



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

TESIS:

**“EL DEBER DE IDONEIDAD EN SERVICIOS
EDUCATIVOS Y SU RELACIÓN AL PRINCIPIO
DE INTERÉS SUPERIOR DEL ESTUDIANTE EN
LA LEGISLACION NACIONAL”
PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADA**

Autora:

Bach. Sebastiani Chávez Patricia Luzmila

<https://orcid.org/0000-0003-0839-6153>

Asesora:

Mg. Rojas Medina Magaly Rocío

<https://orcid.org/0000-0001-8024-0052>

Línea de Investigación:

Ciencias Jurídicas

Pimentel–Perú

Año 2021

Aprobado por:

DR. JORGE LUIS IDROGO PEREZ
PRESIDENTE:

MG. JOSE FRANCISCO ESTELA CAMPOS MG. ROSA ELIZABETH DELGADO FERNANDEZ

SECRETARIO

VOCAL

Dedicatoria:

A mi esposo, Jorge Abel Cabrejos Mejia, Por motivarme a estudiar esta noble profesión, Quien sentó las bases y el deseo de consolidar mi superación profesional para formarme académicamente en Derecho, en el tengo el espejo en el cual me quiero reflejar.

Agradecimiento:

A Dios por el don de la vida y la fortaleza, a mí Madre Zoila Berzabet Chávez Rivera que Dios la tiene en su Santa gloria y a mi padre Italo Humberto Sebastiani Izaga por ser los forjadores de mi formación personal, Hermana Mariela Gianina Sebastiani Chávez por sus palabras motivadoras de seguir mis objetivos.

Así mismo a mis docentes de la facultad de Derecho y a mi alma mater Universidad Señor de Sipán.

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue los alcances del deber de idoneidad en servicios educativos y su relación al principio interés superior del estudiante, en la legislación nacional, el enfoque de la investigación es cuantitativa, se utilizó un diseño no experimental , de tipo descriptiva para lo cual se utilizó un cuestionario encuesta dirigido a 50 abogados de la ciudad de Chiclayo, todos especialistas en Derecho del consumidor .Los resultados obtenidos demuestran un alto índice de desconocimiento de la figura del deber de idoneidad en servicios educativos en estudiantes universitarios ,los mismos indicaron, que el 77% de informantes manifiestan que la entidad que acudirían sería INDECOPI , parte de la población encuestada que es un 15% consideran que acudirían hacia las Direcciones de Escuela, mientras que un 5% acudiría a el área de Recursos humanos de la Institución Universitaria , y un 3% considera que recurriría a la policía nacional, la defensa y protección de los derechos de los estudiantes universitarios.

De esta manera se concluye que es necesaria la defensa y protección de los derechos de los estudiantes universitarios es importante para el desarrollo de la sociedad y economía, porque con ello se genera un progreso y mejoras en la calidad educativa.

Palabras clave: Interés superior del estudiante, deber de idoneidad, Ley Universitaria

ABSTRACT

The purpose of this research was the scope of the duty of suitability in educational services and its relationship to the principle of the best interests of the student, in national legislation, the research approach is quantitative, a non-experimental, descriptive design was used to which was used a survey questionnaire addressed to 50 lawyers from the city of Chiclayo, all specialists in consumer law. The results obtained show a high rate of ignorance of the figure of the duty of suitability in educational services in university students, they indicated , that 77% of informants state that the entity they would go to would be INDECOPI, part of the surveyed population, which is 15% consider that they would go to the School Departments, while 5% would go to the Human Resources area of the Institution University, and 3% consider that they would resort to the national police, the defense and protection of d rights of college students.

In this way, it is concluded that the defense and protection of the rights of university students is important for the development of society and the economy, because this generates progress and improvements in educational quality.

Keywords: Higher interest of the student, suitability duty, University Law

INDICE

INDICE.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad Problemática:.....	9
1.2. Antecedentes de Investigación.....	13
1.2.1. Internacionales.....	13
1.2.2. Nacionales.....	15
1.3. Formulación del problema.....	17
1.4. Justificación del Estudio.....	17
1.5. Hipótesis.....	19
1.6. Objetivos.....	19
1.6.1. Objetivo general.....	19
1.6.2. Objetivos específicos.....	19
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
2.1.1. Diseño de Investigación.....	19
2.1.2. Muestra y Población.....	20
2.2. Operacionalización de las Variables.....	21
2.3. Técnicas para la recolección de información, validez y confiabilidad.....	22
2.3.1. Técnicas de recopilación de datos.....	22
2.3.2. Instrumentos de recopilación de datos.....	23
2.3.3. Métodos de análisis de datos.....	23
2.3.4. Validez y Confiabilidad.....	24
III. Bases Teórico conceptuales.....	24
3.1. Noción del consumidor.....	24
3.2. Relación de consumo.....	27
3.2.1. Noción de proveedores.....	28
3.3. Deber de idoneidad.....	29
3.3.1. La exigencia de Razonabilidad.....	30
3.3.2. Régimen de Idoneidad y las Garantías.....	31
3.4. Garantías.....	31
3.4.1. Remedios frente a la falta de idoneidad.....	33
3.4.1.1. Derecho de reparación.....	33
3.4.1.2. Derecho de reposición.....	34
3.4.2. Derecho de devolución.....	34
3.4.3. Procedimientos.....	35
IV. RESULTADOS.....	36
4.1. Descripción de resultados correspondiente a la pregunta N°01.....	36

4.1.1.	Descripción de resultados de la pregunta N°02:	38
4.1.2.	Descripción de resultados de la pregunta N°03:	39
4.1.3.	Descripción de resultados de la pregunta N°04:	40
4.1.4.	Descripción de resultados de la pregunta N°05:	41
4.1.5.	Descripción de resultados de la pregunta N° 6:	42
V.	DISCUSION DE RESULTADOS	43
VI.	CONCLUSIONES	46
VII.	RECOMENDACIONES.....	48
	REFERENCIAS	50

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática:

La presente investigación realizó un abordaje teórico respecto a los principales estudios o investigaciones relacionados al deber de idoneidad en Centros de educación Superior, se ha podido observar que el perfil de la diversidad de unidades de consumo (estudiantes), de distintos niveles socio económicos.

La calidad educativa en sus distintos niveles es un tema de suma importancia en el escenario social, situación que se ha hecho más notoria en el proceso de licenciamiento de la Educación a nivel universitario dadas las exigencias, requisitos de promover procesos y condiciones que fortalezcan las bases de un pensamiento reflexivo y crítico que posibilite la cabal comprensión y coadyuve en mejorar los niveles de actuar en la sociedad contemporánea. Según Barrón (2009), "esto implica que las instituciones educativas a nivel superior deben asumir una visión y un nuevo enfoque para la enseñanza de los estudiantes. Dicha exploración debe llevarse adelante mediante una revisión de carácter descriptivo con un enfoque nacional e internacional y su relevancia y antecedentes de la misma.

Los ejes de formación superior (universidades) en la actualidad tienen muchos usuarios que le prestan una especial atención al nivel de satisfacción del estudiante, incluidos su círculo familiar que en muchos casos sustentan los costos que son destinados a la formación de los hijos, por tal motivo los lugares de formación

superior, así como los estudiantes, personal administrativo y los miembros del claustro académico como usuarios, deben de enseñar a los educandos lo que en la realidad es imprescindible obtener esas competencias (PetruzzelliL y col. 2006).

Está en América latina se advierte una preocupación central por esta situación, así podemos tener como referente el caso de Colombia mediante, Estatuto del Consumidor (2011), establece algunas facultades, entre ellos: a respetar sus principales derechos en el mercado.

Para Misas (2004), se fundamenta en que se constituye en el principal vehículo para cumplir con las necesidades y lograr un mejor nivel de vida personal y familiar, otro aporte significativo lo constituye establecer los alcances de una educación superior con calidad y su alcance.

En la presente investigación se debe resaltar, en tanto ese tema es un enfoque univoco con la legislación nacional, asimismo entendemos como derecho constitucional a la educación.

En Colombia el control educación está a cargo de (CONACES).

El funcionamiento de las Universidades está regulada como ya se ha hecho notar líneas arriba por un conjunto de condiciones y exigencias entendidos estos como requisitos mínimos para que estas instituciones con estándares académicos, pues estas instituciones tienen como principal función o fundamentan sus existencia en la formación de profesionales, tema que tiene un especial interés puesto que se constituye en el principal capital social.

En la revisión bibliográfica se puede advertir la posición de varios autores como es Bogoya (2003): “Asume la posición de considerar que un país a logrado establecer una educación de calidad, si los estudiantes han conseguido el cien por ciento de sus competencias facilitando su inserción laboral y colaborando de una manera positiva con la sociedad.” (p.1)

En Ecuador la preocupación en la calidad de las instituciones superiores se centra en la percepción y expectativa de los estudiantes, puede constituirse en información relevante para la comunidad universitaria. (Kebriaei y Akbari F. 2008).

En el supuesto que los gestores de la educación no toman en consideración las perspectivas de los discentes, puede ser un factor relevante en los niveles de complacencia (Al-Momani MM., 2016), aunado a la ausencia de un seguimiento sostenido con los educandos denota una ausencia de articulación, teniendo como resultado que no se establezcan adecuadamente las preferencias idóneas y las actividades académicas no cuenten con las condiciones mínimas de cumplir las expectativas de los estudiantes y, por lo tanto, se advierte problemática respecto a los estándares en la calidad educativa.

La educación se ha transformado en: “un factor determinante en la atracción de capitales, cuyos efectos se va en aumento en las estrategias integrales de los Estados, empresas y políticas en educación universitaria como principal política de los gobiernos.

Algunos estudios a nivel internacional como el caso de Chile cuya uno de los principales frentes se ha constituido en una educación de calidad a nivel gubernamental se creó un Consejo Asesoría Presidencial para la Eficacia de la formación educacional, que fue constituido por ochenta integrantes de diferentes niveles (especialistas de una variedad de áreas de la intelectualidad, rectores, didácticos, representantes de etnias, educandos, padres y una multiplicidad de actores sociales).

Existe una constante preocupación por la calidad dentro de los discursos políticos y gubernamentales que más énfasis ha recibido en el último quinquenio, de

modo tal que esta preocupación a calado muy fuerte en nuestra sociedad y es una de las grandes aristas del problema de la educación latinoamericana.

A nivel nacional la regulación en la normativa se puede vincular en lo referente al deber de competitividad, entendiendo que al brindar un servicio este debe conllevar y cumplir con las principales expectativas del interesado, ello vinculado al factor de excelencia asociado el alcance del deber de idoneidad desarrollado en doctrina nacional o comparada.

Una de las estrategias de integración a nivel de la educación son las redes educativas que se está trabajando en el Perú, en su mayoría en zonas rurales, promoviendo la participación de los actores sociales del medio; asimismo de esta forma se están integrando, esfuerzos, recursos, y proyectos con la exigencia de alcanzar un mejor desarrollo para la colectividad en general. (Alvarado 2007).

En el sector formativo, la calidad se manifiesta dentro del contrato para brindar determinado servicio, en la difusión, en los pagos por el servicio, asimismo se brindarán todo tipo de ofrecimientos y estos podrán ser de forma física o virtual, usarán medios como las redes sociales. Entendiendo que dicha calidad del servicio educativo se debe precisar el juicioso cumplimiento a las garantías legales, que enmarcan todas aquellas disposiciones normativas y con ello garantizar el compromiso y obligación de los proveedores en esta área económica.

Desde un enfoque cualitativo, las disposiciones indican que el órgano que decide tiende a dar una interpretación literal y restrictiva de las disposiciones, asegurando tutela solo al consumidor considerado como “persona física”, y no extendiendo la tutela a diferentes supuestos de hecho, aun cuando afines, a aquellas expresamente disciplinadas.

1.2. Antecedentes de Investigación

1.2.1. Internacionales

Entre las principales investigaciones que podemos citar en la presente investigación y que se consideran son relevantes para alcanzar los objetivos al tema propuesto se ha considerado los siguientes:

Fung. M. (2017) trabajo de investigación realizado en Costa Rica denominada: “Las funciones que desempeñan el personal de Orientación y sus implicaciones jurídicas en la prestación de los servicios educativos”. La recolección de datos se realizó utilizando fichas de resumen, análisis; es una investigación de carácter descriptivo.

Se puede alcanzar una óptima calidad en el servicio educativo basándonos en una filosofía de alto nivel siguiendo los elementos primordiales, como una Organización apoyada en el usuario, dirección de procesos, liderazgo, asimismo involucrando a la gente, estableciendo un desarrollo sostenido y una orientación ecuánime en las

diversas decisiones a tomar, prevaleciendo siempre el beneficio mutuo con los proveedores y finalmente establecer una dirección de sistemas de gerencia.

Este guía permitirá entender el funcionamiento de los procesos de un servicio educativo. Alta la calidad.

Ropa. B (2014) realizo un estudio en España, “La Administración de la calidad en los servicios educativos”. Se utilizaron instrumentos como la recolección de datos, fichas de resumen, y análisis bibliográfico. En el mencionado trabajo, se realizó la práctica de análisis y revisión de documentos; y que tiene como una de sus conclusiones que los servicios de calidad conllevan aún mejor desarrollo de la organización en su conjunto y de los establecimientos de formación en particular, utilizando de forma idónea los recursos y el potencial humano, para realizar una mejor producción de servicios para el beneficio de los usuarios". (p. 72)

.1Vera J. (2015) investigación que tuvo lugar en España; “Los servicios educativos marco actual”; Los materiales empleados en la recopilación son; fichas bibliográficas, textuales, de resumen, análisis bibliográfico; se utilizó la técnica de análisis documental. Entre los principales resultados obtenidos podemos resaltar

La propensión de la mayoría no ve a los servicios educativos en un nivel global y genérico, solo lo ven a nivel sectorial, orientados por un lado en la capacitación y formación de los maestros, asimismo existe un apoyo a través de los Centros de Profesores y de igual forma se brinda una orientación educativa, de atención temprana”. (p.10)

Nuñez L. (2017), investigación realizada en España, “Posibilidades educativas en un mundo virtual”. Dentro de las conclusiones resaltamos dentro de la investigación dos aspectos concretos de su desarrollo, el **primero** de investigación extensiva, como resultado de experiencias realizadas en mundos virtuales y **segundo**, el desarrollo de

una investigación de índole intensiva, como resultado de la práctica reflexiva de la utilización de los medios tecnológicos en la educación.”.

Díaz J., Osorio A, Harari Y, Amadeo P, Schiavoni A. (2020), investigación realizada en Argentina, “La aplicación móvil mi Universidad: Una puerta accesible a servicios educativos de la Universidad”, tuvo como finalidad establecer el uso a través de un aplicativo móvil los diferentes servicios formativos educacionales de la universidad y el nivel de satisfacción de la comunidad universitaria. Dentro de las principales conclusiones que podemos resaltar, encontramos que la modernidad tecnológica e informática pueden llegar a todos los usuarios, independiente de sus capacidades y restricciones que manifiesten, encontrando un mejor acceso de comunicación e información.”

Dueñas X., Duarte J, Harari Y, Godoy S. (2020), Investigación realizada en Colombia, “Alianzas público y privadas en los servicios educativos en Colombia”, tuvo como finalidad conocer las tendencias referentes a la calidad de la educación, asimismo para procedimiento de recolección de datos se utilizó el presente artículo de investigación Con base en modelos multinivel. Dentro de las principales conclusiones es importante resaltar que, entre los estudiantes con mayor posibilidad de pertenecer a una escuela pública, muestran un mejor desempeño promedio.”

1.2.2. Nacionales

Continuando el desarrollo en el aspecto Nacional, tenemos en cuenta diferentes artículos nacionales desarrollados en investigaciones, tesis y otros alcances estrictamente analizados, con ello logramos alcanzar aportes y enfoques de gran relevancia para nuestro tema de investigación.

Lázaro R. (2018), realizó una investigación en Lima: “Marketing educativo y demanda de servicios educativos en la institución particular Miguel Ángel de Carabayllo” y que tiene como finalidad señalar la vinculación existente, en el tema planteado. Entre los principales resultados encontrados se comprueba y confirma la vinculación antes indicada en las entidades formativas.

Bambaren L. (2017). Investigación llevada a cabo en Huánuco, “El comportamiento del consumidor del servicio educativo en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco durante el año 2016”. Tuvo como finalidad precisar el comportamiento de los estudiantes al utilizar los servicios educativos, en esta investigación se utilizaron cuestionarios aplicados a los estudiantes de la ciudad Universitaria , entre las principales conclusiones podemos señalar el comportamiento del usuario con relación al servicio recibido, en la UNHEVAL, en Huánuco.

Flores V. (2020), Investigación que tuvo lugar en Moquegua, “Efectos moderados en la relación entre calidad del servicio universitario y la satisfacción académica estudiantil en la Universidad Nacional Licenciada de Moquegua, 2019”. Con la finalidad de evaluar los efectos que señala la investigación trabajada, apreciado por los universitarios, asimismo para un mejor nivel académico de las Universidades que se encuentran licenciadas por SUNEDU, se utilizó el modelo de calidad, propuesta por la misma institución, se aplicó un cuestionario de opinión a 432 estudiantes, los cuales fueron seleccionados de forma aleatoria. Entre los resultados se indican lineamientos significativos con el propósito de mejorar las políticas en el sector público, respecto a la formación universitaria, orientadas a la fiscalización de las condiciones primordiales de calidad, en las universidades que se encuentran licenciadas, contribuyendo de esta manera a una mejor innovación educativa.

Chávez W. (2019), Investigación que tuvo lugar en Lima, “La legalidad de los cobros relacionados con la demora en el pago de la contraprestación directa por la prestación del servicio educativo universitario privado”. Con el propósito de ampliar los temas más frecuentes que se relacionan con las universidades privadas en el Perú, con la finalidad de revelar si la forma y la cobranza realizada por brindar determinados servicios son legales, guardando relación con la norma de protección del consumidor, asimismo se empleó como técnica el análisis de documentos, como instrumentos de recolección de información tenemos las fichas resumen, análisis, bibliográficas. Entre los resultados se han aportado.

La regulación respecto a la protección del consumidor, con relación al servicio que se brinda entre organismos educativos universitarios privados y los estudiantes, se ha advertido una tendencia de un grupo determinado de deudas que en términos de contrato sean válidas, pero entendiéndose que para la legislación están prohibidos entre los principales conceptos que forman parte de la deuda resaltan los intereses moratorios, penalidades y gastos administrativo.

1.3. Formulación del problema.

¿En qué medida el deber de idoneidad en servicios educativos se relaciona al principio de interés superior del estudiante en la Ciudad de Chiclayo?

1.4. Justificación del Estudio

La Investigación realizada se justifica desde la perspectiva normativa y doctrinaria, en este sentido dentro las primordiales funciones de una Universidad, está la formación académica y científica con énfasis en las técnicas de investigación y enseñanza y aprendizaje, coadyuvan a la formación de los futuros profesionales en diversas áreas del conocimiento.

La inquietud por establecer una educación de alto nivel se ha advertido en diferentes latitudes y se ha plasmado en ha tomado en desarrollos normativos en el ámbito internacional , y nacional, es muy bien conocido que no obstante los esfuerzos de contar con políticas educativas acorde a las necesidades aún se advierte la brecha en este sector, un avance significativo en este sentido es la ley universitaria que buscar sentar las bases de la reforma educativa en la enseñanza universitaria, planteando de esta manera un proceso de control de calidad con el licenciamiento de las instituciones de formación superior.

Así mismo se debe rescatar una categoría jurídica en la nueva ley universitaria que es el interés superior del estudiante, puesto que se debe considerar a ellos el centro del proceso educativo, en aras de proteger o tutelar y buscando que se brinde de la mejor manera los servicios de formación tanto por entidades de instrucción superior públicas

o privadas , considerando a la educación como un servicio, la presente investigación busca mediante una revisión normativa y teórica analizar el deber de idoneidad y su vinculación con los servicios educativos, para lo cual se ha tomado como referencia la normativa de nuestra Constitución, el código de protección del consumidor y la Ley Universitaria.

Una de las entidades estatales que actúan en este proceso de control y supervisión tenemos a INDECOPI que cuenta con las facultades de supervisión respecto de lo regulado en el código de protección del consumidor en lo referente a los servicios educativos privados, desde la parte académica también se puede resaltar el rol que ha tenido la SUNEDU con la firme preocupación de contar con educación que cuenten con estándares de calidad acordes.

En este orden de ideas entre las principales obligaciones de las entidades de educación superior como proveedores de servicios educativos relacionados con el deber de idoneidad se puede resaltar la obligación de otorgar una información oportuna, accesible , suficiente, relevante, veraz de los servicios educativos que brindan, así mismo respecto al cumplimiento de las condiciones ofrecidas hacia los usuarios en este caso la comunidad estudiantil por diferentes medios de comunicación debe existir una correspondencia de lo que se ofrece y lo que ciertamente recibe el interesado entre otras cosas respecto a las características del servicio, precio y también evitar las barreras burocráticas.

Desde una perspectiva teórica en la presente investigación se busca conocer o describir los principales conceptos referidos al derecho del consumidor y su relación a los servicios educativos para ello se realiza un análisis de la doctrina y normativa pertinente poniendo énfasis en el deber de idoneidad, relación de consumo y servicios educativos.

Desde la perspectiva practica los beneficiarios serán la comunidad universitaria, principalmente los estudiantes puesto que conocerán sus principales derechos y como

hacerlos cumplir o así como también otros agentes que participan en el proceso educativo en aras de la calidad y cumplir satisfactoriamente sus principales fines

1.5.Hipótesis.

El deber de idoneidad en servicios educativos para la educación superior se materializa cuando existe correspondencia entre el servicio ofertado y brindada información oportuna; accesible, suficiente, de fácil comprensión, veraz actuando el proveedor con responsabilidad y cuidando el nivel de servicio que se otorga al usuario, tutelando de esta forma del Principio del Interés Superior del Estudiante.

1.6.Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Establece la naturaleza jurídica del tema planteado en la presente investigación, relacionado con los diferentes aportes que brinda la legislación nacional

1.6.2. Objetivos específicos

- a. Describir el deber de idoneidad de los servicios formativos en las entidades de instrucción superior.
- b. Conoce la normativa nacional e internacional respecto deber de idoneidad en resguardo de los derechos del consumidor.
- c. Estudia, la importancia del interés superior del estudiante en la ley 30220.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1.Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Diseño de Investigación

Dentro de los diseños encontramos los cuantitativos y cualitativos. Ordinariamente los que se presentan más estructurados y poseen esquemas estandarizados y estos son admitidos mundialmente, son diseños cuantitativos, asimismo los diseños cualitativos estos no presentan esquemas, estos describen en que forma van a proceder dentro del trabajo de campo, dependiendo de la naturaleza de su técnica cualitativa o método. Para Aranzamendi (2010).

La presente investigación es descriptiva, debido a que refleja la realidad que presenta la investigación con problemas de identificación o hipótesis causales, en las cuales la realidad no puede ser manipulada, análisis y referente al contenido y alcances del principios de interés superior del estudiante y su relación con la idoneidad de los servicios educativos en educación superior en la legislación nacional.

2.1.2. Muestra y Población.

Población; Nos referimos al conjunto ha donde van orientadas las conclusiones que se logren de la investigación: los cuales se forman por elementos, (personas, instituciones o cosas)
(Morles, 1994, p. 17).

Muestra; Esta integrada por un "subconjunto representativo de un universo o población."
(Morles, 1994, p. 54).

Este muestreo sigue los criterios de selección como, los conocimientos del investigador, comodidad, economía etc.

En las muestras de este tipo, el que integra la población, no presenta una probabilidad definitiva de forma, para esta investigación la población estará integrada por diversos Profesionales tanto en los campos Jerárquicos, Administrativos y numerosos académicos de la Universidad Señor de Sipán.

Esta Investigación trabajará con una muestra de 20 Expertos, integrantes de la Universidad Señor de Sipán la misma que estará conformada por:

- De profesión administrativa (10)
- De profesión académico - Docentes (10)

2.2. Operacionalización de las Variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS/ INSTRUMENTOS
El deber de Idoneidad en servicios educativos.	<p>Artículo 18° Deber de Idoneidad</p> <p>Artículo 19° Responsabilidad del Proveedor</p> <p>Artículo 73° Deber de Idoneidad en Servicios Educativos.</p>	<p>El deber de idoneidad regulado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>Alcances del principio de idoneidad.</p> <p>Actos de engaño.</p> <p>Deber de información</p>	<p>La técnica seleccionada es el análisis documental</p> <p>El instrumento seleccionado para la recolección de información son las fichas de resumen, análisis</p>

Interés superior del estudiante en la legislación nacional	Ley N° 33220 Artículo 5° Numeral 14 Interés superior del Estudiante.	Funciones de Sunedu Principios de Sunedu Competencia de Sunedu	La técnica seleccionada: <u>Encuesta</u> . La herramienta seleccionada, que nos proporcionara la información. <u>Cuestionario</u> .
--	--	--	--

2.3. Técnicas para la recolección de información, validez y confiabilidad

Bernal (2010), Nos dice: Que la técnica está compuesta por reglas asimismo por procedimientos, que nos permiten establecer un vínculo del investigador, con el objeto o sujeto de investigación. Estos métodos de recolección datos, son las entrevistas, encuestas, observaciones, sesión de grupo” (p.192).

2.3.1. Técnicas de recopilación de datos

Las técnicas de investigación que se aplicaron, son las siguientes; tomando a Aranzamendi (2010):

a. Observación.

Reside en ver al detalle, el hecho, caso, o fenómeno y recabar información que será registrada y analizada con posterioridad. Para esto tenemos que:

Observar al Participante

Observar la Estructurada

Observar la Etnográfica

Realizar La Auto Observación.

b. Entrevista.

Es un hecho de relación personal, directo entre dos personas, que actúan desarrollando una comunicación determinada.

c. Encuestas:

Son un numero de preguntas ordenadas que van hacer dirigidas a la muestra que representa la población o instituciones, con la finalidad de captar información, opinión o hechos concretos.

2.3.2. Instrumentos de recopilación de datos

Es una técnica que se utiliza para seleccionar y reconoce la información que guarda mayor idoneidad con el tema investigado.

Los instrumentos que se utilizan son los cuestionarios, Guía de entrevista, fichas de recolección de información lista de chequeo. Los instrumentos fueron elaborados conforme al proceso de Operacionalizacion de las variables asimismo se tomó como punto de inicio la observación, para el proceso del desarrollo del estudio.

2.3.3. Métodos de análisis de datos

Cisterna (2005) Nos Dice que:

Los instrumentos son señalados como medios materiales utilizados para recolectar y almacenar una información determinada. Por Ejemplo: los cuestionarios, las fichas, asimismo las entrevistas, grabadores, listas de comparación, niveles de actitudes u opinión, (de tipo likert), etc.

De igual forma, se precisan en esta parte, las herramientas, y las técnicas, que van hacer utilizadas en la presente investigación.

Asimismo, describimos las diferentes operaciones a las que son sometidas las informaciones obtenidas: tabulaciones, clasificaciones, registros y codificaciones según se presente el caso.

Con relación al estudio y análisis, definimos los métodos lógicos, (como, inducción, deducción, análisis y síntesis), así como las estadísticas (descriptivas o inferenciales).

2.3.4. Validez y Confiabilidad

La validez se mide por el grado y se observa, hasta dónde, la prueba aplicada es capaz de alcanzar dos objetivos.

Primero, es el de realiza las predicciones del individuo examinado,

Segundo nos indica la capacidad, que presenta la prueba para describirlo.

La confiabilidad

Es una herramienta de medición, que indica el grado de la aplicación reiterada del instrumento, dirigida al mismo objeto o sujeto, teniendo como consecuencia que origine resultados iguales. A más confiabilidad del instrumento, son más parejos los resultados que se obtienen, en muchas aplicaciones que se realice.

III. Bases Teórico conceptuales.

3.1.Noción del consumidor.

Es importante reconocer que el Derecho del consumidor en la legislación nacional y comparada cuenta con una protección de carácter constitucional, la misma que la podemos vincular con el derecho del consumidor y los derechos humanos, cabe la necesidad de aclarar algunas imprecisiones con relación al estudio y protección del derecho del consumidor. (Tambussi, 2009)

Entre de las afirmaciones más usuales se hace referencia a que los derechos del consumidor no se encuentran dentro de la preocupación significativa de los

académicos con relación a la necesidad de proteger legalmente los sufrimientos de la clase emergente relacionados con los innovadores negocios y servicios. (Tambussi, 2009)

Otra afirmación por parte de alguna posición de la doctrina es, sobre el derecho del consumidor, donde nos indica que este derecho no se limita a una perspectiva simplista que se limita a considerar la responsabilidad del comprador en estar alerta en el peso del objeto sea el correcto de igual forma que la fecha de vencimiento de los alimentos este precisada con claridad. (Tambussi, 2009)

Estas percepciones con poco acierto, ocasionan una tendencia reduccionista y se circunscriben solo a una parte de su objeto, olvidando la relación que debe existir con los derechos humanos y su importancia en el ordenamiento jurídico general. (Tambussi, 2009)

Muchos de estas posiciones reducen su estudio a la línea patrimonial de la protección, y a consumos vinculados a una clase determinada hábitos, asimismo se delimita esta problemática a un análisis facilista.

En un mundo globalizado como el actual de una multiplicidad de relaciones económicas, los derechos del consumidor son una herramienta de protagonismo esencial para la protección social, relacionado a los derechos elementales de toda persona, establecidos en el régimen legal de los “derechos humanos”. (Tambussi, 2009)

Cuando se estudia el Derecho del consumidor. La doctrina es unánime al incluir la expresión de JOHN F. KENNEDY con relación a que “todos somos considerados consumidores.”

Una definición o amplia, muchas veces ve limitada su relevancia por la generalidad. Consumir es algo tan cotidiano, tan usual, que se tiene la sensación de que siempre estuvo con nosotros, y que sólo le corresponde un análisis de conductas.

Ahí se advierte la influencia significativa de lo que en la actualidad se ha venido a llamar como “pensamiento progresista” se considera de forma despectiva el conocimiento de consumidor, otorgándole desdeñosamente el rol de rótulo de una condición valedera posterior al triunfo del capitalismo. (Tambussi, 2009)

El código de Protección y Defensa del Consumidor considera como consumidores a las personas naturales o jurídicas que obtienen, manejan o gozan los productos o servicios materiales e inmateriales, para su propio beneficio, familiar o social, realizándose dicha actividad en un ambiente distinto de una actividad profesional o empresarial. Asimismo no es considerado consumidor respecto a este Código a quien obtiene el producto o servicio y lo utiliza, lo disfruta y lo destina para la finalidad de la actividad de proveedor. (Espinoza Espinoza, 2018)

La apreciación del estatus del consumidor, lejos de ser vista bajo los lentes de un burócrata que no ve más allá de su escritorio, y entiende que para proteger a los consumidores, estos deben presentar “la documentación que acredite su condición” (estando aquel en la posibilidad de acceder a esa información, en tanto integrante de la Administración Pública), se debería efectuar de manera funcional y dinámica, como lo es exactamente el mercado de consumo. (Espinoza Espinoza, 2018)

La defensa del consumidor se transforma en la base fundamental del régimen de la economía de mercado que asume el país, art. 58, de la Constitución; asimismo es el objetivo primordial del Estado en todos sus niveles, visualizándose tanto en el Poder Ejecutivo, como en el Legislativo y finalmente en el Judicial, en la administración pública y sus entidades reguladoras; difundándose en los diferentes espacios en donde el consumidor o usuario se relaciona con los proveedores de bienes y servicios; haciéndose una interpretación de la legislación que le concierne, enfocándola en lo que le beneficie; todo esto dentro de un marco de defensa a ciudadano y al respeto de su integridad, lo cual es el propósito y el fin supremo de un estado dentro de una sociedad, como precisa el art. 1 de la Constitución. (Carranza Alvarez, 2018)

3.2.Relación de consumo

La Ley No. 29571, es aplicable a todos los casos que se requiera, de forma directa o indirecta, respecto a la correspondencia de consumo que existe del proveedor al consumidor, esta ley fue promulgada en el Perú. Que a la letra nos dice en su artículo III, la Ley se aplica asimismo a las etapas previas al consumo (relación precontractual). Asimismo esta Ley no precisa si esta se aplicaría también a las periodos del post consumo (los servicios de post venta ejemplo la compra de vehículos) debe entenderse que sí, POR “RELACIÓN DE CONSUMO” entendemos a las que finalizan en un solo acto, asimismo existen aquellas que mantienen larga prolongación en su tiempo (Maraví, 2013, pág. 31).

Precisando, la relación de consumo está compuesta por tres premisas: el consumidor, el proveedor y el producto o servicio que comprende un acuerdo económico. Asimismo, se aplica la norma a determinadas operaciones a título gratuito, cabe precisar que esto se da, solo cuando éstas obtengan un fin comercial orientado a producir e impulsar el consumo, por ejemplo, al ofrecimiento de un producto.

3.2.1. Noción de proveedores

Nuestro Código nos indica, son proveedores las personas naturales o jurídicas, del derecho público o privado, que se dedican constantemente a fabricar, elaborar, acondicionar, mezclar, almacenar, preparar, envasar, expender, surtir productos o brindar los servicios de diferente naturaleza al usuario final (Maraví, 2013, pág. 34).

De igual forma se define como proveedores a:

Distribuidores o comerciantes: son personas naturales o jurídicas que ofrecen o surten al mayoreo, y al por menor, los bienes o servicios que son consignados en último lugar al usuario final (consumidor), no siendo necesario que este se lleve cabo en lugares brindados al público.

Los Productores: son personas naturales o jurídicas que fabrican, manufacturan o innovan bienes intermedios o finales para el respectivo abastecimiento de los consumidores.

Los Importadores: son las personas naturales o jurídicas que se encargan de ingresar los productos del exterior y estos están destinados, para la comercialización y venta dentro en nuestro País.

Prestadores: Son aquellas personas naturales o jurídicas que brindan servicios a los usuarios finales, (el consumidor)

Espinoza, (2004), Sostiene que el proveedor es el principal comprometido con la alta calidad del bien, (producto) y del servicio, asimismo se entiende que la necesidad de idoneidad radica en la responsabilidad del proveedor al brindar la calidad ofrecida y lo que el consumidor adquiere debe corresponder a un producto de alta calidad.

3.3. Deber de idoneidad

La regulación sobre el deber de idoneidad en el marco normativo del Perú, dirigido a la protección al consumidor se inicia a la vigencia del Decreto Legislativo 716, este deber de idoneidad fue cobrando una gran importancia y fue rápidamente requerida y demandada para defensa del consumidor, estando en el ojo de las controversias presentadas ante el, (INDECOPI)

Las resoluciones del máximo, ente con relación a la protección del consumidor en los últimos años contribuyo al deber de idoneidad con un contenido objetivo y razonable. Ese marco normativo ha sobrevivido con el paso del tiempo en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El artículo 18 del CPDC Nos indica: “entendemos por idoneidad a la existencia de una relación entre ambos, el usuario espera y lo que en la realidad recibe, con relación al ofrecimiento recibido, la información entregada en forma de publicidad, las circunstancias, condiciones de la transacción, la naturaleza, asimismo los tipos de productos o servicios, el valor de los mismos, entre otros elementos, dependiendo de situaciones del caso”. La correspondencia de lo esperado y lo recibido se precisa prestando la atención debida a ciertos aspectos importantes. Esos aspectos la autoridad tomara en cuenta para llegar a la conclusión, que el consumidor mantiene expectativas tutelables. Asimismo, también hay que señalar, que NO CUALQUIER EXPECTATIVA que el consumidor tenga va hacer tutelable. (Rodriguez Garcia, 2014)

Es interesante resaltar el desarrollo que se ha tenido sobre el resguardo de la idoneidad en los productos y servicios es necesario avalar la plena complacencia de las intereses del usuario (consumidor), asimismo, hay que tener en cuenta que se prevé que determinado producto debe ser idóneo para los usos y fines previsibles, razón por la cual han sido adquiridos en los mercados teniendo en cuenta el contexto y las circunstancias en que los productos y servicios fueron contratados, a menos que exista condiciones y términos expresos (que estos estén contenidos en documentos, boletas, envases, garantías y demás variedad de instrumentos mediante los cuales se pone de conocimiento al consumidor), donde se señale algo distinto”.

(Rodriguez Garcia, 2014)

Concluimos, que los intereses que merecen protección son todos los que tiene un usuario razonable y que cumplen condiciones requeridas.

Es interesante observar como la doctrina a desarrollado los principales elementos del Deber de idoneidad y también observar las principales tendencias jurisprudencial del INDECOPI que a primera vista reconoce que el compromiso de idoneidad es un compromiso de perfección proveedores deben asumir. (Rodriguez Garcia, 2014)

3.3.1. La exigencia de Razonabilidad.

De no tomar en consideración la exigencia de razonabilidad podría ocasionar un conjunto de conductas no adecuadas. En efecto, el estándar del usuario o consumidor razonable no radica en señalar la razonabilidad real de los consumidores, por lo contrario, se debería generar incentivos y así los consumidores busquen la razonabilidad.

Es interesante de alguna manera analizar que la evaluación respecto a la idoneidad es abstracta tomando en consideración con lo que espera el consumidor razonable.

Entre los principales puntos a rescatar respecto al estándar de razonabilidad en el deber de idoneidad rescatamos:

- El modelo del consumidor razonable, debe componer alicientes de esta forma el consumidor buscara la razonabilidad.

- Asimismo, es importante observar el tipo de usuario que debe tener nuestra sociedad y esta es una observación muy específica.
- Tener en cuenta que un modelo menos riguroso de usuario razonable ocasionaría costos altos, creando un perjuicio a los consumidores de forma conjunta.

3.3.2. Régimen de Idoneidad y las Garantías

Este análisis consta de tres etapas.

- Etapa primera, se crea el “Modelo de Idoneidad” tomando como base ciertas garantías.
- Etapa segunda, organizamos, lo recibido en los hechos por el consumidor.
- Ultimo termino, contrastamos con lo que se visualiza en la realidad de los hechos, con lo que contiene el Guía de Referencia de Idoneidad.

3.4. Garantías

El presente Código en su artículo 20 precisa una definición de garantías como: “indicando que las garantías corresponden a las características, condiciones que lleva consigo el bien o servicio”. De igual forma, este artículo define a las garantías legales, explícitas e implícitas, las cuales componen los ejes que nos indican la guía de idoneidad, para establecer si un bien o servicio es idóneo:

- a) La garantía legal se determina cuando por la ley o normas vigentes no es permitido el comercio de un bien o la prestación de un servicio incumpliendo la garantía exigida. No se puede contratar en contrario con relación a este tipo de garantía y la asimismo se concibe incluida en el contrato de consumo, así este no lo indique expresamente. Concluimos que una garantía legal jamás deber ser desplazada por la garantía explícita tampoco por una implícita.

b) La garantía se considera explícita cuando proviene de los términos y condiciones expresamente señalados por el proveedor al usuario o consumidor final en el contrato, en la etiqueta del bien, o la publicidad, el comprobante que indica el pago u otra forma, por el cual se compruebe lo ofrecido al consumidor. Asimismo se entiende que la garantía explícita jamás deber ser desplazada por la garantía una implícita.

c) La garantía implícita, no se precisa ni se indica de ninguna forma, solo se sobreentiende que el bien o servicio cumple con el fin y los usos previsibles por la razón que ha sido adquirido por el usuario final teniendo en cuenta, los usos y costumbres del mercado.

Con relación a la garantía legal, la ley establece una guía, una característica que determinado producto debe poseer obligatoriamente y contra el cual no debe existir pacto alguno, cuando se presenta un conflicto de una garantía explícita a una garantía legal, prima siempre la garantía legal. (Bullard, 2011, p. 196).

En este contexto, los proveedores están obligados a conocer las garantías legales, los que se pueden aplicar a las determinadas actividades que ellos realizan. Un ejemplo, el proveedor que comercializa cemento, debe tener el conocimiento de las normas técnicas imperativas que señalan las características que debe tener determinado producto.

Respecto a la garantía explícita, son características visiblemente ofrecidas por el proveedor, claramente comprensible. esta garantía jamás podrá ser desplazada por la garantía implícita, asimismo se entiende que, si el usuario (consumidor), fue debidamente informado, este no tendrá la capacidad de exigir, más que aquello que fue ofrecido expresamente” (Bullard, 2011, p. 196).

Un ejemplo, determinados folletos de publicidad que ofrece las empresas de venta de automóviles, precisan que los automóviles cuentan con dirección hidráulica; sin

embargo, se comprueba que carecen de tal característica; entendemos, que la característica de ‘dirección hidráulica’ constituye una garantía explícita.

Asimismo, con relación a una garantía implícita estas son: “características y condiciones que el usuario o consumidor razonable espera recibir, determinado por las circunstancias” (Bullard, 2011, p. 194).

De tal forma, en la preliminar de observancia obligatoria, *Tori vs. Kourus* (Res. n° 085-96-TDC / Indecopi. Exp. N°005-96-CPC, 1996) indicó que la garantía implícita es: La obligación del proveedor de reconocer cuando el producto o determinado servicio no cumple con los estándares de idoneidad para el fin y el uso, para los que habitualmente se obtienen o contratan en el mercado, asimismo se debe tomarse en cuenta las circunstancias en que estos bienes fueron comprados.

Un ejemplo, el usuario (consumidor), que compra un determinado electrodoméstico, y pasando dos meses de la compra, este bien empieza a tener problemas de funcionamiento, en este contexto, el desperfecto no es algo que el usuario (consumidor razonable), esperara.

3.4.1. Remedios frente a la falta de idoneidad

3.4.1.1. Derecho de reparación

Este Derecho se precisa en el artículo 97 del presente Código, El presente derecho hace referencia a sustituir los productos o repararlos con el fin que este bien de nuevo funcione de acuerdo a lo previsto, de igual forma, el proveedor debe brindar esta atención de forma oportuna. (Maraví, 2013, p. 38).

3.4.1.2. Derecho de reposición

Este derecho se brinda de dos maneras. La primera se encuentra en el artículo 97 del presente Código, y se realiza cuando proveedor restituye el producto por otro idéntico o con similares características (Maraví, 2013, p. 38).

Y la segunda forma está prevista en el artículo 98, donde el proveedor debe reintegrar la cantidad del bien restante. Un ejemplo, es el caso de aquellos surtidores de combustible arreglados para que brinden menos producto de lo que indica en la pantalla, (Mena, 1997, Tomo I, p. 159).

3.4.2. Derecho de devolución

El siguiente derecho hace referencia a aquella obligación que tiene el proveedor de reembolsar el dinero del bien o servicio al usuario (consumidor), este derecho indica dos formas: devolución del exceso y devolución total.

La devolución del exceso, se establece cuando se efectúa pagos en exceso al obtener bienes o servicios. (Merino, 2008, p. 52). Como lo suscribe el artículo 98, el cual nos indica que: “Los consumidores tienen derecho (...) a la devolución de la cantidad pagada en exceso (...)”, asimismo el artículo 99 del mismo cuerpo legal dice: “Los pagos hechos en exceso del precio estipulado son recuperables por el consumidor (...)”.

Continuando con la segunda forma, la cual se refiere al derecho del consumidor sobre la devolución de la contraprestación pagada (Maraví, 2013, p. 38), el derecho en mención, se aplica en una diversidad de casos regulados en el artículo 97 del Código, entre estos se encuentra el bien, por sus fallas de fabricación, estructura, etc, Mayor precisión ver el mencionado artículo.

3.4.3. Procedimientos.

Dentro de los procedimientos encontramos dos, el Sumarísimo y el Ordinario (Maraví, 2013, pág. 34).

El primero se presenta ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. Se continúa el procedimiento cuando estas denuncias alcanzan las 3UIT, y sobre temas de una complejidad en cuanto a su valoración, entre los que encontramos:

Requerimientos de información; formas abusivas de cobranza; retraso en la entrega de un bien; no se cumplen las medidas correctivas; no se cumplen los acuerdos conciliatorios; liquidación e incumplimiento de costas y costos. La apelación se interpone ante la Comisión de Protección al Consumidor. De igual forma dentro de este procedimiento se realiza el Recurso de Revisión (que es de puro derecho) ante la Sala 2 del Tribunal del Indecopi.

Asimismo, El segundo procedimiento se lleva acabo ante la Comisión de Protección al Consumidor cuando las denuncias superan las, 3UIT, de igual forma la apelación se presenta, ante la Sala 2 del Tribunal del INDECOPI

IV. RESULTADOS

4.1.Descripción de resultados correspondiente a la pregunta N°01

Nivel de conocimiento del deber de idoneidad en servicios educativos

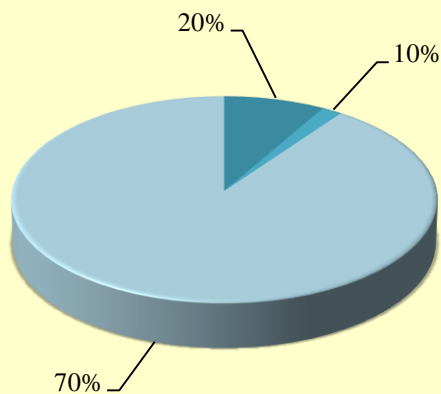


Figura 1. De acuerdo a los datos obtenidos se puede deducir que el 70% de los informantes, desconocen la premisa planteada, asimismo, parte de la población encuestada que es un 20% consideran estar regularmente informado respecto al Deber de idoneidad, mientras que un 10% consideran estar totalmente informados respecto al Tema.

Fuente: Cuestionario Aplicado a los informantes

4.1.1. Descripción de resultados de la pregunta N°02:

Nivel de conocimiento respecto al interés superior del estudiante regulado en la Ley 30220

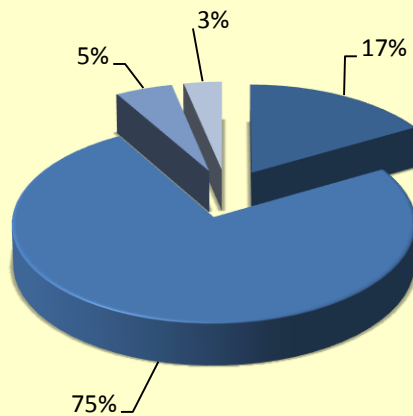


Figura 2. Según los datos logrados podemos determinar que un 75% de los encuestados, desconocen la regulación del interés superior del estudiante en la ley 30220; mientras que el 17% de los informantes lo conoce regularmente, a la vez que un 5% manifiesta que tiene algún conocimiento deficiente del antes mencionado principio y finalmente un 3% expresaron estar totalmente informados respecto de la regulación del interés superior del estudiante en la ley 30220.

Fuente: Fuente: Cuestionario Aplicado a los informantes

4.1.2. Descripción de resultados de la pregunta N°03:

Entidad donde acudiría en caso de vulneración del deber de idoneidad en servicios educativos

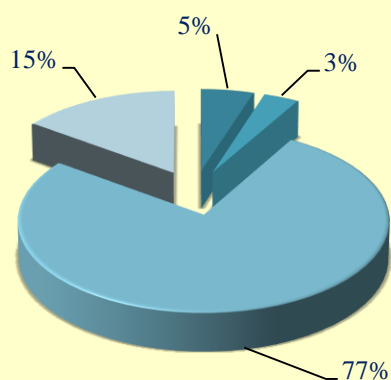


Figura 3. Según los datos logrados podemos determinar que un 77% de los encuestados manifiestan que la entidad que acudirían sería INDECOPI , parte de la población encuestada que es un 15% consideran que acudirían hacia las Direcciones de Escuela, mientras que un 5% acudiría a el area de Recursos humanos de la Intitucion Universitaria , y un 3% considera que recurrirua a la policia nacional .

Fuente: Fuente: Cuestionario Aplicado a los informantes

4.1.3. Descripción de resultados de la pregunta N°04:

Servicio educativo Idoneo

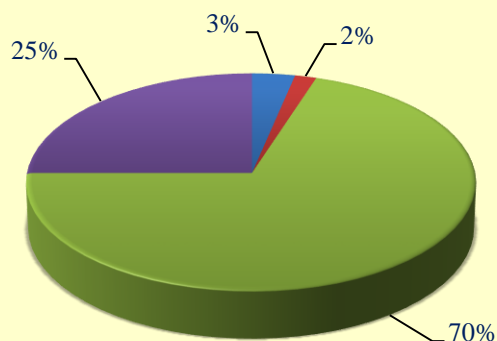
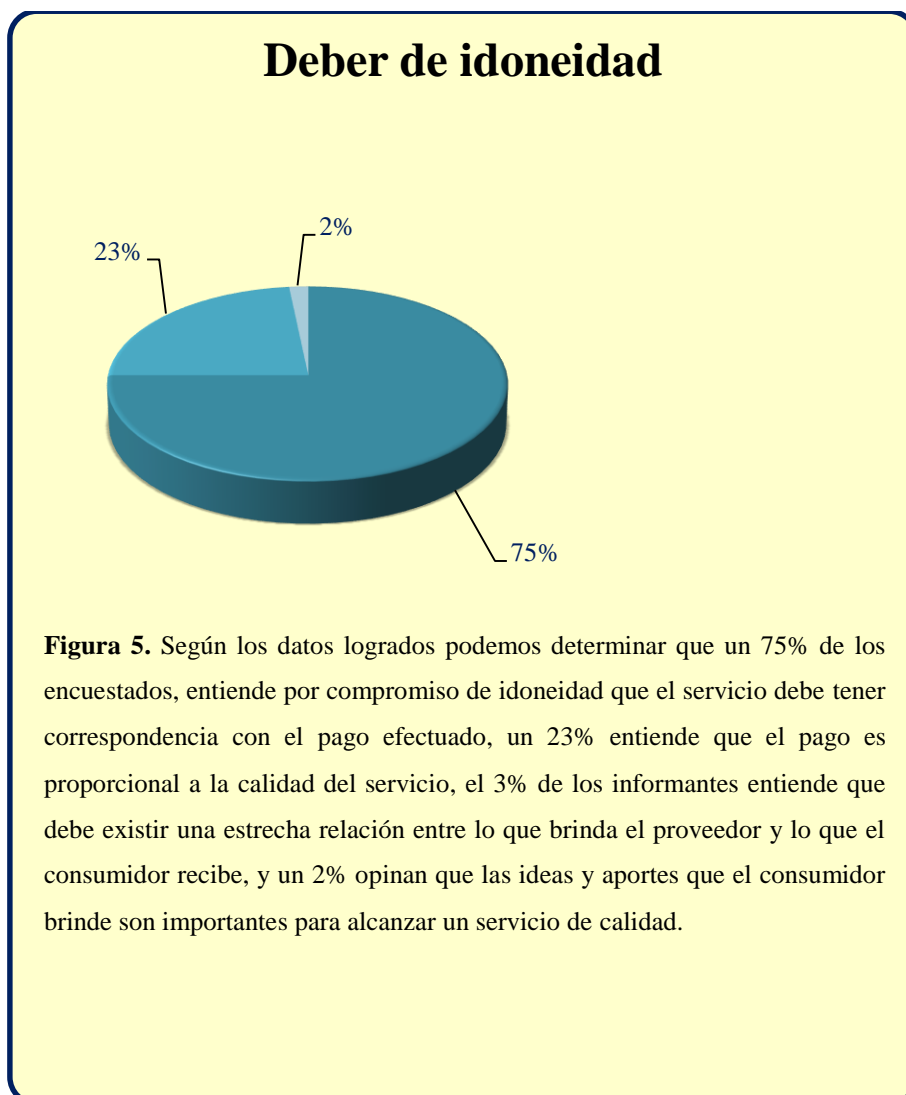


Figura 4. De acuerdo a los datos obtenidos se logra deducir que el 70% de los informantes, entiende por idoneidad en servicios educativos ofrecer a los usuarios un servicio conforme a lo que se les ofreció, en virtud a que sus expectativas y sus necesidades sean satisfechas, un 25% un servicio barato y accesible, el 3% exigir el pago previo para poder brindar un servicio conforme al pago, y un 2% opinan que es brindar ofertas y premios a los alumnos que ingresan.

Fuente: Fuente: Cuestionario Aplicado a los informantes

4.1.4. Descripción de resultados de la pregunta N°05:



Fuente: Fuente: Cuestionario Aplicado a los informantes

4.1.5. Descripción de resultados de la pregunta N° 6:

Instrumentos para medir satisfacción de estudiantes

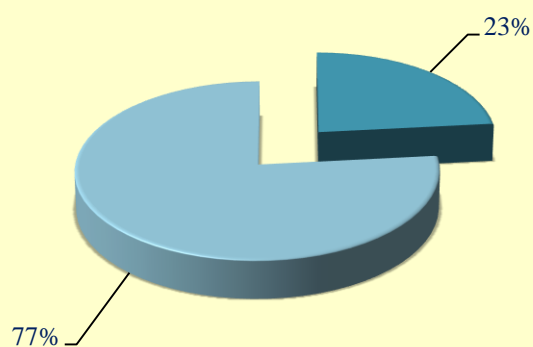


Figura 6. Según los datos logrados podemos determinar que un 77% de los encuestados, es de la opinión de que no existen instrumentos que puedan medir la satisfacción de los estudiantes, mientras que un 23 % consideran que si existen tales instrumentos.

Fuente: Fuente: Cuestionario Aplicado a los informantes

V. DISCUSION DE RESULTADOS

a) Conocer el Nivel de conocimiento del deber de idoneidad en servicios educativos que se brinda al consumidor

De acuerdo a los datos obtenidos se puede deducir que el 70% de los informantes, desconocen la premisa planteada, parte de la población encuestada que es un 20% consideran estar regularmente informado respecto al Deber de idoneidad, mientras que un 10% consideran estar totalmente informados respecto al Tema. **(Figura1)**.

Mata N. (2017), trabajo de Investigación realizado en Perú: “El Deber de Idoneidad de Los Proveedores de Los Servicios Públicos y La Importancia de la Creación de Los Organismos Reguladores” que se desarrolló realizando un proceso de recopilar datos asimismo utilizando fichas de resumen, y un análisis bibliográfico y una técnica de análisis documental.

Como una de las conclusiones más resaltantes precisamos:

“la finalidad de las entidades reguladoras es alcanzar que cantidad de las personas que accedan a este tipo servicios se incremente, brindándoles, altos estándares de calidad y eficiencia, asimismo se debe entender al consumidor, como el fin primordial en toda regulación”. (p. 36).

b) Nivel de Conocimiento de la legislacion nacional e internacional relacionado al deber de idoneidad y calidad en los servicios educativos respecto al código de protección y defensa del consumidor.

De acuerdo a los datos obtenidos se logra deducir que el 75% de los informantes, entiende por compromiso de idoneidad que el servicio debe tener correspondencia con el pago efectuado, un 23% entiende que el pago es proporcional a la calidad del servicio, el 3% de los informantes entiende que debe existir una estrecha relación entre lo que brinda el proveedor y lo que el consumidor recibe, y un 2% opinan que las ideas y aportes que el consumidor brinde son importantes para alcanzar un servicio de calidad. **(Figura 5)**

Asmaa K. (2013) investigación realizada en Córdoba-España: “Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos”. El proceso de recopilación de datos se realizó utilizando fichas de resumen asimismo textuales, y análisis bibliográfico; es una investigación con una técnica de análisis documental.

Y dentro de las conclusiones más resaltantes precisamos:

“Del análisis de documentos de los diversos modelos de evaluación corporativa universitaria existentes en el ámbito nacional e internacional, se ha realizado, una clasificación de dimensiones y variables de análisis que originan, desde el enfoque del alumnado, una universidad de alto nivel”. (p. 389)

c) Describir el nivel de conocimiento respecto al principio del interés superior del estudiante regulado en la Ley 30220

En base a los datos encontrados podemos precisar que el 75% de los informantes, desconocen la regulación del interés superior del estudiante en la ley 30220; mientras que el 17% de los informantes lo conoce regularmente, a la vez que un 5% manifiesta que tiene algún conocimiento deficiente del antes mencionado principio y finalmente un 3% expresaron estar totalmente informados respecto de la regulación del del interés superior del estudiante en la ley 30220. (Figura2).

Palacios K. (2015), Trabajo de Investigación realizado en Puno, denominado “Deber de Información e Idoneidad en Los Servicios Educativos Universitarios”, El proceso de recolección de datos se realizó utilizando fichas de resumen asimismo textuales, y análisis bibliográfico; es una investigación con una técnica de análisis documental.

Dentro de las conclusiones más resaltantes precisamos:

“El amparo y protección de los derechos de los consumidores universitarios, es significativo y apoya el progreso de nuestra sociedad y economía, porque ello trae como consecuencia el desarrollo y avances en la calidad de la educación”. (p. 4).

d) Describir la existencia de Instrumentos para medir satisfacción de estudiantes.

Según los datos logrados podemos determinar que un 77% de los encuestados, es de la opinión de que no existen dichos instrumentos, mientras que un 23 % consideran que si existen tales instrumentos. **(Figura 6)**.

Asmaa K. (2013) investigación realizada en Córdoba-España: “Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos”. El proceso de recopilación de datos se realizó utilizando fichas de resumen asimismo textuales, y análisis bibliográfico; es una investigación con una técnica de análisis documental.

Dentro de las conclusiones más resaltantes sostiene:

“Del análisis de documentos de los diversos modelos de evaluación corporativa universitaria existentes en el ámbito nacional e internacional, se ha realizado, una clasificación de dimensiones y variables de análisis que originan, desde el enfoque del alumnado, una universidad de alto nivel”. (p. 389)

Monteros A. (2015) trabajo Investigación realizado en Quito denominado; “El Consumidor en el Marco Constitucional y el Ejercicio Efectivo de sus derechos en la ciudad de Quito en el año 2013”; El proceso de recopilación de datos se realizó utilizando fichas de resumen asimismo textuales, y análisis bibliográfico; es una investigación con una técnica de análisis documental.

Dentro de las conclusiones más resaltantes sostiene:

“La escasa educación apropiada, no sólo hacia consumidor sino también al proveedor con relación a sus obligaciones, forma parte de una de las importantes falencias para la educada aplicación de la ley, constituyendo así un impedimento para el ejercicio eficaz de los derechos”. (p.146)

VI. CONCLUSIONES

- Concluimos que investigación final, sostiene que un 70% de los informantes, desconocen la premisa planteada sobre el deber de idoneidad, en los servicios educativos los cuales están establecidos en el Código de protección y Defensa del consumidor, asimismo, parte de la población encuestada que es un 20% consideran estar regularmente informado respecto al tema, mientras que un 10% consideran estar totalmente informados respecto al Tema.

Esto se explica por la ausencia de políticas de concientización por parte de las entidades responsables y además por la poca difusión con la que se cuenta, limitándose a una explicación netamente tecnócrata que imposibilita el conocimiento a la gran masa de consumidores.

- Según los datos logrados podemos determinar que un 75% de los encuestados, entiende por compromiso de idoneidad que el servicio debe tener correspondencia con el pago efectuado, un 23% entiende que el pago es proporcional a la calidad del servicio, el 3% de los informantes entiende que debe existir una estrecha relación entre lo que brinda el proveedor y lo que el consumidor recibe, y un 2%

opinan que las ideas y aportes que el consumidor brinde son importantes para alcanzar un servicio de calidad.

Una gran numero de la población equipara al principio de idoneidad con variables netamente de precio, calidad de servicio, razón que limita el nivel de conocimiento global de los alcances del deber de idoneidad, exponiendo a la vulneración que se pueda dar de este en las distintas relaciones de consumo.

- Según los datos logrados podemos determinar que un 75% de los encuestados, desconocen la regulación del interés superior del estudiante en la ley 30220.

Esto se debe a que en su mayoría los estudiantes no han realizado una revisan exhaustiva de la ley universitaria respecto a la regulación del interés superior del estudiante y también se puede establecer como indicador referencial la ausencia de desarrollo teórico en la doctrina y legislación nacional de este principio que es una novedad introducida en la ley universitaria

- Según los datos logrados podemos determinar que un 77% de informantes, es de la opinión de que no existen instrumentos que establecen una escala de medición de la satisfacción del estudiante, mientras que un 23 % consideran que si existen instrumentos que establecen una escala de medición de la satisfacción del estudiante con relación a los servicios educativos.

Derecho Comparado.

Asmaa K. (2013) investigación realizada en Córdoba-España.

“Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos”

La legislación extranjera.

Caso Colombiano en sus cuerpos normativos establecen; una definición, precisamente en el estatuto sobre el Consumidor, sostiene en su Art. 5° como

Calidad: La Condición cuando determinado producto reúne las características inherentes y las atribuidas por la información que se provea sobre él”.

VII. RECOMENDACIONES

- En la presente investigación se recomienda mejorar los resultados obtenidos respecto al nivel de conocimiento de la premisa planteada sobre el deber de idoneidad, con relación a los servicios educativos que se encuentran establecidos dentro del Código de protección y la Defensa del consumidor, parte de la población encuestada mediante estrategias y políticas de gestión tanto del Indecopi como del ministerio de Educación para que los estudiantes puedan exigir el cumplimiento de estándares adecuadas a las instituciones de educación superior universitaria , granizando una adecuada formación profesional.
- Se recomienda mejorar los resultados obtenidos con relación Deber de idoneidad, por parte de los consumidores a través de la práctica de seminarios, diversos talleres, mesas redondas, asimismo con la colaboración y apoyo de diferentes expertos nacionales y extranjeros, teniendo como fin principal, la orientación apropiada a los usuarios.
- Se recomienda mejorar los resultados obtenidos respecto de los informantes, desconocen la regulación del interés superior del estudiante en la ley 30220. Teniendo en cuenta las dimensiones de este principio: Accesibilidad material y accesibilidad económica, aceptabilidad, adaptabilidad, flexibilidad a través de la

práctica de seminarios, diversos talleres, mesas redondas, asimismo con la colaboración y apoyo de diferentes expertos nacionales y extranjeros, teniendo como fin principal, la orientación apropiada a los usuarios.

- Se recomienda hacer referencia a la legislación extranjera en el caso de Colombia define la Condición de calidad de un bien, cumpliendo con las características inseparables y con la información que se provee sobre él.
- Asimismo, en el Código de Protección y defensa del consumidor ecuatoriano, nos señala en el Art. IV, sobre la calidad que los servicios deben tener, y que los usuarios merecen. Nos indica lo subsecuente:
 - *“El Estado tiene la disposición y asimismo promueve la calidad en la elaboración de los bienes y en la prestación de servicios, con la finalidad que estos sean idóneos y competitivos. Con ese fin de obtener excelentes estándares en favor y bienestar del consumidor”.*
- Asimismo, en la legislación ecuatoriana, se normalizará la eficacia de calidad del servicio que se brinda al consumidor, siguiendo una línea de propiedad encaminado a mantener y establecer una cultura de calidad para ambas partes, compromiso en la información y la calidad del servicio que brinda el proveedor; y la correspondencia en pago por el servicio, por parte del consumidor.
- Finalmente Debe tomarse en cuenta las legislaciones internacionales antes mencionadas por las entidades respectivas para fortalecer la legislación nacional y proteger adecuadamente a los consumidores.

REFERENCIAS.

Aranzamendi Ninacondor, Z.L. (2010). Diseño del proyecto de investigación, estructura y redacción de la tesis. Lima: Grijley.

Armijos Olalla, J. (2016) - “Creación de una agencia de protección al consumidor, encargada de controlar, supervisar y sancionar a las empresas que vulneren los derechos de los consumidores”- Quito. (p. 72).

Asmaa Hasan K. (2013)- “Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos”- España- (p.389).

Bogoya D, (2003) “Cobertura y calidad, futuro con equidad” Ministerio de educación Nacional Colombia - <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-88003.html>

Cárcamo Seminario R. (2017)- “Responsabilidad administrativa en el derecho Peruano de Protección al Consumidor” (p. 110).

Carillo de Arellano, N. (2011). Técnicas e instrumentos de recolección de datos.
Código de protección y defensa del consumidor (2018)- (Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDeIConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>).

CONACES (2015)- (Obtenido de -
https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-227123_Resolucion_16460.pdf).

Cueva Trelles V. (2015)-“Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones”- (p.60)

D’ Angelo. (s.f). Población y Muestra. U.N.N.E.; U.C.P. Obtenido de
[https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACIÓN%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20DAngelo\).pdf](https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACIÓN%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20DAngelo).pdf)

Dávila Pereyra L. (2016)- “Afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante Indecopi de la oficina regional de San Martín, periodo 2015”- San Martín- (p. 67)

Espinoza Espinoza, Juan (2008) - “Los derechos de los consumidores frente a la Responsabilidad Objetiva de los proveedores” PP. 346-347.

Estatuto del Consumidor -(2011)- (Obtenido de
<http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/co/co103es.pdf>).

Gomez Galán Gabriel (2018)- “El Mercado. La Oferta y La Demanda”- (Obtenido de
<http://iesvandelvira.com/wp-content/uploads/2014/09/Apuntes-Tema-4-15-16.pdf>).

Indecopi (2018) “Principios de gestión de calidad”- (Obtenido de
<https://www.indecopi.gob.pe/principios-de-gestion-de-la-calidad>).

Indecopi (2018) “Reseña histórica”- (Obtenido de: <https://www.indecopi.gob.pe/sobre-el-indecopi>).

Ley N°17-250 (2000)- “Defensa del Consumidor” (Obtenido de
<https://legislativo.parlamento.gub.uy/temporales/leytemp6978536.htm>) Uruguay.

Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor (2018)- (Obtenido de <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>)

Mata Villanueva, N. (2017) – “El Deber de Idoneidad de Los Proveedores de Los Servicios Públicos y La Importancia de la Creación de Los Organismos Reguladores”. Lima. (p.36)

Misas Arango, Gabriel (2004) .La educación superior en Colombia – Universidad Nacional de Colombia.

Mita Arancinbia E. (2012) “Comportamiento del Consumidor” (Obtenido de <http://www.cepi.us/maestria/banca/TEXTO%20OFICIAL.pdf>) - Bolivia (p.7)

Monferrer Tirado D. (2013)- “Fundamentos de Marketing”- Edita: Publicacions de la Universitat Jaume- España- (p.51)

Monteros Campues A. (2015)-“ El Consumidor en el Marco Constitucional y el Ejercicio Efectivo de sus derechos en la ciudad de Quito en el año 2013”- Quito.(p.146)

Otiniano Castillo E. y Saavedra Taboada M. (2017)- “La idoneidad en la calidad de servicios en los contratos de consumo sector telecomunicaciones en la región Lambayeque 2014”- Lambayeque- (p.138)

Palacios Pilares K. (2015)-“Deber de Información e Idoneidad en Los Servicios Educativos Universitarios”-Puno- (p.4)

Parkin, M. (2001). Economía. México: Pearson Educación. (P. 9)

Philip Kotler (2001) “Dirección de Mercadotecnia”, Octava Edición- Editorial Prentice Hall, Pág. 11.

Superintendencia Nacional de EducacioSuperio – (2018)- (Obtenido de <https://www.sunedu.gob.pe/historia/>).

Velín Montalvo Marx, (2017) “El Derecho Del Consumidor Frente Al Comercio Electrónico En El Ecuador”- Ecuador. (p.93)

ANEXOS.

ANALISIS DE LAS RESOLUCIONES

1. Expediente N.º 0200-2019/CPC – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

En razón a lo establecido en el artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la comisión es competente para conocer la causa y velar por el cumplimiento del deber de idoneidad; ante lo cual, deberá cuestionar si la denunciada ha brindado un servicio de calidad cubriendo las expectativas del consumidor y guardando las normas sectoriales sobre la materia tratada. Tal es el caso que, al verificarse dicha afectación, el proveedor ostenta la carga procesal para acreditar que aquel defecto no le es imputable, toda vez acredite la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.

En ese sentido, se toma en cuenta que dos de las imputaciones analizadas parten del mencionado artículo, siendo una (i) el incumplimiento de las actividades académicas propuestas en el silabo del curso, imputación que fue aceptada por la comisión debido a que la denunciada no cumplió con presentar los documentos que la eximan de dicha responsabilidad. Y, (ii) la calificación incorrecta o contradictoria a los resultados publicados en el campus virtual,

misma que no prosperó toda vez se advirtió que los denunciante sí tenían conocimiento que debían aprobar todos los módulos del curso con una nota mayor o igual a catorce por módulo para obtener una nota final aprobatoria, caso que no ocurrió puesto que desaprobaron uno o más módulos de la asignatura; ello según los criterios de evaluación propuesto en el sílabo y el sistema de calificación establecido en el reglamento, en virtud de su autonomía académica según la Ley Universitaria N° 30220.

Ahora bien, con respecto al artículo 38 del mismo código, se imputó que la universidad habría incurrido en prácticas discriminatorias en contra de los denunciante de la carrera profesional de medicina humana, por negársele el acceso a una escala de pensiones como la que si cuentan las demás escuelas profesionales. No obstante, se declaró infundado en este extremo, toda vez que la carrera de medicina tiene pensiones diferenciadas y escalonadas, no debido a un trato discriminatorio sino a la propia organización económica para asumir los altos costos e inversiones que implica prestar dicho servicio, y al cual se obligan los denunciante al adquirirlo.

Finalmente, en virtud al artículo 19 del mismo cuerpo legal, se declaró improcedente la imputación referida a que la denunciada no habría brindado respuesta a la solicitud del el 05 de julio de 2019, realizada por los estudiantes; debido que, a la fecha de la interposición de su denuncia (16 de julio de 2019), la universidad aún se encontraba dentro del plazo legal para atender el reclamo (30 días) y los estudiantes no tenían interés para obrar.

Según lo analizado se considera adecuada la sanción impuesta por la Comisión, siendo esta una amonestación y la imposición de una medida correctiva que recae en cumplir con el contenido del silabo y la forma de evaluación en lo sucesivo.

2. Expediente N°. 0033-2019 - Universidad Privada del Norte

Las imputaciones calificadas por la Secretaría Técnica como presuntas infracciones al artículo 19 del Código protección y Defensa del Consumidor, resultan más adecuada tipificarlas en el marco del artículo 73 del mismo cuerpo

normativo, por tratarse de presuntos defectos vinculados con los servicios educativos por Universidad Privada del Norte.

Las conductas imputadas en cuestión, recaen en: (i) emitir de certificados de estudios que contienen errores, lo cual se verificó en los dos certificados emitidos el 15 de mayo 2019 y 21 de junio de 2019; no obstante, antes de la notificación de imputación de cargos, cumplió con subsanar la infracción, siendo así que el 27 de junio de 2019 emitió un nuevo certificado de estudios con información completa y corregida, con lo cual corresponde declarar improcedente la denuncia incoada. Y, como segunda imputación (ii) emitir un certificado de estudios fuera de plazo, referido al certificado emitido el 21 de junio de 2019, ante lo cual la imputada se allanó, exonerándose del pago de los costos del procedimiento, y obligándose a cancelar el monto de S/. 36.00 por concepto de costas, en un plazo no mayor de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución final, a la par la comisión sancionó con amonestación.

En tanto, se solicitó a la universidad cumplir con la entrega del certificado de estudios sin errores y de forma inmediata; sin embargo, la comisión resolvió no ordenar aquello como medida correctiva por ser inoficioso, ya que se acreditó el 04 de julio de 2019 cumplió con entregar el último y tercer certificado emitido, que cumplía con las exigencias del denunciante.

3. Expediente. N.º 050-2019/CC3 - **Universidad San Martín de Porres**

Es de recalcar que se respeta la autonomía académica de las universidades, lo cual implica la capacidad de crear normas internas que regulen el correcto proceso educativo; toda vez que dicha autonomía no es irrestricta, sino que está sujeta al cumplimiento de la normativa y lineamientos vigentes sobre la materia; caso contrario, se vulneraría un derecho de carácter binario como el de la educación.

De forma específica, la imputación dirigida a la universidad recae en la restricción del desarrollo del servicio educativo, a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza; en tanto, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 del

Código, con la interpretación conjunta de los artículos 2 y 3 de la Ley N° 29947 (Ley de Protección de la Economía Familiar), se prohíbe el uso de prácticas intimidatorias o condicionantes que contravengan el proceso formativo de los estudiantes, resultando afectado el deber de idoneidad a su vez.

En ese sentido, se pudo verificar indicios de la conducta infractora por parte de la Universidad respecto a la aplicación de medidas prohibidas para procurarse el cobro de las pensiones, negándose a permitir la tramitación del retiro del ciclo si el estudiante presentase deudas impagas. Ante ello, se debe recalcar que la mencionada ley es clara en amparar solo una medida en estos supuestos: la retención de certificados correspondientes al periodo impago, siempre que al estudiante se le haya informado en el momento de la matrícula; no obstante, la Universidad impuso una medida distinta que resultó ser intimidatoria al constituirse como una restricción del derecho de petición y tramitación de los estudiantes en calidad de consumidores.

4. Expediente. N.º 063-2019/CC3 - Universidad Peruana Cayetano Heredia

Se parte del literal c) del artículo 1º.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, donde se reconoce la protección de los intereses económicos de los consumidores, en concordancia con el artículo 65º de la Constitución Política del Perú donde se indica que el Estado resguarda el interés de los consumidores y usuarios.

Así, en el artículo 2 del referido Código se menciona que con respecto a la tasa de interés moratorio sobre pensiones impagadas tiene un límite legal pactado por el Banco Central de Reserva, es decir que no deberá superar la tasa de interés interbancario de este. Por lo tanto, se extrae del “Reglamento de Pensiones, becas y crédito Educativo para los Alumnos de Pregrado”, que la Universidad habría requerido un cobro diario por concepto de mora de 0.012%,

superando la tasa diaria de 0.01% extraída de la tasa de interés interbancaria anual del BCRP (2.75%). Por lo cual, aunque la imputada haya alegado que solo cobró a pocos estudiantes debido a un error involuntario del sistema, basta con el hecho de haber cobrado a un grupo de estudiantes una tasa de interés moratorio ilegal para que haya incurrido en infracción.

Con respecto a la segunda imputación, de la revisión del documento denominado “Procedimientos Administrativos UPCH 2017”, se acreditó que la imputada exige para la realización de diversos trámites, tanto retiro de cursos o ciclo académico como retiro de programa, la presentación de una constancia de no adeudo a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza, incurriendo en una medida intimidatoria.

Finalmente, en razón a lo expuesto en el artículo 56.1 literal g) del Código, indica que los proveedores solo deben exigir la documentación necesaria y pertinente de acuerdo con la etapa en la que se encuentre la prestación del producto o ejecución del servicio; no obstante, se verificó que la imputada habría requerido documentos que están en poder de la universidad, y pese a que estos se brindaron de manera gratuita, no es razonable que la carga sea trasladada a los estudiantes cuando la administrada estaba en mejor posición para conocerla.

En tal caso, la comisión declaró fundada la denuncia en todos sus extremos y, como a la fecha del inicio del PAS no se ha acreditado ninguna medida correctiva correspondiente o la modificación y compensación de su conducta como bien alega en los descargos, no se le eximirá ni atenuará su responsabilidad.

Se aplican como medidas correctivas, remitir un padrón que individualice e identifique a los alumnos afectados detallando de manera separada la cantidad que fue cobrada correctamente y la cantidad cobrada en exceso o de forma ilegal (30 días hábiles). Debe ser remitido a la Comisión en un CD y en formato Excel, en un plazo máximo de (10 días hábiles) Vencido los plazos otorgados, la Universidad deberá, devolución a todos los alumnos afectados durante los periodos académicos 2018 y 2019, los montos correspondientes más los intereses legales generados a la fecha de la devolución. (45 días hábiles) y

remitir a la Comisión los medios probatorios que acrediten las devoluciones realizadas (10 días hábiles)

5. Expediente. N.º 045-2019/CC3 - Universidad Privada del Norte

En lo referido a las imputaciones calificadas por la Secretaría Técnica como presuntas infracciones al artículo 73 del Código protección y Defensa del Consumidor, por tratarse de defectos vinculados con los servicios educativos por Universidad Privada del Norte; las cuales están recogidas en el artículo 2 y 3 de la Ley N.º 29947, donde indica que las Universidades no pueden realizar prácticas intimidatorias, es decir, no pueden limitar el desarrollo del servicio educativo.

Partiendo de allí, toda medida que limite el derecho de los estudiantes a acceder a sus servicios como resultado de pensiones adeudadas, puede ser considerada como intimidatoria; al respecto, el artículo 2 de la Ley N.º 29947 señala que las universidades privadas, a efectos de requerir el pago de las pensiones del ciclo lectivo en curso solo pueden retener los certificados correspondientes al período no pagado, siempre que los usuarios hayan sido informados al momento de la matrícula.

Sobre el particular, el TC, a través de la sentencia recaída en el Expediente 00112013-PI-TC, ha indicado que las instituciones de educación superior no pueden impedir que el alumno siga conduciéndose en calidad de usuario y/o consumidor de la actividad educativa superior.

Además, en artículo 12 de su reglamento indica que el incumplimiento del pago de pensiones genera que se suspenda: a) El acceso a las consultas de notas por intranet. b) El acceso a las consultas de horarios por intranet. c) El acceso a las consultas de asistencias por intranet. d) El préstamo de libros a domicilio. e) La reserva de sala o cubículo en el Centro de Información. f) Realizar solicitudes de trámites administrativos académicos. g) El otorgamiento de constancias o certificados de estudios

En atención a ello, la Comisión menciona que la universidad debe prestar el servicio educativo de manera integral, ya que no solo se toma en cuenta las clases teóricas y prácticas o la evaluación, sino también otro tipo de actividades que se constituyen como parte del aprendizaje y la formación universitaria.

6. Expediente. N.º 0416-2019-AP/CPC - **Universidad Particular de Chiclayo**

Mediante escrito del 03OCT2019, la señora Rosa Ofelia Sánchez Permanente presentó una denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, en contra de la Universidad Particular de Chiclayo, por la presunta infracción a la Ley N° 29571, bajo los presuntos hechos que la universidad i) No habría devuelto de su dinero (S/816.00) por concepto de enseñanza, pese a que el servicio educativo no fue brindado; misma que fue declarada improcedente en su extremo por hallarse la denunciante sin interés para obrar debido a que no se encontraba registrada como estudiante de la denunciada y tampoco acreditó representación como tal. Y, (ii) la universidad no habría tramitado su solicitud de devolución de dinero por concepto de enseñanza, pese a no recibir el servicio educativo; ante lo cual se allanó, declarándose fundada en su extremo y sancionada con amonestación, así mismo obligándose a cumplir con el pago de costas del procedimiento. Como medida correctiva se le ordenó a la denunciada que cumpla con tramitar y dar respuesta a dicha solicitud de fecha 08AGO2019.

La denunciante presenta recurso de apelación, mediante la cual trae a colación un nuevo hecho, mencionando que el 18 de julio de 2019 mediante la Hoja de Reclamación N° 0038 solicitó la devolución del importe cancelado por el semestre académico 2019-I; sin embargo, fue ignorado por la universidad omitiendo respuesta algún ante dicho a reclamo.

Así pues, se remiten los actuados a la Comisión quien resuelve confirmar todo lo resuelto por el primero órgano resolutivo; además, pronunciándose sobre el nuevo hecho indicado en su recurso de apelación referido a la no respuesta al reclamo presentado el día 18 de julio de 2019, indicando que no emitirá

pronunciamiento alguno por un hecho que no ha sido analizado en primera instancia.

N° de Expediente	Resolución	Identificación de las partes	Resumen del proceso	Instancias	Universidad	Criterio de denuncia	Afectación al deber de idoneidad	Tipo de sanción	Medidas correctivas
1	N.º 0200-2019/CPC R.F. N.º 0110-2020	<p>Denunciantes: Araceli De Los Ángeles Rímac Gonzales Daniel Alfredo Ortiz Mundaca Renzo Martin Cerrillo Niño Christy Maribel Leyva Gonzales Danfer Jair Salazar Severino Jair Jorge Tong Infanzon María Ximena Abarca Suarez Edwin Alonso Sirlopu Huertas Sherly Raquel Sempertegui Ruiz Nadia Del Pilar Calderon Vilcabana Estela Moreto Cynthia Lizeth Vannia Fiorella Robles Pisfil</p> <p>Denunciada:</p>	<p>Mediante resolución N° 01 con fecha 25JUL2019, la Secretaría Técnica de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque admitió a trámite la denuncia sobre presunta infracción de la Ley N.º 29571 en lo referido a sus artículos 73º, 38º y 19º. La autoridad administrativa debía verificar si la denunciada (i) habría incumplido con lo indicado en el sílabo; (ii) habría calificado incorrectamente a los denunciantes, contradiciendo los resultados publicados en su campus virtual (art. 73); (iii) habría incurrido en prácticas discriminatorias negándoles a los denunciantes el acceso a una escala de pensiones (art.38), (iv) no habría brindado respuesta a la solicitud de los denunciantes con fecha 05JUL2019 (art 19). No obstante, la comisión declara fundada la denuncia solo en el extremo correspondiente a la primera imputación, en el sentido que la denunciada habría incumplido con lo establecido en el sílabo del curso.</p>	<p>Primera Instancia: Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque</p>	<p>UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO</p>	<p>Sin interés para obrar</p>	<p>NO</p>	<p>LEVE: AMONESTACIÓN</p>	<p>Cumplir en lo sucesivo con el contenido, actividades, formas de evaluación y estrategias didácticas indicados en los sílabos de los cursos que brinda.</p>

			Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo							
2	EXP N°. 0033-2019	R.F. N.º 0016-2020	<p>Denunciante: Víctor Saúl Ayay Chilón</p> <p>Denunciada: Universidad Privada del Norte S.A.C.</p>	Con Resolución 02 del 06SEP2019, la Secretaría Técnica imputó a Universidad Privada del Norte las presuntas conductas infractoras al art. 73 de la Ley 29571, con lo cual cae en cuenta verificar si la imputada: (i) emitió los certificados de estudios con información errada, (ii) emitió un certificado de estudios fuera de plazo. Con respecto a esta última conducta, la denunciada se allanó a la pretensión dirigida; con ello se le exoneró del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas, y obligase a cancelar el derecho de tramitación de la denuncia por dicho concepto. La comisión resuelve declarar improcedente en el extremo que la denunciada subsanó los certificados de estudios con la información requerida con anterioridad a la imputación de cargos; y, fundada en el extremo que expidió uno de los certificados fuera del plazo establecido.	Primera Instancia: Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.	Inoficiosa	NO	LEVE: AMONESTACIÓN	NO CORRESPONDE la medida correctiva solicitada por el denunciante
3	EXP. N.º 050-2019/CC3	R. F. N.º 023-2020/CC3	Órgano fiscalizador Gerencia de Supervisión y Fiscalización, delegada por la Secretaría Técnica de la	Mediante Resolución N.º 1 del 13SEP2019, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad San Martín de Porres, por la	Primera Instancia: Comisión de Protección al	UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES	Fundada	SÍ	MUY GRAVE: 450 UIT	NO ESTABLECIÓ MEDIDA CORRECTIVA

			<p>Comisión de protección al Consumidor N°3</p> <p>Imputada Universidad de San Martín de Porres</p>	<p>presunta infracción a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 29571.</p> <p>Siendo objeto de análisis si la imputada hizo uso de prácticas intimidatorias que restringen el desarrollo del servicio educativo, contraviniendo el proceso formativo de los estudiantes.</p> <p>La comisión, en su resolución final, sanciona a la universidad, cuya eficacia inicia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. Ello bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo aplicable al caso.</p>	<p>Consumidor N.º 3 Sede Central</p>					
4	<p>EXP. N.º 063- 2019/CC3</p>	<p>R. F. N.º 040- 2020/CC3</p>	<p>Órgano fiscalizador Gerencia de Supervisión y Fiscalización, delegada por la Secretaría Técnica de la Comisión de protección al Consumidor N°3</p> <p>Imputada Universidad Peruana Cayetano Heredia</p>	<p>Mediante Resolución N° 1 del 20SEP2019, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 29571, referido al cual se verificó i) requirió un interés que excedía el límite permitido legalmente de la tasa de interés moratorio sobre pensiones impagadas, ii) dispuso medidas restrictivas con el objeto de obligar el pago de las pensiones de enseñanza; y, en interpretación conjunta con el artículo 108 del mismo código iii) condicionó el acceso a tramites internos a la presentación de documentación innecesaria.</p>	<p>Primera Instancia</p> <p>Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 Sede Central</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA</p>	<p>Fundada</p>	<p>SÍ</p>	<p>LEVE i)1.3 UIT</p> <p>GRAVE ii) 280.3 UIT.</p> <p>LEVE iii) 2.3 UIT</p>	<p>Identificar a los alumnos afectados y devolver los montos correspondientes con debidos intereses legales.</p>

5	EXP. N.º 045- 2019/CC3	R. F. N.º 027- 2020/CC3	<p>Órgano fiscalizador Gerencia de Supervisión y Fiscalización, delegada por la Secretaría Técnica de la Comisión de protección al Consumidor N°3</p> <p>Imputada Universidad Privada del Norte</p>	Mediante Resolución N.º 1 del 13SEP2019, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad Privada del Norte, imputándose que está dictó medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo de los alumnos, a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza.	<p>Primera Instancia</p> <p>Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 Sede Central</p>	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	Fundada	SÍ	<p>GRAVE</p> <p>150.6 UIT</p>	NO ESTABLECIÓ MEDIDA CORRECTIVA
6	EXP. N.º 0416- 2019- AP/CPC	R. F. N.º 0041- 2020/INDECOPI-LAM	<p>Denunciante: Rosa Orfelía Sánchez Fernández</p> <p>Denunciada: Universidad Particular de Chiclayo</p>	La Comisión De La Oficina Regional Del Indecopi De Lambayeque confirma todo lo resuelto por el primero órgano resolutorio en la Resolución Final N° 1178-2019/PS0-INDECOPI-LAM del 06NOV2019, donde se resolvió declarar improcedente la denuncia presentada respecto a la no devolución del importe solicitado (S/. 816.00); Sancionó a la denunciada con amonestación, en virtud del allanamiento formulado, respecto a que no habría tramitado la solicitud de la denunciante; ordenó medida correctiva de cumplir con tramitar la respuesta a la solicitud presentada el 08AGO2019 y, el pago de las costas del procedimiento.	<p>Primera Instancia</p> <p>Órgano Resolutorio De Procedimientos Sumarísimos De La Oficina Regional De Indecopi De Lambayeque</p>	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO	Sin interés para obrar	NO	<p>LEVE</p> <p>AMONESTACIÓN</p>	cumplir con tramitar la respuesta a la solicitud presentada el 08AGO2019

					Segunda instancia Comisión De La Oficina Regional Del Indecopi De Lambayeque					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO

“EL DEBER DE IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS Y SU RELACIÓN AL PRINCIPIO DE INTERÉS SUPERIOR DEL ESTUDIANTE EN LA LEGISLACION NACIONAL”

La Investigación tiene por finalidad brindar los alcances del deber de idoneidad en servicios educativos con relación al principio de interés superior del estudiante, para así evitar poner en riesgo a todos los usuarios académicos ya que lo se busca es que lo propuesto por el proveedor sea cumplido para con ello el consumidor o usuario tenga plena satisfacción.

Entrevista dirigida a : Administrativos y Docentes de la Universidad Señor de Sipan

1. ¿Tiene conocimiento acerca del deber de idoneidad en servicios educativos regulado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor?

- a) Desconoce
- b) conoce regularmente
- c) Conoce totalmente

2. ¿Tiene conocimiento acerca del principio de interés superior del estudiante regulado por la Ley N° 30220, que a su vez esta cargo de la Superintendencia Nacional de Educación Superior?

- a) Totalmente
- b) Regularmente
- c) Deficientemente
- d) Desconocimiento

3. ¿Sabe usted a quien acudir en caso de la vulneración del deber de idoneidad?

- a) Policía Nacional del Perú
- b) INDECOPI
- c) Director de Escuela
- d) Recursos Humanos de la Universidad.

4.- ¿Qué entiende usted por servicio educativo idóneo?

- a) Un servicio barato y accesible.
- b) Ofrecer a los usuario un servicio conforme a lo que se les ofreció, en virtud a que sus expectativas y sus necesidades sean satisfechas.
- c) Brindar ofertas y premios a los alumnos que ingresan.
- d) Exigir el pago previo para poder brindar un servicio conforme al pago.

5.- ¿Qué entiende usted por el deber de idoneidad?

- a) Recibir un servicio en función a lo que se pueda pagar.
- b) Como el pago adecuado por un buen servicio
- c) La correspondencia entre lo que el proveedor ofrece al consumidor, y lo que este segundo recibe.
- d) Recibir ideas y aportes del consumidor para mejorar los servicios.

6.- ¿Existe en su unidad de trabajo un instrumento que le permita cuantificar la satisfacción de los estudiantes?

- a) Si
- b) No

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE	JOSÉ ARQUÍMEDES FERNANDEZ VÁSQUEZ	
2.	PROFESIÓN	ABOGADO
	ESPECIALIDAD	DERECHO EMPRESARIAL
	GRADO ACADÉMICO	DOCTOR
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	11 AÑOS
	CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO
<p>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “EL DEBER DE IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS Y SU RELACIÓN AL PRINCIPIO DE INTERÉS SUPERIOR DEL ESTUDIANTE EN LA LEGISLACION NACIONAL”</p>		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	SEBASTIANI CHÁVEZ PATRICIA LUZMILA
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	DERECHO
4. INSTRUMENTO EVALUADO	<ul style="list-style-type: none"> 1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () 	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p>GENERAL: Establecer la naturaleza jurídica del deber de idoneidad en servicios educativos y la relación al principio interés superior del estudiante en la legislación nacional.</p>	

	<p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>1.- Describir el deber de idoneidad de los servicios educativos en las instituciones de educación superior.</p> <p>2.- Conocer la normativa nacional e internacional respecto deber de idoneidad en defensa del consumidor.</p> <p>3.- Estudiar los alcances del interés superior del estudiante en la ley 30220.</p>

A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	¿Tiene conocimiento acerca del deber de idoneidad en servicios educativos regulado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor?	A (X) D () SUGERENCIAS: Ninguna
02	¿Tiene conocimiento acerca del principio de interés superior del estudiante regulado por la Ley N° 30220, que a su vez esta cargo de la Superintendencia Nacional de Educación Superior?	A (X) D () SUGERENCIAS: Ninguna
03	¿Sabe usted a quien acudir en caso de la vulneración del deber de idoneidad?	A (X) D () SUGERENCIAS: Ninguna

04	¿Qué entiende usted por servicio educativo idóneo?	A (X) D () SUGERENCIAS: Ninguna
05	¿Qué entiende usted por el deber de idoneidad?	A (X) D () SUGERENCIAS: Ninguna
06	¿Existe en su unidad de trabajo un instrumento que le permita cuantificar la satisfacción de los estudiantes?	A (X) D () SUGERENCIAS: Ninguna

PROMEDIO OBTENIDO:	A (X) D ()
7. COMENTARIOS GENERALES: EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS REQUISITOS TEORICOS Y METODOLOGICOS PARA SU APLICACION	
8. OBSERVACIONES: NINGUNA	



JOSÉ ARQUÍMEDES FERNANDEZ VÁSQUEZ
 REGISTRÓ ICAL 4193