

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, 2025, Volumen VI

Brechas y Oportunidades: La calidad educativa en los institutos tecnológicos públicos de Tumbes

Gaps and Opportunities: Educational Quality in Public
Technological Institutes in Tumbes

Carlos Alberto Lamadrid Vela

colono222@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-4011-3301>

Universidad Nacional de Tumbes

Tumbes – Perú

Francisco Martín Marcelo Yarleque

fmarceloy@untumbes.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0008-4889-4310>

Universidad Nacional de Tumbes

Tumbes – Perú

Eddy Miguel Aguirre Reyes

eaguirrer@untumbes.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-1304-7601>

Universidad Nacional de Tumbes

Tumbes – Perú

Richard Augusto Garavito Criollo

rgaravitoc@untumbes.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-1304-7601>

Universidad Nacional de Tumbes

Tumbes – Perú

Carlos Estefano Lamadrid Aguirre

N00257130@upn.pe

<https://orcid.org/0000-0003-1304-7601>

Universidad Privada del Norte

Tumbes – Perú

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4490>

Artículo recibido: 03 de junio de 2025

Aceptado para publicación: 17 de
septiembre de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4490>

Brechas y Oportunidades: La calidad educativa en los institutos tecnológicos públicos de Tumbes

Gaps and Opportunities: Educational Quality in Public Technological Institutes in Tumbes

Carlos Alberto Lamadrid Vela¹

colono222@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-4011-3301>
Universidad Nacional de Tumbes
Tumbes – Perú

Eddy Miguel Aguirre Reyes

eaguirrer@untumbes.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-1304-7601>
Universidad Nacional de Tumbes
Tumbes – Perú

Richard Augusto Garavito Criollo

rgaravitoc@untumbes.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-1304-7601>
Universidad Nacional de Tumbes
Tumbes – Perú

Carlos Estefano Lamadrid Aguirre

N00257130@upn.pe
<https://orcid.org/0000-0003-1304-7601>
Universidad Privada del Norte
Tumbes – Perú

Francisco Martín Marcelo Yarleque

fmarceloy@untumbes.edu.pe
<https://orcid.org/0009-0008-4889-4310>
Universidad Nacional de Tumbes
Tumbes – Perú

Artículo recibido: 03 de junio de 2025. Aceptado para publicación: 17 de septiembre de 2025.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La calidad del servicio educativo en los institutos tecnológicos públicos representa un desafío relevante en regiones como Tumbes, donde persisten limitaciones vinculadas a infraestructura, gestión y pertinencia formativa. Frente a este contexto, el estudio tuvo como objetivo analizar la percepción estudiantil sobre la calidad del servicio educativo en dichas instituciones, considerando dimensiones claves como confiabilidad, seguridad, atención al estudiante y aspectos tangibles. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, aplicando una encuesta estructurada a una muestra representativa de 387 estudiantes, basada en la escala Likert y validada con un alfa de Cronbach de 0,961. Los resultados indican que el 61,2% de los encuestados percibe un nivel alto de calidad, destacando especialmente la dimensión tangible. No obstante, se identificaron diferencias según edad, sexo, semestre académico y programa de estudios, así como

¹ Autor de correspondencia.

una tendencia decreciente en la percepción positiva conforme se avanza en la formación. Se concluye que, si bien existe una valoración favorable general, la calidad percibida no es homogénea y varía según el perfil del estudiante, lo que plantea la necesidad de estrategias diferenciadas de mejora institucional que garanticen una experiencia formativa sólida a lo largo de toda la trayectoria académica.

Palabras clave: calidad educativa, percepción estudiantil, servicio educativo, infraestructura educativa

Abstract

The quality of educational services in public technological institutes represents a significant challenge in regions such as Tumbes, where limitations related to infrastructure, management, and educational relevance persist. Given this context, the study aimed to analyze student perceptions of the quality of educational services in these institutions, considering key dimensions such as reliability, safety, student support, and tangible aspects. The research was conducted using a quantitative approach, with a descriptive scope, applying a structured survey to a representative sample of 387 students, based on the Likert scale and validated with a Cronbach's alpha of 0,961. The results indicate that 61,2% of respondents perceive a high level of quality, with particular emphasis on the tangible dimension. However, differences were identified based on age, sex, academic semester, and study program, as well as a decreasing trend in positive perceptions with progress in education. It is concluded that, while there is a generally favorable assessment, the perceived quality is not homogeneous and varies according to the student profile, which raises the need for differentiated institutional improvement strategies that guarantee a solid educational experience throughout the entire academic career.

Keywords: educational quality, student perception, educational service, educational infrastructure

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons.



Cómo citar: Lamadrid Vela, C. A., Aguirre Reyes, E. M., Garavito Criollo, R. A., Lamadrid Aguirre, C. E., & Marcelo Yarleque, F. M. (2025). Brechas y Oportunidades: La calidad educativa en los institutos tecnológicos públicos de Tumbes. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (4), 3069 – 3081. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4490>

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio educativo en los institutos tecnológicos públicos de Tumbes enfrenta desafíos estructurales, organizativos y de vinculación socioeconómica, afectando la percepción estudiantil. Estudios señalan deficiencias en infraestructura, conectividad y laboratorios (Mundaca Constantino, 2022), junto con una débil planificación estratégica y escasa alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Ladera-Castañeda et al., 2024). Esto impacta la satisfacción y el compromiso estudiantil, reforzando la percepción de menor prestigio de la educación técnica frente a la universitaria (Pinedo Pinedo, 2023; Guo et al., 2024). En contextos vulnerables como Tumbes, es crucial analizar la calidad desde una perspectiva integral, considerando indicadores institucionales y la experiencia del alumnado.

A nivel internacional, el modelo SERVQUAL destaca que la fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta influyen en la calidad percibida (Utkirov & Utkirov, 2025). En universidades públicas, la enseñanza, los servicios de biblioteca, los laboratorios y la internacionalización afectan la satisfacción y lealtad, moderadas por la reputación institucional (Hasan & Hosen, 2022). En países en desarrollo, mejorar infraestructura, capacitación docente y alineación con el mercado laboral favorece el rendimiento (Fomba et al., 2023). En Perú, la calidad del servicio se asocia a la fidelización en universidades privadas Callupe Rivera (2024), mientras que la internacionalización y la infraestructura elevan la satisfacción en posgrados (Barrios-Ipenza et al., 2024). Sin embargo, la eficiencia técnica no siempre refleja la calidad percibida (Tello Miranda & Flores Gutiérrez, 2021).

Este estudio busca analizar cómo la calidad del servicio educativo en institutos tecnológicos públicos de Tumbes influye en la percepción estudiantil, evaluando pertinencia curricular, infraestructura y satisfacción. Los objetivos específicos son identificar las dimensiones mejor y peor valoradas, analizar diferencias según variables sociodemográficas y académicas, y determinar la relación con la satisfacción global. Las preguntas son: ¿Qué dimensiones son mejor y peor percibidas?, ¿Cómo varía la percepción según semestre, programa, edad, sexo e institución? y ¿Qué relación existe entre estas dimensiones y la satisfacción general?

METODOLOGÍA

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, orientado a analizar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Tumbes. La población estuvo conformada por 1,776 estudiantes matriculados en tres institutos, y se trabajó con una muestra representativa de 378 estudiantes, seleccionada mediante muestreo probabilístico simple.

Para la recolección de datos, se aplicó una encuesta estructurada de 31 preguntas con escala Likert, basada en dimensiones como confiabilidad, seguridad, atención al estudiante y aspectos tangibles. El instrumento presentó alta fiabilidad, evidenciada por un coeficiente de consistencia interna adecuado, resultando alfa de Cronbach $\alpha=0,961$.

El análisis de datos se realizó con estadística descriptiva, mediante frecuencias, promedios y desviaciones estándar.

Se incluyeron estudiantes matriculados en el periodo académico correspondiente y se excluyeron quienes no completaron el cuestionario. Se respetaron principios éticos como el consentimiento informado, la confidencialidad y el uso académico de la información recolectada.

En la educación superior, la calidad del servicio educativo se entiende como un fenómeno complejo y multidimensional, abordado desde diversos marcos teóricos. El modelo HESQUAL distingue entre la

calidad funcional, vinculada a los procesos y la interacción entre estudiantes y docentes, y la calidad técnica, relacionada con los resultados de aprendizaje y el rendimiento académico, ambas influyentes en la satisfacción estudiantil y la imagen institucional (Teeroovengadum et al., 2019). Por su parte, el modelo SERVQUAL, adaptado al contexto universitario, evalúa la calidad a partir de cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, facilitando la detección de brechas entre expectativas y percepciones (Rozak et al., 2022).

Otros enfoques, como el modelo de cultura de calidad basada en la confianza, resaltan el papel de factores culturales y psicológicos, como la reputación institucional y el compromiso de los actores educativos, para sostener mejoras duraderas (Dzimińska et al., 2018). De forma complementaria, el enfoque holístico integra indicadores de recursos y procesos infraestructura, tecnología y personal docente con resultados centrados en el estudiante, como el aprendizaje y la empleabilidad, lo que cobra especial relevancia en el escenario postpandemia (Camilleri, 2021). Asimismo, herramientas como HEdPERF y HiEduQual permiten una evaluación más precisa de variables como experiencia estudiantil, equidad de género y adecuación curricular (Bartolo & Tinmaz, 2024).

DESARROLLO

En América Latina, la calidad del servicio en la educación superior tecnológica pública se concibe como un proceso integral que involucra equidad, pertinencia y eficacia institucional (Páez Luna et al., 2021). El modelo SERVQUAL analiza dimensiones como fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta (Minja et al., 2024; Seitova et al., 2024; Utkirov & Utkirov, 2025), mientras que HESQUAL incorpora la calidad docente y el entorno tecnológico (Pramono et al., 2025). La gestión basada en el valor percibido ha demostrado mejorar la reputación y los logros académicos de Skýpalová et al. (2024), reforzando la idea de que la calidad en educación superior es dinámica y multidimensional.

Entre los aspectos tangibles destacan infraestructura, equipamiento y materiales, que suelen obtener valoraciones bajas y evidencian la necesidad de inversión (Husain et al., 2022; Minja et al., 2024; Twum & Peprah, 2020). La seguridad física y emocional, junto con la confianza que generan docentes y personal, es esencial para un entorno formativo adecuado (Rizos et al., 2022; Cruz Neyra et al., 2021; Twum & Peprah, 2020). Además, servicios como atención administrativa, asesoría académica, actividades extracurriculares y soporte emocional influyen de forma directa en la satisfacción estudiantil, siendo especialmente valoradas la capacidad de respuesta y la empatía Thapa (2022), Utkirov & Utkirov (2025); Aprinawati et al. (2023), así como la atención personalizada y la resolución ágil de problemas (Barua & Uddin, 2021; Sameena, 2020).

En síntesis, la mejora continua en tangibilidad, confiabilidad, seguridad y servicios al estudiante resulta clave para garantizar la satisfacción y responder a las necesidades del alumnado, particularmente en regiones como Tumbes, donde la calidad educativa constituye un elemento estratégico para el desarrollo regional.

RESULTADOS

Los hallazgos del análisis sobre la percepción de la calidad educativa en institutos tecnológicos públicos de Tumbes muestran tendencias y diferencias según variables sociodemográficas como programa de estudios, sexo, edad e instituto de procedencia. Estos datos destacan cómo las características demográficas influyen en la valoración del servicio educativo, revelando patrones diferenciados por sexo y edad. Los resultados identifican brechas y oportunidades para orientar mejoras institucionales, proporcionando una visión integral del estado actual de la calidad educativa.

Tabla 1

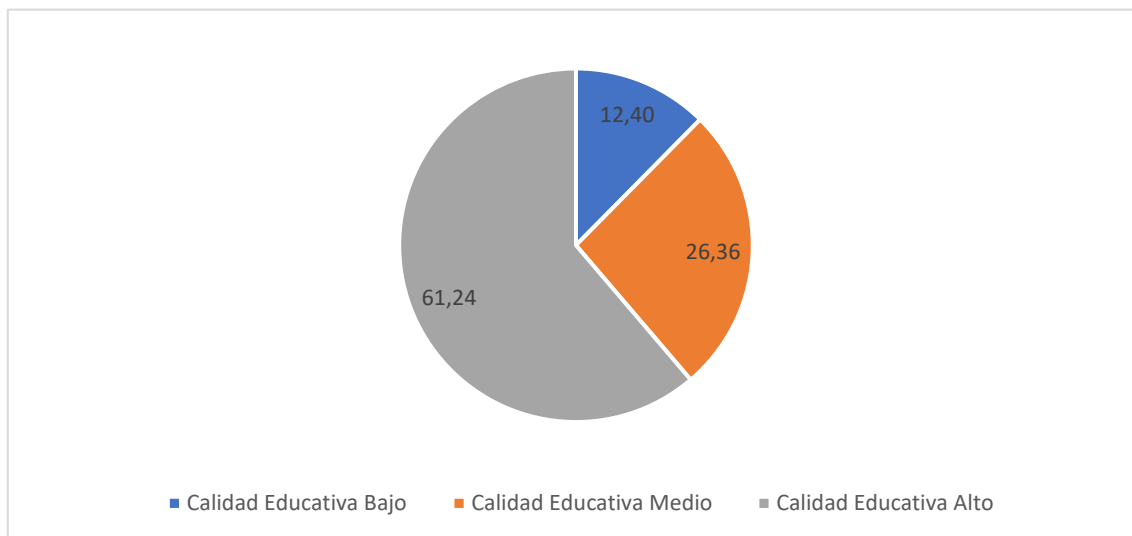
Datos Sociodemográficos

		Fx	%
Programa de estudios	Empresas	192	49,61
	Salud	167	43,15
	Productivas	28	7,24
Sexo	Femenino	240	62,02
	Masculino	147	37,98
Edad	Edad entera 17 años a 20 años	225	58,14
	Edad entre 21 años 30	120	31,01
	Edad entre 31 años a mas	42	10,85
Instituto de procedencia	IESP CAP FAP Quiñones	171	44,19
	IESTP Villar Olivera Zorritos	71	18,35
	IESTP 24 de Julio Zarumilla	145	37,47
Semestre	II	97	25,06
	III	158	40,83
	V	132	34,11

Los datos recogidos evidencian una mayor concentración de estudiantes en el programa de estudios de Empresas (49,61 %), seguido por Salud (43,15 %) y Productivas (7,24 %). En cuanto al sexo, se aprecia una mayoría femenina con un 62,02 %, lo que refleja una tendencia de participación femenina significativa en la educación tecnológica superior. La distribución etaria indica que el grupo predominante se ubica entre los 17 y 20 años (58,14 %), característico de estudiantes que ingresan al nivel superior inmediatamente tras concluir la secundaria, mientras que el 31,01 % tiene entre 21 y 30 años, y el 10,85 % supera los 31 años, revelando cierta diversidad generacional; respecto al instituto de procedencia, el 44,19 % proviene del IESP "Cap. FAP Quiñones", seguido por el IESTP "24 de Julio" de Zarumilla (37,47 %) y el IESTP "Villar Olivera" de Zorritos (18,35 %), lo cual refleja una representatividad territorial equilibrada en la región Tumbes. En términos académicos, la mayor proporción de encuestados se encuentra en el III semestre (40,83 %), lo cual puede estar asociado a un mayor interés de estudiantes en etapas intermedias del proceso formativo; le siguen los estudiantes del V semestre (34,11 %) y los del II semestre (25,06 %) lo que indica que la muestra está integrada mayoritariamente por estudiantes con experiencia académica relevante para valorar la calidad educativa.

Gráfico 1

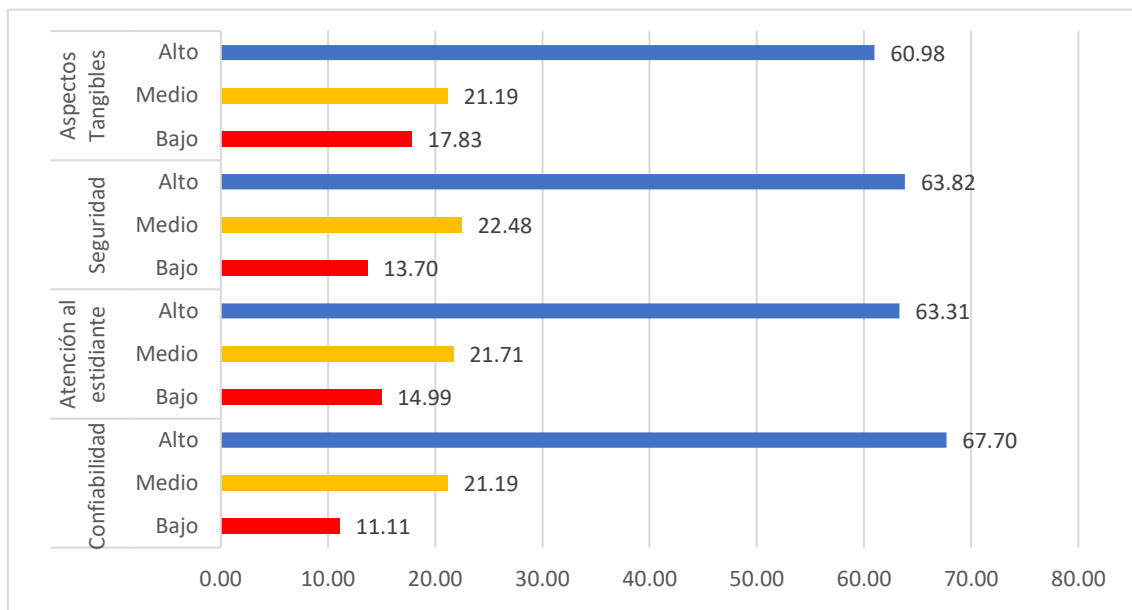
Niveles de calidad educativa



El gráfico revela la distribución porcentual de los niveles de calidad educativa percibida por los estudiantes de los Institutos de Educación Superior Tecnológica Públicos de la región Tumbes. De acuerdo con los resultados, la mayoría de los encuestados, equivalente al 61,24%, considera que la calidad educativa en sus instituciones es alta, lo cual constituye un indicador positivo en relación con el cumplimiento de expectativas académicas, administrativas y formativas. Esta percepción puede estar vinculada al esfuerzo institucional por mantener procesos organizados, una atención adecuada y una oferta educativa alineada con las demandas del entorno; en un segundo grupo, el 26,36% de los estudiantes clasifica la calidad educativa como media, lo que sugiere la existencia de aspectos que aún requieren mejoras. En este nivel, los estudiantes pueden identificar ciertas fortalezas, pero también limitaciones, posiblemente asociadas a infraestructura, equipamiento, disponibilidad de recursos o incluso a la calidad del acompañamiento docente; finalmente, un 12,40% de los estudiantes manifiesta una percepción baja de la calidad educativa. Si bien se trata de un porcentaje menor en comparación con los otros grupos, este dato no debe pasar desapercibido, ya que señala la presencia de una franja de usuarios insatisfechos cuyas experiencias pueden estar influenciadas por factores críticos como deficiencias en el servicio, falta de comunicación institucional o carencias formativas. Estos resultados permiten afirmar que existe una percepción mayoritariamente favorable sobre la calidad educativa, aunque también se identifican espacios de mejora que requieren atención prioritaria. Esta distribución debe ser considerada por las autoridades educativas como una señal de alerta y a la vez de oportunidad para fortalecer las políticas internas de aseguramiento de la calidad.

Gráfico 2

Dimensiones del servicio de calidad educativa



El gráfico analizado proporciona una visión estructurada y comparativa sobre la percepción de la calidad del servicio educativo en cuatro dimensiones clave: Confiabilidad, Atención al estudiante, Seguridad y Aspectos tangibles, evaluadas en tres niveles (Alto, Medio y Bajo) sobre una escala de 0,00 a 80,00. En Confiabilidad, el nivel Alto obtuvo 60,98 puntos, el Medio 21,19 y el Bajo 17,83; en Atención al estudiante, se reportó un nivel Alto de 63,31, Medio de 21,71 y Bajo de 14,99; en Seguridad, el nivel Alto alcanzó 63,82, el Medio 22,48 y el Bajo 13,70; y en Aspectos tangibles, se registró la mayor puntuación en el nivel Alto con 67,70, seguido del Medio con 21,19 y del Bajo con 11,11. Estos resultados reflejan una percepción ampliamente positiva, con predominancia del nivel Alto en todas las dimensiones, lo que sugiere que la institución ha logrado generar confianza, brindar atención oportuna, mantener entornos seguros y ofrecer condiciones materiales adecuadas. Estas dimensiones son coherentes con los ejes planteados en modelos teóricos como SERVQUAL, ampliamente utilizados para evaluar la calidad en servicios educativos.

Por otro lado, aunque las puntuaciones en los niveles Medio (entre 21,19 y 22,48) y Bajo (entre 11,11 y 17,83) son considerablemente menores, su análisis es relevante para identificar oportunidades de mejora. El contraste entre los niveles Alto y Bajo demuestra una clara inclinación hacia una percepción favorable, sin embargo, la presencia de porcentajes en los niveles intermedios y bajos sugiere la necesidad de adoptar estrategias diferenciadas que garanticen una experiencia educativa equitativa y consistente para todos los estudiantes. Este tipo de análisis no solo permite reconocer fortalezas institucionales, sino también sustenta procesos de mejora continua y toma de decisiones basadas en evidencia, fundamentales en la gestión de calidad de los institutos tecnológicos públicos.

Tabla 2

Edad y sexo

Nivel	Sexo			Edad			
	Femenino	Masculino	Total	Edad entre 17 años a 20 años	Edad entre 21 años 30	Edad entre 31 años a mas	Total
Bajo	24	24	48	27	18	3	48
	10,00%	16,33%	12,40%	12,00%	15,00%	7,14%	12%
Medio	61	41	102	56	38	8	102
	25,42%	27,89%	26%	24,89%	31,67%	19,05%	26%
Alto	155	82	237	142	64	31	237
	64,58%	55,78%	61%	63,11%	53,33%	73,81%	61%
Total	240	147	387	225	120	42	387
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%

Los resultados muestran que el mayor porcentaje de estudiantes se ubica en el nivel alto de percepción (61 %), seguido del nivel medio (26 %) y en menor medida el nivel bajo (12 %). Al segmentar por sexo, se aprecia que tanto mujeres (64,58 %) como varones (55,78 %) se concentran mayoritariamente en el nivel alto, aunque la proporción femenina es más elevada, lo cual puede sugerir una percepción más favorable del entorno educativo entre las estudiantes. En el nivel medio, ambos sexos presentan proporciones similares (25,42 % en mujeres y 27,89 % en hombres). En el nivel bajo, la participación masculina (16,33 %) supera ligeramente a la femenina (10,00 %).

Respecto a grupos etarios, la mayor proporción de estudiantes del nivel alto se concentra entre los 17 y 20 años (63,11 %), lo cual evidencia una percepción positiva entre los más jóvenes. En contraste, aunque solo el 10,85 % del total de encuestados tiene más de 31 años, el 73,81 % de este grupo se encuentra en el nivel alto, lo que sugiere que los estudiantes mayores valoran aún más positivamente el servicio educativo recibido. En el nivel bajo, predominan los estudiantes entre 21 y 30 años (15,00 %) y entre 17 y 20 años (12,00 %), lo que indica que las percepciones menos favorables están más distribuidas entre los grupos etarios jóvenes y adultos jóvenes.

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable de los estudiantes respecto al servicio educativo, con diferencias leves según sexo y más notorias según grupos etarios. Estos hallazgos aportan elementos relevantes para comprender cómo distintos perfiles estudiantiles evalúan la calidad educativa y sugieren la necesidad de estrategias diferenciadas de mejora.

Tabla 3

Calidad educativa por programa de estudios y procedencia

Nivel	Programa de estudios				Procedencia			Total
	Empresas	Salud	Productivas	Total	IES CAP FAP JOSE A QUIÑONES	IESTP VILLAR OLIVERA ZORRITOS	IESTP 24 DE JULIO ZARUMILLA	
Bajo	28	19	1	48	28	8	12	48
	14,58%	11,38%	3,57%	12,40%	15,22%	6,11%	16,67%	12%
Medio	58	40	4	102	50	15	37	102
	30,21%	23,95%	14,29%	26%	27,17%	11,45%	51,39%	26%
Alto	106	108	23	237	106	108	23	237
	55,21%	64,67%	82,14%	61%	57,61%	82,44%	31,94%	61,24%

Total	192	167	28	387	184	131	72	387
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%

El análisis de la tabla muestra que la percepción del nivel de calidad del servicio educativo varía según el programa de estudios y la institución de procedencia. En cuanto al programa de estudios, los estudiantes del área “Productivas” presentan una valoración significativamente positiva: el 82,14% califica la calidad como alta, superando ampliamente a “Salud” (64,67%) y “Empresas” (55,21%). Esto sugiere una mayor satisfacción en programas orientados a la producción técnica, posiblemente por su enfoque práctico o alineación con expectativas laborales.

Respecto a la procedencia institucional, los estudiantes del IESTP Villar Olivera Zorritos son quienes más valoran positivamente el servicio educativo, con un 82,44% ubicados en el nivel alto. Le siguen los del IES CAP FAP José A. Quiñones (57,61%), mientras que el IESTP 24 de Julio de Zarumilla presenta un menor porcentaje en esta categoría (31,94%), siendo también el que concentra más respuestas en los niveles bajo y medio.

En síntesis, tanto el tipo de programa como la institución influyen notablemente en la percepción de la calidad del servicio educativo. Estos resultados evidencian disparidades que deben ser consideradas al momento de implementar políticas de mejora y evaluación institucional.

Tabla 4

Calidad educativa y semestre académico

Nivel	Semestre I	Semestre III	Semestre V	Total
Bajo	12	17	19	48
	12,4%	10,8%	14,4%	12,4%
Medio	12	44	46	102
	12,4%	27,8%	34,8%	26,4%
Alto	73	97	67	237
	75,3%	61,4%	50,8%	61,2%
Total	97	158	132	387
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

El comportamiento de los datos refleja una tendencia descendente en la percepción del nivel alto de calidad del servicio educativo conforme los estudiantes avanzan en su formación académica. En el semestre I, una mayoría significativa (75,3%) califica la calidad como alta, lo cual podría estar influenciado por expectativas iniciales positivas o una experiencia limitada con el sistema educativo. Sin embargo, en el semestre III este porcentaje disminuye a 61,4% y en el semestre V se reduce aún más a 50,8%, evidenciando una pérdida progresiva de satisfacción.

Paralelamente, el nivel medio muestra un incremento sostenido: pasa de 12,4% en el semestre I a 27,8% en el III y a 34,8% en el V. Esto indica que, a medida que los estudiantes avanzan en sus estudios, su juicio tiende a moderarse o a volverse más crítico, posiblemente por mayor contacto con aspectos administrativos, pedagógicos o de infraestructura que no satisfacen plenamente sus expectativas.

El nivel bajo, aunque más estable, también presenta un leve aumento en los semestres superiores, pasando de 12,4% en el primero a 14,4% en el quinto, lo que refuerza la idea de un desgaste en la percepción positiva inicial.

Este comportamiento sugiere que el servicio educativo enfrenta retos en la sostenibilidad de su calidad percibida a lo largo del tiempo académico. Por tanto, es clave reforzar las estrategias de mejora continua, especialmente en los semestres superiores, para evitar la desmotivación estudiantil y fortalecer la percepción de valor formativo.

DISCUSIÓN

Los hallazgos de este estudio aportan una comprensión actualizada y contextualizada, evidenciado una percepción mayoritariamente positiva de la calidad del servicio educativo en los institutos tecnológicos públicos de Tumbes, lo que converge con investigaciones previas que destacan la importancia de las dimensiones tangibles, la atención al estudiante y la seguridad como factores clave en la satisfacción estudiantil (Barua & Uddin, 2021; Utkirov & Utkirov, 2025). La prevalencia de niveles altos de percepción (61,2%) sugiere que, pese a las limitaciones estructurales señaladas en estudios como los de (Mundaca Constantino, 2022; Ladera-Castañeda et al., 2024), existen esfuerzos institucionales que han logrado cierto impacto favorable en la experiencia estudiantil.

Un punto de coincidencia con estudios regionales es la relevancia de la infraestructura y los aspectos tangibles en la valoración de la calidad, lo cual refuerza los aportes de (Minja et al., 2024, Twum & Peprah, 2020), quienes subrayan que las condiciones físicas son decisivas para la percepción global del servicio. En este estudio, dicha dimensión fue una de las mejor evaluadas, con un 67,7% de nivel alto, superando incluso a variables como la atención personalizada o la seguridad. Esta diferencia podría explicarse por recientes inversiones en equipamiento o mejoras visibles en los entornos educativos.

Sin embargo, los resultados también revelan diferencias significativas según el semestre académico, donde se observa un descenso progresivo de la percepción positiva a medida que los estudiantes avanzan en su formación. Esta tendencia ha sido escasamente abordada en estudios previos, por lo que constituye una contribución relevante: plantea la hipótesis de que la percepción de calidad tiende a deteriorarse con la experiencia, posiblemente por un mayor nivel de exigencia o desajuste entre expectativas iniciales y servicios realmente ofrecidos. Esta dinámica no fue registrada en trabajos como el de Callupe Rivera (2024), centrado en universidades privadas, lo cual resalta una diferencia contextual importante.

Asimismo, el presente estudio identifica variaciones en la percepción según el programa académico y la institución de procedencia, siendo más favorable en carreras técnicas productivas y en el IESTP Villar Olivera. Esta segmentación es poco tratada en investigaciones nacionales, y sugiere que los enfoques pedagógicos más prácticos y una mayor conexión con el mercado laboral inciden positivamente en la valoración del servicio, en línea con los planteamientos de Guo et al. (2024) sobre la satisfacción en educación vocacional.

Finalmente, los datos aportan una visión diferenciada por sexo y edad, destacando una mayor percepción de calidad entre mujeres y estudiantes adultos, lo cual coincide con lo expuesto por Dżimińska et al. (2018) respecto al rol de la confianza y la madurez en la construcción de una cultura organizacional favorable. Esta perspectiva sociocultural amplía la comprensión de la calidad educativa más allá de los indicadores tradicionales, resaltando dimensiones subjetivas que deben ser consideradas en los planes de mejora continua.

En conjunto, los resultados del estudio confirman aspectos clave de la calidad educativa reconocidos en la literatura y revelan hallazgos propios del contexto regional y del cambio en la percepción estudiantil a lo largo del ciclo académico. Estos aportes ofrecen bases para mejorar la evaluación y gestión en institutos tecnológicos públicos, considerando la experiencia directa del estudiante.

CONCLUSIONES

El análisis de los niveles de percepción reveló una valoración predominantemente positiva, con un 61 % de estudiantes ubicados en el nivel alto. Las dimensiones mejor puntuadas fueron los aspectos tangibles, la atención al estudiante, la seguridad institucional y la confiabilidad del servicio, lo que sugiere un grado importante de alineamiento entre las expectativas formativas y las condiciones reales que ofrecen las instituciones, así mismo se destacan especialmente los aspectos tangibles e institucionales, lo cual reafirma la importancia de una gestión educativa que combine adecuadamente recursos físicos y atención humana. No obstante, el 38 % restante expresó valoraciones en los niveles medio o bajo, lo que refleja que aún persisten vacíos estructurales y funcionales que requieren intervención.

Este estudio aporta al campo de la calidad educativa en la educación superior tecnológica desde una perspectiva empírica y territorial, al demostrar que existen diferencias significativas en la percepción de calidad según variables como el programa de estudios, el semestre académico, la edad, el sexo y la institución de procedencia. La segmentación de resultados permitió identificar patrones diferenciales y potenciales desigualdades internas que deben ser abordadas para asegurar la equidad y pertinencia del servicio educativo.

Una implicancia crítica que emerge es la disminución progresiva de la percepción positiva conforme avanza el semestre académico, lo que evidencia posibles debilidades en la sostenibilidad de la experiencia educativa. Esta situación alerta sobre la necesidad de reforzar los mecanismos institucionales de mejora continua, con especial atención a la etapa intermedia y final del proceso formativo.

La investigación también pone en evidencia la valoración altamente favorable que manifiestan los estudiantes mayores de 31 años, un grupo poco explorado en estudios previos, lo que abre una línea de análisis sobre las interacciones entre edad, trayectoria de vida y valoración del servicio educativo.

En términos de aporte científico, este estudio representa una contribución novedosa al sistematizar la percepción estudiantil en contextos de educación tecnológica pública regional, tradicionalmente subrepresentados en la producción académica nacional. El enfoque territorial, la precisión del análisis por variables cruzadas y el uso de un instrumento validado fortalecen la robustez de los resultados.

A partir de los resultados obtenidos, emergen nuevas líneas de indagación que pueden enriquecer futuras agendas académicas en torno a la calidad del servicio educativo en la educación técnica. Entre ellas destacan: ¿Qué factores institucionales inciden en la disminución de la percepción de calidad en los semestres avanzados?, ¿De qué manera influyen el componente vocacional y las condiciones del mercado laboral regional en las diferencias percibidas entre programas técnicos?, ¿Qué prácticas de gestión educativa están asociadas a valoraciones significativamente más altas en determinadas instituciones y cómo podrían escalar a nivel sistémico?. Estas interrogantes invitan a profundizar en un análisis contextualizado e integral, orientado a transformar las condiciones que afectan el aprendizaje, la permanencia y la satisfacción estudiantil, especialmente en entornos regionales con realidades diversas.

REFERENCIAS

Barrios-Ipenza, R., Calvo-Mora, A., Roldán, J. L., & Ayala, R. M. (2024). Quality assessment of graduate services: Kano model application to a Peruvian university. *Quality in Higher Education*, 30(3), 446–467. <https://doi.org/10.1080/13538322.2024.2326235>

Bartolo, R. P., & Tinmaz, H. (2024). Service quality in higher education: A literature review. *Journal for the Education of Gifted Young Scientists*, 12(3), 119–135. <https://doi.org/10.17478/jegys.1518891>

Barua, D., & Uddin, Md. S. (2021). Service Quality Dimensions of Higher Education Institutions and Students' Satisfaction: Bangladesh Perspective. *International Journal of Social Science Studies*, 9(2), 13. <https://doi.org/10.11114/ijss.v9i2.5126>

Callupe Rivera, G. N. (2024). La calidad de servicio como imperativo para alcanzar la fidelización: caso de una institución educativa privada en Lima, Perú 2022. *Gestión En El Tercer Milenio*, 27(53), 121–146. <https://doi.org/10.15381/gtm.v27i53.27499>

Camilleri, M. A. (2021). Evaluating service quality and performance of higher education institutions: a systematic review and a post-COVID-19 outlook. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(2), 268–281. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-03-2020-0034>

Dzimińska, M., Fijałkowska, J., & Sułkowski, Ł. (2018). Trust-Based Quality Culture Conceptual Model for Higher Education Institutions. *Sustainability*, 10(8), 2599. <https://doi.org/10.3390/su10082599>

Fomba, B. K., Talla, D. N. D. F., & Ningaye, P. (2023). Institutional Quality and Education Quality in Developing Countries: Effects and Transmission Channels. *Journal of the Knowledge Economy*, 14(1), 86–115. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00869-9>

Guo, T., Li, T., & Qi, Z. (2024). Perceived school service quality and vocational students' learning satisfaction: Mediating role of conceptions of vocational education. *PLOS ONE*, 19(8), e0307392. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0307392>

Hasan, M., & Hosen, Z. (2022). Influence of University Service Quality on Student Satisfaction and Loyalty in Bangladesh. *The Journal of Quality in Education*, 12(19), 169–181. <https://doi.org/10.37870/joqie.v12i19.319>

Husain, R., Arifin, A., Cakranegara, P., Victornie, I., Perdana, I., & Nugroho, B. S. (2022). Analysis of student satisfaction with the quality of education services. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 17(2), 343–356. <https://doi.org/10.18844/cjes.v17i2.6802>

Ladera-Castañeda, M., Sotelo, C. G. M., Pacherras, M. Á. A., Castro-Rojas, M., & Soto, I. B. R. (2024). Strategic Planning and Quality Education in the Framework of the Ods in a Peruvian Public Technological Institute. *Journal of Lifestyle and SDGs Review*, 4(1), e01868. <https://doi.org/10.47172/2965-730X.SDGsReview.v4.n00.pe01868>

Minja, M. D., Ryakitimbo, C. M., Mrutu, L. L., & Francis, N. (2024). Students' Perceptions on Sustainable Service Quality in Higher Education Using Serviquial Model– A Case of Tanzania Institute of Accountancy Singida Campus. *Asian Research Journal of Arts & Social Sciences*, 22(8), 48–62. <https://doi.org/10.9734/arjass/2024/v22i8560>

Mundaca Constantino, G. (2022). Calidad de servicio en un instituto superior tecnológico público. *REVISTA EDUSER*, 9(1), 17–25. <https://doi.org/10.18050/eduser.v9n1a2>

Páez Luna, D. L., Camargo Celis, D. R., & Muriel Perea, Y. de J. (2021). Calidad de las instituciones de educación superior desde la perspectiva de América Latina y el Caribe. *Signos*. <https://doi.org/10.15332/24631140.6350>

Pinedo Pinedo, C. L. (2023). Percepción de los estudiantes de educación superior sobre la calidad educativa en la ciudad de Chachapoyas - Perú. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 33–43. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20236.931>

Pramono, S. E., Yulianto, A., Wijaya, A. P., Nasrun, N., & Plangsorn, B. (2025). Maintaining service quality: Examining the impact of the HESQUAL scale on student satisfaction in HEIs. *International Journal of Education and Learning*, 7(2), 63–72. <https://doi.org/10.31763/ijele.v0i0.1603>

Rizos, S., Sfakianaki, E., & Kakouris, A. (2022). Quality of Administrative Services in Higher Education. *European Journal of Educational Management*, volume-5-2022(volume-5-issue-2-december-2022), 115–128. <https://doi.org/10.12973/eujem.5.2.115>

Rozak, L. A., Arifin, M. B., Rykova, I. N., Grishina, O. A., Komariah, A., Nurdin, D., Ponkratov, V. V., Malashenko, G. T., Kosov, M. E., & Dudnik, O. V. (2022). Empirical Evaluation of Educational Service Quality in the Current Higher Education System. *Emerging Science Journal*, 6, 55–77. <https://doi.org/10.28991/ESJ-2022-SIED-05>

Seitova, M., Temirbekova, Z., Kazykhankyzy, L., Khalmatova, Z., & Çelik, H. E. (2024). Perceived service quality and student satisfaction: a case study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan. *Frontiers in Education*, 9. <https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1492432>

Skýpalová, R., Chládková, H., Nwachukwu, C. E., & Vu, H. M. (2024). Service quality as the source of competitive advantage in higher education: The difference between students' expectations and perceptions. *Tuning Journal for Higher Education*, 11(2), 91–116. <https://doi.org/10.18543/tjhe.2662>

Teeroovengadum, V., Nunkoo, R., Gronroos, C., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2019). Higher education service quality, student satisfaction and loyalty. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 427–445. <https://doi.org/10.1108/QAE-01-2019-0003>

Tello Miranda, M. A., & Flores Gutiérrez, J. O. (2021). La eficiencia técnica de las universidades públicas del Perú. *Industrial Data*, 24(1), 153–177. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19661>

Thapa, M. (2022). Impact of Service Quality on Student Satisfaction: A Case Study of Public Sector Higher Secondary Institution. *The Batuk*, 8(1), 1–15. <https://doi.org/10.3126/batuk.v8i1.43500>

Twum, F. O., & Peprah, W. K. (2020). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(10). <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v10-i10/7923>

Utkirov, A., & Utkirov, A. (2025). Servqual as a tool for measuring and enhancing higher education service quality. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.5029422>

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 