



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
DOCENCIA UNIVERSITARIA**

Calidad de enseñanza en la satisfacción de estudiantes del curso
Implantología, en la carrera de Odontología en una Universidad

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Docencia Universitaria

AUTOR:

Holgado Condori, Erik Adolfo (orcid.org/0000-0003-0365-9778)

ASESOR:

Dr. Colquepisco Paucar, Nilo Teodorico (orcid.org/0000-0002-2984-6603)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y aprendizaje

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios, a mis padres, a mi esposa, y a mis hijos, por ser mi motor a seguir este gran paso en mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la casa de estudios, Universidad César Vallejo, por hacer posible mi desarrollo profesional, por confiar en nuestras capacidades y apoyar a los profesionales del país. A mis asesores por ayudarme a explorar las capacidades para ser mejor y guiar mis pasos para obtener este grado académico

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variable y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de frecuencia de la variable calidad de la enseñanza	17
Tabla 2	Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del estudiante	18
Tabla 3	Tabla de contingencia	19
Tabla 4	Desarrollo de prueba de chi cuadrado	19
Tabla 5	Tabla de contingencia	20
Tabla 6	Desarrollo de prueba de chi cuadrado	20
Tabla 7	Tabla de contingencia	21
Tabla 8	Desarrollo de prueba de chi cuadrado	21
Tabla 9	Tabla de contingencia	22
Tabla 10	Desarrollo de prueba de chi cuadrado	22
Tabla 11	Tabla de contingencia	23
Tabla 12	Desarrollo de prueba de chi cuadrado	23
Tabla 13	Cuadro comparativo de los resultados.....	24

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad de la enseñanza en la satisfacción de los estudiantes del curso Implantología, en la carrera de Odontología en una Universidad 2020. El estudio fue de tipo básico, con diseño no experimental, descriptivo, correlacional simple y con enfoque cuantitativo. La muestra fue censal comprendida por 53 estudiantes, para la recolección como instrumento se usaron cuestionarios, validados por juicio de expertos; se determinó su confiabilidad por el alfa de Cronbach. El estudio concluye que, ambas variables están interconectadas en la experiencia educativa. Cuando los docentes ofrecen una enseñanza de alta calidad, los estudiantes tienden a obtener mejores resultados académicos. A su vez, estudiantes satisfechos pueden contribuir a un ambiente de aprendizaje más positivo y proporcionar retroalimentación valiosa. Sobre el nivel de la “calidad de enseñanza” el análisis descriptivo demostró que un 37.74% de matriculados señalan percibir un nivel bueno; en tanto que un 41.51% percibe un nivel regular; y un 20.75% un nivel malo. Sobre el nivel de la variable “satisfacción en los estudiantes” el 49.06% de los matriculados manifiestan que el nivel es bueno, un 28.30% evidencian que va en un nivel medio regular; mientras que el 21.30% señala que el nivel es bajo.

Palabras clave: Calidad de enseñanza, Satisfacción de estudiantes, Gestión académica

ABSTRACT

The objective of the research work was to evaluate the quality of teaching and the satisfaction of students in the Implantology course, in the Dentistry career at a University. The study was basic, with a non-experimental, descriptive, simple correlational design and a quantitative approach. The sample was census made up of 53 students, questionnaires were used as an instrument for collection, validated by expert judgment; Its reliability was determined by Cronbach's alpha. The study concludes that both variables are interconnected in the educational experience. When teachers provide high-quality teaching, students tend to achieve better academic results. In turn, satisfied students can contribute to a more positive learning environment and provide valuable feedback. Regarding the level of "teaching quality", the descriptive analysis showed that 37.74% of enrolled students indicate that they perceive a good level; while 41.51% perceive a regular level; and 20.75% a bad level. Regarding the level of the "student satisfaction" variable, 49.06% of those enrolled state that the level is good, 28.30% show that it is at a medium-regular level; while 21.30% indicate that the level is low.

Keywords: Student, Private university, Vocational training, Virtual education, Student satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

La educación superior reviste una inmensa importancia debido al papel que desempeña en la sociedad. Su objetivo fundamental es la formación integral de las personas y la adquisición de habilidades humanas, cognitivas y técnicas que les permitan ingresar al mundo laboral y llevar una vida digna, enfrentando las diversas circunstancias. La calidad de los programas académicos y servicios en la educación superior es un factor crítico, ya que desempeña un papel fundamental en el desarrollo económico, político y social, especialmente en la actualidad, en un entorno caracterizado por la competencia y cambios rápidos en el contexto de la globalización, de la cual somos parte integrante.

Los estados están realizando esfuerzos notables, con un enfoque en mejorar la calidad de la enseñanza, la integración de la educación superior y la financiación del sistema. En este contexto, los gobiernos se esfuerzan por alcanzar niveles óptimos de excelencia educativa mediante la reestructuración de la oferta académica y los planes de estudio, la capacitación continua y sostenida de los educadores, y la creación o modernización de entidades que coordinen y unifiquen la educación superior, como se señala en el informe de la (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Unesco], 2019).

De acuerdo con Lemaitre et al. (2015) en su investigación realizada en Chile, señalan que, a nivel global, se observa una tendencia en la que la mayoría de los sistemas de educación superior ha implementado reformas mediante la privatización de la oferta educativa. Incluso en ciertos países, entre los que destaca Chile como un ejemplo representativo, esta tendencia ha llevado a que las instituciones estatales se vean cada vez más obligadas a depender de recursos provenientes del sector privado.

En Perú, según los datos proporcionados por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2017) el país alberga un total de 142 universidades. Dentro de este número, 51 son instituciones de educación superior de carácter público, mientras que 91 son universidades privadas. Estas instituciones brindan educación superior a una

población cercana a 1,060,078 estudiantes. Del total de estudiantes, el 31% se matricula en universidades públicas, mientras que el 69% elige instituciones de educación superior privadas. Es relevante señalar que la calidad de la educación ofrecida por estas universidades varía considerablemente. De las 142 instituciones, 76 cuentan con una institucionalización completa, mientras que las restantes 66 tienen una autorización provisional.

El estudio se llevó a cabo entre estudiantes de la carrera de Odontología en una universidad privada, y se centró en evaluar la calidad de la enseñanza y los niveles de satisfacción de los estudiantes universitarios. Los resultados de las encuestas indicaron la presencia de un síntoma de insatisfacción entre los estudiantes. Las quejas tanto de los participantes como de algunos docentes encargados de los servicios académicos han generado preocupación en este aspecto. La existencia de quejas se interpreta como un claro indicador de insatisfacción. Además, se reconoce que la ausencia de quejas no necesariamente significa niveles satisfacción adecuados, sino puede sugerir que los métodos y estrategias utilizados pueden no ser suficientes en las expectativas de los matriculados.

La calidad de la enseñanza se considera un componente vital en los esfuerzos de reforma educativa en muchos países; sin embargo, hay poca comprensión contextualizada de lo que significa, particularmente desde la perspectiva de los docentes (Carter et al., 2021). La calidad de la enseñanza no se puede definir a menos que también se defina la enseñanza, según Charalambous et al. (2021) consiste en interacciones en el aula entre profesores y estudiantes en torno a contenidos dirigidos a facilitar que los estudiantes alcancen objetivos de aprendizaje preestablecidos.

Respecto a la metodología del docente, según Entwistle, 2018) es transmitir lo esencial de un tema y lo periférico. Ante la diversidad de estudiantes, el educador debe poseer una comprensión versátil y variada, que le permita ofrecer interpretaciones alternativas de los mismos conceptos o fundamentos. Además, el maestro transmite, de manera consciente o inconsciente, perspectivas sobre cómo

se establece la "veracidad" en un campo y un conjunto de actitudes y valores que ejercen una influencia significativa en la comprensión de los estudiantes.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede inferir que la satisfacción de los estudiantes es un indicador valioso y eficaz de calidad de enseñanza impartida en los diferentes planes académicos que ofrecen las distintas carreras profesionales de la universidad. Los recursos, estrategias y métodos utilizados por el docente a cargo deber ser las más adecuadas.

Durante el desarrollo del presente trabajo se buscó resolver la siguiente interrogante general: ¿Cómo se relaciona la calidad de la enseñanza en la satisfacción de estudiantes del curso de implantología, en la carrera de odontología, en una universidad 2020?; problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la calidad de enseñanza de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de odontología, en una universidad 2020?; ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de odontología, en una universidad 2020?; ¿Existe relación entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de odontología, en una universidad 2020?; ¿Existe relación entre los recursos materiales, los recursos humanos, gestión administrativa y gestión académica, de la calidad de la enseñanza con el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de odontología, en una universidad 2020?

La presente investigación es de justificación teórica, aporta teorías para las variables "Calidad de enseñanza" y "Satisfacción de estudiantes", un concepto de excelencia que equivale a tener excelentes estudiantes y académicos destacados, se considera de gran relevancia fomentar los principios y fundamentos con miras a investigaciones futuras relacionadas con la promoción de la enseñanza universitaria de alta calidad. Esto tiene una justificación práctica significativa, ya que contribuye al acervo de conocimientos en la gestión de la calidad desde una perspectiva académica.

De ahí la importancia de brindar calidad en toda la administración, esto es fundamental para atender las necesidades y expectativas de los estudiantes. Además, posee una sólida justificación metodológica, ya que posibilita la utilización

de instrumentos que han sido previamente formulados y validados por expertos para su implementación en una institución universitaria. Esto faculta al investigador para recopilar datos significativos con el propósito de evaluar si existe una relación entre las variables propuestas.

Se planteó el siguiente objetivo general: realizar una evaluación sobre la calidad de la enseñanza en la satisfacción de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de Odontología, en una universidad 2020. Objetivos específicos: determinar el nivel de la calidad de la enseñanza del curso de implantología, en la carrera de Odontología, en una universidad 2020. Establecer el nivel de satisfacción de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de Odontología, en una universidad 2020. Determinar la relación entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de Odontología, en una universidad 2020. Establecer la relación entre los recursos materiales, los recursos humanos, gestión administrativa y gestión académica, de la calidad de la enseñanza con el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de odontología, en una universidad 2020.

Como hipótesis general se planteó: la calidad de enseñanza se relaciona con en el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de Odontología, en una universidad 2020. Como hipótesis específica: existe relación entre los recursos materiales, los recursos humanos, gestión administrativa y gestión académica, de la calidad de la enseñanza con el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de odontología, en una universidad 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto al ámbito internacional: Surdez-Pérez et al. (2018) en su estudio en el país de México, tuvo por objetivo identificar la satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado de diferentes carreras de una universidad pública con respecto a elementos de calidad educativa como: enseñanza-aprendizaje, atención al cliente, instalaciones y la autorrealización del estudiante. Metodología de diseño no experimental, transeccional, descriptivo y alcance correlacional, de enfoque cuantitativo. Población de 7676 matriculados y muestreo probabilístico. Se utilizó un cuestionario como técnica de recolección de datos con fiabilidad aceptable. La investigación permitió la identificación de áreas en las que se pueden mejorar la satisfacción estudiantil, particularmente en lo que concierne a las instalaciones y el feedback, los universitarios destacaron la importancia del trato respetuoso que reciben por parte de sus tutores, así como las oportunidades que la institución ofrece para su crecimiento personal.

Haverila et al. (2021) en su artículo científico titulado “Hacia un modelo integral para la satisfacción del estudiante” tuvo como objetivo comprender efectos de diferentes constructos sobre la variable satisfacción y las intenciones de comportamiento hacia la universidad. Metodología de carácter cuantitativo; se utilizó una encuesta para recopilar datos, que luego se analizaron utilizando un software estadístico. Los resultados señalan que la percepción del servicio educativo y el costo, son los aspectos que ejercen la mayor influencia en la satisfacción de los estudiantes. Los constructos sociales y tecnológicos no estaban directamente relacionados con la satisfacción de los estudiantes, pero ambos constructos estaban significativamente correlacionados con el factor de imagen (junto con los constructos de educación y clima del campus). Además, la evaluación, los objetivos del programa y los conceptos educativos se relacionaron significativamente con la calidad general percibida del servicio (educación).

Sumi y Kabir (2021) en su artículo de investigación con el objetivo de explorar la percepción y el nivel de satisfacción estudiantil con respecto a las herramientas de aprendizaje electrónico. En este estudio, se realizó un enfoque cuantitativo con estudiantes de dos universidades públicas líderes. Su población estuvo constituida

en total, 895 encuestados. A través de la técnica de la encuesta SERVQUAL. Los resultados indicaron que todas las variables consideradas en el modelo de medición tuvieron un impacto significativo en la percepción de la calidad del servicio y, por ende, en la satisfacción de los usuarios, con la excepción de la variable "responsabilidad". Estos hallazgos representan una contribución valiosa para los responsables de la toma de decisiones y los líderes universitarios que buscan garantizar la satisfacción de los estudiantes en programas de educación en línea.

Htang (2021) en su artículo de investigación realizado en Birmania - Asia, cuyo propósito fue analizar la percepción de los estudiantes universitarios sobre la calidad y satisfacción del servicio en un país en desarrollo para guiar la mejora de la calidad. Metodología de carácter cuantitativo; se empleó el cuestionario como instrumento de recolección de datos de 182 matriculados. Los hallazgos del estudio revelaron una diferencia significativa de género solamente en una de las dimensiones relacionadas con la calidad del servicio, específicamente en lo que respecta a las instalaciones del albergue.

El estudio observó una diferencia significativa en la satisfacción de los estudiantes en función de su año de estudio. Además, aparte de las instalaciones de la cafetería y el albergue, se identificaron diferencias significativas en la percepción de la calidad del servicio entre los estudiantes. Se encontró que todas las dimensiones relacionadas con la calidad del servicio, se correlacionaron de manera significativa con la satisfacción de los estudiantes. Además, se establecieron relaciones significativas entre la intención de abandonar la universidad, la confianza en la gestión y la satisfacción general con la institución educativa.

A nivel nacional se tuvo a: Montenegro (2020) en su investigación con el objetivo principal de desarrollar una comprensión de lo que constituye la calidad en la enseñanza universitaria, tomando como punto de partida las opiniones y percepciones de los destinatarios del servicio; es decir, los matriculados. La metodología empleada fue de carácter cualitativo con un enfoque exploratorio y descriptivo de tipo transversal. La muestra incluyó a 164 matriculados. Entre los hallazgos del estudio, se destacó que el 90% de los participantes está de acuerdo

en que una universidad de alta calidad debe contar obligatoriamente con docentes de excelencia. Además, se menciona que estos educadores deben demostrar competencia en cuatro enfoques: temática, metodológica, científica y ética.

Quiroz y Franco (2019) en su artículo de investigación realizado en una universidad privada de Arequipa, con el objetivo de la establecer si existe relación entre los resultados académicos de universitarios y la formación docente. Se aplicó una metodología de carácter cuantitativo basada en el método descriptivo-correlacional. A través de una muestra de 173 educadores. Entre los hallazgos más destacados, se observó que la edad de los docentes es un factor importante a considerar durante el proceso de contratación, ya que existe una relación positiva y directa entre la edad y la experiencia docente.

Es decir, a mayor edad, los docentes tienden a tener un mayor puntaje en sus currículos. Del mismo modo, se encontró una relación entre la edad de los docentes y el desempeño académico de los estudiantes; es decir, cuando los docentes son de mayor edad, los estudiantes tienden a obtener calificaciones más altas. Como conclusión, se resalta la importancia de incluir en el perfil de los docentes universitarios aspectos como la edad mínima, años de experiencia profesional requeridos, integridad moral, habilidades sociales y habilidades de investigación, entre otros requisitos específicos de cada programa académico.

Cieza et al. (2018) en su estudio realizado en una universidad en Perú. Tuvo por objetivo evaluar la satisfacción de estudiantes universitario de la facultad de medicina. Empleo una metodología de carácter cuantitativo con alcance descriptivo – transversal. La muestra estuvo constituida de 188 matriculadas. A través de la aplicación de la encuesta (SERVQUAL). Entre los resultados relevantes obtenidos, se destaca que, del conjunto de encuestados, solamente el 8% expresó estar satisfecho, un 66% experimentó una insatisfacción leve, el 23% una insatisfacción moderada y el 3% una insatisfacción muy marcada. Como conclusión, se determinó que el porcentaje de estudiantes satisfechos y aquellos con niveles leves de insatisfacción alcanzó un 73.4%.

En cuanto a las dimensiones evaluadas, se observó que la satisfacción variaba significativamente, siendo la dimensión de "elementos tangibles" la que recibió la calificación más alta, mientras que la "capacidad de respuesta" fue la que obtuvo la puntuación más baja. En términos de las variables de las personas evaluadas, no parece haber una relación significativa, excepto en algunos casos en los que la edad influyó en ciertas dimensiones.

En su estudio de investigación llevado a cabo en la Universidad Señor de Sipán en Perú, Dioses et al. (2021) se propusieron examinar la influencia del nivel de satisfacción de los estudiantes en relación con la calidad de la formación profesional recibida en el ámbito universitario. Desde el punto de vista metodológico, se empleó una encuesta validada con la escala Likert como instrumento de recolección de datos. Esta encuesta se administró de manera aleatoria simple a una muestra de 7180 matriculados procedentes de diversas facultades. Los hallazgos mostraron que el 83.2% de los universitarios expresaron satisfacción con la calidad de su formación profesional. En conclusión, se pudo establecer que la mejora en relación con los servicios proporcionados por la universidad puede tener un efecto positivo en la calidad de su educación profesional expresada como satisfacción alcanzada por los universitarios.

A continuación, se presentan las teorías relacionadas a la calidad de enseñanza: "La Teoría Humanista", según Sesento (2021) es un enfoque pedagógico que se basa en la filosofía humanista y que pone un énfasis significativo en el desarrollo personal, la autorrealización y el crecimiento individual de los estudiantes. Esta teoría considera que cada individuo tiene un potencial único y busca cultivar un ambiente educativo que permita a los estudiantes explorar y desarrollar sus talentos y habilidades. Se trata de una educación que facilita la reintegración de métodos para el fortalecimiento de un tipo específico de aprendizaje con significado y su incorporación dentro del marco de la educación humanista.

"La Teoría Educativa Constructivista", según Ortiz (2013), contempla al docente como un agente que fomenta el crecimiento y la independencia de los estudiantes. El docente conoce las características y peculiaridades de los procesos

de aprendizaje de los estudiantes, y su papel principal es crear un entorno de interacción, respeto mutuo y confianza en sí mismos que resulte en la mejora de la calidad de la enseñanza. El aprendizaje se alcanza a través de una metodología de enseñanza indirecta, al plantear problemas y conflictos de conocimiento. En consecuencia, se fundamenta en el proceso dinámico del conocimiento humano, que surge de la interacción entre el estudiante y su adaptación al entorno. En este enfoque, se valora en gran medida el papel activo del estudiante en la obtención de conocimiento y en su desarrollo creativo.

Además, "La Teoría Educativa Cognoscitiva" argumenta que el comportamiento humano está dirigido por el conocimiento que poseemos sobre el entorno, y se enfoca en el estudio de dimensiones como la atención, la inteligencia, la memoria, la percepción, el pensamiento y el lenguaje. En este contexto, se puede mejorar la calidad de la enseñanza de los estudiantes mediante la utilización de esquemas y organizadores gráficos que representen la actividad cognitiva, como se analiza en el trabajo de Nieto (2015). Por otro lado, "La Teoría Educativa Conectivista". Esta teoría se plantea como un enfoque educativo específicamente diseñado para la era digital, donde la tecnología está remodelando los modelos de aprendizaje mediante la implementación de sistemas telemáticos de comunicación. La teoría busca comprender y analizar el impacto de la tecnología en la educación, la comunicación y la vida en una sociedad del conocimiento altamente interconectada. En resumen, se centra en cómo la tecnología está transformando la forma en que aprendemos, nos comunicamos y vivimos en la actualidad, tal como lo describe Siemens (2014).

MINEDU (2015) refiere a la noción de calidad en el servicio educativo superior universitario en el contexto peruano, está intrínsecamente relacionada con la consecución de expectativas preestablecidas. En este sentido, se trata de medir el grado de coherencia entre la intención inicial, la acción llevada a cabo y los logros obtenidos. La concepción de calidad en este ámbito se ajusta o se corresponde con este enfoque cuando se evalúa el nivel de concordancia o "grado de ajuste" entre las acciones emprendidas por la institución y sus objetivos institucionales previamente definidos.

Existen otras concepciones de calidad de la enseñanza, SINEACE (2017) la considera como el criterio que reside en el grado en que los servicios ofertados en la universidad, cumplen los requerimientos y expectativas de los alumnos (potenciales y presentes); que abarca múltiples dimensiones como políticas, económicas, culturales, morales e incluso empresariales. En este contexto, la calidad se convierte en una "categoría expuesta a subjetividades", lo que significa que su evaluación y percepción pueden variar según la perspectiva y las valoraciones individuales de quienes están involucrados en el proceso.

De igual manera la calidad de la enseñanza, Charalambous et al. (2021) lo define como el tipo de enseñanza que organiza oportunidades de aprendizaje que mejoran la probabilidad de conducir a los resultados de aprendizaje deseados por los estudiantes. Comprendiendo que estas oportunidades están orientadas a iniciar, promover y evaluar el aprendizaje de manera que respete ciertas decisiones normativas y de valores. La calidad de la enseñanza es un concepto multifacético que está influenciado por una serie de factores interrelacionados. Estos factores pueden variar según el contexto educativo, entre ellos:

1. Recursos materiales disponibles: para lograr una educación de alta calidad, es esencial contar con recursos, y es importante reconocer la amplia gama de recursos que pueden contribuir a la educación. Los recursos no se limitan únicamente a los financieros, sino que también incluyen recursos humanos y de tiempo, como se señala en la obra de Pigozzi (2008).

2. Recursos humanos: en esta categoría, se engloba al conjunto de personas que desempeñan funciones profesionales en las instituciones educativas, incluyendo profesores y personal administrativo. Se analiza la influencia de variables como la edad y el género, y se presenta la evolución en el número de miembros del personal en los últimos años, según lo discutido por (Casas et al. 2018).

3. Dirección y gestión administrativa: en las instituciones educativas, esta área se caracteriza por proporcionar apoyo financiero y contable para la gestión de recursos, priorizando las necesidades definidas en el proyecto educativo

institucional. Además, asegura la disponibilidad de recursos físicos que respalden las actividades académicas, así como la provisión de herramientas para el proceso de aprendizaje, como se expone en el trabajo de Villegas y colaboradores (2005). Finalmente, 4. Aspecto pedagógico: este aspecto se refiere a la forma en que el centro educativo responde a través de diversos métodos para apoyar la mejora educativa de los estudiantes, permitiéndoles descubrir y desarrollar sus potenciales. Por esta razón, se espera que todos los docentes sean responsables, posean conocimientos y desempeñen un papel esencial en la educación, tal como se detalla en el estudio de Tamariz (2013).

Estos factores trabajan juntos de manera interdependiente para determinar la calidad de la enseñanza. Las instituciones educativas y los docentes deben colaborar para garantizar que estos factores se aborden y mejoren constantemente para ofrecer una educación de alta calidad. La satisfacción del estudiante en el contexto educativo es un tema importante que ha sido objeto de estudio en la psicología y la educación. Existen diversas teorías y modelos que intentan explicar los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes. Entre las más relevante para el estudio se tiene:

La "Teoría de la Autodeterminación (TAD)" formulada por Deci y Ryan (2008) sostiene que la satisfacción de los estudiantes guarda una estrecha relación con el nivel de autodeterminación que experimentan en su proceso de aprendizaje. Los estudiantes experimentan una mayor satisfacción cuando sienten que tienen autonomía en sus decisiones, competencia en sus tareas y relaciones interpersonales relacionadas con sus estudios. La Teoría de la Autodeterminación (TAD) es un enfoque en la motivación humana que describe las condiciones sociales en las que las personas experimentan un sentimiento de bienestar y vitalidad. La investigación en torno a la TAD ha subrayado la importancia de satisfacer tres necesidades psicológicas fundamentales, que son la autonomía, la competencia y la relación, para lograr un crecimiento psicológico, un bienestar óptimo y otros resultados positivos en el ámbito educativo, como se discute en el trabajo de Tomas (2019).

Además, en el ámbito de la satisfacción estudiantil, se encuentra la "Teoría de la Desconfirmación", que está vinculada con la perspectiva contemporánea que considera al estudiante como un consumidor. Esta teoría sugiere que para evaluar la satisfacción es apropiado emplear el proceso de desconfirmación de la calidad percibida por el cliente, con el propósito de comprender su grado de satisfacción con la experiencia del servicio, como lo proponen Franklin y Shemwell (1995).

La satisfacción se refiere a la sensación de que el individuo está trabajando para equilibrar sus responsabilidades y reducir sus objetivos. Según Gento (2012) alcanzar el más alto nivel de satisfacción en la educación es una preocupación fundamental en el proceso de aprendizaje y aprovechamiento. Esto funciona bien porque los estudiantes son el núcleo central en la formación de las instituciones educativas. Además, el estudiante desempeña un papel esencial en su propio proceso de aprendizaje, lo que subraya su papel dinámico en la educación.

Dentro de un contexto universitario la calidad de enseñanza, implica aspectos más amplios del entorno de aprendizaje que dan forma a las formas de estudiar de los estudiantes. Estos incluyen, por ejemplo, la estructura curricular, la organización de los cursos, el sistema de evaluación, el trabajo con retroalimentación, la provisión de biblioteca y ciertos aspectos del entorno físico, como el tamaño y la distribución del aula. Cualquiera de estos, y muchos otros, pueden influir en la calidad del aprendizaje de los estudiantes (Entwistle, 2018).

III. METODOLOGÍA

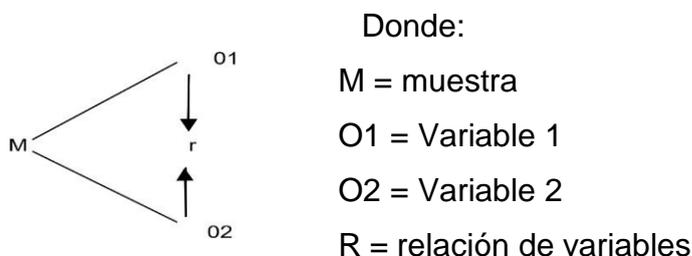
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Fue de tipo básica. Además, se puede afirmar que se trata de una investigación de tipo correlacional simple, ya que su objetivo principal era establecer la relación entre dos variables. En cuanto al alcance temporal, se enmarca como un estudio transversal, dado que se llevó a cabo la medición de las variables en un solo momento y en una sola oportunidad, tal como lo indica Valderrama (2015).

Diseño de investigación

Se considera no experimental, ya que no implicó la manipulación de las variables de educación virtual y satisfacción de los estudiantes. En este tipo de diseño, se investigan los hechos tal como ocurrieron en un tiempo pasado, sin intervenir en ellos ni modificar las condiciones de estudio. Esta clasificación se basa en la definición de Valderrama (2015) y es consistente con la naturaleza observacional del estudio.



3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: “Calidad de enseñanza”

Definición Conceptual

SINEACE (2017) la define como el grado en el cual los servicios ofrecidos por una universidad cumplen con los requisitos y las expectativas de los estudiantes, ya sean estos futuros o actuales.

Definición operacional

La encuesta aplicada fue construida para cuantificar a la variable calidad de enseñanza y constó de 4 dimensiones y 12 ítems; se midió los aspectos: recursos materiales, recursos humanos, gestión administrativa y gestión académica. Se empleó una encuesta de escala ordinal con 3 alternativas: bueno, medio y malo.

Variable 2: “Satisfacción del estudiante”

Definición conceptual

Según Surdez-Pérez et al. (2018) la satisfacción estudiantil se puede entender como el nivel de bienestar experimentado por los alumnos al percibir que sus expectativas académicas son cumplidas gracias a las medidas adoptadas por la institución para atender sus necesidades educativas.

Definición operacional

La encuesta aplicada fue construida para cuantificar a la variable satisfacción del estudiante la cual incluyó, 3 dimensiones y 7 ítems; se midió los aspectos: actuación docente, expectativas académicas de formación y seguridad en la formación académica. Asimismo, se empleó una encuesta de escala ordinal con 3 alternativas: alto, moderado y bajo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Es la totalidad de los estudiantes matriculados en el curso de Implantología, siendo un total de 53.

3.3.2 Muestra

Se consideró una muestra censal; es decir el total de la población, para el estudio conformada por el total de los estudiantes inscritos en el curso de Implantología, siendo un total de 53.

Criterios de inclusión:

- Ser estudiante inscrito en el semestre con participación constante en el curso.
- Ser mayor de edad.

Criterios de exclusión:

- Estudiante que no es constante en sus asistencias a clases
- Estudiante que no desea ser parte del estudio

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

De acuerdo con Valderrama (2015) la recopilación de datos se considera un proceso que involucra una planificación minuciosa de actividades orientadas a obtener información con un propósito particular. En este estudio, se eligió la técnica de la encuesta como el método principal para recopilar información relacionada con las variables de interés. Se diseñó un cuestionario específicamente adaptado para obtener la información necesaria para llevar a cabo la investigación.

El instrumento utilizado en este estudio consistió en un cuestionario que se elaboró utilizando una escala tipo Likert. Para evaluar la calidad educativa, se incluyeron cuatro preguntas, mientras que para medir la satisfacción estudiantil se plantearon tres preguntas. Siguiendo la perspectiva de Hernández et al. (2010), la fiabilidad de un instrumento y su capacidad de medir adecuadamente se relacionan con la consistencia en los resultados cuando se aplica repetidamente en el mismo individuo u objeto.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo la recolección de información, se realizaron coordinaciones con la directora de la Escuela de Odontología de una universidad privada en Arequipa. La directora brindó las facilidades necesarias para la aplicación de los instrumentos a los estudiantes que estaban finalizando el semestre académico. Dado que algunos de estos estudiantes estaban realizando prácticas, se optó por visitarlos en sus lugares de trabajo. El tiempo requerido para la aplicación de los instrumentos

fue de treinta minutos, y se tomó precauciones para evitar que los participantes compartieran sus respuestas entre ellos. La recolección de información se completó en aproximadamente una semana, considerando las circunstancias explicadas anteriormente. Luego de recopilar la información, se procedió a elaborar una matriz de categorización de las variables utilizando la herramienta Microsoft Excel. Posteriormente, se presentó un análisis descriptivo de los datos. Además, se llevó a cabo un análisis estadístico para responder a las hipótesis planteadas en la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de la recopilación de los datos, se procedió al análisis de los mismos utilizando técnicas estadísticas para presentar los resultados en forma de tablas y gráficos. Para abordar los objetivos de la investigación, se empleó la estadística descriptiva, utilizando la herramienta Microsoft Excel. Además, se realizó un análisis inferencial en el que se planteó el uso de la prueba estadística Chi cuadrado para verificar la correlación entre las variables de estudio y contrastar las hipótesis planteadas.

3.7. Aspectos éticos

Es fundamental destacar que esta investigación contó con el respaldo y la colaboración de los estudiantes y docentes que confiaron en el investigador, garantizándoles su confidencialidad y respetando su privacidad en beneficio del desarrollo educativo. En todos los procesos de recolección de datos, se ha cuidado la protección de la identidad y la anonimidad de los participantes que contribuyeron a este estudio. Además, se ha preservado la confidencialidad de los datos recopilados a través de la encuesta, sin revelar cifras ni detalles específicos. Asimismo, se ha mantenido el respeto hacia todas las citas de los autores utilizadas en el estudio, asegurándose de incluirlas correctamente en la bibliografía de acuerdo con las normas y directrices correspondientes.

IV. RESULTADOS

Aspectos descriptivos de los resultados

Tabla 1

Distribución de frecuencia de la variable calidad de la enseñanza

Nivel	f.	%
Bueno	20	37.74
Regular	22	41.51
Malo	11	20.75
total	53	100.0

Se evidencia, un 37.74% de matriculados señalan que respecto a la calidad de la enseñanza tiene un nivel bueno; en tanto que un 41.51% señala que dicho nivel es regular; y un 20.75% considera es de nivel malo. Claramente, hay un grupo considerable que no está satisfecho con la calidad de la enseñanza y siente que no se han cumplido sus expectativas. Esta percepción puede tener diversas causas, como diferencias en las estrategias metodológicas empleadas, el tipo de trabajo realizado y otros aspectos. En ocasiones, no basta con que el docente sea empático, posea un amplio conocimiento o sea un especialista en la materia, o incluso que proporcione material educativo rico en contenido. La satisfacción del estudiante depende de la efectividad de la metodología utilizada y de la capacidad para abordar sus necesidades y expectativas en el proceso de aprendizaje.

Tabla 2

Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del estudiante

Nivel	f.	%
Bueno	26	49.06
Regular	15	28.30
Mala	12	22.64
total	53	100.0

Se evidencia, el 49.06% de los matriculados manifiestan que el nivel de satisfacción es bueno, así también un 28.30% evidencian que va en un nivel medio regular; mientras que el 21.30% señala que el nivel es bajo. De acuerdo a los resultados obtenidos, un porcentaje significativo se muestra completamente satisfecho. Esto posiblemente se deba a que el curso cumplió con sus expectativas en cuanto al nivel docente. A pesar de algunos aspectos desfavorables, los estudiantes sienten que el curso contribuyó al desarrollo y fortalecimiento de sus capacidades, lo que les permite ser más competitivos en su especialidad.

Análisis inferencial de los resultados

Hipótesis específica 1

H1: existe relación entre la calidad de los recursos materiales para la enseñanza y el nivel de satisfacción de los estudiantes del curso de Implantología en la carrera de Odontología de una universidad 2020.

Tabla 3

Tabla de contingencia

		D1-V1			Total
		Bueno	Regular	Malo	
V2	Alto	19	2	4	25
	Moderado	9	4	2	15
	Bajo	2	2	9	13
Total		30	8	15	53

Tabla 4

Desarrollo de prueba de chi cuadrado

Celdas	f_o	f_e	$f_o - f_e$	$(f_o - f_e)^2$	$(f_o - f_e)^2 / f_e$
1	19	14.15	4.85	23.5225	1.662367491
2	9	8.49	0.51	0.2601	0.030636042
3	2	7.36	-5.36	28.7296	3.903478261
4	2	3.77	-1.77	3.1329	0.831007958
5	4	2.26	1.74	3.0276	1.339646018
6	2	1.96	0.04	0.0016	0.000816327
7	4	7.08	-3.08	9.4864	1.339887006
8	2	4.25	-2.25	5.0625	1.191176471
9	9	3.68	5.32	28.3024	7.690869565
TOTAL	53	53	0	101.5256	17.98988514

“Probabilidad = 0.05”; “Grados de libertad (gl) = 4”; “Valor crítico = 9.4877”

“Chi cuadrado = 17.99”

Conclusión: se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Hipótesis específica 2

H1: existe relación entre la calidad de los recursos humanos para la enseñanza y el nivel de satisfacción de los estudiantes del curso de Implantología en la carrera de Odontología de una universidad 2020.

Tabla 5

Tabla de contingencia

		D2 – V1			Total
		Bueno	Regular	Malo	
V2	Alto	23	2	0	25
	Moderado	13	2	0	15
	Bajo	4	5	4	13
Total		40	9	4	53

Tabla 6

Desarrollo de prueba de chi cuadrado

Celdas	f_o	f_e	$f_o - f_e$	$(f_o - f_e)^2$	$(f_o - f_e)^2 / f_e$
1	23	18.87	4.13	17.0569	0.903916269
2	13	11.32	1.68	2.8224	0.249328622
3	4	9.81	-5.81	33.7561	3.440988787
4	2	4.25	-2.25	5.0625	1.191176471
5	2	2.55	-0.55	0.3025	0.118627451
6	5	2.21	2.79	7.7841	3.522217195
7	0	1.89	-1.89	3.5721	1.89
8	0	1.13	-1.13	1.2769	1.13
9	4	0.98	3.02	9.1204	9.306530612
TOTAL	53	53.01	-0.01	80.7539	21.75278541

“Probabilidad = 0.05”; “Grados de libertad (gl) = 4”; “Valor crítico = 9.4877”

“Chi cuadrado = 21.75”

Conclusión: se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Hipótesis específica 3

H1: existe relación entre la calidad de la gestión administrativa para la enseñanza y el nivel de satisfacción de los estudiantes del curso de Implantología en la carrera de Odontología de una universidad 2020.

Tabla 7

Tabla de contingencia

		D3 – V1			Total
		Bueno	Regular	Malo	
V2	Alto	9	11	5	25
	Moderado	2	11	2	15
	Bajo	0	2	11	13
Total		11	24	18	53

Tabla 8

Desarrollo de prueba de chi cuadrado

Celdas	f _o	f _e	f _o – f _e	(f _o – f _e) ²	(f _o – f _e) ² / f _e
1	9	5.19	3.81	14.5161	2.796936416
2	2	3.11	-1.11	1.2321	0.396173633
3	0	2.7	-2.7	7.29	2.7
4	11	11.32	-0.32	0.1024	0.009045936
5	11	6.79	4.21	17.7241	2.610324006
6	2	5.89	-3.89	15.1321	2.569117148
7	5	8.49	-3.49	12.1801	1.434640754
8	2	5.09	-3.09	9.5481	1.875854617
9	11	4.42	6.58	43.2964	9.795565611
TOTAL	53	53	0	121.0214	24.18765812

“Probabilidad = 0.05”; “Grados de libertad (gl) = 4”; “Valor crítico = 9.4877”

“Chi cuadrado = 24.19”

Conclusión: se rechaza la Ho y se acepta la H1.

Hipótesis específica 4

H1: existe relación entre la calidad de la gestión académica para la enseñanza y el nivel de satisfacción de los estudiantes del curso de Implantología en la carrera de Odontología de una universidad 2020.

Tabla 9

Tabla de contingencia

		D4 – V1			Total
		Bueno	Regular	Malo	
V2	Alto	11	12	4	25
	Moderado	0	11	4	15
	Bajo	0	2	11	13
Total		11	25	17	53

Tabla 10

Desarrollo de prueba de chi cuadrado

Celdas	f_o	f_e	$f_o - f_e$	$(f_o - f_e)^2$	$(f_o - f_e)^2 / f_e$
1	11	5.6	5.4	29.16	5.207142857
2	0	3.11	-3.11	9.6721	3.11
3	0	2.28	-2.28	5.1984	2.28
4	12	12.74	-0.74	0.5476	0.042982732
5	11	7.08	3.92	15.3664	2.17039548
6	2	5.19	-3.19	10.1761	1.960712909
7	4	8.66	-4.66	21.7156	2.507575058
8	4	4.81	-0.81	0.6561	0.136403326
9	9	3.53	5.47	29.9209	8.476175637
TOTAL	53	53	0	122.4132	25.891388

“Probabilidad = 0.05”; “Grados de libertad (gl) = 4”; “Valor crítico = 9.4877”

“Chi cuadrado = 25.89”

Conclusión: se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Hipótesis general (HG)

HG: si existe relación entre la calidad de enseñanza y el nivel de satisfacción de los estudiantes del curso de Implantología en la carrera de Odontología de una universidad 2020.

Tabla 11

Tabla de contingencia

		V1			Total
		Bueno	Regular	Malo	
V2	Alto	12	11	2	25
	Moderado	2	9	2	15
	Bajo	2	2	11	13
Total		16	22	15	53

Tabla 12

Desarrollo de prueba de chi cuadrado

Celdas	f_o	f_e	$f_o - f_e$	$(f_o - f_e)^2$	$(f_o - f_e)^2 / f_e$
1	12	7.55	4.45	19.8025	2.622847682
2	2	3.92	-1.92	3.6864	0.940408163
3	2	4.53	-2.53	6.4009	1.413002208
4	11	10.38	0.62	0.3844	0.037032755
5	9	5.4	3.6	12.96	2.4
6	2	6.23	-4.23	17.8929	2.872054575
7	2	7.08	-5.08	25.8064	3.644971751
8	2	3.68	-1.68	2.8224	0.766956522
9	11	4.25	6.75	45.5625	10.72058824
TOTAL	53	53.02	-0.02	135.3184	25.41786189

“Probabilidad = 0.05”; “Grados de libertad (gl) = 4”; “Valor crítico = 9.4877”

“Chi cuadrado = 25.41”

Conclusión: se rechaza la H_0 y se acepta la HG.

Comparativo de los valores de las pruebas de Chi cuadrado

Tabla 13

Cuadro comparativo de los resultados

Variable/dimensión	Valor Chi (X²)
D1-V1	17.99
D2 – V1	21.75
D3 – V1	24.19
D4 – V1	25.89
V1	25.41

Según el análisis comparativo de los valores del Chi cuadrado, se llega a la conclusión de que existe una relación significativa entre las variables de estudio. En todos los casos analizados, la hipótesis nula (Ho) es rechazada, lo que respalda la hipótesis propuesta en la investigación (HG). Esto sugiere que las variables estudiadas están relacionadas de manera estadísticamente significativa.

V. DISCUSIÓN

Para el presente trabajo de investigación, se tuvo como objetivo principal realizar una evaluación sobre la calidad de la enseñanza en la satisfacción de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de Odontología, en una universidad 2020. Al respecto, luego del análisis de los resultados se deja en manifiesto que, las variables propuestas son dos aspectos interconectados en la experiencia educativa. Es decir, cuando los docentes ofrecen una enseñanza adecuada, los estudiantes tienden a obtener mejores resultados académicos, a estar más motivados y a sentirse más satisfechos con su aprendizaje; así también, unos estudiantes satisfechos pueden contribuir a un ambiente de aprendizaje positivo y proporcionar retroalimentación valiosa que beneficie la enseñanza aprendizaje. Por lo tanto, las instituciones educativas deben esforzarse por mantener y mejorar la calidad de enseñanza como un medio para aumentar la satisfacción y el éxito de los estudiantes.

Sobre el nivel de variable “calidad de enseñanza” el análisis descriptivo demostró que para la variable calidad de enseñanza un 37.74% de matriculados señalan perciben un nivel bueno; en tanto que un 41.51% señala que dicho nivel es regular; y un 20.75% considera que la calidad educativa es de nivel malo. Lo cual deja entender que existe un grupo de estudiantes considerable del curso de Implantología que, La percepción de que la calidad de enseñanza no ha sido satisfactoria puede deberse a varios factores. Algunos de estos factores incluyen desacuerdo con las estrategias metodológicas empleadas, el tipo de trabajo desarrollado y otros aspectos. Es importante destacar que la empatía del docente, su amplio conocimiento o especialización en la materia, y la calidad del material didáctico son importantes, pero no son garantía de satisfacción del estudiante. La satisfacción del estudiante depende en gran medida de la efectividad de la metodología utilizada y la forma en que se abordan sus necesidades y expectativas en el proceso de aprendizaje.

Este resultado se corrobora con el estudio Montenegro (2020) en su investigación sobre la calidad de la enseñanza universitaria, el objetivo principal fue desarrollar una comprensión de lo que constituye la calidad en la enseñanza

universitaria. Entre los hallazgos se destacó que el 90% de los participantes coincide en que una universidad de alta calidad debe necesariamente contar con docentes de excelencia. Además, se señala que dichos educadores deben demostrar competencia en cuatro enfoques específicos: temática, metodológica científica y ética.

Sobre el nivel de la variable “satisfacción en los estudiantes” el 49.06% de los matriculados manifiestan que el nivel de satisfacción es bueno, así también un 28.30% evidencian que va en un nivel medio regular; mientras que el 21.30% señala que el nivel es bajo. Según estos resultados, hay un grupo significativo de estudiantes en el curso de Implantología que están completamente satisfechos. Esto puede deberse al hecho de que el curso cumplió con sus expectativas en términos del nivel de enseñanza proporcionado. A pesar de algunos aspectos desfavorables, los estudiantes perciben satisfacción porque consideran que el curso les ha permitido mantener y desarrollar sus capacidades, lo que les ayuda a ser más competitivos en su especialidad.

Este resultado se corrobora con la investigación de Dioses et al. (2021) quienes se propusieron examinar la influencia del nivel de satisfacción de los estudiantes en relación con la calidad de la formación profesional recibida en el ámbito universitario. Los hallazgos mostraron que el 83.2% de los universitarios expresaron satisfacción con la calidad de su formación profesional. En conclusión, se pudo establecer que la mejora en relación con los servicios proporcionados por la universidad puede tener un efecto positivo en la calidad de su educación profesional expresada como satisfacción alcanzada por universitarios.

Acorde a la hipótesis general del estudio la prueba estadística Chi cuadrado dio como resultado que si existe relación entre las variables con un valor de 25.41; es decir, se pudo demostrar que si existe relación entre las variables propuestas. Este resultado se corrobora con el estudio de Htang (2021) en su artículo de investigación realizado en Birmania - Asia, cuyo propósito fue Analizar la percepción de los estudiantes universitarios sobre la calidad y satisfacción del servicio en un país en desarrollo para guiar la mejora de la calidad. Se encontró que todas las dimensiones relacionadas con la calidad del servicio, se

correlacionaron de manera significativa con la satisfacción de los estudiantes. Además, se establecieron relaciones significativas entre la intención de abandonar la universidad, la confianza en la gestión y la satisfacción general con la institución educativa.

Según con los trabajos que se revisaron previamente, es importante resaltar que todos tiene como fin que los alumnos estén satisfechos con el desarrollo del curso, lo cual no lo implica como se desarrolla el curso, sino también que depende de varias dimensiones e indicadores el nivel de satisfacción que tengan los alumnos y la percepción de la calidad educativa que tienen. Respecto al resultado obtenido y haciendo la comparación con los trabajos previos revisados, se llega a tener que confirmar que Sumi y Kabir (2021) en su artículo de investigación con el objetivo de explorar la percepción y el nivel de satisfacción estudiantil con respecto a las herramientas de aprendizaje electrónico. Los resultados indicaron que todas las variables consideradas en el modelo de medición tuvieron un impacto significativo en la percepción de la calidad del servicio y, por ende, en la satisfacción de los usuarios, con la excepción de la variable "responsabilidad". Estos hallazgos representan una contribución valiosa para los responsables de la toma de decisiones y los líderes universitarios que buscan garantizar la satisfacción de los estudiantes en programas de educación en línea.

Al igual que, Quiroz y Franco (2019) no solo se trata de evaluar al grupo, lo tenemos que comparar con otros iguales para poder apreciar no solo los puntos de falla, sino también buscar que se nos permita mejorar cada punto que ya está a favor del desarrollo del curso. En todos los trabajos revisados se toma mucho en cuenta como el alumno se siente durante el desarrollo del curso, puesto que son ellos los que brindaran y demostraran que una casa de estudios tiene calidad educativa y sus alumnos presentan una gran satisfacción educativa.

En relación a Surdez-Pérez et al. (2018) en este estudio se evidencia que existen muchos puntos por los cuales podemos incrementar la satisfacción, al igual que en el estudio que se realizó, se puede apreciar que la satisfacción de los estudiantes inicia desde el salón de clase, el trato de los docentes, como es la gestión educativa dentro de su carrera. En otro punto, la satisfacción del curso, no

solo debe depender de los grupos etarios como se menciona en un punto del trabajo consultado. Si bien es cierto que según la edad los alumnos tienen una percepción individual de la realidad, todos los participantes tienen la capacidad de diferenciar entre lo bueno y lo malo sin importar su grupo etario.

Respecto al trabajo de Sultana y Kabir (2021) se concuerda con sus resultados, puesto que al igual que este trabajo, Los resultados obtenidos indican que todas las variables consideradas en el modelo de medición tuvieron un impacto significativo en la percepción de calidad del servicio y, en consecuencia, en la satisfacción de los usuarios. Siendo una contribución significativa para los encargados de la toma de decisiones y las autoridades universitarias que buscan asegurar la satisfacción de los estudiantes en modalidades de educación electrónica. Dicho ello se puede inferir que la satisfacción de los estudiantes es una gran influencia al momento de medir la calidad educativa de una institución educativa.

Con respecto al trabajo de Haverila et al (2021) una institución de educación universitaria de alta calidad debe contar con profesores calificados, suficiente infraestructura y equipamiento, y conocimientos científicos; también debe aumentar la transparencia y brindar servicios educativos complementarios. Debe permitir que su idioma sea entendido, comunicado y preciso; debe guiar, ayudar y preocuparse por el aprendizaje de los estudiantes; debe poder escuchar, comprender y prestar atención a sus inquietudes, problemas y otros requisitos académicos; debe ser considerado y amable, amable y paciente, todo ello en un entorno de exigencia académica que incluye a profesores y alumnos.

En relación al estudio de Cieza et al. (2018) evalúan la satisfacción de los participantes, muestran que los alumnos no están muy satisfechos en su totalidad, en este caso se evidencia que lo ideal sería elegir otra técnica de estudio, ya que muestra un total del 8% con satisfacción y un 66% con una satisfacción muy leve, son puntos que nos dan a conocer que los alumnos no tienen un buen trato o que los servicios brindados no les permiten su desarrollo educativo cómodo. Ya tenemos presente que como se brinde el servicio el cliente estará satisfecho.

Finalmente, de acuerdo a los resultados del estudio, antecedentes y teorías estudiadas se puede afirmar que, la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes universitarios están estrechamente relacionadas y tienen un impacto significativo en la experiencia educativa. Una enseñanza de alta calidad puede influir positivamente en la satisfacción del estudiante, mientras que estudiantes satisfechos son más propensos a percibir que están recibiendo una educación de calidad. Asimismo, se puede declarar que, buen docente puede estimular la participación activa de los estudiantes en el aula, lo que puede aumentar su interés y compromiso con el material. Los estudiantes que se sienten involucrados y desafiados suelen estar más satisfechos.

En resumen, la calidad de la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes son interdependientes y se influyen mutuamente. Un docente competente y comprometido puede aumentar la satisfacción de los estudiantes, lo que a su vez puede mejorar la calidad de la enseñanza. Por otro lado, estudiantes satisfechos suelen estar más dispuestos a participar activamente y a proporcionar feedback útil, lo que puede ayudar a los docentes a mejorar su enfoque pedagógico. Por lo tanto, es esencial que las instituciones educativas y los docentes trabajen en conjunto para promover tanto la calidad de la enseñanza como la satisfacción de los estudiantes como objetivos principales.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, al evaluar la calidad de la enseñanza en la satisfacción de los estudiantes, el estudio concluye que, ambas variables están interconectadas en la experiencia educativa. Cuando los docentes ofrecen una enseñanza de alta calidad, los estudiantes tienden a obtener mejores resultados académicos, a estar más motivados y a sentirse más satisfechos con su aprendizaje. A su vez, estudiantes satisfechos pueden contribuir a un ambiente de aprendizaje más positivo y proporcionar retroalimentación valiosa que beneficie la calidad de enseñanza.
2. Respecto al objetivo específico 1, sobre el nivel de variable “calidad de enseñanza” el análisis descriptivo demostró que para la variable calidad de enseñanza un 37.74% de matriculados señalan perciben un nivel bueno; en tanto que un 41.51% señala que dicho nivel es regular; y un 20.75% considera que la calidad educativa es de nivel malo. Claramente, hubo un grupo considerable que no estuvo satisfecho con la calidad de la enseñanza y siente que no se han cumplido sus expectativas. Esta percepción puede tener diversas causas, como diferencias en las estrategias metodológicas empleadas, el tipo de trabajo realizado y otros aspectos.
3. Respecto al objetivo específico 2, sobre el nivel de la variable “satisfacción en los estudiantes” el 49.06% de los matriculados manifiestan que el nivel de satisfacción es bueno, así también un 28.30% evidencian que va en un nivel medio regular; mientras que el 21.30% señala que el nivel es bajo. De acuerdo a los resultados obtenidos, un porcentaje significativo se muestra completamente satisfecho. Esto posiblemente se deba a que el curso cumplió con sus expectativas en cuanto al nivel docente. A pesar de algunos aspectos desfavorables, los estudiantes sienten que el curso contribuyó al desarrollo y fortalecimiento de sus capacidades, lo que les permite ser más competitivos en su especialidad.
4. Respecto al objetivo específico 3, la prueba estadística Chi cuadrado dio como resultado un valor de 25.41; es decir, se pudo demostrar que si existe relación

entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de estudiantes del curso de Implantología de la carrera de Odontología de una universidad 2020.

5. Respecto al objetivo específico 4, en base a los resultados de la prueba estadística Chi cuadrado. Se puede concluir para el estudio que, si existe relación entre los recursos materiales ($\chi^2= 17.99$), recursos humanos ($\chi^2= 21.75$), gestión administrativa ($\chi^2= 24.19$), y la gestión académica ($\chi^2= 25.89$), de la calidad de la enseñanza con la satisfacción presente en los estudiantes del curso de Implantología de la carrera de Odontología de una universidad 2020.

VII. RECOMENDACIONES

1. recomienda la institución educativa superior seleccionar y capacitar a docentes competentes, contratar docentes con sólidos conocimientos en sus áreas de especialización. Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional para mejorar sus habilidades pedagógicas.
2. Asimismo, se recomienda diseñar currículos relevantes como actualizar regularmente los planes de estudio para que sean relevantes y estén alineados con las necesidades del mercado laboral. Incluir cursos y asignaturas que fomenten habilidades transversales, como el pensamiento crítico y la resolución de problemas.
3. Se recomienda a la institución educativa superior, fomentar métodos de enseñanza innovadores, promover el uso de tecnología educativa y herramientas interactivas a través de la aplicación de métodos activos de aprendizaje, como el aprendizaje basado en proyectos y el aprendizaje colaborativo. Asimismo, mantener una comunicación abierta a través de canales de comunicación efectivos entre docentes y estudiantes para abordar preguntas, preocupaciones y sugerencias. Fomentar una cultura de retroalimentación constante tanto para docentes como para estudiantes.
4. Se recomienda evaluar y mejorar continuamente a través de evaluaciones periódicas de la calidad de enseñanza y la satisfacción estudiantil. Utilizar los resultados de las evaluaciones para implementar mejoras y ajustar las políticas y prácticas institucionales.
5. Se recomienda monitorear la satisfacción de los estudiantes de forma continua, a través de encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los estudiantes y obtener comentarios específicos sobre su experiencia educativa. Y utilizar los resultados para realizar mejoras específicas y medibles.

REFERENCIAS

- Bullón, S. (2007). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. Tesis de Licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Mención en Psicología Educativa.
- Casas, M., Zarate.,Y., Drías del Val, A. Andonaegui, M., Franco, A. Coolado, M., Jimenez, M. Barrio de Miguel, M., y Sáinz de Aja, C. (2018). Informe 2018 sobre el estado del sistema educativo. Pleno del Consejo Escolar del Estado de España.
<https://sede.educacion.gob.es/publiventa/informe-2018-sobre-el-estado-del-sistema-educativo-curso-2016-2017/educacion-espana/22575>
- Carter, E., Onwuegbuzie, A., Singal, N. & Velde, L. (2021). Perceptions of teaching quality in Rwandan secondary schools: A contextual analysis, *International Journal of Educational Research*, Volume 109.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0883035521001129>
- Cieza J., Castillo, A., Garay, F., y Poma, J. (2018). Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana. *Rev Med Hered*.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2018000100005&lng=es. <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v29i1.3257>.
- Charalambos, C. Praetorius, A., Sammons., P., Walkowiak., T., Jentsch, A. & Kyriakides, L. (2021). Working more collaboratively to better understand teaching and its quality: Challenges faced and possible solutions, *Studies in Educational Evaluation*, Volume 71.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191491X21001188?via%3Dihub>

De la Mora, F. (octubre de 2016). Código de ética de Investigación Científica y Tecnológica.

<https://www.utic.edu.py/investigacion/index.php/reglamentos/codigo-de-etica-de-investigacion-cientifica-y-tecnologica>

Deci, E. L. & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian Psychology*, 49(3), 182-185. <http://dx.doi.org/10.1037/a0012801>

Dioses, N., Morales, H. y Díaz del Angulo, D. (2021). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, ISSN-e 1317-0570, Vol. 23, N°. 2, págs. 247-266

<https://www.redalyc.org/journal/993/99366775022/>

Entwistle N. (2018). *Effects of Teaching–Learning Environments on Student Learning, Student Learning and Academic Understanding*, Academic Press, Pages 199-233.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1041608018301663>

Franklin, K., & Shemwell, D. (1995). *Disconfirmation Theory: An Approach to Student Satisfaction Assessment in Higher Education*. Documento presentado en la Reunión de la Conferencia de la Asociación de investigación educativa del medio sur.

Gento, S. (2012). *Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas*. XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas. Granada-España.

<http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Liderazgo.pdf>

- Graham, L., White, S., Cologon, K. & Pianta, P. (2020). ¿Do teachers' years of experience make a difference in the quality of teaching?, *Teaching and Teacher Education*, Volume 96.
<https://doi.org/10.1016/j.tate.2020.103190>.
- Htang, LK . (2021). A look at university student service quality and satisfaction *Quality Assurance in Education* Volume 29, Issue 2-3, Page 101-115.
<https://eric.ed.gov/?id=EJ1312045>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2010), *Metodología de la Investigación Científica*: Mc Graw-Hill
- Lemaitre, M., Zenteno, M., Torre, D., Cassorla., I yAlvarado, A. (2015). *Sistemas de educación superior y mecanismos de financiamiento: elementos para una discusión sobre gratuidad en la educación superior*. Centro Interuniversitario De Desarrollo.
- Ministerio de Educación (MINSU). (2015). Decreto Supremo 016-2015-MINEDU, *Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria*. Lima, Perú.
- Montenegro, J. (2020). La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. *Educación*, 29(56), 116-145.
<https://doi.org/10.18800/educacion.202001.006>
- Matti Haverila, Kai Haverila, Caitlin McLaughlin, Mehak Arora, (2021) Towards a comprehensive student satisfaction model, *The International Journal of Management Education*, Volume 19, Issue 3.
<https://doi.org/10.1016/j.ijme.2021.100558>.
- Nieto, M. (2015). Tesis doctoral en “Análisis de los procesos cognitivos en el alumnado de enseñanzas profesionales de danza”. En: https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/11914/TD_NIETO_RO

- Sumi, R. & Kabir, G. (2021). Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model, *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, Volume 7, Issue 4.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2199853122001676>
- Sesento, L. (2021). La formación humanista en educación superior. Programas de tutorías en las universidades. *Revista Innovaciones Educativas*, 23(34), 70-80. <https://dx.doi.org/10.22458/ie.v23i34.3569>
- Siemens G. (2014). Conectivismo, una teoría de aprendizaje para la era digital. Colombia. Eduarea' s Blog. Nuevas tecnologías: La empresa y los medios de comunicación social.
- Surdez-Pérez, E., Sandoval-Caraveo, M. y Lamoyi-Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, vol. 21, núm. 1, pp. 9-26.
<https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Ortíz. (2013). Modelos Pedagógicos y Teorías del Aprendizaje. (E. d. U, Ed.) Bogotá, Colombia. Obtenido de
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NTOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Ortiz,+A.+\(2013\).+Modelos+pedag%C3%B3gicos+y+teor%C3%A4Das+del+aprendizaje&ots=HYJJCqrZU2&sig=rl6xe6ylWOJlkunZ1aUaddXVHY#v=onepage&q=Ortiz%2C%20A.%20\(2013\).%20Modelos%20pedag%C3%B3gi](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NTOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Ortiz,+A.+(2013).+Modelos+pedag%C3%B3gicos+y+teor%C3%A4Das+del+aprendizaje&ots=HYJJCqrZU2&sig=rl6xe6ylWOJlkunZ1aUaddXVHY#v=onepage&q=Ortiz%2C%20A.%20(2013).%20Modelos%20pedag%C3%B3gi)
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Pigozzi, M.J. (2008). Towards an index of quality education. Un informe preparado para el GITE.
http://www.iiep.unesco.org/fileadmin/user_upload/CapDev_Networking/pdf/2008/pigozzi_IWGE_GlenCoveJune2008.pdf
- Quiroz, C., & Franco, D. (2019). Relación entre la formación docente y el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. *Educación*, 28(55), 166-181. <https://dx.doi.org/10.18800/educacion.201902.008>
- Quiroz, E. (2020). Calidad de la enseñanza universitaria y satisfacción del estudiante de la Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y CC.SS. de la UNI. *Revista IECOS*, 17. <https://doi.org/10.21754/iecos.v17i0.1273>
- Tamariz, J. (2013). Participación de los padres de Familia en la Gestión Educativa Institucional. [Tesis para obtener el grado de Magister en Educación con mención en Gestión Educativa, Universidad Pontificia Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4641>
- Tomás, J.-M., & Gutiérrez, M. (2019). Aportaciones de la teoría de la autodeterminación a la predicción de la satisfacción escolar en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Educativa*, 37(2), 471–485. <https://doi.org/10.6018/rie.37.2.328191>
- Valderrama, S. (2015). Pasos para la elaboración de proyectos de investigación científica.
- Villegas, P., E. Vesga y C. Mejía, Guía de Autoevaluación para el Mejoramiento Institucional, Ministerio de Educación Nacional (2005)
- Watson V. (2013). El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología. Pontificia Universidad Católica. Lima Perú.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco). (2019). Educación Superior- Documento de eje. SITEAL https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_informe_pdfs/siteal_educacion_superior_20190525.pdf

ANEXOS

ANEXO 01. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE 1: CALIDAD DE ENSEÑANZA				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
¿Cómo se relaciona la calidad de la enseñanza en la satisfacción de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de odontología, en una universidad 2020?	Realizar una evaluación sobre la calidad de la enseñanza en la satisfacción de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de Odontología, en una universidad 2020	La calidad de enseñanza influye de manera significativa y directa en el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de Odontología, en una universidad 2020.	Recursos Materiales	Infraestructura	1	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Malo • Regular • Bueno
			Recursos humanos	Perfil de la plana docente	2		
				Actitud docente	3		
					4		
Gestión administrativa	Desarrollo del plan de estudios	Administración de la enseñanza	Servicios de biblioteca	5			
				6			
				7			
				8			
Gestión académica	Servicio de laboratorio	Servicio académico	Servicio administrativo	9			
				10			
				11			
				12			

Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específica	Dimensión	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE			
¿Cuál es el nivel de la calidad de enseñanza de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de odontología, en una universidad 2020?	Determinar el nivel de la calidad de la enseñanza del curso de implantología, en la carrera de Odontología, en una universidad 2020.	Existe relación entre la calidad de los recursos materiales para la enseñanza y el nivel de satisfacción de los estudiantes del curso de Implantología en la carrera de Odontología de una universidad 2020.	Actuación estudiante	Interacción docente en aula Satisfacción con la evaluación			
¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de odontología, en una universidad 2020?	Establecer el nivel de satisfacción de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de Odontología, en una universidad 2020.	Existe relación entre la calidad de los recursos humanos para la enseñanza y el nivel de satisfacción de los estudiantes del curso de Implantología en la carrera de Odontología de una universidad 2020.	Expectativas académicas de formación	Manejo y orientación de material y equipos Actividad académica planificada	13	14	• Malo
¿Existe relación entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de odontología, en una universidad 2020?	Determinar la relación entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de Odontología, en una universidad 2020.	Existe relación entre la calidad de la gestión administrativa para la enseñanza y el nivel de satisfacción de los estudiantes del curso de Implantología en la carrera de Odontología de una universidad 2020.			15	16	• Regular
¿Existe relación entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de odontología, en una universidad 2020?	Determinar la relación entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes del curso de implantología, en la carrera de Odontología, en una universidad 2020.	Existe relación entre la calidad de la gestión académica para la enseñanza y el nivel de satisfacción de los estudiantes del curso de Implantología en la carrera de Odontología de una universidad 2020.	Seguridad en la formación académica	Actividad académica desarrollada Competitividad Desarrollo de capacidades	17	18	• Bueno
					19	Ordinal	

Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<i>Calidad de enseñanza</i>	Recursos Materiales	Infraestructura	1 2 3	Ordinal de tipo Likert. Totalmente de acuerdo = 5. De acuerdo = 4. Indiferente = 3. En desacuerdo = 2. Totalmente en desacuerdo = 1.	<ul style="list-style-type: none"> • Malo • Regular • Bueno
	Recursos humanos	Perfil de la plana docente	4 5 6		
		Actitud docente			
	Gestión administrativa	Desarrollo del plan de estudios Administración de la enseñanza Servicios de biblioteca Servicio de laboratorio Servicio académico Servicio administrativo	7 8 9 10		
Gestión académica	Calidad de desempeño docente Calidad del material para el reforzamiento Calidad de la evaluación	11 12			
<i>Satisfacción del estudiante</i>	Actuación estudiante	Interacción docente en aula Satisfacción con la evaluación	13 14 15	Ordinal de tipo Likert: Totalmente de acuerdo = 5. De acuerdo = 4. Indiferente = 3. En desacuerdo = 2. Totalmente en desacuerdo = 1.	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo • Moderado • Alto
	Expectativas académicas de formación	Manejo y orientación de material y equipos Actividad académica planificada	16 17		
	Seguridad en la formación académica	Actividad académica desarrollada Competitividad Desarrollo de capacidades	18 19		

Anexo 03. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Estimado(a) Sr(a).

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: "Calidad de enseñanza en la satisfacción de estudiantes del curso Implantología, en la carrera de Odontología en una Universidad".

Indicaciones: la encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser muy sincero. Marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

VARIABLE: CALIDAD DE ENSEÑANZA				
Dimensión 1: recursos materiales		Malo	Regular	Bueno
1	¿La infraestructura en el cual se desarrolló el curso fue adecuada?			
Dimensión 2: recursos humanos		Malo	Regular	Bueno
2	¿Qué te pareció la plana docente de este curso?			
3	La experiencia dentro del curso con el docente fue			
4	¿El desarrollo del plan de estudios fue?			
5	¿Como fue la administración de la enseñanza?			
Dimensión 3: gestión administrativa		Malo	Regular	Bueno
6	¿Como fue el servicio de la biblioteca?			
	¿Como fue tu experiencia en los laboratorios?			

7				
8	¿Como fue tu Experiencia académica dentro del desarrollo del curso?			
9	Respecto al servicio que te brinda la administración, ¿cómo fue tu experiencia?			
Dimensión 4: gestión académica		Malo	Regular	Bueno
10	¿Como califica el desempeño docente?			
11	¿La calidad de los materiales que se usaron para el reforzamiento fue?			
12	¿Como fueron tus experiencias durante las evaluaciones del curso?			
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE				
Dimensión 1: actuación docente		Bajo	Moderado	Alto
13	La interacción del docente en el aula			
14	Satisfacción sobre el manejo y orientación con los materiales y equipos			
15	Satisfacción sobre el manejo y orientación con los materiales y equipos			
Dimensión 2: Expectativas académicas de formación		Bajo	Moderado	Alto
16	Satisfacción sobre la actividad académica planificada			
17	Satisfacción sobre la actividad académica desarrollada			
Dimensión 3: Seguridad en la formación académica		Bajo	Moderado	Alto
18	Sobre la competitividad			
19	Satisfacción de las capacidades dentro del curso			

Anexo 04. Confiabilidad

Según Hernández *et al* (2010) la confiabilidad de un instrumento y medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

La confiabilidad en este estudio nos diagnostica que tan seguro son los datos de la encuesta, igualmente suministra autenticidad en ello, para el cual se utilizó el siguiente rango:

Rangos de Alfa de Cronbach

Rango nivel de confiabilidad

[0.7 – 0.8]	Bueno
[0.8 – 0.9]	Muy Bueno
[0.9 – 1.0]	Excelente

Fuente: Elaboración propia

Alfa de Cronbach - Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.875	19

Fuente: Software SPSS v. 23

Por otra parte, al estudiar el cuadro se refleja que el alfa de Cronbach tiene como resultado del 0.875; que quiere decir que presenta una muy buena confiabilidad del instrumento.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, COLQUEPISCO PAUCAR NILO TEODORICO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ENSEÑANZA EN LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DEL CURSO IMPLANTOLOGÍA, EN LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA EN UNA UNIVERSIDAD", cuyo autor es HOLGADO CONDORI ERIK ADOLFO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
COLQUEPISCO PAUCAR NILO TEODORICO DNI: 40965725 ORCID: 0000-0002-2984-6603	Firmado electrónicamente por: NCOLQUEPISCOP el 19-08-2021 11:05:37

Código documento Trilce: TRI - 0186548