



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**

“DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA
LA CALIDAD DE SERVICIO DEL INSTITUTO
SUPERIOR TECNOLÓGICO ESTATAL LAREDO,
TRUJILLO, AÑO 2024”

Tesis para optar al título profesional de:

INGENIERO EMPRESARIAL

Autores:

Jose Alexander Torres Alvarado

Maycol Jesus Quiroz Guzman

Asesora:

Mg. Katherine Marie Espinoza Velasquez

<https://orcid.org/0000-0001-6598-6737>

Trujillo - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Jose Antonio Ogosi Auqui
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	Guido Trujillo Valdiviezo
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	Katherine Marie Espinoza Velasquez
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD




17% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Tabla de contenido

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Objetivos	16
1.4. Hipótesis	17
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	38
CAPÍTULO III: RESULTADOS	46
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	142
REFERENCIAS	150
ANEXOS	156

Índice de tablas

Tabla 1 Técnica e instrumentos de la investigación	41
Tabla 2 Validación de expertos.....	44
Tabla 3 Matriz Pestel	54
Tabla 4 <i>Matriz EFE</i>	55
Tabla 5 <i>Matriz AMOFHIT</i>	56
Tabla 6 <i>Matriz MEFI</i>	58
Tabla 7 Matriz FODA Cruzado	60
Tabla 8 Inventario de procesos de la IEST Laredo	61
Tabla 9 Matriz de Priorización de Procesos.....	67
Tabla 10 Leyenda de criterios de selección con ponderación.....	68
Tabla 11 Leyenda de valores asignados y peso	68
Tabla 12 SIPOC Proceso de Admisión	69
Tabla 13 Ficha de proceso Admisión.....	71
Tabla 14 SIPOC Proceso de titulación.....	74
Tabla 15 Ficha de proceso Titulación	76
Tabla 16 SIPOC Proceso ratificación de matricula y matricula de ingresantes.....	79
Tabla 17 Ficha de proceso ratificación de matricula y matricula de ingresantes	81
Tabla 18 SIPOC Proceso certificado de estudios.....	84
Tabla 19 Ficha de proceso certificado de estudios	85
Tabla 20 Cálculo de tiempo y costo del proceso Admisión.....	88
Tabla 21 Cálculo de tiempo y costo del proceso Titulación	90
Tabla 22 Cálculo de tiempo y costo del proceso ratificación de matricula y matricula de ingresantes.....	91

Tabla 23 Sumatoria de tiempo y costo proceso ratificación de matricula y matricula de ingresantes.....	93
Tabla 24 Cálculo de tiempo y costo del proceso certificado de estudios	93
Tabla 25 Sumatoria de tiempo y costo procesos ASIS	94
Tabla 26 Tramites resueltos por cada proceso académico ASIS	95
Tabla 27 Alineación de estrategias con procesos.....	102
Tabla 29 SIPOC Proceso Admisión TO BE	117
Tabla 30 Ficha de proceso Admisión TO BE	118
Tabla 31 SIPOC Proceso Reingreso de matricula	121
Tabla 32 Ficha de proceso Reingreso de matricula	122
Tabla 32 SIPOC Proceso Certificado de estudios.....	125
Tabla 33 Ficha de proceso Certificado de estudios.....	126
Tabla 34 SIPOC Proceso Titulación	129
Tabla 35 Ficha de proceso Titulación	130
Tabla 36 Estimación de costo y tiempos de proceso titulación TO BE.....	133
Tabla 37 Estimación de costo y tiempos de proceso certificado de estudios TO BE.....	134
Tabla 38 Estimación de costo y tiempos de proceso reingreso de matricula TO BE	134
Tabla 39 Estimación de costo y tiempos de proceso Admisión TO BE	135
Tabla 40 Estimación de costo y tiempos de procesos TO BE	136
Tabla 41 Estimación de costo y tiempos mejorados	136
Tabla 37 Costo Desarrollo de la Plataforma	137
Tabla 38 Mantenimiento Anual de la Plataforma	137
Tabla 39 Infraestructura de Hardware	138
Tabla 40 Software	138
Tabla 41 Conectividad a internet	138

Tabla 42 Capacitación.....	139
Tabla 43 Soporte técnico.....	139
Tabla 44 Presupuesto anual inicial.....	139

Índice de figuras

Figura 1 Mapa de procesos	27
Figura 2 <i>Fórmula de Alfa de Conbrach</i>	43
Figura 3 Organigrama de la institución educativa	50
Figura 5 Mapa de procesos – Nivel 0	63
Figura 6 Mapa de procesos – Nivel 1	63
Figura 7 Mapa de procesos – Nivel 1	65
Figura 8 Diagrama de proceso Admisión ASIS.....	73
Figura 9 Diagrama de proceso Titulación ASIS.....	78
Figura 10 Diagrama de proceso Reingreso de matricula ASIS	83
Figura 11 Diagrama de proceso Certificado de estudios ASIS	87
Figura 11 Promedio de la Dimensión tangibles.....	96
Figura 12 Promedio de la Dimensión Confiabilidad	97
Figura 13 Promedio de la Dimensión Capacidad de respuesta	97
Figura 14 Promedio de la Dimensión Seguridad	98
Figura 15 Promedio de la Dimensión Empatía.....	99
Figura 16 Dimensiones de Servqual con sus promedios	99
Figura 17 <i>Pantalla Iniciar sesión plataforma digital</i>	103
Figura 18 <i>Pantalla Registrar usuario</i>	104
Figura 19 <i>Pantalla Recuperación de contraseña</i>	104
Figura 20 <i>Pantalla Pagina Inicio Estudiante</i>	106
Figura 21 <i>Pantalla Pagina Inicio Administrativo</i>	107
Figura 22 <i>Pantalla Pagina Inicio Administrativo</i>	107
Figura 23 <i>Pantalla Gestión de tramite Titulación</i>	108

Figura 24 <i>Pantalla Gestión de tramite Titulación</i>	108
Figura 25 <i>Pantalla Gestión de tramite Admisión</i>	109
Figura 19 <i>Pantalla Gestión de tramite Admisión</i>	109
Figura 27 <i>Pantalla Gestión de tramite Certificado de estudios</i>	110
Figura 21 <i>Pantalla Gestión de tramite Certificado de estudios</i>	110
Figura 29 <i>Pantalla Gestión de tramite Reingreso de matricula</i>	111
Figura 23 <i>Pantalla Gestión de tramite Reingreso de matricula</i>	111
Figura 31 <i>Pantalla Usuario tramite Titulación</i>	112
Figura 32 <i>Pantalla Usuario tramite Admisión</i>	112
Figura 33 <i>Pantalla Usuario tramite Admisión</i>	113
Figura 34 <i>Pantalla Usuario tramite Certificado de estudios</i>	113
Figura 35 <i>Pantalla Usuario tramite Certificado de estudios</i>	114
Figura 36 <i>Pantalla Usuario tramite reingreso de matricula</i>	114
Figura 37 <i>Pantalla Usuario tramite reingreso de matricula</i>	115
Figura 38 Diagrama de proceso Admisión TO BE.....	120
Figura 39 Diagrama de proceso Admisión TO BE.....	124
Figura 40 Diagrama de proceso Certificado de estudios TO BE.....	128
Figura 41 Diagrama de proceso Titulación TO BE	132

RESUMEN

El presente estudio tiene como propósito diseñar la gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio de la Institución Educativa Superior Tecnológico Laredo, en el año 2024; para lo cual se consideró un enfoque cuantitativo de corte transversal y no experimental. Se tuvo como población mixta a los estudiantes y/o egresados y a los procesos académicos de la IEST Laredo, dando como muestra a 200 encuestados y 4 procesos académicos: admisión, certificado de estudios, titulación y reingreso de matrícula. Para ello, se aplicó una encuesta escala Likert bajo el método Servqual para medir la calidad de servicio y la ficha de observación para evaluar la gestión por procesos. Como resultado, se obtuvo que la calidad de servicio de la IEST Laredo es de 2.79, el cual está por debajo de 3 que es un nivel regular, lo que indica que tiene un nivel bajo. Se diseñó una propuesta que comprende la implementación de una plataforma virtual para gestionar las solicitudes y/o trámites académicos. El proyecto tiene un costo de \$/134.500, que permite reducir los tiempos de atención y aumentar la cantidad de solicitudes aprobadas superando el 57% de aprobación actual; además, tiene un impacto social y ambiental positivo

PALABRAS CLAVES: Gestión por procesos, calidad de servicio , Servqual, Instituto Educativo Superior, plataforma virtual.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Referencias

- Alarcón, G., & Alarcón, P. (2022). *La nueva concepción: fundamentos, conceptos y principios de la gestión por procesos* (Vol. 17). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Alarcón, N., Alarcón, O., Alarcón, J., & Alarcón, D. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Podium*, 44, 103–118. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Alulema, M., & Sarzosa, M. (2024). La Capacitación al Docente en el Uso de las Tic y su Importancia en el Quehacer Educativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 9205–9217. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.13066
- Arias-Gonzales, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Ascoy, K., & Carrasco, A. (2022). *Gestión por procesos para la calidad de servicio de la empresa Colpex International S. A. C.* [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada del Norte.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). *Gestión por Procesos para la Administración Pública* (1st ed.). Escuela Nacional de Administración Pública.
- Barragán, H., García, J., & Medina, N. (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Infomática*, 11(30).
- Barrera, R., Barrientos, V., Santiago, J., & Canepa, A. (2018). Gestión de procesos de negocio. *Inventio*, 14(32), 43–48. <https://doi.org/10.30973/inventio/2018.14.32/8>
- Bravo, J. (2009). *Gestión de procesos con responsabilidad social. Desde la mejora hasta el rediseño* (1st ed.). Editorial Evolución S.A.
- Bravo, J. (2012). *Gestión de Procesos* (1st ed.). Editorial Evolución S.A.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Caeldries, F., Hammer, M., & Champy, J. (1994). Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. *The Academy of Management Review*, 19(3), 595. <https://doi.org/10.2307/258943>
- Campaña, M. (2021). Management by processes as a tool for the development of scientific research in higher technological institutes, auditing, and knowledge economy. *Imaginario Social*, 5(1).

- Carpio, D., & Salazar, L. (2022). *Aplicación de la gestión por procesos para la automatización de las operaciones del área de Proyectos de la empresa SERATIC, Lima 2022* [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo.
- Castro, H., Moya, M., Calderón, R., Arias, M., & Masis, R. (2024). Análisis de un modelo de formación híbrida en Educación Superior: estudio descriptivo en la Universidad de Costa Rica. *Revista Interuniversitaria de Investigación En Tecnología Educativa*, 103–122. <https://doi.org/10.6018/riite.605511>
- Chiriboga, M., García, R., & Zambrano, N. (2019). BPM y auditorías de calidad total: Artículo de revisión bibliográfica. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 1(2), 14–19.
- Cóndor, J. (2024, February 22). *Calidad de servicio y pospandemia: nuevas percepciones de atributos y marcas*. Diario Gestión.
- Congreso de la República. (2022). *LEY QUE MODIFICA LA LEY 30512, LEY DE INSTITUTOS Y ESCUELAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y DE LA CARRERA PÚBLICA DE SUS DOCENTES*.
- Consejo Nacional de Educación. (2023, December 11). *El CNE busca fortalecer la educación superior tecnológica mediante mejoras en el licenciamiento y la gobernanza de institutos y escuelas*. <https://www.gob.pe/institucion/cne/noticias/879962-el-cne-busca-fortalecer-la-educacion-superior-tecnologica-mediante-mejoras-en-el-licenciamiento-y-la-gobernanza-de-institutos-y-escuelas>.
- Cotillo, S., & Terrones, S. (2022). *Propuesta de mejora de la gestión de procesos para incrementar la rentabilidad de un estudio jurídico, Trujillo 2021* [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada del Norte.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Duarte, J. (2015). *Calidad de Servicio. Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación Futuras*. Universitat Autònoma de Barcelona.
- El Peruano. (2024, July 19). *Comisión Permanente aprueba licenciamiento permanente para las universidades*. <https://www.elperuano.pe/noticia/248250-comision-permanente-aprueba-licenciamiento-permanente-para-las-universidades>.
- Flores, S., & Núñez, L. (2021a). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Flores, S., & Núñez, L. (2021b). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>

- Gamboa, G. (2023, February 22). *Año Escolar 2023: ¿Cuánto invirtió el gobierno en educación?* <https://Rpp.Pe/Economia/Economia/Ano-Escolar-2023-Cuanto-Invirtio-El-Gobierno-En-Educacion-Noticia-1466821#:~:Text=Para%20este%20a%C3%B1o%20el%20sector,Que%20esta%20cifra%20es%20insuficiente.>
- García, A., Gamarra, M., & Cruzado, Á. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 6(23), 744–758. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>
- García-Pacheco, M. C., & San Andrés-Laz, E. M. (2021). Diseño de un sistema de gestión por procesos para el manejo de inventarios. Caso: Ferretería Quiroz. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA “YACHASUN,”* 5(9 Edición especial octubre), 180–204. <https://doi.org/10.46296/yc.v5i9edespsoct.0118>
- Hernández Sampieri, Roberto., & Mendoza Torres, C. Paulina. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/236322/mod_resource/content/1/Metodologi%CC%81a%20de%20la%20Investigacio%CC%81n.pdf
- Jara, N. (2021). *Gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica Piura* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Kugeler, M., & Vieting, M. (2003). Design of a Process-oriented Organizational Structure. In *Process Management* (pp. 165–205). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-540-24798-2_7
- Matute, B., & Murillo, D. (2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1287>
- Medianero, D. (2022). Decisiones metodológicas fundamentales. *Revista de La Facultad de Ciencias Económicas de La UNMSM*, 27(41), 131–141.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mendez, S. (2023). *Propuesta de mejora de gestión por procesos para optimizar los procesos en la empresa Julmen Contratistas Generales SRL, Trujillo 2022* [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada del Norte.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *La inversión pública cerró el 2022 con una cifra récord en ejecución de S/ 46,592 millones, el 72% del presupuesto total*. https://Www.Mef.Gob.Pe/Es/?Utm_source=chatgpt.Com&option=com_content&language=es-ES&Itemid=101108&view=article&catid=100&id=7624&lang=es-ES.

- Ministerio de Educación. (2024a). *Programación Multianual de Inversiones*.
https://Www.Minedu.Gob.Pe/Programacion-Multianual-Inversiones/?Utm_source=.
- Ministerio de Educación. (2024b, January 14). *Marco normativo de retorno seguro a clases 2022*.
<https://Www.Gob.Pe/21105-Marco-Normativo-de-Retorno-Seguro-a-Clases-2022>.
- Ministerio de Educación. (2024c, June 28). *Gobierno impulsa shock de inversiones por más de 7000 millones de soles en infraestructura educativa*.
https://Www.Gob.Pe/Institucion/Minedu/Noticias/994791-Gobierno-Impulsa-Shock-de-Inversiones-Por-Mas-de-7000-Millones-de-Soles-En-Infraestructura-Educativa?Utm_source=chatgpt.Com.
- Moliner, C. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 17(2), 233–235.
- Moraga, J., & López, E. (2024). Brecha digital en la educación superior. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 7(1), 56–70.
<https://doi.org/10.5377/recsp.v7i1.19356>
- Mosquera, G., & Martínez, L. (2005). *Calidad de servicio* (1st ed.). Centro de Altos Estudios Gerenciales - ISID.
- Ñaupas, H., Marcelino, P., Valdivia, R., Jesús, D., Palacios, J., Hugo, V., & Delgado, E. R. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ortíz, J., Baldeón, M., Medina, L., Ortíz, C., & Godiño, M. (2024). Gestión por procesos en las empresas. Una revisión sistémica. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 4(1), 7–22. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2024.01.001>
- Osejos, A. E., & Merino, J. L. (2020). MODELO SERVQUAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE, CANTÓN JIPIJAPA. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria. ISSN 2602-8166*, 4(4), 79–92. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pérez, G., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Reingeniería de procesos. *3C Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(5), 81–91. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.81-91>
- Piñuela, J., & Quito, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios de La Gestión. Revista Internacional de Administración*, 8. <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>

- Quintos, J. (2022). *Gestión por procesos para la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de Cutervo* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Quispe, C., Rojas, R., & Blanco, M. (2024). Eficiencia de la inversión pública en educación en el Perú, 2016-2022: Un análisis comparativo por regiones. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 15(1), 66–78. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.15.1.989>
- Rodriguez, B., Chávez, S., Ulloa, S., & Benites, R. (2022). Diagnóstico mediante la gestión por procesos del Consorcio Ferretero Cielo Azul SAC, 2020. *Ingeniería Investigación y Tecnología*, 23(4), 1–18. <https://doi.org/10.22201/fi.25940732e.2022.23.4.030>
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d Innovación i Recerca En Educació*, 13(2). <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Sáenz, J. (2024, July 19). *Congreso aprueba ley que permite que estudiantes puedan llevar clases 100% virtuales en universidades*. <https://larepublica.pe/Sociedad/2024/07/19/Sunedu-Congreso-Aprueba-Ley-Que-Permite-Que-Estudiantes-Puedan-Llevar-Clases-100-Virtuales-En-Universidades-848407?Utm>.
- Sánchez, L., & Blanco, B. (2014). La Gestión por Procesos. Un campo por explorar. *Dirección y Organización*, 54, 54–71. <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i54.460>
- Sánchez, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107–121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Secretaría Nacional de la Juventud. (2024, January 24). *Día Internacional de la Educación: Solo el 30.9 % de jóvenes peruanos logró transitar a la educación superior*. <https://juventud.gob.pe/2024/01/Dia-Internacional-de-La-Educacion-Solo-El-30-9-de-Jovenes-Peruanos-Logro-Transitar-a-La-Educacion-Superior/>.
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- UNESCO. (2023, December 7). *La transformación de la educación superior*. <https://www.iesalc.unesco.org/2023/12/07/La-Transformacion-de-La-Educacion-Superior/>.
- UNESCO. (2024, October 23). *Qué debe saber acerca de la Educación para el Desarrollo Sostenible*. <https://www.unesco.org/es/sustainable-development/education/need-know>.
- Uquillas, G., Basantes, R., Vinueza, A., & Basantes, S. (2022). Evaluación de la calidad de los servicios educativos mediante el modelo SERVQUAL. *FIPCAEC*, 7(1), 3–13.

- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio Conceptos y herramientas* (Universidad de la Sabana, Ed.; 3rd ed.). ECOE Ediciones.
- Velito, E. (2024, July 16). *Mercado laboral peruano: ¿Se necesitan más técnicos o universitarios?* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/carreras-tecnicas-vs-universitarias-quien-tiene-buenas-calificaciones-minedu-sunedu-universidades-institutos-noticia/>.
- Vergíu, J. (2022). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*, 8(1), e536. <https://doi.org/10.21892/01239813.536>