:

En general, no parece que el cambio de modalidad haya sido recibido muy positivamente. Parte de la desafección proviene de que el contenido que se ofrece nunca fue diseñado en el marco de un curso de educación superior a distancia, sino que intenta paliar la ausencia de clases presenciales con clases virtuales sin mayor preparación previa (UNESCO IESALC, 2020, p. 16).

Según los autores definen que:

El COVID-19 es una enfermedad viral respiratoria causada por un nuevo coronavirus llamado SARS-CoV-2. Desde el brote del síndrome respiratorio agudo severo (SARS) hace 18 años, se han descubierto un gran número de coronavirus relacionados con el SARS (SARSr-

CoV), siendo su huésped natural los murciélagos. Los infectados por el COVID-19 pueden desarrollar síntomas leves como tos seca, dolor de garganta y fiebre; mientras que otros pueden llegar a desarrollar condiciones mortales como el shock séptico, edema pulmonar, neumonía severa y el síndrome de dificultad respiratoria aguda. Lamentablemente, hasta la fecha no se conoce un tratamiento farmacológico efectivo y comprobado contra el COVID-19.” (O’Brien, y otros, 2020).

Los autores nos quieren explicar el que El COVID-19 es una enfermedad viral respiratoria causada por un nuevo coronavirus, también se han descubierto un gran número de coronavirus relacionados con el SARS, siendo su huésped natural los murciélagos. Los síntomas por el COVID-19 pueden ser leves como tos seca, dolor de garganta, fiebre; o mortales como shock séptico, edema pulmonar o síndrome de dificultad respiratoria aguda.

Valenzuela y Amado connotan que el COVID-19 es:

Los coronavirus son virus de tipo ARN con una cadena simple en sentido positivo y una gran capacidad tanto para la mutación rápida como para la recombinación. Se conoce que los coronavirus causan infecciones respiratorias o intestinales en humanos y animales. Asimismo, que infecciones respiratorias previamente descritas como las producidas por el virus de influenza, el virus sincicial respiratorio o por bacterias inclusive, son disparadores de enfermedades cardiovasculares y también que, por otro lado, enfermedades cardiovasculares preexistentes pueden incrementar la incidencia y severidad de las enfermedades infecciosas de tipo respiratorio. (Valenzuela-Rodríguez & Amado-Tineo, 2020)

Los doctores quieren explicarse con que, los coronavirus son un virus de tipo ARN, estos poseen una cadena simple con sentido positivo y una gran

capacidad de mutación para la recombinación. Se sabe los coronavirus causan infecciones respiratorias en humanos y animales. Así mismo el virus de influenza u otros son disipadores de enfermedades cardiovasculares. Si existe este tipo de enfermedades preexistentes aumentan la incidencia y severidad de las enfermedades infecciosas de tipo respiratorio.

Los autores en su artículo científico definen que:

En diciembre de 2019, se produjo un grupo de enfermedades respiratorias agudas, ahora conocidas como neumonía infectada por el nuevo coronavirus (NCIP), en Wuhan, provincia de Hubei, China. La enfermedad se ha propagado rápidamente desde Wuhan a otras áreas. Al 31 de enero de 2020, se había confirmado un total de 9692 casos de NCIP en China. A nivel internacional, se han notificado casos en 24 países y 5 continentes. El 3 de enero de 2020, se identificó el nuevo coronavirus de 2019 (2019-nCoV) en muestras de líquido de lavado broncoalveolar de un paciente en Wuhan y se confirmó como la causa del NCIP. La secuenciación del genoma completo y el análisis filogenético indicaron que el 2019-nCoV es un clado distinto de los betacoronavirus asociados con el síndrome respiratorio agudo severo humano (SARS) y el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS). El 2019-nCoV tiene características típicas de la familia de los coronavirus y se clasificó en el linaje betacoronavirus 2b. El 2019-nCoV tiene una gran similitud con los coronavirus de los murciélagos, y se ha postulado que los murciélagos son la fuente principal. Si bien aún se está investigando el origen del 2019-nCoV, la evidencia actual sugiere que la propagación a los humanos se produjo a través de la transmisión de animales salvajes vendidos ilegalmente en el mercado mayorista de mariscos de Huanan. (Hu, y otros, 2020)

En el artículo tratan de explicar que, Un nuevo grupo de enfermedades respiratorias agudas se produjo en Wuhan, China. Esta se propago rápidamente por otras áreas, y el 31 de enero del 2020 se confirmó un total de 9692 casos de NCIP en China. El 3 de enero del 2020 se identificó un nuevo coronavirus de 2019 en los cuales se han notificado casos en 24 países y 5 continentes. El 2019-nCoV tiene características típicas de la familia de los coronavirus y se clasifico en el linaje de betacoronavirus 2b.

Los autores de la investigación definen que:

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). (Pérez, Gómez, & Dieguez, 2020).

Los autores nos quieren decir que, el coronavirus es una larga cadena de virus que causan enfermedades en animales como en humanos. En los humanos se sabe que varios de estos virus causaron infecciones respiratorias, que podía comenzar desde un resfriado hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS).

Abarca en su trabajo de investigación define que:

COVID-19 es una nueva enfermedad que causa enfermedades respiratorias en las personas y puede propagarse de persona a persona. COVID-19 es causado por un nuevo coronavirus que no se había visto previamente en humanos. Este virus se identificó por

primera vez durante una investigación sobre un brote en Wuhan, China. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la nueva enfermedad por coronavirus 2019. (Abarca, 2020)

Dejando entender al autor, él nos dice que, El COVID 19 se presentó como una nueva enfermedad que ataca y causa enfermedades respiratorias en las personas. Este se propaga en persona en persona. COVID 19 es un nuevo coronavirus que no se fue visto anteriormente en los humanos, y se dio el brote en investigaciones en Wuhan, China. La Organización Mundial de la Salud (OMS), declaro como nueva enfermedad al coronavirus 2019 el 11 de marzo del 2020.

El autor Vásquez-Colina menciona:

Conocemos que el cuadro clínico en COVID-19 es, principalmente, respiratorio, pero en algunos casos pueden asociarse también síntomas neurológicos como cefalea, anosmia o dolores musculares. La incidencia de las complicaciones neurológicas en COVID-19 se desconoce con exactitud. Los pacientes con COVID-19 grave tienen una mayor probabilidad de presentar síntomas neurológicos que los que tienen formas leves. (Vásquez-Colina, 2020)

Lo que él nos quiere decir es que, El COVID 19, principalmente afecta a un paciente en su sistema respiratorio. El cual presentara síntomas en su sistema. Pero de igual manera hay otros síntomas que son asociados, los cuales serían síntomas neurológicos, es decir; cefalea, anosmia o dolores musculares. La causa del por qué se presentan estas complicaciones neurológicas en algunos pacientes con COVID 19 se desconoce por el momento. Se conoce que en pacientes graves se presentaran estos síntomas.

Santilán en su artículo científico, publicado en la revista "Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica", nos habla sobre las

actualizaciones en el tratamiento en contra de la COVID-19, comienza hablándonos del origen de este virus, el cual fue en Wuhan en China, este virus, tiene como principales síntomas la tos, fiebre y disnea. Este virus inicio en el 2019, extendiéndose rápidamente por el mundo, llegando a Italia y España en el 2020 generando un gran colapso sanitario. Santilán nos hace saber que, los contagios de esta enfermedad son de un alto grado debido a la capacidad de contagio viral que tiene este virus. Entonces, la Covid-19 es una enfermedad que afecta en principio al sistema respiratorio y al inmunológico, haciendo que presentemos diversos síntomas similares a la de una gripe (Santilán, 2020).

María Medina en su artículo, en la revista científica Medicina Respiratoria, define al Covid-19 como:

La infección viral SARS-CoV2 (COVID-19) es una amenaza global que afecta ya a más de 10 millones de habitantes en todo el mundo y asocia una mortalidad variable dependiendo del país. En España, alrededor del 20% de los 248.000 sujetos ya infectados han requerido asistencia hospitalaria, lo que supone unas 50.000 personas, y, de éstas, el 35% han necesitado soporte respiratorio, no invasivo o invasivo, al presentar insuficiencia respiratoria severa. (Molina-Molina, 2020)

Lo que el autor nos quiere explicar es que, el COVID-19 es una enfermedad que produce problemas respiratorios al punto de que sus afectados necesiten intervención médica inmediata, esta enfermedad es causada por el virus SARS-CoV2, según este estudio la enfermedad de la COVID-19 también genera secuelas pulmonares.

## CAPÍTULO II

### X. METODOLOGÍA

#### 1. TIPO DE INVESTIGACION.

La investigación será cualitativa. En cuanto al nivel será explicativa. El diseño de investigación será no experimental.

- **Por el ámbito:** Documental
- **Por el tiempo:** Longitudinal
- **Por su finalidad:** Aplicada.
- **Por el nivel de profundización:** Explicativa.

#### 2. Población y Muestra

Determinar la población o universo de las unidades de estudio, así como el ámbito espacial y la localización temporal correspondientes.

- **Ubicación espacial:** Puno, Puno.
- **Ubicación temporal:** 2021
- **Unidades de estudio:** Profesionales especialistas en educación y análisis socioeconómico.

Caracterizar la muestra, precisando los criterios de inclusión (parámetros muestrales), el tipo de muestra, la técnica de cálculo del tamaño muestral que utilizará, etc.

- **Estrategia de Recolección de Datos:**

Estrategia: Entrevista-cuestionario semiestructurado a especialistas en el tema, docentes contratados y nombrados.

#### 3. Método de análisis:

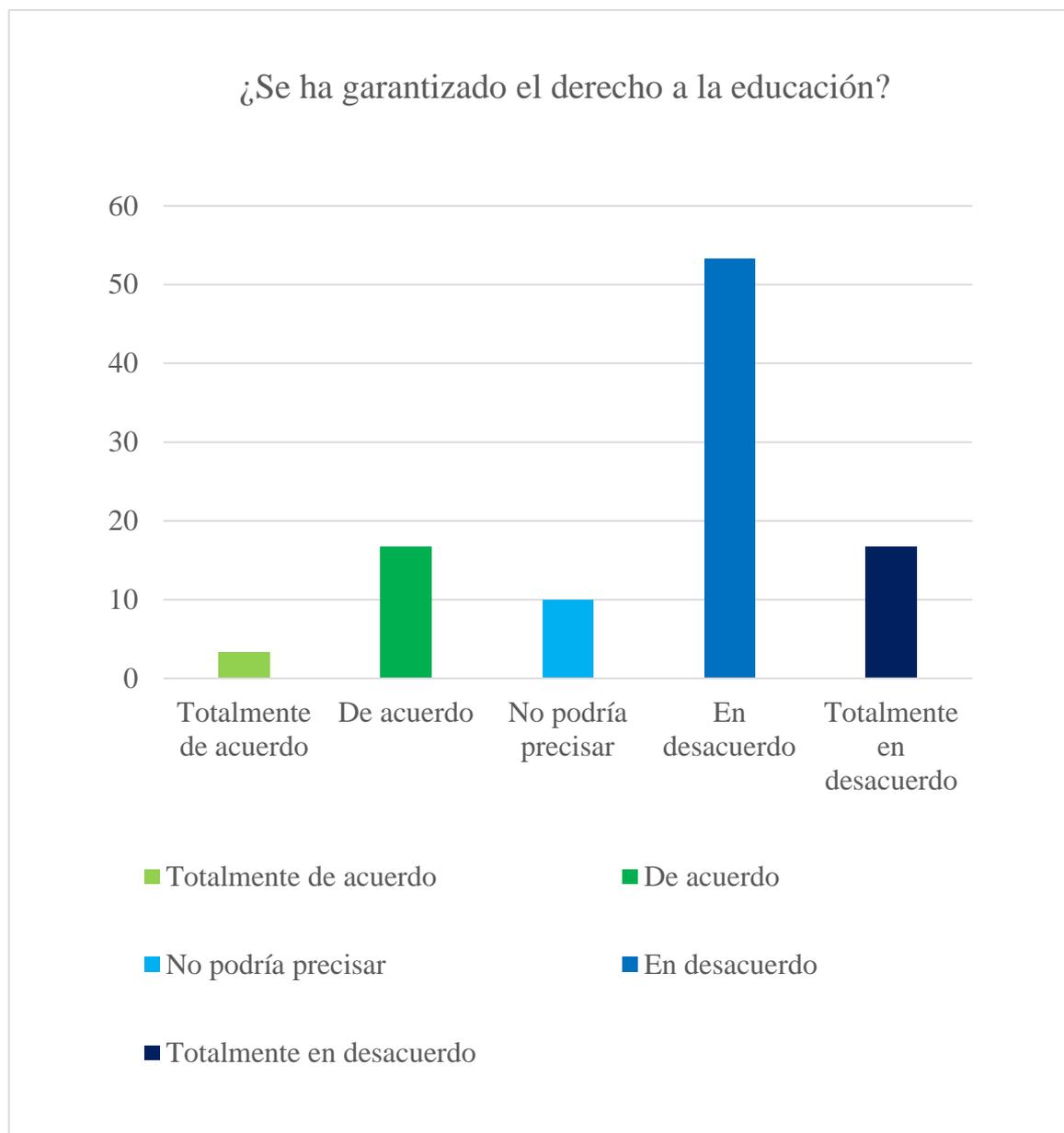
- **Nivel** : Exploratorio.
- **Tipo** : Jurídico.
- **Base del análisis** : Teórico y doctrinario

## **CAPÍTULO III**

### **XI. RESULTADOS**

**FIGURA N° 01**

¿Se ha garantizado el derecho a la educación?



*Fuente - Elaboración: propia*

## TABLA 01

1.- ¿Se ha garantizado el derecho a la educación?

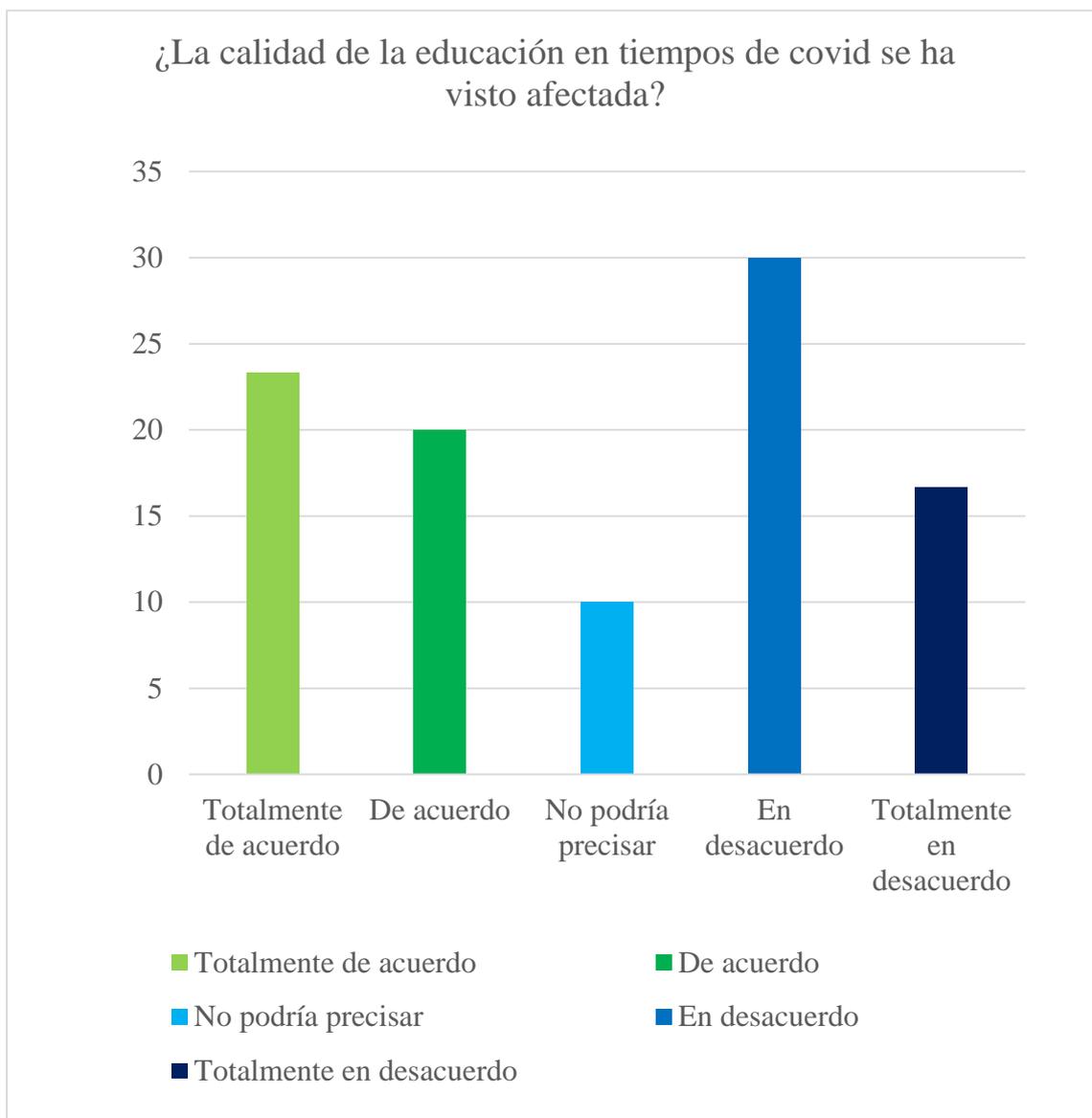
Tabla 1		
¿Se ha garantizado el derecho a la educación?		
	n	%
Totalmente de acuerdo	1	3.33
De acuerdo	5	16.67
No podría precisar	3	10.00
En desacuerdo	16	53.33
Totalmente en desacuerdo	5	16.67
Total	30	100

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 1 y figura 1, se aprecia que solo el 3.33% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con que se haya garantizado el derecho a la educación durante la pandemia del COVID-19, un 16.67% está de acuerdo con su garantía, un 10% no presenta una clara posición, un 53.3% está en desacuerdo y un 16.67% está en completo desacuerdo.

**FIGURA 02**

¿La calidad de la educación en tiempos de Covid se ha visto afectada?



*Fuente - Elaboración: propia*

## TABLA N° 02

2.- ¿La calidad de la educación en tiempos de Covid se ha visto afectada?

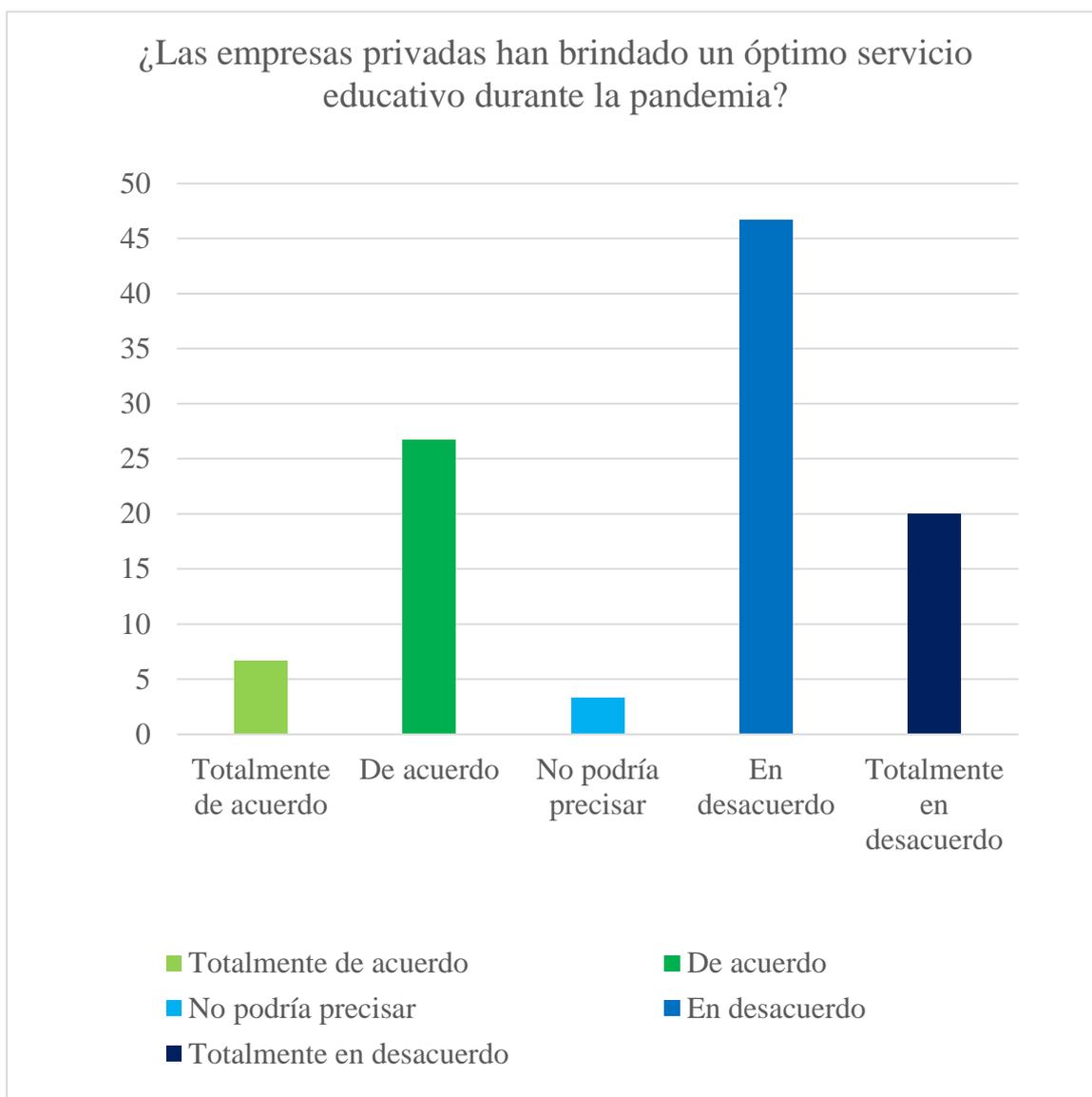
Tabla 2		
¿La calidad de la educación en tiempos de Covid se ha visto afectada?		
	n	%
Totalmente de acuerdo	7	23.33
De acuerdo	6	20.00
No podría precisar	3	10.00
En desacuerdo	9	30.00
Totalmente en desacuerdo	5	16.67
Total	30	100

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 2 y figura 2, se aprecia que solo el 23.3% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con que la calidad de la educación en tiempos de Covid se ha visto afectada, un 20% está de acuerdo con su garantización, un 10% no presenta una clara posición, un 30% está en desacuerdo y un 16.67% está en completo desacuerdo.

**FIGURA N° 03**

3.- ¿Las empresas privadas han brindado un óptimo servicio educativo durante la pandemia?



*Fuente - Elaboración: propia*

**TABLA N° 03**

¿Las empresas privadas han brindado un óptimo servicio educativo durante la pandemia?

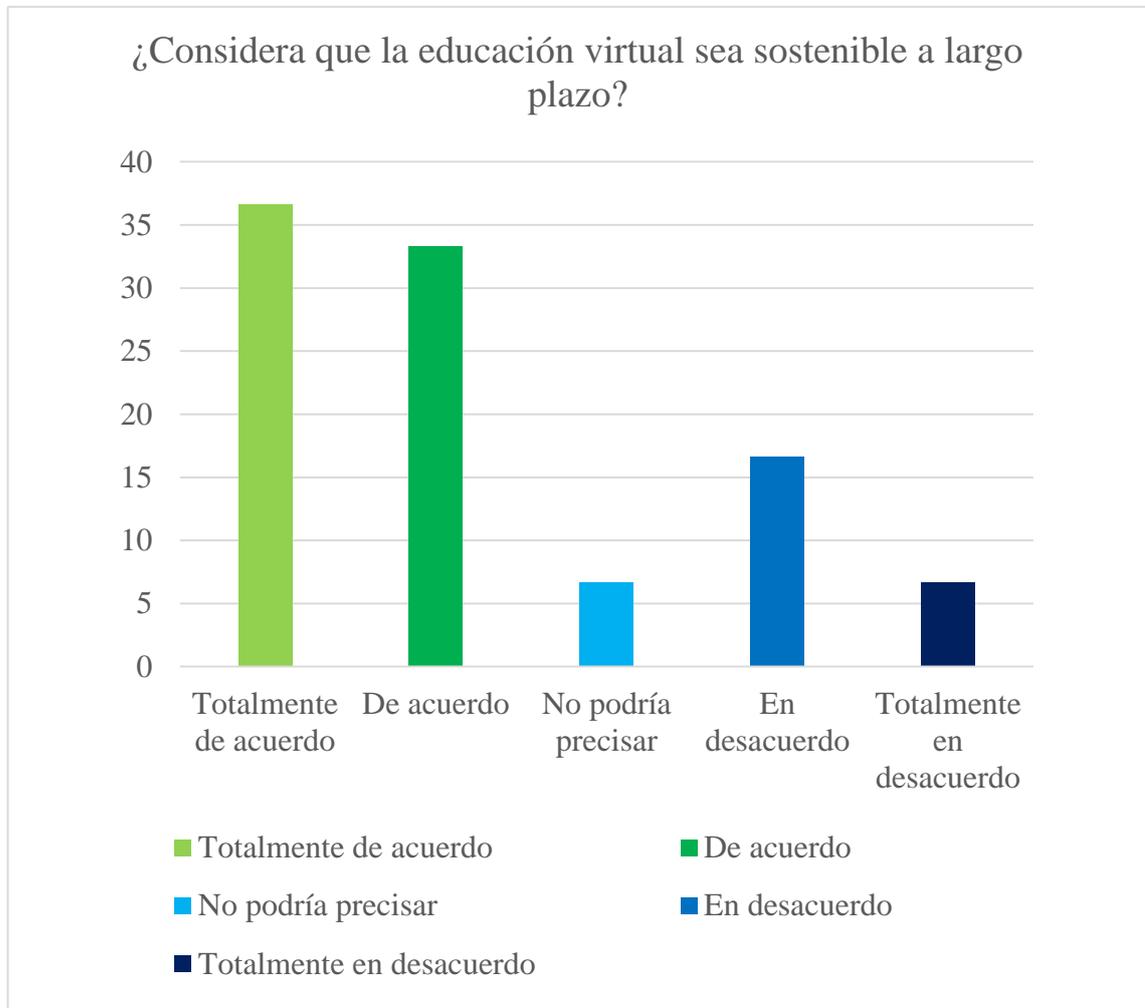
Tabla 3		
	n	%
Totalmente de acuerdo	2	6.67
De acuerdo	8	26.67
No podría precisar	1	3.33
En desacuerdo	14	46.67
Totalmente en desacuerdo	6	20.00
Total	30	100

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 3 y figura 3, se aprecia que solo el 6.67% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con que las empresas privadas han brindado un óptimo servicio educativo durante la pandemia del COVID-19, un 26.67% está de acuerdo con su garantización, un 3.33% no presenta una clara posición, un 46.67% está en desacuerdo y un 20% está en completo desacuerdo.

**FIGURA N° 04**

4.- ¿Considera que la educación virtual sea sostenible a largo plazo?



*Fuente - Elaboración: propia*

**TABLA N° 04**

¿Considera que la educación virtual sea sostenible a largo plazo?

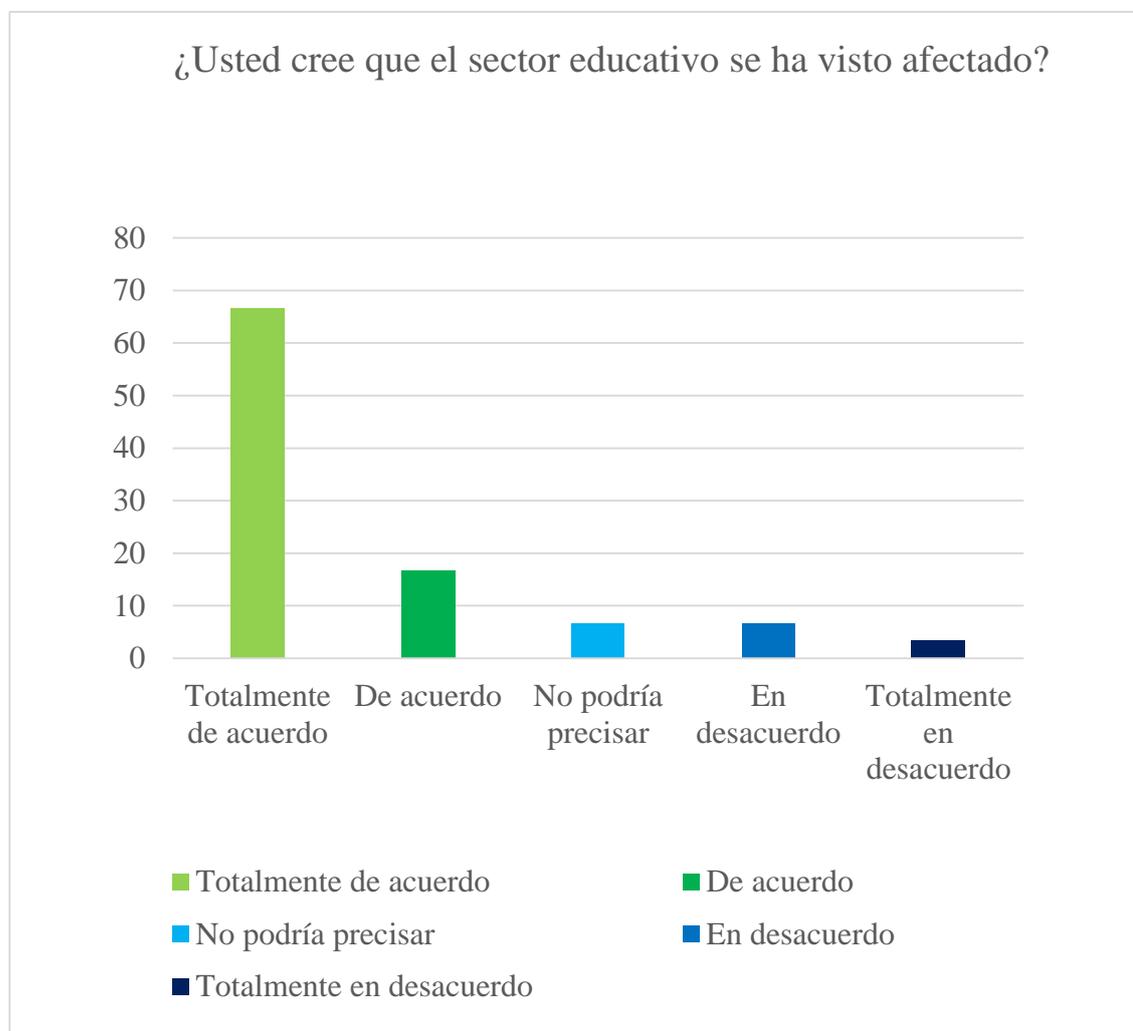
Tabla 4		
¿Considera que la educación virtual sea sostenible a largo plazo?		
	n	%
Totalmente de acuerdo	11	36.67
De acuerdo	10	33.33
No podría precisar	2	6.67
En desacuerdo	5	16.67
Totalmente en desacuerdo	2	6.67
Total	30	100

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 4 y figura 4, se aprecia que solo el 36.67% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con considera que la educación virtual sea sostenible a largo plazo, un 33.33% está de acuerdo con su garantización, un 6.67% no presenta una clara posición, un 16.67% está en desacuerdo y un 6.67% está en completo desacuerdo.

**FIGURA N° 05**

5.- ¿Usted cree que el sector educativo se ha visto afectado?



*Fuente - Elaboración: propia*

## TABLA N° 05

*¿Usted cree que el sector educativo se ha visto afectado?*

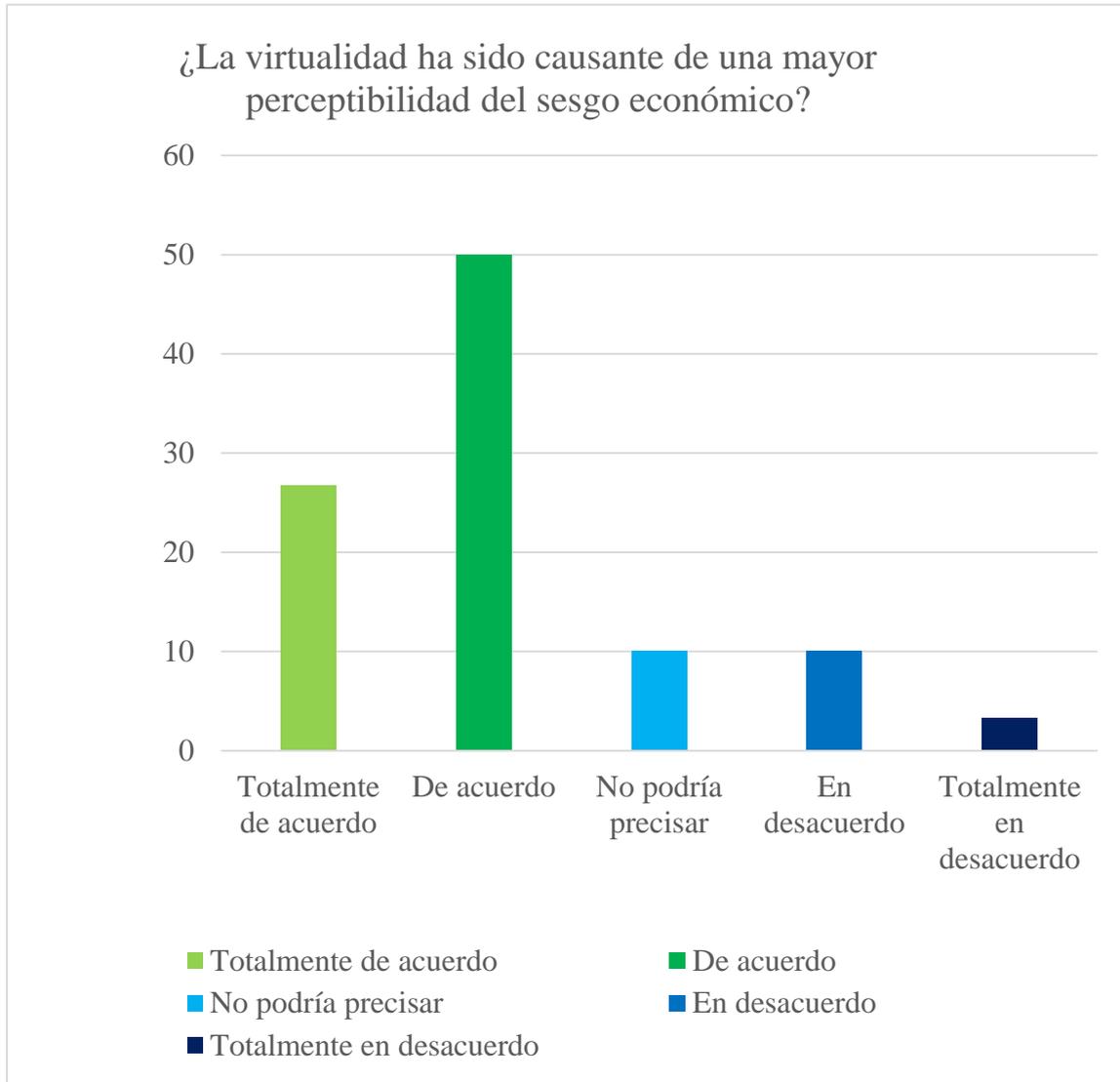
Tabla 5		
¿Usted cree que el sector educativo se ha visto afectado?		
	n	%
Totalmente de acuerdo	20	66.67
De acuerdo	5	16.67
No podría precisar	2	6.67
En desacuerdo	2	6.67
Totalmente en desacuerdo	1	3.33
Total	30	100

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 5 y figura 5, se aprecia que solo el 66.67% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con que el sector educativo se ha visto afectado durante la pandemia del COVID-19, un 16.67% está de acuerdo con su garantización, un 6.67% no presenta una clara posición, un 6.67% está en desacuerdo y un 3.33% está en completo desacuerdo.

**FIGURA N° 06**

6.- ¿La virtualidad ha sido causante de una mayor perceptibilidad del sesgo económico?



*Fuente - Elaboración: propia*

**TABLA N° 06**

¿La virtualidad ha sido causante de una mayor perceptibilidad del sesgo económico?

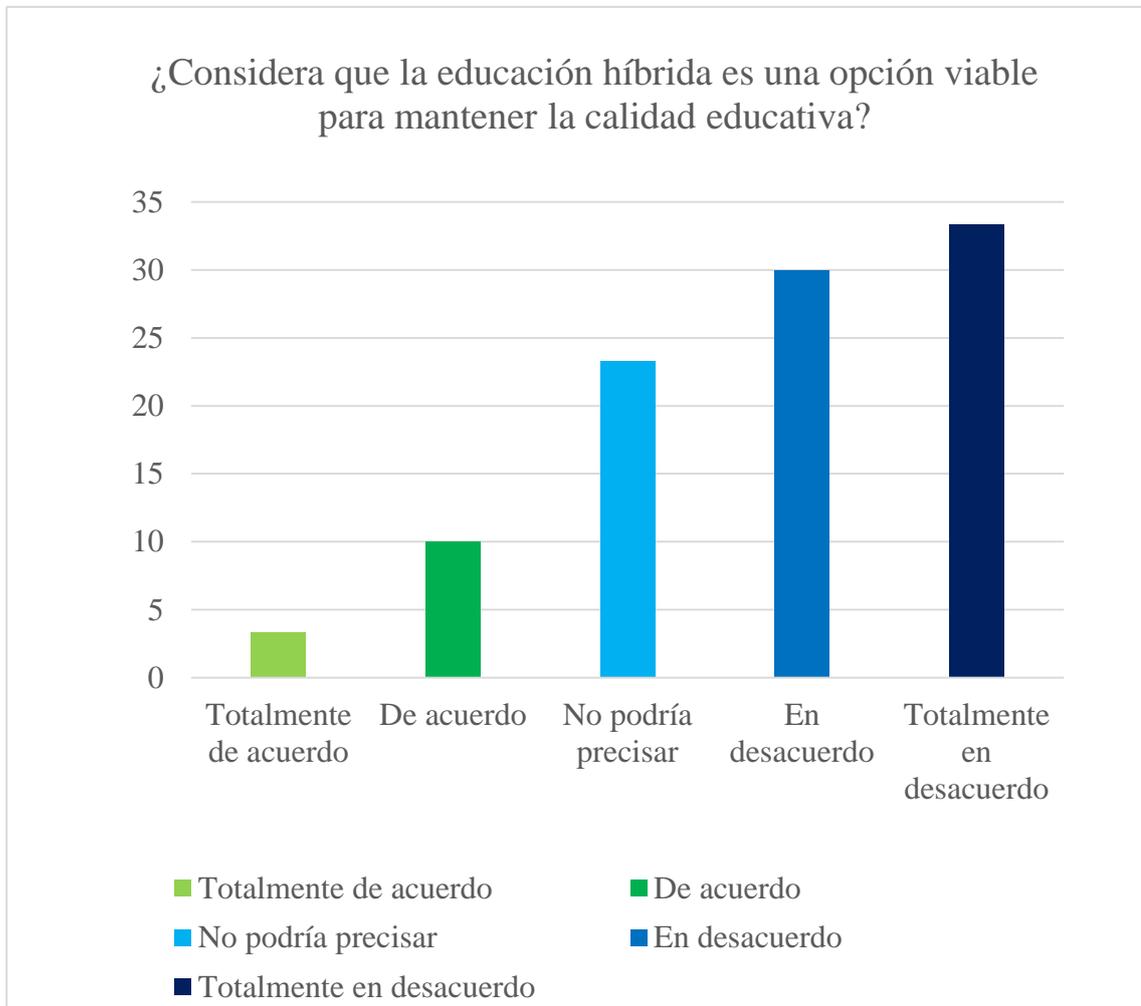
Tabla 6		
¿La virtualidad ha sido causante de una mayor perceptibilidad del sesgo económico?		
	n	%
Totalmente de acuerdo	8	26.67
De acuerdo	15	50
No podría precisar	3	10
En desacuerdo	3	10
Totalmente en desacuerdo	1	3.33
Total	30	100

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 6 y figura 6, se aprecia que solo el 26.67% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con que la virtualidad ha sido causante de una mayor perceptibilidad del sesgo económico, un 50% está de acuerdo con su garantización, un 10% no presenta una clara posición, un 10% está en desacuerdo y un 3.33% está en completo desacuerdo.

**FIGURA N° 07**

7.- ¿Considera que la educación híbrida es una opción viable para mantener la calidad educativa?



Fuente - Elaboración: propia

**TABLA N° 07**

¿Considera que la educación híbrida es una opción viable para mantener la calidad educativa?

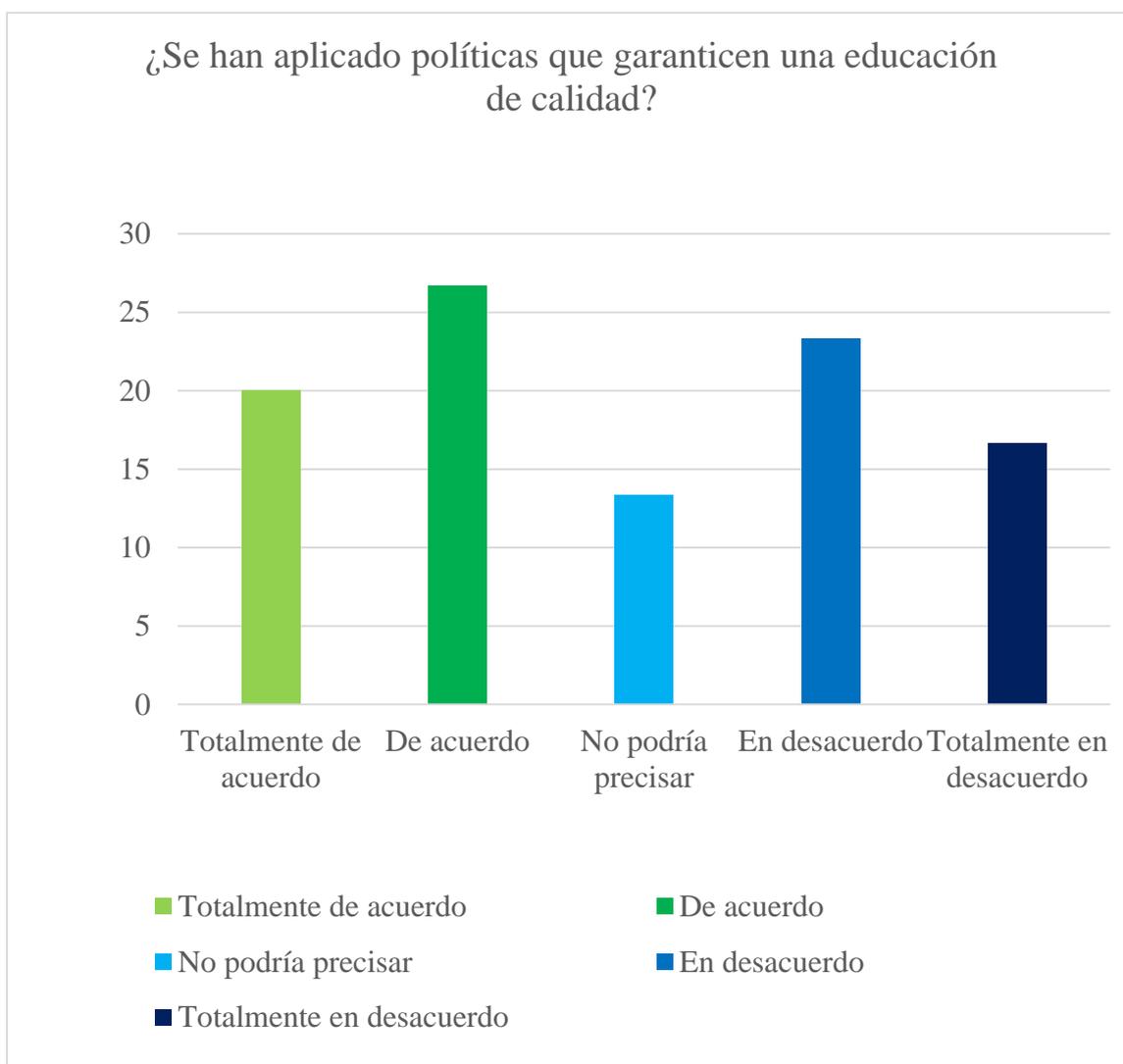
Tabla 7		
¿Considera que la educación híbrida es una opción viable para mantener la calidad educativa?		
	n	%
Totalmente de acuerdo	1	3.33
De acuerdo	3	10
No podría precisar	7	23.33
En desacuerdo	9	30
Totalmente en desacuerdo	10	33.33
Total	30	100

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 7 y figura 7, se aprecia que solo el 3.33% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con que considera que la educación híbrida es una opción viable para mantener la calidad educativa, un 10% está de acuerdo con su garantización, un 23.3% no presenta una clara posición, un 30% está en desacuerdo y un 33.33% está en completo desacuerdo.

**FIGURA N° 08**

8.- ¿Se han aplicado políticas que garanticen una educación de calidad?



*Fuente - Elaboración: propia*

**TABLA N° 08**

*¿Usted cree que el sector educativo se ha visto afectado?*

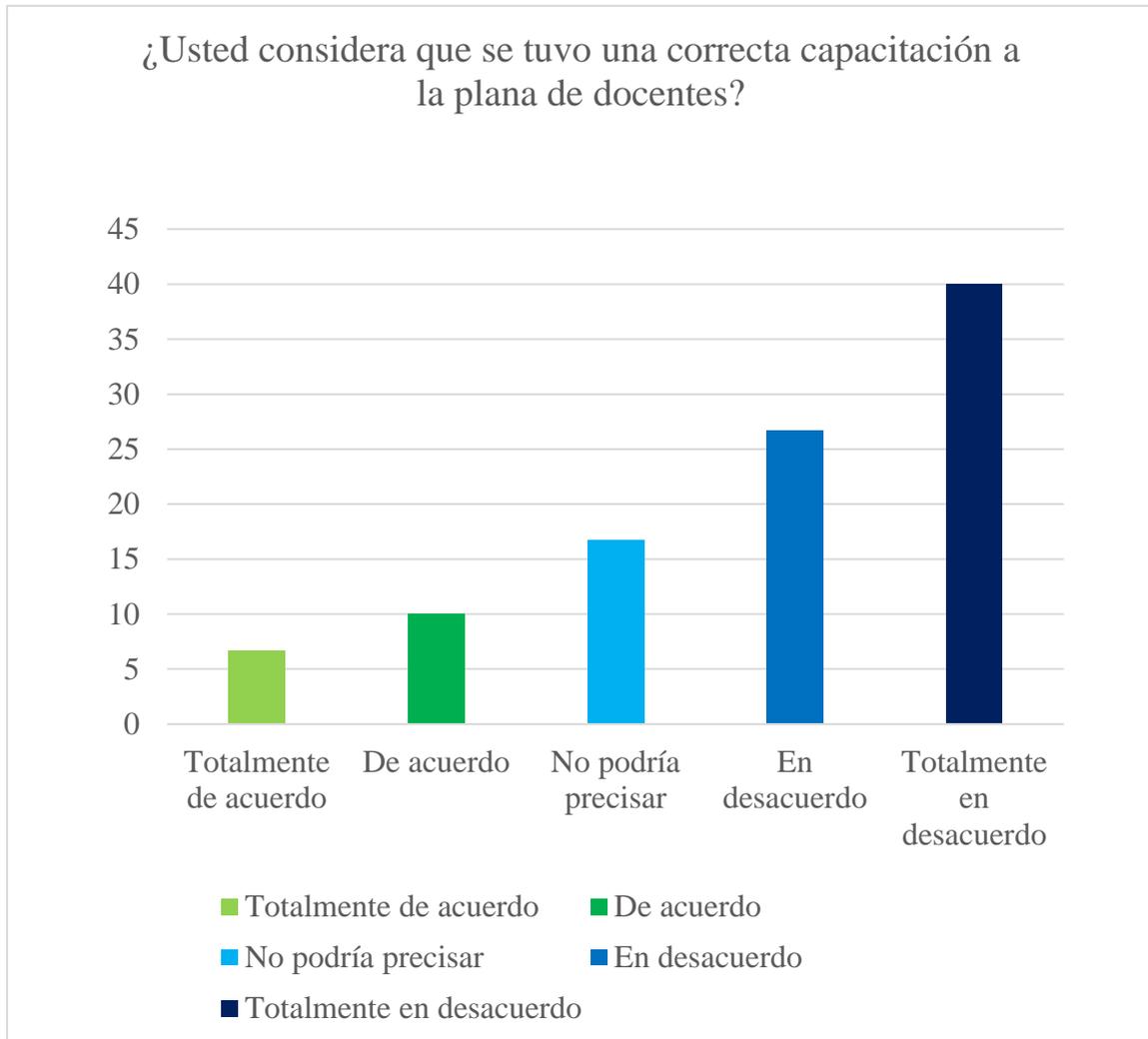
Tabla 8		
¿Se han aplicado políticas que garanticen una educación de calidad?		
	n	%
Totalmente de acuerdo	6	20.00
De acuerdo	8	26.67
No podría precisar	4	13.33
En desacuerdo	7	23.33
Totalmente en desacuerdo	5	16.67
Total	30	100

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 8 y figura 8, se aprecia que solo el 20% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con que se han aplicado políticas que garanticen una educación de calidad, un 26.67% está de acuerdo con su garantización, un 13.33% no presenta una clara posición, un 23.33% está en desacuerdo y un 16.67% está en completo desacuerdo.

**FIGURA N° 09**

9.- ¿Usted considera que se tuvo una correcta capacitación a la plana de docentes?



*Fuente - Elaboración: propia*

**TABLA N° 09**

*¿Usted considera que se tuvo una correcta capacitación a la plana de docentes?*

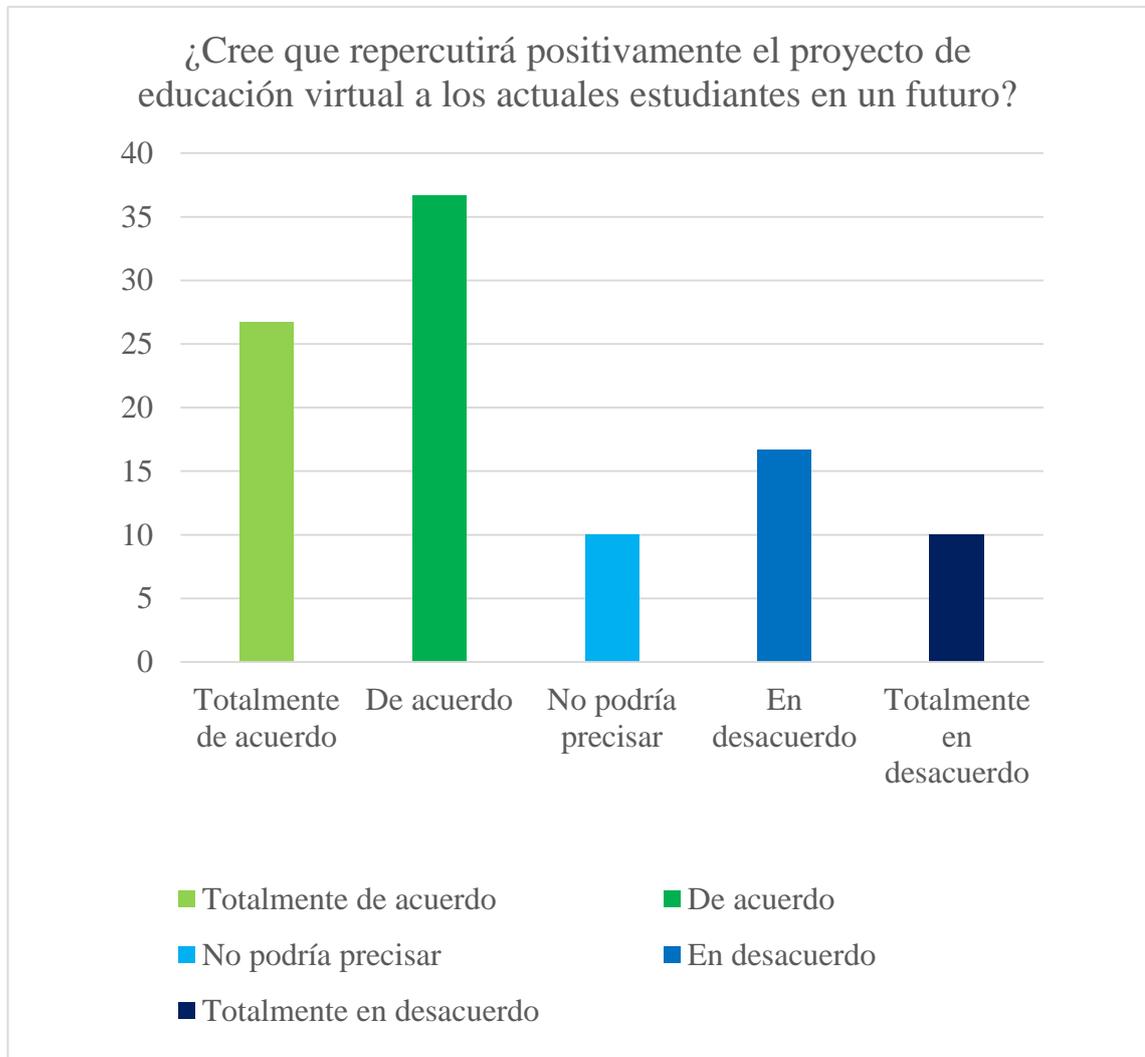
Tabla 9		
¿Usted considera que se tuvo una correcta capacitación a la plana de docentes?		
	n	%
Totalmente de acuerdo	2	6.67
De acuerdo	3	10
No podría precisar	5	16.67
En desacuerdo	8	26.67
Totalmente en desacuerdo	12	40
Total	30	100

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 9 y figura 9, se aprecia que solo el 6.67% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con que se capacitó correctamente a la plana de docentes, un 10% está de acuerdo con su garantización, un 23.33% no presenta una clara posición, un 30% está en desacuerdo y un 33.33% está en completo desacuerdo.

**FIGURA N° 10**

10.- ¿Cree que repercutirá positivamente el proyecto de educación virtual a los actuales estudiantes en un futuro?



*Fuente - Elaboración: propia*

## TABLA N° 10

Figura 10: ¿Cree que repercutirá positivamente el proyecto de educación virtual a los actuales estudiantes en un futuro?

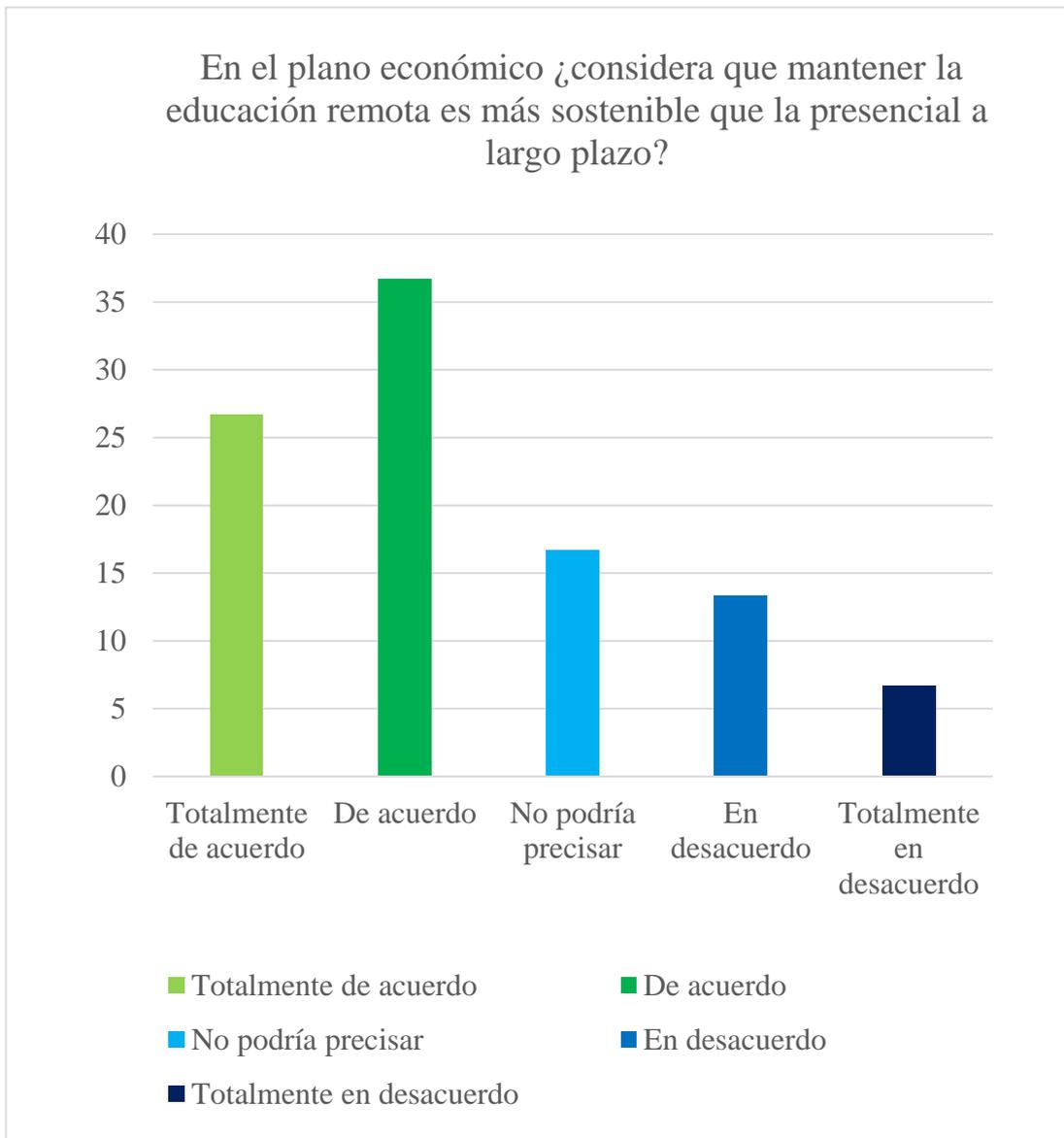
Tabla 10		
¿Cree que repercutirá positivamente el proyecto de educación virtual a los actuales estudiantes en un futuro?		
	n	%
Totalmente de acuerdo	8	26.67
De acuerdo	11	36.67
No podría precisar	3	10.00
En desacuerdo	5	16.67
Totalmente en desacuerdo	3	10.00
Total	30	100.00

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 10 y figura 10, se aprecia que solo el 26.67% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con que repercutirá positivamente el proyecto de educación virtual a los actuales estudiantes en un futuro, un 36.67% está de acuerdo con su garantización, un 10% no presenta una clara posición, un 16.67% está en desacuerdo y un 10% está en completo desacuerdo.

**FIGURA N° 11**

11.- Económicamente, ¿considera que mantener la educación remota es más sostenible que la presencial a largo plazo?



*Fuente - Elaboración: propia*

## TABLA N° 11

*Figura 11: En el plano económico ¿considera que mantener la educación remota es más sostenible que la presencial a largo plazo?*

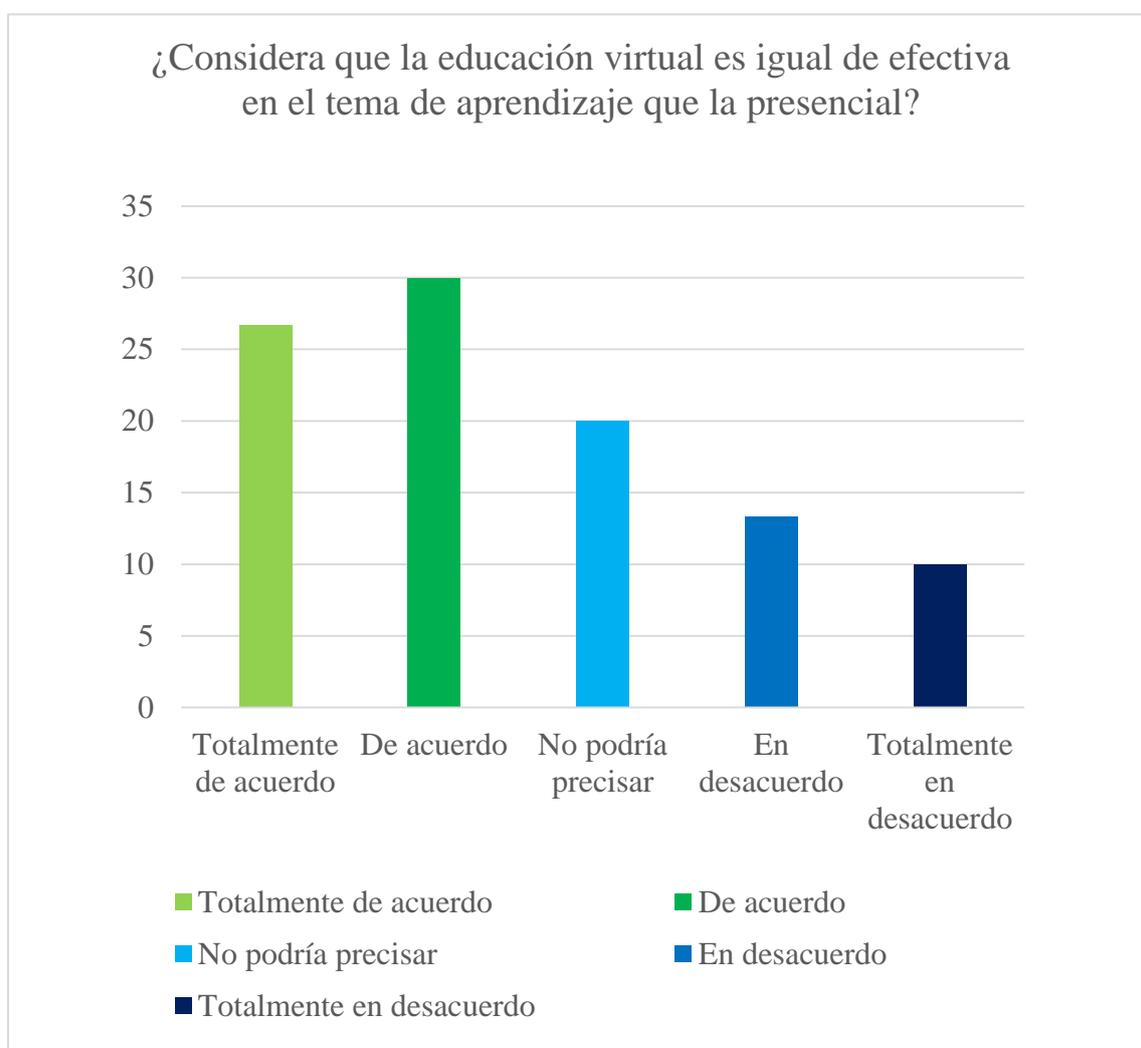
Tabla 11		
En el plano económico ¿considera que mantener la educación remota es más sostenible que la presencial a largo plazo?		
	n	%
Totalmente de acuerdo	8	26.67
De acuerdo	11	36.67
No podría precisar	5	16.67
En desacuerdo	4	13.33
Totalmente en desacuerdo	2	6.67
Total	30	100.00

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 11 y figura 11, se aprecia que solo el 26.67% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con que considera que en el plano económico mantener la educación remota es más sostenible que la presencial a largo plazo, un 36.67% está de acuerdo con su garantización, un 16.67% no presenta una clara posición, un 13.33 está en desacuerdo y un 6.67% está en completo desacuerdo.

**FIGURA N° 12**

12.- ¿Considera que la educación virtual es igual de efectiva en el tema de aprendizaje que la presencial?



*Fuente - Elaboración: propia*

## TABLA N° 12

12: ¿Considera que la educación virtual es igual de efectiva en el tema de aprendizaje que la presencial?

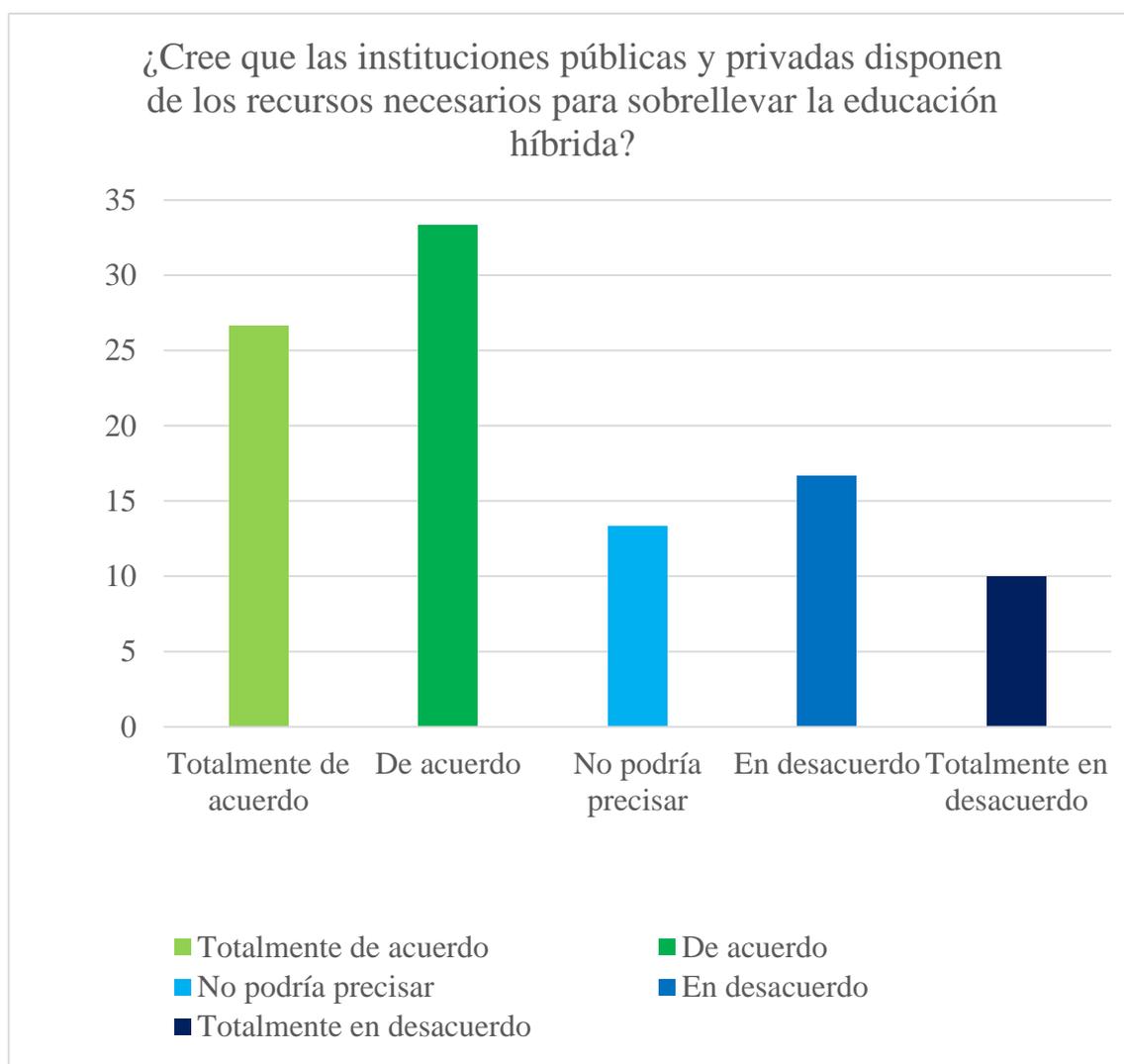
Tabla 12		
¿Considera que la educación virtual es igual de efectiva en el tema de aprendizaje que la presencial?		
	n	%
Totalmente de acuerdo	8	26.67
De acuerdo	9	30.00
No podría precisar	6	20.00
En desacuerdo	4	13.33
Totalmente en desacuerdo	3	10.00
Total	30	100.00

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 12 y figura 12, se aprecia que solo el 26.67% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con que la educación virtual es igual de efectiva en el tema de aprendizaje que la presencial, un 30% está de acuerdo con su garantía, un 20% no presenta una clara posición, un 13.33% está en desacuerdo y un 10% está en completo desacuerdo.

**FIGURA N° 13**

13.- ¿Cree que las instituciones públicas y privadas disponen de los recursos necesarios para sobrellevar la educación híbrida?



*Fuente - Elaboración: propia*

**TABLA N° 13**

¿Cree que las instituciones públicas y privadas disponen de los recursos necesarios para sobrellevar la educación híbrida?

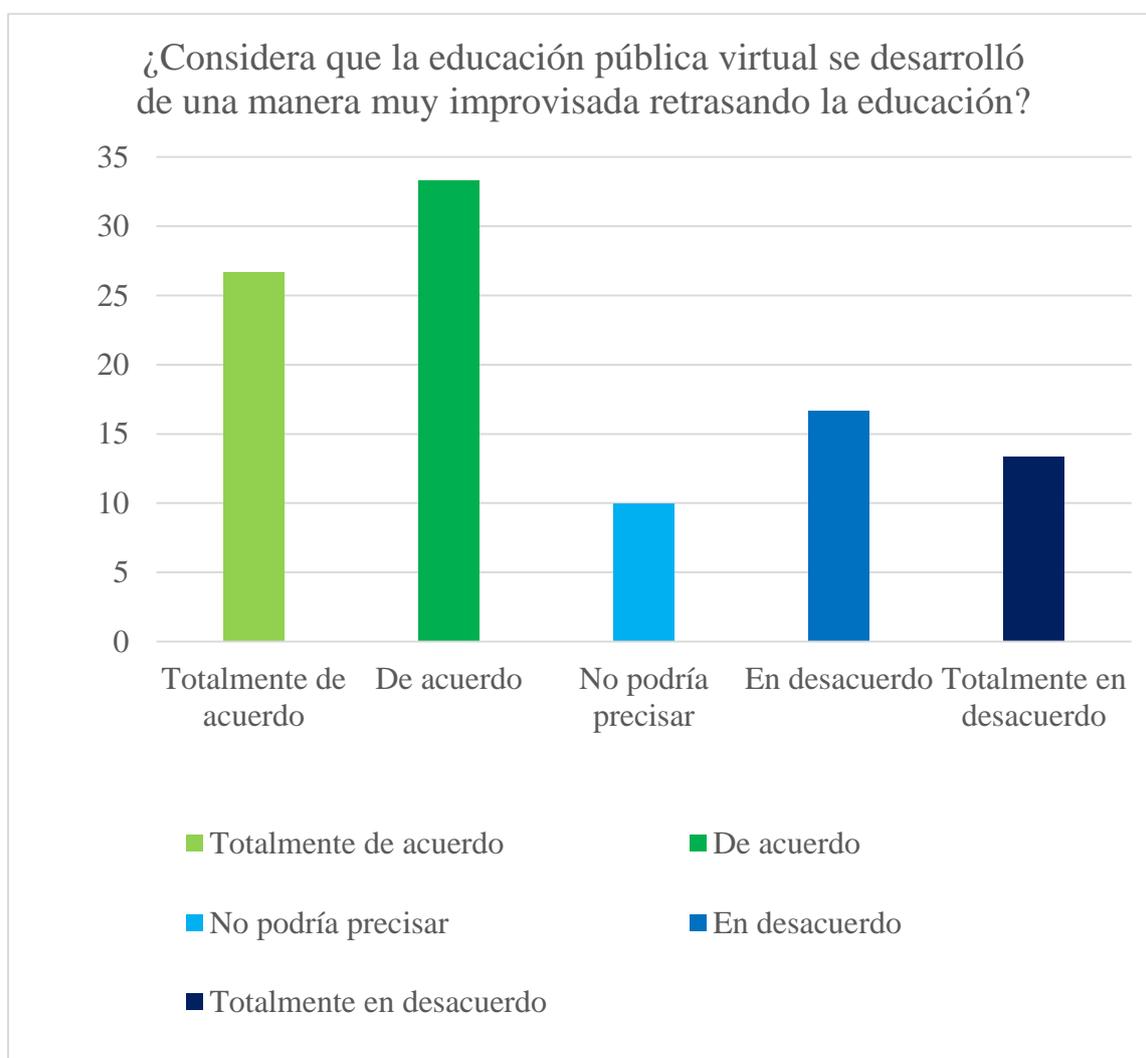
Tabla 13		
¿Cree que las instituciones públicas y privadas disponen de los recursos necesarios para sobrellevar la educación híbrida?		
	n	%
Totalmente de acuerdo	8	26.67
De acuerdo	10	33.33
No podría precisar	4	13.33
En desacuerdo	5	16.67
Totalmente en desacuerdo	3	10.00
Total	30	100.00

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 13 y figura 13, se aprecia que solo el 26.67% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con que las instituciones públicas y privadas disponen de los recursos necesarios para sobrellevar la educación híbrida, un 33.33% está de acuerdo con su garantización, un 13.33% no presenta una clara posición, un 16.67% está en desacuerdo y un 10% está en completo desacuerdo.

**FIGURA N° 14**

14.- ¿Considera que la educación pública virtual se desarrolló de una manera muy improvisada retrasando la educación?



*Fuente - Elaboración: propia*

**TABLA N° 14**

¿Considera que la educación pública virtual se desarrolló de una manera muy improvisada retrasando la educación?

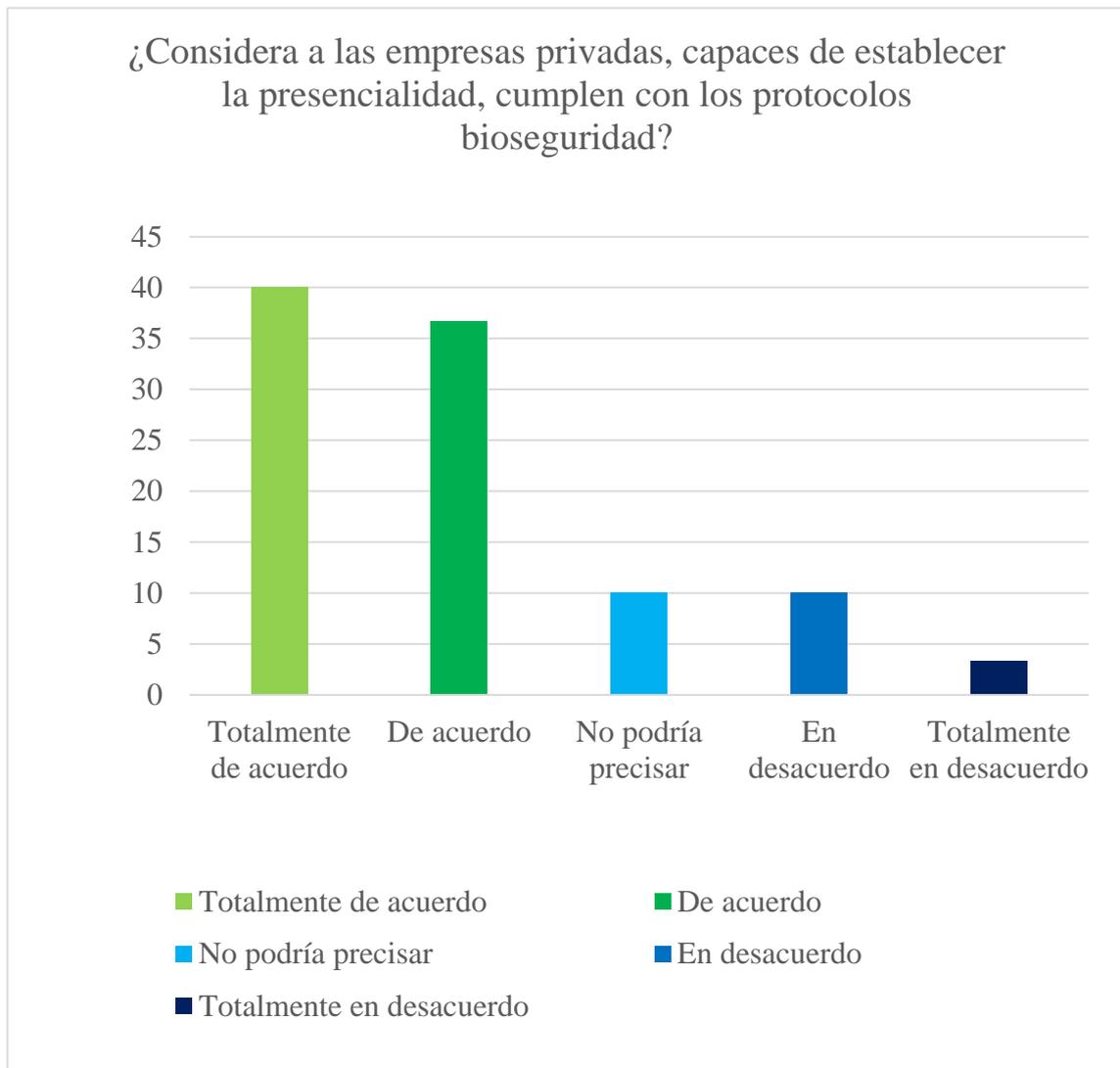
Tabla 14		
¿Considera que la educación pública virtual se desarrolló de una manera muy improvisada retrasando la educación?		
	n	%
Totalmente de acuerdo	8	26.67
De acuerdo	10	33.33
No podría precisar	3	10.00
En desacuerdo	5	16.67
Totalmente en desacuerdo	4	13.33
Total	30	100.00

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 14 y figura 14, se aprecia que solo el 26.67% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con que la educación pública virtual se desarrolló de una manera muy improvisada retrasando la educación, un 33.3% está de acuerdo con su garantización, un 10% no presenta una clara posición, un 16.67% está en desacuerdo y un 13.33% está en completo desacuerdo.

**FIGURA N° 15**

15.- ¿Considera a las empresas privadas, capaces de establecer la presencialidad, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad?



Fuente - Elaboración: propia

**TABLA N° 15**

¿Considera a las empresas privadas, capaces de establecer la presencialidad, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad?

Tabla 15		
¿Considera a las empresas privadas, capaces de establecer la presencialidad, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad?		
	n	%
Totalmente de acuerdo	12	40.00
De acuerdo	11	36.67
No podría precisar	3	10.00
En desacuerdo	3	10.00
Totalmente en desacuerdo	1	3.33
Total	30	100.00

*Fuente - Elaboración: propia*

En la tabla 15 y figura 15, se aprecia que solo el 40% de personas encuestadas están completamente de acuerdo con que, a las empresas privadas, capaces de establecer la presencialidad, cumplen con los protocolos de bioseguridad, un 36.67% está de acuerdo con su garantización, un 10% no presenta una clara posición, un 10% está en desacuerdo y un 3.33% está en completo desacuerdo.

## XII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el trabajo metodológico, se tuvo que realizar una entrevista-cuestionario a profesionales involucrados en el rubro con especialidades relevantes siendo estos los docentes contratados y nombrados de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y la Universidad Privada San Carlos de Puno, para obtener un aporte de valor, se ha involucrado a treinta especialistas, quienes quisieron mantener su identidad bajo anonimato. Para la elaboración del instrumento se tuvieron diversas consideraciones, correspondientes a un buen uso del marco teórico. Dentro de los resultados obtenidos podemos resaltar sin mucha perspicacia que, la mayoría de los especialistas no se encuentran conformes con el manejo general de los servicios educativos brindados por empresas privadas durante la pandemia del Covid-19, y que, además, no se han implementado políticas eficientes para que se pueda llevar a cabo un correcto desarrollo del proceso educativo dentro de las instituciones que brindan estos servicios de educación superior. También concluimos que, tanto el sector público como privado no se han encontrado ni se encuentran en la capacidad de poder brindar correctamente y de manera eficiente los servicios educativos bajo un sistema de virtualidad, ya que, los planes de seguir educando, han sido improvisados, lo que conlleva a dificultades en el proceso de aprendizaje por parte del usuario, a su vez, la capacitación a la plana docente ha sido casi nula debido a la coyuntura, esto generaría un proceso de aprendizaje empírico, en muchos casos y debido a las dificultades de aprendizaje pertenecientes a la edad, ni siquiera se obtuvo un aprendizaje. La coyuntura que se vive también ha reflejado el gran sesgo económico existente en el Perú, esto tendría como consecuencia, acrecentar la brecha educativa, ya que muchos jóvenes pertenecientes a pueblos rurales en la serranía y amazonía del país, no obtuvieron acceso a la educación que anteriormente era brindada de manera presencial, conllevando a un atraso en la educación del país, esto llega a ser una problemática, según los especialistas, debido a que uno de los derechos sociales, parte de los derechos fundamentales, no se está satisfaciendo, convirtiendo a esta población que se encuentra en situación de vulnerabilidad, en un sector afectado, sector al cual no se le ha garantizado el derecho a la educación.

Si bien, como mencionan los especialistas, la educación virtual desde un punto de vista económico es más sostenible a largo plazo, esto supondría la accesibilidad totalitaria a la tecnología para un correcto desarrollo del proceso educativo, situación acontextual con la realidad peruana.

En conclusión, el análisis de los resultados de la investigación determina que, no se reconoció el derecho a la educación durante la pandemia de la Covid-19, y que las empresas privadas prestadoras de servicios educativos de educación superior no han podido satisfacer de manera óptima los requerimientos en el proceso de aprendizaje bajo la modalidad híbrida.

### **XIII. CONCLUSIONES**

**PRIMERA.** Se determinó que, no se ha garantizado el derecho a la educación durante la pandemia de la Covid-19, y que las empresas privadas prestadoras de servicios educativos de educación superior no han podido satisfacer de manera óptima los requerimientos en el proceso de aprendizaje bajo la modalidad híbrida.

**SEGUNDA:** Se determinó que las empresas privadas, no se encontraban debidamente preparadas para una pandemia, logrando únicamente alinearse a las normas emitidas por el SUNEDU, creando o implementando plataformas virtuales que desde ya se encontraban en la culturalidad de aplicaciones del sector educativo de forma particular, y adaptando métodos de aprendizaje que les permitieran seguir brindando el servicio educativo.

**TERCERA:** Se determinó que el nivel de afectación fue alto y de gran impacto para todo el sector educativo, en el que se encontraban inmersos tanto alumnos como docentes, pues la gran mayoría de centros no contaban con mecanismos adecuados para poder brindar el servicio educativo que el estudiante merece o al que estaba acostumbrado, poniendo en riesgo la educación de muchos estudiantes.

**CUARTA:** Se determinó según los especialistas, la educación virtual desde un punto de vista económico es más sostenible a largo plazo, esto supondría la accesibilidad totalitaria a la tecnología para un correcto desarrollo del proceso educativo, situación contextual con la realidad peruana.

#### XIV. BIBLIOGRAFÍA

Bermeo, C. (2019). Evaluación de la Calidad de la Educación Universitaria: Modelos vigentes. *Educación* (17), 36-45.

Calderón, G., Zamora, R., & Medina, G. (2017). La Educación Superior en el Contexto de Globalización. *Universidad y Sociedad* 9(2), 300-305.

Cardini, A., Bergamaschi, A., D' Alessandre, V., & Ollivier, A. (2021). Educar en tiempos de pandemia: Un nuevo impulso para la transformación digital del sistema educativo en la Argentina. Buenos Aires: Banco Interamericano de Desarrollo.

Carpio, G. D. (2019). El Derecho a la Educación como un Derecho Fundamental en la Normativa y Políticas Nacionales e Internacionales de las Personas con Discapacidad. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.

Castillo, J. (2020). Justicia organizacional y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Trujillo. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Castro, E., & Tapia, A. (2019). Plan de marketing para la institución educativa privada Fleming College. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Castro, F. (2020). Permanencia de la Educación Universitaria en el Perú. *Revista de Análisis Económico y Financiero* 3(2), 8-16.

Cervantes, V., Stefanell, Í., Peralta, P., & Salgado Raquel. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas* N°11, 26-41.

Clark, B. R. (1991). El sistema de educación superior una visión comparativa de la organización académica. México: Nueva Imagen.

Conexión ESAN (2020). Impacto del COVID-19 en el empleo en el Perú. [Artículo en línea]. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/04/24/impacto-del-covid-19-en-el-empleo-en-el-peru/>

Espinosa, Oscar. (2017). Educación superior para indígenas de la Amazonía peruana: balance y desafíos. *Anthropologica*, 35(39), 99-122. <https://dx.doi.org/10.18800/anthropologica.201702.005>

Ferreira, M. M., Avitabile, C., Botero Álvarez, J., Haimovich Paz, F., & Urzúa, S. (2017). *Momento decisivo: la educación superior en América Latina y el Caribe*. Grupo Banco Mundial.

Gamboa Calderón, Y. (2018). Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso Empresa “El Imán Ferreteros S.A.C.” de Juanjuí, 2017. [Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Perú. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2550>

García Peñalvo, F. J., Corell Almuzara, A., Abella García, V., & Grande de Prado, M. (2020). La evaluación online en la educación superior en tiempos de la COVID-19. *Education in the knowledge society: EKS*.

Gonzales, P. (2020) Propuesta de mejora del financiamiento y su incidencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa Comercial Inversiones Mathy – Chimbote, 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de los Ángeles] Perú

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16910>

Grupo Banco Mundial. (2020). COVID-19: Impacto en la educación y respuestas de política pública. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/33696/148198SP.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Grupo Banco Mundial. (2020). Pandemia de COVID-19: Impacto en la educación y respuestas en materia de políticas. <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/publication/the-covid19-pandemic-shocks-to-education-and-policy-responses>

Huayanay-Espinoza, Carlos A, Sánchez-Orellana, Ricardo, Flores-Cordova, Gianfranco, Bringas-Delgado, Reynaldo, Pérez-Romero, Facundo, & Huicho, Luis. (2018). La agenda de investigación para la educación superior en el Perú: Hacia el diseño de políticas públicas basadas en evidencia. *Revista Digital de*

Investigación en Docencia Universitaria, 12(1), 301-306.  
<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.12.742>

Martin Calvo, J. F. (2018). Calidad educativa en la educación superior colombiana: una aproximación teórica. *Sophia*, 14(2), 4-14.  
<https://doi.org/10.18634/sophiaj.14v.2i.799>

Mayer Medina, M. (2017). Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector hotelero del Perú: Caso del “Hostal Diamante” de Chimbote, 2016. [Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Perú.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14848>

Mejía, Christian R., Rodríguez-Alarcón, J. Franco, Charri, Julio C., Liendo-Venegas, Daniela, Morocho-Alburquerque, Noelia, Benites-Ibarra, Christeam A., Avalos-Reyes, Maryory S., Medina-Palomino, Daril S., Carranza-Esteban, Renzo Felipe, & Mamani-Benito, Oscar. (2021). Repercusión académica de la COVID-19 en universitarios peruanos. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 40(1), e814. Epub 31 de marzo de 2021.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002021000100003&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002021000100003&lng=es&tlng=es).

Mejía-Navarrete, J. (2018). El proceso de la educación superior en el Perú. La descolonialidad del saber universitario. *Cinta de Moebio: Revista Electrónica de Epistemología de Ciencias Sociales*, (61), 4.

Miguel Román, J. A. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos* (México), 50, 13-40.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/270/27063237017/html/index.html>

Martin, J. (2018). Calidad educativa en la educación superior colombiana: una aproximación teórica. *Sophia* 14(2), 4-14.

Mejía-Navarrete, J. (2018). El proceso de la educación superior en el Perú. La descolonialidad del saber universitario. *Cinta Moebio* 61, 56-71.

Mesa, C., Serrano, F., & Martínez, M. (2017). La investigación formativa en ambientes ubicuos y virtuales en Educación Superior. *Revista Científica de Educomunicación*, 9-18.

Milonari, G., Alfonso, A., & Scaramelleni, N. (2018). *Las Áreas Funcionales en las Organizaciones*. La Plata: Universidad Nacional de la Plata.

Molina-Molina, M. (2020). Secuelas y consecuencias de la COVID-19. *Medicina Respiratoria* 2020, 13 (2), 71-77.

Núñez Lira, L. A., Giordano Silva, M. V., Menacho Vargas, I., Uribe Hernández, Y. C., & Rodríguez Fuentes, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios*, 9(1), 19–35. <https://doi.org/10.17162/au.v9i1.347>

Núñez Rojas, K. D. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Perú.

Ordorika, I. (2020). Pandemia y educación superior. *Revista de la educación superior*, 49(194), 1-8. Epub 27 de noviembre de 2020. <https://doi.org/10.36857/resu.2020.194.1120>.

Orellana, N. (2018). Consideraciones sobre empleabilidad en educación superior. *Calidad en la Educación*, (48), 273-291.

<https://doi.org/10.31619/caledu.n48.477>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2017). *Desglosar el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 Educación 2030*. <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002463/246300S.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2021). *Coronavirus*. [https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)

Pérez, G. (2018). La Educación superior en el siglo XXI. *YACHAQ*, 143-152.

Prado, D., & Rojas, L. (2019). *Estadística inferencial sobre el analfabetismo en el Perú*. Lima: Universidad Nacional de Ingeniería.

Quispe, L. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la institución educativa particular adventista Jaime White, 2017*. Puerto Maldonado: Universidad Andina del Cusco.

Ríos, C. (2020) COVID-19 y Educación Superior Universitaria Pública del Perú. *Revista Clake Education*, 1(2), 1. Recuperado de: <http://www.revistaclakeeducation.com/ojs/index.php/Multidisciplinaria/article/view/16/5>

Ríos, R. (2018). Hacia una sociología de la educación universitaria en el Perú. *PLURIVERSIDAD*, 41-60.

Rivera Scaramutti, F. E. (2017). *La educación superior peruana desde el enfoque de Strategic Enrollment Management (SEM)*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Perú.

Román Ayre, R. (2020). *Tecnologías de la información y calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2019* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45979>

Ruiz, G. (2020). *El Derecho a la Educación: Definiciones, Normativas y Políticas Públicas Revisadas*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.

Ruiz, G. (2020). *Marcas de la Pandemia: El derecho a la educación afectado*. *Revista Internacional de la educación para la justicia social*, 45-59.

Ruiz, G. R. (2020). *Marcas de la Pandemia: El Derecho a la Educación Afectado*. *Revista Internacional De Educación Para La Justicia Social*, 9(3), 45–59. <https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.003>

Santilán, Á. (2020). *Actualización en el tratamiento de COVID-19*. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica* Vol.39 N°2, 2020, 191-194.

Sentencia correspondiente al Expediente N° 0091-2005-PA/TC de 18 de febrero de 2005.

SUNEDU (2019). Informe bienal sobre la realidad universitaria. Recuperada de <https://www.sunedu.gob.pe/informe-bienal-sobre-realidad-universitaria/>

Ttito, M. (2018). EL DERECHO A LA EDUCACIÓN Y SUS REPERCUSIONES SOCIALES EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.

Vernaza Arroyo, G., Silva Trujillo, A., & López Toranzo, J. (2018). El derecho ambiental y la educación para la salud de los estudiantes universitarios. *Opuntia Brava*, 10(4), 236-245. <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/632>

Viciano, V., Fernández, A., Linares, M., Espejo, T., Puertas, P., & Chacón, R. (2018). Los Estudios Universitarios y el Mindfulness. Una revisión sistemática. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en la educación*, 119-135.

Vieira, D., & Roser, J. (2020). Hacia el acceso universal de la educación superior: tendencias internacionales. UNESCO: Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe.

Zavala, E., & Bazan, K. (2020). EL DERECHO A LA EDUCACIÓN ¿UN DERECHO PROTEGIDO O UN DERECHO POSTERGADO POR EL ESTADO PERUANO? Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

## xv. ANEXOS

### 1. ANEXO 01

#### Instrumento

Ficha Técnica		
Tema: Reconocimiento del derecho a la educación por parte de las empresas privadas prestadoras de servicios educativos superiores: sector educativo privado durante la pandemia COVID-19		
Indicaciones:		
El siguiente documento es un cuestionario semiestructurado, el cual deberá ser respondido según las consideraciones que el especialista tenga en cuenta, para un correcto desarrollo del cuestionario, se le pedirá que complete todas las preguntas posibles y deberá ser llenado con las siguientes consideraciones: Las respuestas deberán ser marcadas con un aspa, de lo contrario no se considerará la respuesta. por ejemplo:		
Pregunta 1		
¿Usted considera pertinente el cambio de las políticas de bioseguridad?	Respuesta	
Totalmente de acuerdo	x	Correcto
De acuerdo	/	Incorrecto
No podría precisar	*	Incorrecto
En desacuerdo	o	Incorrecto
Totalmente en desacuerdo	0	Incorrecto
Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, puede proceder a contestar el cuestionario:		
<i>*El siguiente cuestionario se ha elaborado con finalidades investigatorias, académicas. los datos recaudados pertenecerán a un análisis del tema</i>		

*considerando la condición de especialistas de quienes respondan el cuestionario. El trabajo de investigación posteriormente será publicado.*

Pregunta 1

¿Se ha garantizado el derecho a la educación?

	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Pregunta 2

¿La calidad de la educación en tiempos de covid se ha visto afectada?

	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Pregunta 3

¿Las empresas privadas han brindado un óptimo servicio educativo durante la pandemia?

	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	

No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Pregunta 4	
¿Considera que la educación virtual sea sostenible a largo plazo?	
	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Pregunta 5	
¿Usted cree que el sector educativo se ha visto afectado?	
	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Pregunta 6	
¿La virtualidad ha sido causante de una mayor perceptibilidad del sesgo económico?	
	Respuesta

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Pregunta 7	
¿Considera que la educación híbrida es una opción viable para mantener la calidad educativa?	
	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Pregunta 8	
¿Se han aplicado políticas que garanticen una educación de calidad?	
	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Pregunta 9	

¿Usted considera que se tuvo una correcta capacitación a la plana de docentes?	
	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Pregunta 10	
¿Cree que repercutirá positivamente el proyecto de educación virtual a los actuales estudiantes en un futuro?	
	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Pregunta 11	
En el plano económico ¿considera que mantener la educación remota es más sostenible que la presencial a largo plazo?	
	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	

Totalmente en desacuerdo	
Pregunta 12	
¿Considera que la educación virtual es igual de efectiva en el tema de aprendizaje que la presencial?	
	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Pregunta 13	
¿Cree que las instituciones públicas y privadas disponen de los recursos necesarios para sobrellevar la educación híbrida?	
	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Pregunta 14	
¿Considera que la educación pública virtual se desarrolló de una manera muy improvisada retrasando la educación?	
	Respuesta

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Pregunta 15	
¿Considera a las empresas privadas, capaces de establecer la presencialidad, cumplen con los protocolos bioseguridad?	
	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

## **2. ANEXO 02.**

### **2.1. Validación del Instrumento.**

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR POR LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO EN LA PROVINCIA DE PUNO, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, 2021

Para optar el Grado Académico de  
MAGÍSTER EN: DERECHO DE LA EMPRESA

#### I. DATOS DEL EXPERTO:

Apellidos: Casapia Guisberth      Nombres: William Paz  
 Profesión: Abogado      Grado Acad.: Magister      Años de experiencia: 20  
 Institución: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez  
 Lugar: Puno      Celular: 985542222  
 Email: williamcasapia@hotmail.com

Ficha Técnica		
<b>Tema: Reconocimiento del derecho a la educación superior por las empresas prestadoras del sector educativo privado en la provincia de puno, durante la pandemia covid-19, 2021</b>		
Indicaciones:  El siguiente documento es un cuestionario semiestructurado, el cual deberá ser respondido según las consideraciones que el especialista tenga en cuenta, para un correcto desarrollo del cuestionario, se le pedirá que complete todas las preguntas posibles y deberá ser llenado con las siguientes consideraciones: Las respuestas deberán ser marcadas con un aspa, de lo contrario no se considerará la respuesta. por ejemplo:		
Pregunta 1	Respuesta	
¿Usted considera pertinente el cambio de las políticas de bioseguridad?		
Totalmente de acuerdo	x	Correcto
De acuerdo	/	Incorrecto
No podría precisar	*	Incorrecto
En desacuerdo	o	Incorrecto
Totalmente en desacuerdo	0	Incorrecto
Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, puede proceder a contestar el cuestionario:		
*El siguiente cuestionario se ha elaborado con finalidades investigatorias, académicas. los datos recaudados pertenecerán a un análisis del tema considerando la condición de especialistas de quienes respondan el cuestionario. El trabajo de investigación posteriormente será publicado.		

Pregunta 1

¿Se ha garantizado el derecho a la educación?

Pregunta 2

¿La calidad de la educación en tiempos de covid se ha visto afectada?

Pregunta 3

¿Las empresas privadas han brindado un óptimo servicio educativo durante la pandemia?

Pregunta 4

¿Considera que la educación virtual sea sostenible a largo plazo?

Pregunta 5

¿Usted cree que el sector educativo se ha visto afectado?

Pregunta 6

¿La virtualidad ha sido causante de una mayor perceptibilidad del sesgo económico?

Pregunta 7

¿Considera que la educación híbrida es una opción viable para mantener la calidad educativa?

Pregunta 8

¿Se han aplicado políticas que garanticen una educación de calidad?

Pregunta 9

¿Usted considera que se tuvo una correcta capacitación a la plana de docentes?

Pregunta 10

¿Cree que repercutirá positivamente el proyecto de educación virtual a los actuales estudiantes en un futuro?

Pregunta 11

En el plano económico ¿considera que mantener la educación remota es más sostenible que la presencial a largo plazo?

Pregunta 12

¿Considera que la educación virtual es igual de efectiva en el tema de aprendizaje que la presencial?

Pregunta 13

¿Cree que las instituciones públicas y privadas disponen de los recursos necesarios para sobrellevar la educación híbrida?

Pregunta 14

¿Considera que la educación pública virtual se desarrolló de una manera muy improvisada retrasando la educación?

Pregunta 15

¿Considera a las empresas privadas, capaces de establecer la presencialidad, cumplen con los protocolos bioseguridad?

	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

**OBSERVACIONES:** (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Fecha: 11 de octubre de 2021



William P. Casapia Giusberth  
 ABOGADO  
 Reg. ICAP. N° 1016

Firma del experto.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR POR LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO EN LA PROVINCIA DE PUNO, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, 2021

Para optar el Grado Académico de  
MAGÍSTER EN: DERECHO DE LA EMPRESA

#### I. DATOS DEL EXPERTO:

Apellidos : CHUCUYA ZAGA      Nombres : JULIO CESAR  
 Profesión : ABOGADO      Grado Acad. Magister Scientiae. Años de experiencia: 20  
 Institución : UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELASQUEZ  
 Lugar : PUNO      Celular 950953566  
 Email : juzmaster.jccz@gmail.com

Ficha Técnica		
<b>Tema: Reconocimiento del derecho a la educación superior por las empresas prestadoras del sector educativo privado en la provincia de puno, durante la pandemia covid-19, 2021</b>		
Indicaciones:  El siguiente documento es un cuestionario semiestructurado, el cual deberá ser respondido según las consideraciones que el especialista tenga en cuenta, para un correcto desarrollo del cuestionario, se le pedirá que complete todas las preguntas posibles y deberá ser llenado con las siguientes consideraciones: Las respuestas deberán ser marcadas con un aspa, de lo contrario no se considerará la respuesta. por ejemplo:		
Pregunta 1	Respuesta	
¿Usted considera pertinente el cambio de las políticas de bioseguridad?		
Totalmente de acuerdo	x	Correcto
De acuerdo	/	Incorrecto
No podría precisar	*	Incorrecto
En desacuerdo	o	Incorrecto
Totalmente en desacuerdo	0	Incorrecto
Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, puede proceder a contestar el cuestionario:		
*El siguiente cuestionario se ha elaborado con finalidades investigatorias, académicas. los datos recaudados pertenecerán a un análisis del tema considerando la condición de especialistas de quienes respondan el cuestionario. El trabajo de investigación posteriormente será publicado.		

Pregunta 1

¿Se ha garantizado el derecho a la educación?

Pregunta 2

¿La calidad de la educación en tiempos de covid se ha visto afectada?

Pregunta 3

¿Las empresas privadas han brindado un óptimo servicio educativo durante la pandemia?

Pregunta 4

¿Considera que la educación virtual sea sostenible a largo plazo?

Pregunta 5

¿Usted cree que el sector educativo se ha visto afectado?

Pregunta 6

¿La virtualidad ha sido causante de una mayor perceptibilidad del sesgo económico?

Pregunta 7

¿Considera que la educación híbrida es una opción viable para mantener la calidad educativa?

Pregunta 8

¿Se han aplicado políticas que garanticen una educación de calidad?

Pregunta 9

¿Usted considera que se tuvo una correcta capacitación a la plana de docentes?

Pregunta 10

¿Cree que repercutirá positivamente el proyecto de educación virtual a los actuales estudiantes en un futuro?

Pregunta 11

En el plano económico ¿considera que mantener la educación remota es más sostenible que la presencial a largo plazo?

Pregunta 12

¿Considera que la educación virtual es igual de efectiva en el tema de aprendizaje que la presencial?

Pregunta 13

¿Cree que las instituciones públicas y privadas disponen de los recursos necesarios para sobrellevar la educación híbrida?

Pregunta 14

¿Considera que la educación pública virtual se desarrolló de una manera muy improvisada retrasando la educación?

Pregunta 15

¿Considera a las empresas privadas, capaces de establecer la presencialidad, cumplen con los protocolos bioseguridad?

	Respuesta
Totalmente de acuerdo	X
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

**OBSERVACIONES:** (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

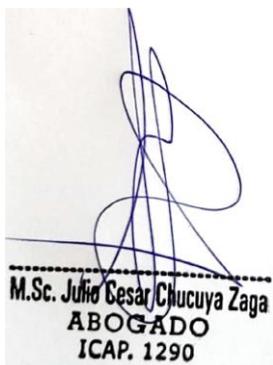
Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Fecha: 11 de octubre de 2021



M.Sc. Julio Cesar Chucuya Zaga  
 ABOGADO  
 ICAP. 1290

Firma del experto.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR POR LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO EN LA PROVINCIA DE PUNO, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, 2021

Para optar el Grado Académico de  
MAGÍSTER EN: DERECHO DE LA EMPRESA

#### I. DATOS DEL EXPERTO:

Apellidos : Caira Florez                      Nombres: Alexander Willy  
Profesión : Profesor                              Grado Acad.: Magister      Años: 20 de experiencia  
Institución : Centro de Educación Técnico Productiva Camata  
Lugar : Puno                                      Celular: 950429252              Email: willysalex@hotmail.com

Ficha Técnica		
<b>Tema: Reconocimiento del derecho a la educación superior por las empresas prestadoras del sector educativo privado en la provincia de puno, durante la pandemia covid-19, 2021</b>		
Indicaciones: El siguiente documento es un cuestionario semiestructurado, el cual deberá ser respondido según las consideraciones que el especialista tenga en cuenta, para un correcto desarrollo del cuestionario, se le pedirá que complete todas las preguntas posibles y deberá ser llenado con las siguientes consideraciones: Las respuestas deberán ser marcadas con un aspa, de lo contrario no se considerará la respuesta. por ejemplo:		
Pregunta 1	Respuesta	
¿Usted considera pertinente el cambio de las políticas de bioseguridad?		
Totalmente de acuerdo	x	Correcto
De acuerdo	/	Incorrecto
No podría precisar	*	Incorrecto
En desacuerdo	o	Incorrecto
Totalmente en desacuerdo	0	Incorrecto
Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, puede proceder a contestar el cuestionario:		
*El siguiente cuestionario se ha elaborado con finalidades investigatorias, académicas. los datos recaudados pertenecerán a un análisis del tema considerando la condición de especialistas de quienes respondan el cuestionario. El trabajo de investigación posteriormente será publicado.		

Pregunta 1

¿Se ha garantizado el derecho a la educación?

Pregunta 2

¿La calidad de la educación en tiempos de covid se ha visto afectada?

Pregunta 3

¿Las empresas privadas han brindado un óptimo servicio educativo durante la pandemia?

Pregunta 4

¿Considera que la educación virtual sea sostenible a largo plazo?

Pregunta 5

¿Usted cree que el sector educativo se ha visto afectado?

Pregunta 6

¿La virtualidad ha sido causante de una mayor perceptibilidad del sesgo económico?

Pregunta 7

¿Considera que la educación híbrida es una opción viable para mantener la calidad educativa?

Pregunta 8

¿Se han aplicado políticas que garanticen una educación de calidad?

Pregunta 9

¿Usted considera que se tuvo una correcta capacitación a la plana de docentes?

Pregunta 10

¿Cree que repercutirá positivamente el proyecto de educación virtual a los actuales estudiantes en un futuro?

Pregunta 11

En el plano económico ¿considera que mantener la educación remota es más sostenible que la presencial a largo plazo?

Pregunta 12

¿Considera que la educación virtual es igual de efectiva en el tema de aprendizaje que la presencial?

Pregunta 13

¿Cree que las instituciones públicas y privadas disponen de los recursos necesarios para sobrellevar la educación híbrida?

Pregunta 14

¿Considera que la educación pública virtual se desarrolló de una manera muy improvisada retrasando la educación?

Pregunta 15

¿Considera a las empresas privadas, capaces de establecer la presencialidad, cumplen con los protocolos bioseguridad?

	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
No podría precisar	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

**OBSERVACIONES:** (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Fecha: 11 de octubre de 2021



Alexander Willy Cairá Flores  
C.M. 1001316815  
CETPRO - CAMATA  
Firma del experto.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión