



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del idioma
inglés de una universidad, Trujillo.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Morales Melendez, Robert Antony (ORCID: [0000-0002-7723-8389](https://orcid.org/0000-0002-7723-8389))

ASESORA:

Dra. Chunga Pingo, Gaby Esther (ORCID: [0000-0002-1033-7091](https://orcid.org/0000-0002-1033-7091))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios porque siempre me bendice en cada momento.

A mis padres, Jesús Meléndez Arias y Lorgio Morales Rojas, por el amor y sostén que me dan constantemente.

A mis hermanos, Rossana, Edwin, Emel, Heidy, Adolfo y Walter.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo.

A la Dra. Gaby Chunga y al Dr.
Francisco Espinoza.

A Cintia Aldana Portales por todo
su apoyo incondicional.

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.....	7
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables, operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Validez del instrumento	23
3.6. Confiabilidad del instrumento	24
3.7. Procedimientos.....	24
3.8. Métodos de análisis de datos.....	24
3.9. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII.RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	56

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Categoría de la Calidad Educativa	26
Tabla 2. Categoría de la Eficacia	26
Tabla 3. Categoría de la Eficiencia	27
Tabla 4. Categoría de la Relevancia	28
Tabla 5. Categoría de la Equidad	28
Tabla 6. Categoría de la Satisfacción	29
Tabla 7. Categoría de la Servicio Educativo	29
Tabla 8. Categoría de la Capacidad de Respuesta	30
Tabla 9. Categoría de la Empatía	30
Tabla 10. Categoría de la Elementos Tangibles	31
Tabla 11. Estadígrafos descriptivos de la V1	32
Tabla 12. Estadígrafos descriptivos de la V2	32
Tabla 13. Comprobación de hipótesis.....	33

Resumen

Este trabajo tiene por finalidad, comprobar la relación entre la calidad de la educación y la satisfacción en los estudiantes de idioma inglés en la universidad privada Antenor Orrego en la ciudad de Trujillo. 2021. Este trabajo de investigación utiliza un diseño no empírico para que no se manipulen ambas variables. El tipo de investigación es básica, transversal y con enfoque cuantitativo. Este nivel es descriptivo ya que detalla las percepciones de la calidad de la educación relacionado la satisfacción de los estudiantes y la correlación ya que intenta detallar la relación entre estas dos variables. Según los resultados, la media aritmética es de 114,27 puntos, los cuales impulsan a afirmar que la calidad educativa en estudiantes del idioma inglés tiene un promedio de nivel muy alto. En resumen: el valor Rho de Spearman = 0,934 muestra una correlación bilateral muy alta, es decir, 0,000 es menor que la región crítica $\alpha = 0,05$, rechazando de hecho la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Se encontró, que calidad educativa, se relacionó en gran medida con la variable satisfacción.

Palabras clave: Aprendizaje, calidad, satisfacción, estudiantes.

Abstract

The goal in this work is defining a connection of both, educational quality and satisfaction in English language students at Antenor Orrego Private University, in Trujillo. 2021. The non-experimental design was used, so, There's no manipulation of the established variables. With a sort descriptive study, cross-sectional and with a quantitative approach. The level is descriptive, because it searches for detailing the phenomenon of perception of educational quality in relation to student satisfaction, and correlational, because it searches for knowing the connection between both variables. According to the results, an arithmetic mean of 114.27 points is obtained, which affirm that the educational quality in English language learners, is located in the very high category. To conclude, The Rho Spearman value= 0.934 presents a very high correlation, and 0.000 is the bilateral significance obtained, a value inferior than the critical region $\alpha= 0.05$; therefore, the null hypothesis was excluded, admitting the alternative one. Therefore, educational quality is significantly linked to the satisfaction variable.

Keywords: quality, satisfaction, educational, students.

I. INTRODUCCIÓN

Referida a la problemática mencionado por Granja (2018) en su publicación realizada en Colombia titulada, El mundo está en crisis de aprendizaje': Banco Mundial, analizando lo que pasa en el mundo, con respecto a la realidad problemática sobre calidad de la educación y gestión pedagógica, menciona que se continúa observando bajos índices de rendimiento escolar, con excepción de los países asiáticos, que son la gran mayoría.

Según, Rodríguez y García (2015), el gran problema de tener Calidad Educativa deficiente depende de la casi nula certeza, y también de no aplicar algunas de las destrezas pedagógicas; lo cual, impide el progreso dentro del trabajo del campo de la educación, esto se ve reflejado en el aprendizaje deficiente del estudiante.

Así lo menciona, Dos Santos (2016). Las universidades, están forzadas en el tema de desarrollo de "la excelencia y calidad de servicios", de tal modo, que sean capaces de dar mejores servicios, que sea de satisfacción a los estudiantes.

A nivel internacional, Coba, Campo, Acevedo y Campo, (2020) indica la deficiencia en calidad educativa, la cual se pueden encontrar, en las dimensiones de estrategias educativas. Así, se evidencia en este estudio. Cuyo resultado son: Nunca = 40,4%, y casi nunca = 39,6%; si lo relacionamos a los temas "curriculares", las contestaciones de los docentes fueron: Algunas veces = 32,2% y casi siempre = 22,2% y para medir la Idoneidad de los profesores, con respuestas, casi nunca = 35% y algunas veces = 33,3%. Estos datos, llegaron a ser de gran importancia para evidenciar, que las tácticas de instrucción no promueven; una apropiada calidad educativa en el centro de estudios, según se afirma en el estudio. Este estudio fue de corte cuantitativa, de tipo transversal y no experimental, donde participaron 30 docentes para la muestra. Se hizo uso de encuestas.

Williams (2016), "la calidad educativa", es deficiente en el sistema educativo. Los alumnos, consiguen nada de beneficio en la enseñanza que ofrece el estado. Todo ello a causa de la deficiente estructura de todo el sistema de enseñanza,

lo cual hace complicado conseguir objetivos trazados por el sistema educativo, donde los mecanismos internos y externos intervienen para obtener un aprendizaje de buena calidad.

En el Perú, Pighi (2021), menciona, que, el aumento de entidades privadas han sido creados con el fin de lucrarse, lo cual ha generado una inquietud muy grande, acerca del tipo de enseñanza que se imparte. La mayoría de las universidades privadas de Perú, según una ley universitaria, estarán sujetas a una inspección para medir el tipo de enseñanza que se imparte, y así determinar si pueden seguir operando. A través de la SUNEDU, el órgano supervisor de universidades en el Perú, se denegó la licencia a cincuenta universidades, por no cumplir con condiciones básicas de calidad, de las cuales 3 eran públicas y 47 privadas. Cabe la posibilidad de que sean cerradas, más de un tercio de las universidades en el Perú.

Vexler (2015), menciona que la calidad en la educación necesita de cambios para lograr prosperar. Al comparar la educación privada con la del estado, se observa problemas de desigualdad que afectan la educación. Se sabe que los alumnos cuyos padres tienen mayor poder adquisitivo reciben mejor educación, por el contrario, aquellos alumnos cuyos padres tienen bajos recursos, la educación se torna deficiente, generando de esta manera, un rendimiento académico decadente. También señala que la educación de buena calidad, siempre se da en colegios donde los docentes son capacitados constantemente, y cuya estructura y servicios son completos, donde los laboratorios son cómodos y están a la vanguardia de la tecnología, un lugar donde la biblioteca tenga libros actualizados que permitan el mejor aprendizaje del alumno. Todo lo mencionado anteriormente, lamentablemente no se dan en nuestro país.

En cuanto a satisfacción, en Argentina, según, Gazzo (2020), a pesar, que se efectuó muchas formas de trabajar con grandes resultados, hay muchos factores que hicieron difícil alcanzar este objetivo, por ejemplo, la mala señal de internet, la cual hacía complicado el trabajo de los estudiantes; la falta de equipos, como laptops, tablets, celulares y computadoras en casa que impedían una enseñanza eficiente. Por todo lo mencionado nos damos cuenta la decadencia en la que se encuentra la educación de nuestros alumnos, todo ello ocasiona que la

enseñanza sea ineficiente, afectando así a los más necesitados, cuyos recursos son mínimos. Es por ello que se necesita la participación más activa de parte del gobierno. Así mismo, se necesita que, tanto el director, profesores, alumnos y padres de familia, trabajen en conjunto, para que así puedan lograr el anhelado sueño de obtener una educación de calidad.

Por medio de este artículo, podemos llegar a comprender el grado de necesidad de una buena educación; lo cual, sin duda, tendrá una gran repercusión en el desarrollo de un futuro mejor de todas nuestras naciones hermanas.

Garay, Tejada y Romero (2017), refieren que, a nivel Internacional, los Investigadores, procesan lo que pasa con el nivel de satisfacción alumnos universitarios, de allí se concluye, que la totalidad de estudiantes de universidades les cuesta mucho adaptarse a la modalidad virtual. También, González, Pérez, Hechenleitner, Vaccarezza y Toirkens (2019), mencionan, que: la satisfacción del aprendiz obedece en gran medida, a la forma y también a la metodología de enseñanza que imparte el profesor en cada clase que da, también depende, de los medios e insumo que utiliza el docente, lo cuales deben de ser proporcionados por el lugar donde se labora, esto es: un colegio, un instituto o universidad. Asimismo, Gómez y Mamani (2021), menciona, que los alumnos en época de pandemia no logran alcanzar las mismas oportunidades que otros si tienen, debido a la escasez de recursos económicos que tiene, el cual les impide que ellos puedan seguir estudiando, para así labrarse un futuro mejor que el que tienen en la actualidad, y esto debido a factores geográficos y recursos económicos, es por esa misma razón que el nivel o grado de satisfacción en este grupo o población, no es favorable.

Esta triste realidad lo vemos mucho en nuestro país. La desigualdad social es abismal en nuestro territorio. Las poblaciones de bajos recursos, son cada vez más y más vulnerables, y con pocas posibilidades de sobresalir en esta sociedad moderna, en la cual se necesita de gente que esté preparada para poder asumir retos dentro de una determinada empresa o institución.

En México, Alvarado & Izaguirre (2015), menciona, que la deficiente comunicación entre las diferentes áreas administrativas demuestra el poco compromiso y, por ende, la insatisfacción de los alumnos, lo que conlleva a un

aprendizaje precario, y falta de entendimiento para resolver los problemas. Existe una gran necesidad de mejores resultados en cualquier organización, tanto como en el nivel educativo superior y también en cada una de las áreas administrativas de todas las universidades.

En el Perú, la calidad de educación es deficiente, por esta razón, las peticiones de la sociedad piden el involucramiento de las universidades públicas y particulares, para que puedan contribuir en la mejora educativa de nuestro territorio nacional. En la ley N°28740 del SINEACE, el cual dio el inicio del a la creación de un órgano regulador, encargado de las disposiciones que deben cumplir las instituciones como los institutos y universidades, tanto públicas como privadas.

Díaz (2015), este organismo cuya función es observar y garantizar que todas las normas dadas se puedan cumplir en cada una de las instituciones educativas de nuestro territorio nacional, de modo tal que al final se pueda dar un servicio educativo que sea de calidad. Este órgano también apoya el desarrollo de caracteres y cualidades, tanto nacionales, como también regionales, todo ello, para lograr un aprendizaje de calidad.

Insunza (2015), en muchos casos, la expectativa educativa del estudiante no se está cubriendo, lo cual viene a ser prioridad en nuestro sistema educativo. Por esta razón se debería unir esfuerzos para lograr una óptima atención en la calidad de servicio, y así los estudiantes puedan sentirse bien y puedan alcanzar metas que los lleve a ser competitivos en todos los campos laborales.

Los resultados de esta investigación, basado en lo dicho por Pérez (2021), quien menciona en un artículo sobre educación futura: Para una investigación se debe tener un punto de partida, el cual inicia con los planteamientos de preguntas, vinculándolas con todo aquello que se conoce o que se desea saber. Dichas propuestas o cuestiones deben ser relevantes, importantes, originales e imprescindibles, todo ello debería servir como aporte a la sociedad estudiantil, para brindar una perspectiva para seguir indagando y generando así nuevos conocimientos.

La Universidad Privada Antenor Orrego en la actualidad está conformado por 9

Facultades y 19 escuelas profesionales, con especialidades distintas una de la otra, y esto hace que sea muy diferente a otras universidades. Hay una preocupación constante de parte de los directores y docentes de conocer la percepción de los alumnos de esta universidad, en cuanto a calidad educativa y nivel de satisfacción en los alumnos. Es por ello la gran necesidad de realizar este estudio. En relación a esto, Zarate J. (2016). Señala que la calidad educativa puede ser calificada en la actualidad como una ventana de oportunidades que la hacen distinta a otras universidades. Una atención especial es requerida por los estudiantes, así como, medios posibles que faciliten, complementen y perfeccionen el desenvolvimiento de sus competencias y destrezas académicas, de tal modo que sientan una completa satisfacción concerniente a los servicios que presta la universidad.

La finalidad de este trabajo es llegar a saber los resultados de este estudio; el cual, sí, se llega a evidenciar la falta de calidad educativa y por ende la falta de satisfacción del alumnado en el CIUPAO de la ciudad de Trujillo, esto permitirá que el centro de idiomas pueda dar solución a las deficiencias anteriormente mencionadas.

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad educativa y la satisfacción en estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, 2021?

La justificación teórica, permitirá conocer la percepción de los alumnos de la Universidad Particular Antenor Orrego, en relación a la calidad de educación, que luego será relacionada, con la satisfacción que existe entre los estudiantes. El resultado de este trabajo de investigación servirá, como una fuente de información válida y confiable, para que así se pueda mejorar en cuanto a servicio de calidad que la universidad ofrece a todos los alumnos.

La justificación práctica, el resultado considerado válido y confiable, permitirá a otras universidades, Institutos y centros educativos, a poder decidir de un modo pertinente, oportuno y preciso, para así poder mejorar la calidad educativa, también permitirá fortalecer temas que tengan o guarden relación con los servicios que la universidad ofrece, con el fin de lograr la satisfacción de los estudiantes.

La justificación metodológica, para la dimensión satisfacción de los alumnos se elaboró una encuesta, y otra para la dimensión calidad educativa, adaptándolos al contexto de la universidad y al de los estudiantes, dicha encuesta fue diseñada y está conformada por un instrumento que fue aplicado a los estudiantes de la “Universidad Privada Antenor Orrego”, verificado y ratificado por juicio de expertos, la cual fue medida para saber la confiabilidad por medio de un análisis estadístico.

El objetivo general es determinar la relación que existe entre la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes. Los objetivos específicos son, Especificar la relación que existe entre la Eficacia y la satisfacción en estudiantes, Identificar la relación que existe entre la eficiencia con la satisfacción en los estudiantes, Establecer la relación que existe entre la relevancia con la satisfacción en los estudiantes, Analizar la relación que existe entre la equidad con la satisfacción en los estudiantes, Analizar la relación que existe entre la calidad Educativa con el servicio educativo en los estudiantes, Identificar la relación que existe entre la calidad Educativa con la capacidad de respuesta en los estudiantes, Establecer la relación que existe entre la calidad Educativa con la empatía en los estudiantes y Analizar la relación que existe entre la calidad Educativa con los elementos tangibles.

En la hipótesis general tenemos que, H_1 . La Calidad educativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, 2021; mientras que, H_0 . La Calidad educativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021. En las hipótesis específicas, existe una relación significativa entre la Calidad Educativa y servicio educativo, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles en los estudiantes.

Existe una relación significativa entre la Satisfacción y eficacia, eficiencia relevancia y equidad en los estudiantes.

II. MARCO TEÓRICO

Diversas fuentes bibliográficas han sido revisadas; las cuales han permitido establecer la relación del tema de calidad educativa en el aprendizaje. Dentro de los antecedentes en relación tenemos:

Con respecto a los antecedentes de la variable calidad educativa A nivel internacional, Abdu (2017), en su estudio publicado acerca de la evaluación del desenvolvimiento de los profesores en las escuelas: esto implica la sostenibilidad del cumplimiento de los objetivos, realizó una investigación para establecer la dependencia entre desempeño del docente y calidad en la educación. Se demostró que, existía una relación significativa y se concluyó, que este tiene un impacto muy importante sobre la manera como aprendían los alumnos y el desenvolvimiento de los profesores en el aula.

En Hong Kong, Oga y Fryer (2020) en su trabajo de investigación perfil del idioma del aprendizaje motivacional: ¿Pertenece a un lenguaje diferente o son nuevos? menciona que el objetivo fue abordar los contrastes y semejanzas motivacionales entre aprender un idioma nuevo y aprender el propio idioma. Para este trabajo se recurrió a una población de 830 estudiantes japoneses del nivel secundario para poder mostrar contrastes enfocados en la persona, utilizando el estudio de perfil latente. Los resultados alcanzados, indican que se encontraron modelos parecidos de logro y motivación en todos los dominios del lenguaje.

Surdez, Sandoval y Lamovi (2018), menciona en un estudio de indagación, que la satisfacción en cada uno de los estudiantes se basa en la calidad de educación que reciben en las universidades. En un estudio no experimental, descriptivo - correlacional, se evaluó a 380 estudiantes, para establecer si existe algún nexo entre ambas variables, obteniendo que los alumnos no estaban satisfechos en un gran número de ellos, el cual es representado por un 25% que expresa su malestar por la forma como está construida la institución. Pero ocurrió lo opuesto cuando se les consultó acerca de la forma como eran tratados por el personal. También menciona Cervantes, Stefanelli, Peralta y Salgado (2018), acerca de Calidad de la educación que se lleva a cabo en un instituto superior en Colombia. En una muestra de 80 participantes se comprobó que el 60% se sienten satisfechos con la forma en que se encuentran los servicios y lugares de

esparcimiento, el 43% respondieron afirmativamente al referirse a las destrezas y capacidades de los empleados, mientras que un 38% se muestra conforme. Resaltando a un 70% los cuales se encuentran cómodos y muestran satisfacción con el servicio que se les ofrece, permitiendo medir la calidad de educación, la cual se enfocó en las carencias, y también en las posibilidades de los clientes ajenos de la institución. Encontrando estudios que investigan este mismo problema, tanto en el ámbito internacional y nacional; el cual permitirá delimitar el problema de indagación.

Según Taylor, Tyler (2017), el efecto de la Evaluación acerca del Desenvolvimiento del Docente – Revista de Economía de América. Menciona que, 100 profesores del área de matemáticas en un colegio del estado de Cincinnati, fueron evaluados durante un año, y a la vez se evaluó el rendimiento estudiantil. Luego del cual se concluyó que en la calidad del aprendizaje y en las competencias del docente existía una influencia sobre el rendimiento escolar, del mismo modo se logró alcanzar los objetivos planteados en cuanto al aprendizaje. Martínez (2016), en su estudio realizado acerca del desenvolvimiento del profesor y la calidad de educación que obtienen los alumnos, una muestra donde participaron 42 profesores, se aplicaron cuestionarios y entrevistas. Se concluyó, que la calidad educativa según los profesores no solo pende de ellos. Estos 4 elementos que involucran al docente, contexto, escuela y el gobierno tienen que coordinar, para lograr una instrucción de calidad.

Lo mencionado antes, no se logra, debido a la precaria y triste realidad de nuestro país, objetivos que nunca se lograrán.

Según Serrano (2017), menciona en su trabajo acerca, de la Evaluación del desempeño profesional en el aprendizaje de calidad en alumnos de Machala – Ecuador, cuya muestra fue 108 alumnos y se aplicaron dos cuestionarios. Se concluyó, que, al carecer de apropiados profesionales que se puedan desempeñar en distintos cargos administrativos, origina que el desenvolvimiento de los estudiantes no sea óptimo, es por ello que existe alumnos poco competentes que no cumplen con los estándares de calidad en cuanto a la educación.

Vásquez (2019), refiere en su trabajo, “Rediseño curricular y calidad educativa”

en Ecuador 2016, este estudio metodológico es cuantitativo, tipo correlacional y con diseño transversal, cuya muestra de 175 participantes, incluyendo entre ellos alumnos, profesores y directivos. Encontrándose relación de las variables en estudio ($p < 0.05$), así se pudo concluir que la calidad en la educación se encuentra sujeta a un 84.6 % de la reestructura curricular. Determinándose así que un conveniente progreso en la reforma curricular en la realidad se relaciona con una mejor educación, que se ve reflejado en una buena calidad educativa.

Paredes (2017), en su tesis, Percepción de calidad en la carrera odontológica de una Universidad Autónoma en Honduras, llevado a cabo en Tegucigalpa. Se ejecutó una investigación, tipo descriptivo, transversal que ayudó a conocer que tan satisfecho está el estudiante con el servicio educativo y se constató que existe una buena relación entre cada uno de los estudiantes y los docentes. En consecuencia, es satisfactorio, el resultado y muestra que es satisfactoria la calidad y también la metodología que se aplica en las clases; mientras, que en la guía o acompañamiento que se da a cada integrante se obtuvo como resultado del trabajo de investigación la sensación de insatisfecho en relación a las áreas destinadas para cada sección donde se hayan equipos y dispositivos audiovisuales que lastimosamente fueron poco pertinentes. Así mismo, se precisó estimar la opinión relacionado a la eficacia en cuanto a calidad, que ofrece la institución, se tomó a 70 alumnos como muestra o población para ser parte de este estudio. Alumnos pertenecientes a la carrera de odontología.

Menciona, Álvarez, Reyes y Chaparro (2015), cuya revista habla o data acerca de su trabajo que tiene el tema de, la satisfacción en los alumnos respecto a servicios educativos que se oferta en la Educación Superior del valle del "Toluca". Así determinaron la relación que tiene 3.3 de medida, equivalente a satisfecho. También se midió las capacidades y también habilidades en la manera de enseñanza que dio como resultado a 3.5; pero en relación con la infraestructura y servicios administrativos el resultado de la medida fue de 2,76.

A nivel nacional, Bravo (2021), en su estudio sobre el trabajo laboral de los empleados y acerca de calidad educativa, cuyo fin, era medir el nexo entre desenvolvimiento docente y calidad en la educación. Se usó un diseño no experimental con una metodología del enfoque cuantitativa, tipo descriptivo

correlacional. 77 profesores fueron parte de la población, y para cada una de estas variables se utilizó la escala de Likert con un cuestionario. La conclusión a la que se llegó, fue que la calidad educativa es determinada por el desempeño laboral, es decir que, en el aula, los docentes ejercen convenientemente su labor pedagógica; asimismo, se señala que el factor concluyente relacionado a la calidad en la educación que enseña, es el ejercicio didáctico que cada uno de los profesores tiene como característica.

Leyva (2020) en su trabajo calidad de la educación y Evaluación formativa, según los profesores del centro Educativo Independencia, cuya metodología aplicada es cuantitativa, dos cuestionarios fueron usados para este estudio de 40 docentes. Para el resultado, se constituye semejanza significativa sobre los temas que están bajo estudio ($Rho = 0.848$), Obtuvimos que se encuentra ligada a la valoración didáctica de cada uno de los profesores.

Elliot (2019), menciona en una investigación, que el trabajo educativo es trascendental, el cual enfocó como meta universal: Establecer un nexo entre ambas. Se pudo establecer que había relación o nexo entre calidad de la educación en la gestión educativa estratégica con del servicio educativo, por consiguiente, hay una relación marcadamente demostrativa, aseverando así, la hipótesis universal, mostrando de este modo que si hay dicha dependencia demostrativa entre las variables en estudio en las instituciones donde se imparte la educación.

Bastidas (2015): quien en este trabajo que lleva como nombre "La Calidad de la Educación, apoyada en el monitoreo del desenvolvimiento de profesores de nivel secundario en colegios de Huancayo". Indagación tipo descriptiva, explicativa, usando una población de 40 profesores del centro educativo y 130 alumnos de nivel superior en Huancayo. Los datos recolectados por medio de cuestionarios, los cuales fueron 3, de este modo se pudo llegar a un buen resultado, de ese modo se pudo establecer que hay una relación estrecha entre las variables, así se puede decir que es afirmativa el nexo entre, calidad de la educación, y la destreza del docente de un nivel superior a la primaria. Trabajo llevado a cabo en los centros educativos de Huancayo. Al final se puede determinar una relación estrecha entre las 2 variables que son sujetas a estudio, como son: Evaluación

del trabajo del profesor y la calidad de la educación.

Salgado (2015), en un trabajo concerniente a las clases virtuales y calidad de la educación, cuya meta principal y fundamental era hacer un estudio de las vivencias de cada uno de los profesores y alumnos concerniente a las clases virtuales. Se hace un pequeño paréntesis para hacer referencia a la importancia de conocer cada indicador concerniente al tipo de calidad en cada uno de los pasos de entrenamiento virtual, sabiendo, que así se puede motivar el uso de estos resultados, del mismo modo se puede establecer el lugar donde se desarrolla, establece y se evalúa la calidad. El análisis desarrollado en este estudio descriptivo por medio de instrumentos eficaces, los cuales nos ayudan a entender los sucesos de triunfo o derrota en el ámbito educativo.

Aliaga (2012), En: "Calidad de la Educación en el Desempeño Instruccional en las Instituciones de Santa Inés en la Esperanza", y el colegio Daniel Alcides Carrión. 2012", con meta principal de describir y también hacer la comparación en el impacto de la calidad de la educación en el desempeño del colegio antes mencionado. Trabajando con una muestra de 7 profesores del colegio. Planeta Azul y 3 profesores del colegio Daniel Alcides Carrión, en este trabajo de investigación, se usó la guía de encuesta, la cual empleó a 10 docentes y se llegó a la siguiente conclusión: En sentido común, el nivel de calidad y gestión del desempeño demostrado por los docentes del colegio Daniel Alcides Carrión, de la Esperanza de Trujillo es bueno, también, al Comparar la calidad de la educación y desempeño de docentes en el colegio Planet Azul de Trujillo es regular. En un colegio de la Esperanza encontraron que el 55% de las calificaciones de ambos establecimientos fueron similares, siendo el 45% restante normal en el primer colegio y bueno en la segunda institución.

Insunza (2015) en su publicación *Normalizing Education: The Anatomy of a Deformity* recomienda hacer todo lo posible para optimizar la calidad y prestación del servicio, evaluando la satisfacción como diferencia aritmética, entre las perspectivas percibidas de los estudiantes sobre el servicio que recoge; si es positiva, afirma que se alcanza un cierto nivel de satisfacción alcanzado, por el contrario, si es negativo, no se pueden cumplir las expectativas educativas de los alumnos, que es la máxima prioridad de nuestro sistema educativo. Por ende,

se considera apropiado investigar, el nexo entre ambas variables en las universidades mencionadas, para orientar nuestras decisiones y para superar las debilidades y mejorar los servicios. Con respecto a la satisfacción, es una evaluación personal de un beneficio o asistencia, y la evaluación del mismo es imparcial.

En cuanto a satisfacción, Surdez, Sandoval y Lamovi (2018), cuya investigación evalúa la satisfacción de los estudiantes, y la calidad de educación en universidades. Un grupo de 380 estudiantes evaluados identificó insumos no empíricos, descriptivos, significativos y examinó la relación entre satisfacción y calidad educativa, obteniendo la insatisfacción en la gran mayoría de los estudiantes, sin embargo, el 25% está completamente insatisfecho con la infraestructura. Conjuntamente, encontraron que estaban satisfechos con su elección de autopercepción y de ser amables con el individuo. De igual forma, Cervantes, Stefanelli, Peralta y Salgado (2018) en un estudio acerca de la calidad de servicio en instituciones de educación superior de la ciudad de Barranquilla, el 43% está satisfecho con las habilidades de los empleados, el 38% lo encuentra aceptable. Destacaron que el 70% se mostró satisfecho con la gestión del servicio. Admite, medir la calidad de servicio con un enfoque en las posibilidades y escaseces de los beneficiarios desde fuera de la unidad superior, hallando modelos de investigación afines, que de hecho ayudarán a identificar temas de indagación en el ámbito internacional.

Arce (2018) examinó el nexo entre satisfacción de los alumnos, y la calidad de la educación. En el artículo “La relación entre calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en la UPEU, empresa de Tarapoto”. Con una población de 476 personas. Se encontró un nexo importante entre calidad de aprendizaje y satisfacción ($r = 0,0770$, $p < 0,00$).

Franco (2017) en su trabajo de grado: Satisfacción de los estudiantes con los servicios de formación profesional, ejecutado en la escuela de Pedagogía de la Universidad Nacional - Central de Perú. Este estudio se desarrolla por medio de una exploración principal, la cual es de diseño descriptivo y orientado al usuario. Se encontró que los servicios de formación profesional varían ampliamente en términos de satisfacción de los estudiantes, docencia, investigación, previsión

social, alcance universitario y orientación académica.

Pinedo (2017) en Calidad de Servicio y Satisfacción en Estudiantes en la Aplicación de Buenas Prácticas en el Sistema de Formación Profesional en un CETPRO – en Caraz. Su investigación de diseño no empírico es transversal y utiliza métodos cuantitativos. Dijo que, de una muestra de 74 estudiantes, se seleccionó un promedio de 92 estudiantes para el siguiente estudio. El resultado indica una estrecha relación entre las variables, con una alta correlación entre calidad docente y satisfacción.

En el contexto nacional, Vásquez (2015) desarrolla los resultados del Programa de Satisfacción Universitaria, el cual se divide en 4 variables y 52 dimensiones. Cerca de 100 estudiantes participaron en el estudio. Mediante el análisis factorial se obtuvieron 4 variables agrupadas en 20 dimensiones, sustentadas en las variables incluidas en cada ítem: institución de enseñanza, calidad de la docencia, servicios universitarios y vida universitaria. Considere estas estrategias para optimizar la satisfacción de los estudiantes, permitiendo que la institución universitaria recupere su reputación como una institución centrada en el estudiante. Llegar a una tasa alta de acogimiento de los mismos en una determinada dimensión.

La variable independiente calidad educativa, es la que facilita al estudiante el progreso de potencialidades, actitudes, capacidades, actitudes. y valores. Considerándolo como una noción inherente, industrial, en inmutable progreso y cuyo fin es mejorar el aprendizaje en los estudiantes, Schmelkes (2010). Se consideran las dimensiones siguientes dimensiones: **D1: Eficacia:** es obtener objetivos propuestos para el bien de los alumnos, en la época planteado, donde se examina la cobertura, la estabilidad, aprendizaje y la promoción el de la educación para el estudiante, Chehaybar (2007). **D2: Eficiencia:** Es la distribución y buen uso de los recursos pedagógicos, materiales y económicos, Garduño (2016). **D3: Relevancia:** Es promover aprendizajes significativos, según las demandas sociales. También se promueve la formación integral del educando, los cuales se dan por medio de estándares de aprendizaje, logro de competencias, valores y actitudes. El objetivo es la mejora de los aprendizajes, Reimers (2018). **D4: Equidad:** Es ofrecer una educación para todos sin ninguna

distinción de condición cultural, económica ni social, para que todos, puedan desarrollar las competencias y puedan ser incluidos dentro de la sociedad, para que así puedan desarrollar sus capacidades productivas, UNESCO (2013).

Las teorías sobre la educación de calidad han evolucionado con el tiempo. Calidad, palabra de suma importancia para la ciencia administrativa moderna, que se desarrolló e implementó una teoría en algún momento de la tercera década del siglo XX en los Estados Unidos, lugar en el cual surgió el campo del progreso de la calidad del producto y proceso de elaboración libre de defectos, una idea propuesta por Phillip B. Crosby' en 1961. Esta teoría ha servido como guía para muchas empresas, que optaron por seguir esa ruta y mejorar los servicios o productos que brindaban.

Al terminar la II guerra en el mundo, los hombres de negocios de Japón, se proponen reconstruir su país, es así como invitan a Juran y Deming quienes, junto a Ishikawa, hacen edificar la Academia para la calidad, así; Deming propone 14 criterios como parte de su teoría, Ishikawa plantea, círculos de calidad, y Juran plantea su manual de calidad.

Cantón y Vásquez (2015), mencionan que Estados Unidos, en los años sesenta, establece el fundamento acerca de satisfacción del consumidor, como una noción de marketing y reingeniería. Pero Europa no se quedaría atrás, pues al final de los ochenta; La Europa Foundation for Quality Managenent es creada, a modo de proposición de la calidad, cuyo vigor se da hasta esta época, la cual al momento hacer alguna investigación acerca de calidad es uno de los referentes, sobre todo si se refiere a temas educativos.

Schmelkes (2010), señalan que se refiere a la forma de facilitar a los alumnos el progreso de propias potencialidades, capacidades, actitudes, actitudes y valores, considerándolo como una noción inherente, eficiente, en evolución constante. cuyo principal objetivo el de mejorar la instrucción estudiantil. Griffiths y Ladwig (2014), considera a la calidad educativa, como una noción dinámica, inherente, en evolución constante, que tiene como meta principal el de mejorar el aprendizaje. Luego de analizar ampliamente este concepto, cuya afirmación es defendida a través de su desarrollo, en documentaciones de corporaciones internacionales, se obtiene el concepto que, a la falta de una definición única,

clara y universal, la cual es bien complicada, porque requiere que se contextualice a una situación real.

De acuerdo a la definición, Medina (2016), menciona que la calidad vendría a ser la exploración permanente y perfección con compromiso, así como en lo colectivo, individual, necesaria para poder alcanzar metas, de allí que la calidad viene a ser un proceso constante para la mejora.

Bayley (2013), señala que un organismo de calidad es un lugar, donde los alumnos, desarrollan sus potenciales y progresan en inmejorables situaciones. Para que esta aseveración tenga soporte se precisa conocer varias características de la institución, que estén afines al encargo de organización, dirección y resultados académicos.

De la Orden (2009), la calidad de la educación es, como el fruto que provienen de componentes externos e intrínsecos del método educativo, el cual se encuentra enfocado en un sistema, en que elementos de acceso y de proceso de productos, se encuentran conectados de una manera lógica, sino fuera así, la calidad educativa sería seriamente dañada. Dentro de la calidad educativa se consideran las siguientes dimensiones: Eficacia, eficiencia, equidad y relevancia.

El MINEDU (2012) aborda la calidad de la educación en las Artes. En la Ley General de Educación, art. 13: este es el grado elevado, de preparación individual para enfrentar los desafíos que se presentan. Los estudiantes disfrutan de servicios de alta calidad que no solo incluyen el entorno escolar, sino que también contribuyen a su capacidad de aprender de forma independiente. De lo anterior, Sarason (2015) argumenta que el recibir educación de calidad, ayuda al desarrollo de habilidades, para formar una persona social, ética y proactiva. Madani (2019), para lograr una educación de calidad con contenidos de calidad es necesario contar con un apoyo permanente con el estudiante como centro de atención para lograr resultados de aprendizaje; con docentes comprometidos e innovadores, acceso a los mejores patrones de valoración y prácticas de evaluación formativa, infraestructuras bien equipadas, cálidas, seguras y uso solidario de la tecnología, tanto en el aula como en la plataforma, según Graves (2019), para la realización de actividades extracurriculares y tareas que permiten un aprendizaje creativo, integrador y autónomo.

La calidad de la educación hace referencia al progreso continuo, debido al avance de la ciencia administrativa, el progreso en el campo económico y los requerimientos de la sociedad en las instituciones educativas, estos conceptos han sido propuestos por organismos internacionales, y nuestro país ha aceptado estos acuerdos, centrándose en aspectos relacionados con la mejora de los servicios educativos.

Con respecto a este aspecto de la investigación, mientras todos participen en la educación, se logrará un trabajo eficaz, Chehaybar (2007) menciona este aspecto, Schmelkes defiende: mientras todos cumplan con el significado de su servicio se logrará el objetivo, ser eficaz. La diferencia entre las instituciones que brindan servicios de aprendizaje de alta calidad es por un factor que afecta a cada persona; especialmente la interacción de los factores de calidad del aprendizaje que las personas identifican, tales como: el director a cargo de las operaciones, la gestión, así como el maestro, tienen la responsabilidad de enseñar cumplir con los patrones de calidad durante los períodos educativos propuestos en el sistema educativo en beneficio de los estudiantes.

Según Garduño (2016), el aspecto de la eficiencia se fundamenta en la asignación oportuna y el pleno aprovechamiento de los recursos docentes, materiales y económicos. La eficiencia es una característica de las instituciones del estado, que les permite administrar de manera óptima los recursos que la sociedad pone a disposición de todas las escuelas a través del estado. Según Flach, Karama, Renana, y Facciuto (2017), existe una correlación directa entre el presupuesto asignado, a más inversión, resultados mejores en las pruebas estandarizadas, y a menor presupuesto mejores resultados a menor. Los factores físicos son importantes al inicio del proceso, brindan las condiciones para que los docentes enseñen, pero los docentes se han convertido en los garantes de la implementación de los cambios educativos y ellos, los docentes, convirtiéndose en el principal artífice de una educación de calidad. Según Crouch y Tazeen (2016), todos los empleados que trabajan en instituciones educativas son responsables de la calidad en los servicios educativos. Esto debe ser observado por el usuario.

De acuerdo con Trimble (2017), en la era actual es necesario mejorar la eficacia

de la enseñanza, superar la enseñanza tradicional en el aula y cumplir con los estándares de calidad educativa, para este objetivo los docentes deben innovar en la educación constructivista, convertirse en la clase Héroe, el maestro se convierte en el mediador en el aprendizaje, en pocas palabras, la eficiencia se convierte en un administrador pertinente y conveniente de los recursos financieros y físicos de una institución educativa, y que tanto los administradores como los docentes deben saber efectuar.

Se ha considerado las dimensiones de relevancia responde a: ¿Para qué sirve la educación? Es un perfil de los egresados de la educación que capta y plantea el propósito del método pedagógico para los estudiantes desde un inicio. La UNESCO (2007), citado por Reimers (2018), menciona que la finalidad de la educación es el progreso de competencias relacionadas con el conocimiento, es decir: saber convivir, saber hacer y ser humano. Como señalan Coll y Martín (2016), la precisión del aprendizaje se basa en dos formas de aprendizaje: el aprendizaje básico, que está regulado por la formación general de los estudiantes, lo que permite crear un proyecto y un aprendizaje ideal, que es lo que pueden lograr después de completar el plan de estudios en el aula y sin comprometer el diseño de vida del estudiante. La relevancia dependerá de los objetivos de la educación, por lo que es importante que el aprendizaje se facilite de acuerdo con las necesidades de la sociedad. También facilita la formación holística del alumno, lograda mediante el logro de estándares académicos y de competencia.

La dimensión equidad, según la UNESCO (2013), plantea que la educación sea para todos, independientemente de las condiciones culturales, económicas o sociales, para que todos puedan desarrollar habilidades y puedan integrarse a la sociedad, permitiéndoles desarrollar su propia capacidad productiva. Sin embargo, como señala Vivas (2017), existen desigualdades en la cobertura educativa, con escuelas urbanas y rurales con peor desempeño en los puntos de referencia, lo que sugiere un vacío en la calidad educativa. Según Tomasevski (2016), los recursos y procesos educativos deben ser equitativos y todos tienen derecho a educarse, puesto que es un derecho; y las naciones deberían garantizar los beneficios de la educación universal, gratuita y obligatoria para

todos; y los estudiantes tienen la oportunidad de crecer y convertirse en personas. La igualdad busca las mismas condiciones para todos los alumnos, respetando la multiculturalidad. De acuerdo con Masters (2018), un sistema educativo equitativo es un sistema educativo que reconoce las características de cada alumno y aborda las dificultades económicas, sociales y personales de diversas maneras.

La variable dependiente satisfacción, según, Gento y Vivas (2003), es atender las expectativas y necesidades de los estudiantes de modo correcto y adecuado. Se consideran las siguientes dimensiones: **D1: Servicio educativo:** Persigue metas para el progreso de la institución, por medio del trabajo comprometido de sus ocupaciones y organizado, para prestar atención a las insuficiencias del estudiante, Britto (2016). **D2: Capacidad de respuesta,** Comprendida como la aspiración de cubrir las insuficiencias del alumno y originar de modo racional, oportuno y creativo: el saber hacer, ser, y el saber comprenderse, en el transcurso de la organización, de la evaluación y conducción del aprendizaje educativo, Darrawong y Sandmaung (2019). **D3: Empatía:** Relación de afecto que existe con las personas que nos rodean, esto, en referencia al trato profesional que la institución educativa brinda a los alumnos, Moscoso e Iglesias (2018). **D4: Elementos tangibles:** Aquellos que son visibles y que conviven en el ambiente en que se brinda la prestación a los estudiantes, los cuales son, beneficiarios principales del servicio educativo. Relacionado al cuidado, mantenimiento, y limpieza de las áreas de la institución educativa y al modo en que marchan los servicios dados a los alumnos, como son la atención, matrícula, librería, comedor, servicio médico entre otros, Cahuana (2016).

De acuerdo a las teorías acerca de la satisfacción, Gento y Vivas (2003), menciona que esta atiende las expectativas y necesidades de las personas de modo correcto y adecuado. Esta tendencia la confirma Chandramohan (2019), quien nos dice que se debe mirar mucho en la organización si se quiere ser la persona más exitosa en la actualidad.

Según Doger (2015), la medición de la satisfacción cobra mayor importancia en otros campos relacionados con el conocimiento, tales como: educación, economía, sociología, gestión, marketing, Fanagel y Dolinsek (2012), menciona:

Evaluación de la satisfacción basada en criterios cualitativos y resultados de datos cuantitativos. De igual forma, se ha mencionado que la satisfacción se da en alguien: completamente satisfecha, regularmente satisfecha, parcialmente satisfecha, insatisfecha, se puede medir por escala de Likert u otras puntuaciones.

Puntualmente, la satisfacción es una variable que depende de los componentes condicionados, Por medio de la estadística esta correspondencia se establece como asociación. De esta forma, la satisfacción de los estudiantes dependerá de su percepción sobre la calidad de la educación que oferta la institución.

De acuerdo a la satisfacción en estudiantes, se estudiará como primera dimensión, el servicio educativo, que está enfocado el logro de metas para establecimientos, por medio de un trabajo comprometido de sus ocupaciones y organizado, para prestar más atención a la necesidad que tiene cada alumno.

Según Britto (2016), la satisfacción de los estudiantes tiene mucho que ver con la seguridad emocional, satisfacción de las necesidades básicas, seguridad social, y la pertenencia a una clase o institución educativa. Lo que se requiere es la aprobación personal, el progreso personal y la autorrealización a través de una jerarquía de necesidades similar a la de Maslow. Sergueyevna y Mosher (2013), que mencionan: puede haber saltos en la estructura de la pirámide sin requerir graduación o superior, Moscoso e Iglesias (2018) por otro lado aplican esto a la educación, argumentando que la satisfacción, proviene de apreciar y expresar aprecio por los valores, la evaluación, tras una valoración subjetiva de un objetivo únicamente afectivo y cognitivo, muestra que la satisfacción de los alumnos está relacionada con los servicios educativos prestados.

Alonso (2016), la satisfacción, es una condición de corto plazo, para evaluar la práctica de aprendizaje propuesta. Darrawong y Sandmaung (2019), sobre el segundo aspecto de la capacidad de respuesta, dice que es muy importante, de la cual los docentes competentes deben adquirir conocimientos de manera razonable y adecuada, como: coordinación y creatividad: en la organización, evaluación e implementación de la educación para el aprendizaje. También se entiende como la aspiración de satisfacer la necesidad que tiene cada alumno.

Castañeda y Alarcón (2018) argumentan que la educación de calidad se vive a través de la enseñanza y el aprendizaje y solo se puede apreciar o demostrar a través del trabajo de los estudiantes.

Keogh y Stevenson (2015) argumentan que es fundamental comprender las esperanzas del alumno sobre las condiciones que ofrece la escuela para que puedan optimizar el desenvolvimiento educativo. Estas expectativas se enfocan en dos áreas: primero, las expectativas relacionadas con los servicios proporcionados y las expectativas relacionadas con las expectativas de enseñanza de los estudiantes. De igual forma, cuando se trata del tercer aspecto, surge la empatía, las relaciones afectivas con quienes nos rodean, esto se aplica al trato profesional de las instituciones educativas hacia los alumnos, Moscoso e Iglesias (2018), la comunicación sincera crea un ambiente de aprendizaje de apoyo y motivación para los estudiantes. Según Sutherland (2018), esto incluye proporcionar a los estudiantes exámenes más flexibles en función de su nivel percibido, y también debería proporcionar un feedback. que es la forma como los alumnos disipan dudas que han tenido incluso aún después de la explicación del docente.

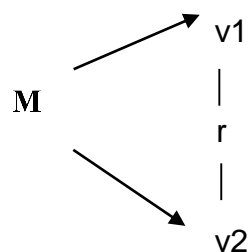
Asimismo, la satisfacción relacionada a los servicios que ofrecen los centros educativos se basa en la última dimensión, elementos tangibles que brindan las instituciones educativas, es decir, factores observables e interactivos. Para Cahuan (2016), el cuidado, mantenimiento y limpieza de áreas de la institución, cómo servicios como atención al estudiante, reclutamiento, biblioteca, catering, servicios médicos, etc. estrechamente relacionado con la toma de decisiones, la producción y la satisfacción de los educandos respecto a la comprensión del servicio percibida por el alumno. Actuar satisfactoriamente ayudará a las instituciones a mejorar el bienestar de los estudiantes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Diseño no experimental, para no manipular las variables establecidas en este estudio. El tipo de investigación básica, transversal - cuantitativo. Este grado es descriptivo porque trata de detallar los fenómenos percibidos de la calidad educativa relacionados con la satisfacción de los alumnos y la correlación, ya que trata de comprender la correspondencia entre dos variables. Hernández, Fernández and Baptista (2014). Razonamiento hipotético de Bernal (2010).

Figura 1.



M: Estudiantes del idioma inglés de la universidad Privada Antenor Orrego

v₁: Calidad educativa.

v₂: Satisfacción

r: Coeficiente de correlación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

La variable independiente calidad educativa, tiene las siguientes dimensiones: Eficacia, Eficiencia, Relevancia y Equidad; mientras que, la variable dependiente satisfacción tiene las siguientes dimensiones: Servicio Educativo, Capacidad de respuesta, Empatía y Elementos tangibles.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Según Arias (2012) población es un conjunto determinado o indeterminado de elementos con características similares, en este estudio la población consta de una muestra de 60 alumnos de inglés, del centro de idiomas de la Universidad Privada Antenor Orrego, los cuales deseen participar voluntaria y anónimamente en este estudio.

Baptista y Hernández, Fernández (2014), la muestra se refiere a un subgrupo que es parte de la población, al cual se examinará, para acopiar datos para la indagación.

Arias (2006), precisa que muestreo, es un proceso en el que se conoce la posibilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra. Se empleó el método de muestreo no probabilístico por conveniencia, en donde se involucra a los alumnos de inglés de CIUPAO.

Distribución de estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	HOMBRE	27	45,0	45,0
	MUJER	33	55,0	55,0
	Total	60	100,0	100,0

Se considera los sucesivos criterios:

Criterios de inclusión: Alumnos que llevan inglés en el CIUPAO.

Criterios de exclusión: Alumnos que estudian en el CIUPAO, que no concurren por faltas con justificación o sin ellas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Arias (2016), define a técnicas de recolección de datos, como las distintas maneras de conseguir información, para las variables de investigación, en esta investigación se utilizó la Encuesta virtual.

Instrumentos y herramientas para el recojo de datos, para llevar a cabo este

estudio. Carrasco (2005) mencionó que después de construir la matriz de operacionalización, es necesario desarrollar instrumentos apropiadas de recopilación de evidencia para un análisis completo.

Para medir la variable independiente, diseñadas para determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes, se construyó una herramienta para recolectar datos de 26 ítems en base a sus cuatro dimensiones, respondiendo a una elección de 5 escalas: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Así mismo para medir la variable dependiente diseñada para determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes, se construyó una herramienta para recolectar datos de 26 ítems, elaborados en base a sus cuatro dimensiones corresponden a una elección en 5 rangos: muy insatisfecho (1), insatisfecho (2), ni satisfecho/ ni insatisfecho (3), Satisfecho (4) y muy satisfecho (5).

Validez de Instrumento

La precisión instrumental se describe en términos de las dimensiones de las variables estudiadas y se puede lograr gracias al juicio de expertos. Hernández et al. Aluminio (2014).

Los cuales son representados en esta oportunidad:

Calidad educativa

Apellido y nombre del experto	Resultado
Dra. Chunga Pingo, Gaby Esther	✓
Dr. Espinoza Polo Francisco Alejandro	✓
Dra. Berrospi Espinoza, Lilian	✓
Mg. Lozano Arredondo, Diana Magcelene	✓

Satisfacción del estudiante

Apellido y nombre del experto	Resultado
Dra. Chunga Pingo, Gaby Esther	✓
Dr. Espinoza Polo Francisco Alejandro	✓
Dra. Berrospi Espinoza, Lilian	✓
Mg. Lozano Arredondo, Diana Magcelene	✓

Confiabilidad del instrumento

Hernández, A. (2014) menciona: La confiabilidad a través de la consistencia interna o asociado a ítems de instrumentación como Alfa de Cron Bach se puede aplicar al trabajo con intervalos. En este procedimiento, se realizaron experimentos en 60 estudiantes y se usó el programa estadístico SPSS para cada dato. La confiabilidad del instrumento calidad. (Anexo 6).

Instrumentos	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Calidad educativa	0,958	26
Satisfacción en estudiantes	0,962	26

3.5. Procedimiento

Una vez que se ejecutaron la validación de instrumentos, luego pasaron por la valoración de confiabilidad, se recolecto información por medio de cuestionarios, y a través de encuestas se midió cada variable para este trabajo.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se creó una base de datos, para luego, aplicar los instrumentos, realizándose así cuestionarios. Toda la información está organizada en Microsoft Excel. Cada dato se procesa mediante estadísticos SPSS,

teniendo en cuenta estadísticas descriptivas.

Además del procesamiento estadístico, en la estadística inferencial se usó la prueba de ajuste y para probar hipótesis el coeficiente Rho Spearman.

3.7. Aspectos Éticos

En este trabajo se procedió a encuestar a los alumnos del CIUPAO, para ello que se requirió permiso del director, para que se pueda aplicar las encuestas a los estudiantes para cada una de las variables; todo ello, guardando el anonimato de cada uno de los estudiantes. Del mismo modo, el marco teórico, las tablas y el instrumento, se recogieron, guardando derecho de autor. En este trabajo de investigación, es verificable por medio de referencias.

IV. RESULTADOS

Tabla 1:

Categoría de la Calidad Educativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	4	6,7	6,7	6,7
	Bajo	6	10,0	10,0	16,7
	Medio	16	26,7	26,7	43,3
	Alto	11	18,3	18,3	61,7
	Muy alto	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota. Data de resultados de Calidad Educativa

Descripción: En la tabla se puede observar: un 6.7% (4) indica que la calidad educativa es de nivel muy bajo, el 10% (6) es de nivel bajo, el 26.7% (16) es de un nivel medio, el 18.3% (11) es de nivel alto y el 38.8% (23) indica que el nivel es muy alto. Con una M. A. de 114,27, puntos que corroboran que la calidad educativa en los estudiantes se ubica en nivel muy alto.

Tabla 2:

Categoría de la Eficacia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	4	6,7	6,7	6,7
	Bajo	6	10,0	10,0	16,7
	Medio	12	20,0	20,0	36,7
	Alto	11	18,3	18,3	55,0
	Muy alto	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota. Data de resultados de Eficacia

Descripción: En cuanto a la categoría Eficacia un 6.7% (4) cree que es muy baja, el 10% (6) que es de nivel bajo, el 20% (12) que es de nivel medio, el 18.3% (11) que es de nivel alto, y un 45% (27) es de nivel muy alto. Con una M.A. de 40.33 puntos que reafirma que la eficacia de los profesores, según los estudiantes, en promedio se ubica en nivel muy alto.

Tabla 3:

Categoría de la Eficiencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	3	5,0	5,0	5,0
	Bajo	6	10,0	10,0	15,0
	Medio	18	30,0	30,0	45,0
	Alto	20	33,3	33,3	78,3
	Muy alto	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota. Data de resultados de Eficiencia

Descripción: El 5% (3) de estudiantes, opina que la eficiencia en la universidad está en un nivel muy bajo, 10% (6) en un nivel bajo, 30% (18) en un nivel medio, 33.3% (20) en un nivel alto, y el 21.7% (13) que la eficiencia en la universidad se encuentra en un nivel muy alto. Con una M.A. de 20.60 puntos se reafirma que la eficiencia, está en el nivel alto.

Tabla 4:*Categoría de la Relevancia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	5	8,3	8,3	8,3
	Bajo	9	15,0	15,0	23,3
	Medio	10	16,7	16,7	40,0
	Alto	14	23,3	23,3	63,3
	Muy alto	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota. Data de resultados de Relevancia

Descripción: En cuanto a la categoría Relevancia el 8.3% (5) de estudiantes piensa, que, la relevancia del desempeño de los docentes es muy baja, el 15% (9) que es de un nivel bajo, el 16.7% (10) un nivel medio, el 23.3% (14) que es de un nivel alto, y el 36.7% (22) en un nivel muy alto. Con una M.A. de 26.37 puntos se reafirma que la eficiencia de los docentes en promedio se ubica en nivel muy alto.

Tabla 5:*Categoría de la Equidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	5	8,3	8,3	8,3
	Bajo	5	8,3	8,3	16,7
	Medio	11	18,3	18,3	35,0
	Alto	9	15,0	15,0	50,0
	Muy alto	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota. Data de resultados de Equidad

Descripción: La categoría Equidad, según los alumnos es de un 8.3% (5) el cual equivale a un nivel muy bajo, el 8.3% (5) un nivel bajo, el 18.3% (11) nivel medio, el 15% (9) representa a un nivel alto, y el 50% (30), un nivel muy alto. Con una M.A. de 26.97 puntos que reafirma, que la equidad según los estudiantes está en nivel muy alto.

Tabla 6

Categoría de la Satisfacción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	12	20,0	20,0	20,0
	Bueno	34	56,7	56,7	76,7
	Muy bueno	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota. Data de resultados de Satisfacción

Descripción: El 20% (12) de estudiantes muestran un nivel de satisfacción regular, el 56.7% (34) un nivel bueno, el 23.3% (14) un nivel muy bueno. Con una M.A. de 99.87 puntos se corrobora que la satisfacción en los estudiantes, en promedio es de un nivel bueno.

Tabla 7:

Categoría de la Servicio Educativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	17	28,3	28,3	30,0
	Bueno	28	46,7	46,7	76,7
	Muy bueno	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota. Data de resultados de Servicio Educativo

Descripción: El 1.7% (1) de estudiantes piensa que el servicio educativo es muy deficiente, el 28.3% (17) de un nivel regular, el 46.7% (28) de un nivel bueno, y el 23.3% (14) que es de un nivel muy bueno. Con M.A. de 26.83 puntos, se corrobora que el servicio educativo para los estudiantes está en nivel bueno.

Tabla 8:

Categoría de la Capacidad de Respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	11	18,3	18,3	20,0
	Bueno	32	53,3	53,3	73,3
	Muy bueno	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota. Data de resultados de Capacidad de Respuesta

Descripción: La categoría Capacidad de respuesta según los estudiantes es de un 1.7% (1), el cual representa a un nivel muy deficiente, el 18.3% (11) representa un nivel regular, el 53.5% (32), representa un nivel bueno, y el 26.7% (16), un nivel muy bueno. Con una M.A. de 28.03 puntos lo que corrobora, que la capacidad de respuesta en promedio es de nivel bueno.

Tabla 9:

Categoría de la Empatía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	14	23,3	23,3	25,0
	Bueno	27	45,0	45,0	70,0
	Muy bueno	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota. Data de resultados de Empatía

Descripción: El 1.7% (1) de estudiantes piensa que la categoría Empatía es de nivel muy deficiente, el 23.3% (14) nivel regular, el 45% (27) un nivel bueno, y el 30% (18) que se encuentra en nivel muy bueno. Con una M.A. de 20.47 puntos se reafirma, que la Empatía según los estudiantes, es de un nivel bueno.

Tabla 10:

Categoría de la Elementos Tangibles.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	1	1,7	1,7	1,7
	Deficiente	4	6,7	6,7	8,3
	Regular	17	28,3	28,3	36,7
	Bueno	27	45,0	45,0	81,7
	Muy bueno	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota. Data de resultados de Elementos Tangibles

Descripción: La categoría Elementos tangibles según los estudiantes representa un 1.7% (1) el cual es de un nivel muy deficiente, el 6.7% (4) es de nivel deficiente, el 28.3% (17) nivel regular, el 45% (27) un nivel bueno, y el 18.3% (11) piensa que es de un nivel muy bueno. Con M.A. de 24.53 puntos, se corrobora, que los elementos tangibles según los estudiantes, está en nivel bueno.

Tabla 11:*Estadígrafos descriptivos de la v. 1.*

	V1: Calidad Educatva	D1: Eficacia	D2: Eficiencia	D3: Relevancia	D4: Equidad
N Válido	60	60	60	60	60
Perdidos	0	0	0	0	0
Media	114,27	40,33	20,60	26,37	26,97
Mediana	117,00	41,00	21,00	27,00	28,50
Moda	129	45	21	30	30
Desv. Desviación	13,215	4,811	3,049	3,594	3,395
Varianza	174,640	23,141	9,295	12,914	11,524
Mínimo	83	28	12	18	18
Máximo	130	45	25	30	30

Tabla 12:*Estadígrafos descriptivos de la v. 2.*

	V2: Satisfacción	D1: Servicio Educativo	D2: Capacidad de Respuesta	D3: Empatía	D4: Elementos Tangibles
N Válido	60	60	60	60	60
Perdidos	0	0	0	0	0
Media	99,87	26,83	28,03	20,47	24,53
Mediana	101,50	27,00	28,00	21,00	25,00
Moda	108	21	28	19	25
Desv. Desviación	17,049	5,113	5,181	3,510	4,993
Varianza	290,660	26,141	26,846	12,321	24,931
Mínimo	26	7	7	5	7
Máximo	128	35	35	25	34

Comprobación de la hipótesis

Tabla 13: Prueba Kolmogorov-Smirnov, de los puntajes sobre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes.

		V1: Calidad Educativa	D1: Eficacia	D2: Eficiencia	D3: Relevancia	D4: Equidad	V2: Satisfacción	D1: Servicio Educativo	D2: Capacidad de Respuesta	D3: Empatía	D4: Elementos Tangibles
N		60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Parámetros normales ^{a,b}	Media	114,2667	40,3333	20,6000	26,3667	26,9667	99,8667	26,8333	28,0333	20,4667	24,5333
	Desv. Desviación	13,21513	4,81053	3,04876	3,59362	3,39475	17,04875	5,11285	5,18134	3,51011	4,99310
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,125	,166	,102	,177	,225	,083	,102	,131	,108	,123
	Positivo	,117	,166	,074	,156	,186	,083	,073	,089	,098	,063
	Negativo	-,125	-,160	-,102	-,177	-,225	-,070	-,102	-,131	-,108	-,123
Estadístico de prueba		,125	,166	,102	,177	,225	,083	,102	,131	,108	,123
Sig. asintótica(bilateral)		,021 ^c	,000 ^c	,190 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,200 ^{c,d}	,193 ^c	,012 ^c	,080 ^c	,025 ^c

Nota. a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Descripción: De los resultados de la Tabla 13, el nivel crítico (significación asintótica bilateral = p) es en la mayoría de los casos superior a 0,05 para las 2 variables, debido a esto se rechaza la hipótesis de normalidad y como resultado, los datos obtenidos no se ajustaron para una distribución normal (prueba de Kolmogorov-Smirnov, nivel de significancia del 5%). Por lo tanto, use la prueba asimétrica de Rho Spearman para determinar si las variables están relacionadas.

Hipótesis general:

La Calidad Educativa se relaciona significativamente con la Satisfacción de los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La Calidad Educativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes.

Hi: La Calidad Educativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes.

			V1: Calidad Educativa	V2: Satisfacción
Rho de Spearman	V1: Calidad Educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,934**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2:Satisfacción	Coeficiente de correlación	,934**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		60	60	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Valor de Rho Spearman= 0,934 (correlación muy alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; motivo por el cual, la hipótesis nula, fue rechazada, y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, calidad educativa y satisfacción se relaciona significativamente.

Hipótesis específica 1:

Existe una relación significativa entre la Calidad Educativa y el Servicio Educativo.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La Calidad Educativa no se relaciona significativamente con el servicio

educativo.

Hi: La Calidad Educativa se relaciona significativamente con el servicio educativo.

			V1: Calidad Educativa	D1: Servicio Educativo
Rho de Spearman	V1: Calidad Educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	D1: Servicio Educativo	Coefficiente de correlación	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Valor de Rho Spearman= 0,817 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$; por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada, aceptándose la hipótesis alterna. Se concluye, que la calidad educativa se relaciona significativamente con la dimensión servicio educativo.

Hipótesis específica 2:

Existe una relación significativa entre la Calidad Educativa y la Capacidad de Respuesta.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La Calidad Educativa no se relaciona significativamente con la capacidad de repuesta.

Hi: La Calidad Educativa se relaciona significativamente con la capacidad de repuesta.

			V1: Calidad Educativa	D2: Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	V1: Calidad Educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	D2: Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El valor de Rho Spearman= 0,837 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna. Se concluye que, la calidad educativa está relacionada significativamente con la dimensión capacidad de respuesta.

Hipótesis específica 3:

Existe una relación significativa entre la Calidad Educativa y la Empatía.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La Calidad Educativa no se relaciona significativamente con la empatía.

Hi: La Calidad Educativa se relaciona significativamente con la empatía.

			V1: Calidad Educativa	D3: Empatía
Rho de Spearman	V1: Calidad Educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,911**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	D3: Empatía	Coeficiente de correlación	,911**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El valor de Rho Spearman= 0,911 (correlación muy alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$; por tal razón, la hipótesis nula fue rechazada, se acepta la hipótesis alterna. Entonces, La calidad educativa y la empatía se relacionan significativamente.

Hipótesis específica 4:

Existe una relación significativa entre la Calidad Educativa y los Elementos Tangibles.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La Calidad Educativa no se relaciona significativamente con los elementos tangibles.

Hi: La Calidad Educativa se relaciona significativamente con los elementos tangibles.

			V1: Calidad Educativa	D4: Elementos Tangibles
Rho de Spearman	V1: Calidad Educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	D4: Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El valor de Rho Spearman= 0,837 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor menor a la región crítica $\alpha= 0,05$; por lo tanto, la hipótesis nula, es rechazada, aceptándose la hipótesis alterna. Concluyéndose, que, la calidad educativa y los elementos tangibles.se relaciona significativamente.

Hipótesis específica 5:

Existe una relación significativa entre la Satisfacción y la Eficacia.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La Satisfacción no se relaciona significativamente con la eficacia.

Hi: La Satisfacción se relaciona significativamente con la eficacia.

			V2: Satisfacción	D1: Eficacia
Rho de Spearman	V2: Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,913**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	D1: Eficacia	Coeficiente de correlación	,913**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El valor de Rho Spearman= 0, 913 (correlación muy alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es menor a la región crítica $\alpha= 0,05$; por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada, se admite la hipótesis alterna. Se concluye así, que la satisfacción se relaciona significativamente con la eficacia.

Hipótesis específica 6:

Existe una relación significativa entre la Satisfacción y la Eficiencia.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La Satisfacción no se relaciona significativamente con la eficiencia.

Hi: La Satisfacción se relaciona significativamente con la eficiencia.

			V2: Satisfacción	D2: Eficiencia
Rho de Spearman	V2: Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	D2: Eficiencia	Coefficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El estudio, de Rho Spearman= 0, 927 (correlación muy alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor menor a la región crítica $\alpha= 0,05$; entonces, la hipótesis nula es rechazada, se admite así hipótesis alterna. Concluyendo, que la satisfacción y eficiencia se relacionan, muy significativamente.

Hipótesis específica 7:

Existe una relación significativa entre la Satisfacción y la Relevancia.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La Satisfacción no se relaciona significativamente con la relevancia.

Hi: La Satisfacción se relaciona significativamente con la relevancia.

			V2: Satisfacción	D3: Relevancia
Rho de Spearman	V2: Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,862**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	D3: Relevancia	Coefficiente de correlación	,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El resultado Rho Spearman= 0,862 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$; entonces, se rechaza la hipótesis nula admitiendo la h. alterna. Concluyendo: La satisfacción y la relevancia se relaciona significativamente.

Hipótesis específica 8:

Existe una relación significativa entre Satisfacción y Equidad.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La Satisfacción no se relaciona significativamente con la equidad.

Hi: La Satisfacción se relaciona significativamente con la equidad.

		V2: Satisfacción	D4: Equidad	
Rho de Spearman	V2: Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	D4: Equidad	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El valor de Rho Spearman= 0,803 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$; entonces, la h. nula es rechazada, se admite así la h. alterna. Al final, la satisfacción se relaciona significativamente con la equidad.

V. DISCUSIÓN

Se desarrolla en tres aspectos: los resultados obtenidos, el contexto y los datos encontrados en el marco teórico.

En los resultados descriptivos de hipótesis general, se tuvo un grado de correlación positiva muy alto, Rho de Spearman = 0.934, p significativa = 0.00, $p < 0.05$, mostrando que la buena calidad educativa crea satisfacción para los estudiantes. Por supuesto. Este resultado es respaldado por el estudio de Castillo (2019) sobre la correlación entre calidad de la educación y satisfacción del usuario en las instituciones de Elim Internacional, el cual muestra un impacto moderado en calidad del servicio educativo y satisfacción laboral. Un impacto moderado en la calidad del servicio educativo y satisfacción con el asesoramiento y apoyo. Impacto moderado entre, calidad del servicio educativo y satisfacción con respecto a la adopción y desarrollo de estándares para la convivencia en las instituciones educativas. Además, Arce (2018) en su estudio pretende examinar la relación entre calidad del servicio académico y la satisfacción de los estudiantes, y encuentra una relación moderada entre la honestidad y la satisfacción de los estudiantes ($r = 0.539$; $p < 0.00$). Aguilar (2015) también encontró que la motivación tiene un impacto significativo en el propio desenvolvimiento de los profesores, como lo demuestran los resultados; que reflejan una relación directa entre estas dos variables, lo que sugiere que si hay una buena motivación para el trabajo se hará un buen trabajo. rendimiento o bajo rendimiento. la motivación laboral irá a la par con el bajo desempeño del docente. Como resultado, la motivación, factor importante en el desempeño docente, lo que lleva a la conclusión de que muchos autores sostienen que contar con un docente activo asegura el éxito de los estudiantes.

La Hipótesis específica n° 1, establece que existe relación significativa entre calidad educativa y servicios educativos, tomando el valor Rho de Spearman $r = 0.817$. Esto significa, que hay, una alta reciprocidad positiva. Hay significancia, porque $p = 0,000$ y $p < 0,05$. Este resultado es corroborado por Elliot (2019), quien, en su tesis, menciona, que la misión educativa es trascendente y la calidad educativa de instituciones, de educación media, de Ayacucho, son un objetivo común. En este estudio cuya meta fue demostrar la

relación de calidad educativa y servicio educativo. Se señala, que existe una relación entre la calidad educativa y servicio educativo, por lo tanto, existe una relación demostrativa significativa, confirmando así, la hipótesis general.

La hipótesis específica N°2; Hay una relación significativa entre la calidad educativa y la capacidad de respuesta, obteniéndose un valor de Rho Spearman de $r = 0,837$. Así, tenemos que hay una correlación positiva, nivel alto. Hay significancia al ser $p = 0,000$ y $p < 0,05$. Este resultado es corroborado por Taylor, Tyler (2017), el efecto de la Evaluación acerca del Desarrollo del Docente – Revista de Economía de América. En su trabajo de investigación, mediante un método cuasi – experimental, su población fue de 100 profesores del área de matemáticas en un colegio del estado de Cincinnati, todos fueron evaluados durante un año, y a la vez se evaluó el rendimiento estudiantil. Luego del cual se concluyó que en la calidad del aprendizaje y en las competencias del docente existía una influencia sobre el rendimiento escolar, del mismo modo se logró alcanzar los objetivos planteados en cuanto al aprendizaje. Asimismo, Martínez (2016), en su estudio realizado acerca del desarrollo del profesor y la calidad de educación que obtienen los alumnos, una muestra donde participaron 42 profesores, se aplicaron cuestionarios y entrevistas. Se concluyó, que: calidad educativa, según los profesores, depende del desarrollo de cada uno de los docentes, sino como afrontan las necesidades que se presentan en los estudiantes.

La hipótesis específica N°3; indica si hay relación significativa entre calidad educativa y empatía, Con resultado de Rho Spearman de $r = 0,911$. Se muestra, una correlación positiva, nivel muy alto. Hay significancia ya que $p = 0,000$ y al ser $p < 0,05$. Este resultado es corroborado por Hong Kong, Oga y Fryer (2020) en su trabajo de investigación perfil del idioma del aprendizaje motivacional: ¿Pertenece a un lenguaje diferente o son nuevos? menciona que el objetivo fue abordar los contrastes y semejanzas motivacionales entre aprender un idioma nuevo y aprender el propio idioma. Para este trabajo se recurrió a una población de 830 estudiantes japoneses del nivel secundario para poder mostrar contrastes enfocados en la persona, utilizando el estudio de perfil latente. Los resultados alcanzados, indican que se encontraron modelos

parecidos de logro y motivación y empatía de parte de los docentes.

La hipótesis específica N°4; Hay relación significativa entre elementos tangibles, y calidad educativa, el resultado de: Rho Spearman de $r= 0,837$. Entonces, sí hay una correlación positiva, nivel alto. Hay significancia ya que $p=0,000$ y al ser $p < 0,05$. Este resultado es corroborado por Zarate J. (2016). Señala que la calidad educativa puede ser calificada en la actualidad como una ventana de oportunidades que la hacen distinta a otras universidades. Una atención especial es requerida por los estudiantes, así como, medios posibles que faciliten, complementen y perfeccionen el desenvolvimiento de sus competencias y destrezas académicas, de tal modo que sientan una completa satisfacción concerniente a los servicios que presta la universidad.

La hipótesis específica N°5; Hay relación significativa entre eficacia, y satisfacción con un valor de Rho Spearman de $r= 0,913$. Entonces, hay correlación positiva, nivel muy alto. Hay significancia ya que $p=0,000$ y al ser $p < 0,05$. Esto es corroborado por, Vásquez (2019), refiere en su trabajo, "Rediseño curricular y calidad educativa" en Ecuador 2016, este estudio metodológico es cuantitativo, tipo correlacional cuya muestra de 175 participantes, incluyendo entre ellos alumnos, profesores y directivos. Encontrándose relación de las variables en estudio ($p < 0.05$), así se pudo concluir que la calidad en la educación se encuentra sujeta a un 84.6 % de la reestructura curricular, esto se relaciona con una educación eficaz, que se ve reflejado en la satisfacción de los estudiantes. Revisar el tamaño de fuente.

La hipótesis específica N°6; Hay significativa entre la satisfacción y eficiencia, otorgando un valor de Rho Spearman de $r= 0,927$. Por ende, hay una correlación positiva, nivel muy alto, también hay significancia ya que $p=0,000$ y al ser $p < 0,05$. Corroborado por, Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), quienes estudiaron los diagnósticos de los servicios educativos y satisfacción del estudiante en la universidad del Valle de Toluca. Los resultados muestran, nivel medio de satisfacción del estudiante, con la autorrealización es de 3,3 y el nivel medio de satisfacción con los profesores y las habilidades docentes es de 3,5. En contraste, la variable infraestructura promedio es 2.76 y el servicio educativo, es 2.97, las cuales tienen puntajes de satisfacción negativos. De

manera similar, Arce (2018) examinó la calidad del servicio de aprendizaje en relación a la satisfacción de estudiantes y encontró un paralelismo moderado entre los resultados de desempeño y la satisfacción de los estudiantes ($r = 0,491$; $p < 0,00$).

La hipótesis específica N°7; Hay una relación importante entre la satisfacción y relevancia, con un valor de Rho Spearman de $r = 0.862$ entonces, hay una correlación positiva, nivel alto. Hay significancia ya que $p = 0,000$ y al ser $p < 0,05$. Esto, es confirmado por Gámez (2014), en: la satisfacción de los estudiantes respecto a calidad educativa y servicios que brinda CURC. Se muestra que: CURC desarrolla personas autónomas, que pueden confrontar las ideas de los demás, tienen una actitud efectiva hacia la innovación, y el cambio. Los alumnos tienden a medianamente a estar, satisfechos a muy satisfechos. Así lo demuestran los resultados. Los estudiantes expresaron su descontento con los servicios académicos y educativos. De igual forma, Mori (2018) examinó la relación entre gestión y calidad educativa a partir de una indagación de estudiantes de enfermería en Padre Luis Tezza, Surco, 2014. La relación significativa entre gestión institucional y calidad educativa se encuentra en el nivel 0.05, y la relación significativa entre la gestión docente y la calidad educativa se encuentra en el nivel 0.05 de significancia. Además, Arce (2018) en su estudio cuyo objetivo, es, examinar la concordancia de la calidad del servicio de aprendizaje y satisfacción de estudiantes, encontró correlación moderada entre la correlación y la satisfacción ($r = 0.590$; $p < 0.00$).

La hipótesis n°8 muestra una relación importante, entre la satisfacción y la equidad, por lo que el valor Rho de Spearman es $r = 0,803$. Esto significa que hay, alta correlación positiva. Hay significancia debido a $p = 0,000$ y $p < 0,05$. Esto se sustenta en lo que Surdez, Sandoval y Lamovi (2018), menciona que, en un estudio no experimental, descriptivo - correlacional, se evaluó a 380 estudiantes, obteniendo que los alumnos no estaban satisfechos en un gran número de ellos, el cual es representado por un 25% que expresa su malestar por la forma como está construida la institución. Pero ocurrió lo opuesto cuando se les consultó acerca de la forma como eran tratados por el personal.

VI. CONCLUSIONES

1. El resultado de Rho Spearman de $r = 0,934$ con significancia $p = 0,000$ al ser $p < 0,05$; que demuestra que, la calidad educativa y la satisfacción se relacionan significativamente. Estos datos muestran, que una educación de calidad generará gran satisfacción. En cuanto calidad educativa un 6.7% indica que es de nivel muy bajo, el 10% es de nivel bajo, el 26.7% es de un nivel medio, el 18.3% es de nivel alto y el 38.8% indica que el nivel es muy alto, así mismo el 20% de estudiantes muestran un nivel de satisfacción regular, el 56.7% un nivel bueno, el 23.3% un nivel muy bueno.
2. El valor de similitud de Rho Spearman de $r = 0,817$ con significancia $p = 0,000$ al ser $p < 0,05$; el cual muestra que la calidad educativa y el Servicio Educativo se relacionan significativamente. Por lo tanto, se concluye que la presencia de una buena calidad educativa brindará buen servicio educativo a los estudiantes, y viceversa. En cuanto a la categoría Eficacia un 6.7% cree que es muy baja, el 10% que es de nivel bajo, el 20% que es de nivel medio, el 18.3% que es de nivel alto, y un 45% es de nivel muy alto.
3. El valor de similitud de Rho Spearman de $r = 0,837$ con significancia $p = 0,000$ al ser $p < 0,05$; señala que la calidad educativa y la capacidad de respuesta está muy relacionados. por lo tanto, una buena calidad educativa generará una buena capacidad de respuesta y viceversa. El 5% de estudiantes, opina que la eficiencia en la universidad está en un nivel muy bajo, 10% en un nivel bajo, 30% en un nivel medio, 33.3% en un nivel alto, y el 21.7% que la eficiencia en la universidad se encuentra en un nivel muy alto.
4. El resultado de Rho Spearman de $r = 0,911$ con significancia $p = 0,000$ al ser $p < 0,05$; señala que calidad educativa y empatía están relacionadas e grado significativo. Se concluye que la existencia de una buena calidad educativa generará una buena empatía. En cuanto a la categoría Relevancia el 8.3% de estudiantes piensa, que, la relevancia del desempeño de los docentes es muy baja, el 15% que es de un nivel bajo, el 16.7% un nivel medio, el 23.3% que es de un nivel alto, y el 36.7% en un nivel muy alto.
5. El estudio de Rho Spearman de $r = 0,837$ con significancia $p = 0,000$ al ser p

$< 0,05$; señala que calidad educativa y elementos tangibles están relacionados en forma significativa, por lo tanto, se concluye que, la existencia de una buena calidad educativa en los estudiantes está relacionada con los elementos tangibles, y viceversa. La categoría Equidad, según los alumnos es de un 8.3% el cual equivale a un nivel muy bajo, el 8.3% un nivel bajo, el 18.3% nivel medio, el 15% representa a un nivel alto, y el 50%, un nivel muy alto.

6. El resultado de Rho Spearman de, $r= 0,913$ con significancia $p=0,000$ al ser $p < 0,05$; señala que la satisfacción está relacionada significativamente con la eficacia, por lo tanto, se concluye que, la satisfacción y eficacia están relacionados. El 1.7% de estudiantes piensa que el servicio educativo es muy deficiente, el 28.3% de un nivel regular, el 46.7% de un nivel bueno, y el 23.3% que es de un nivel muy bueno.
7. El estudio de Rho Spearman de $r= 0,927$ con significancia $p=0,000$ al ser $p < 0,05$; señala que la satisfacción se relaciona significativamente con la eficiencia. por lo tanto, satisfacción y eficiencia están relacionados. La categoría Capacidad de respuesta según los estudiantes es de un 1.7%, el cual representa a un nivel muy deficiente, el 18.3% representa un nivel regular, el 53.5%, representa un nivel bueno, y el 26.7%, un nivel muy bueno.
8. El estudio de Rho Spearman de $r= 0,862$ con significancia $p=0,000$ al ser $p < 0,05$; muestra que la satisfacción y relevancia se relaciona en gran medida, por lo tanto, se concluye que, la satisfacción en los estudiantes guarda relación con la relevancia, y viceversa. El 1.7% de estudiantes piensa que la categoría Empatía es de nivel muy deficiente, el 23.3% nivel regular, el 45% un nivel bueno, y el 30%, que se encuentra en nivel muy bueno.
9. Con el resultado de Rho Spearman de $r= 0,803$ con significancia $p=0,000$ al ser $p < 0,05$; muestra, que la satisfacción se relaciona significativamente con la equidad. La categoría Elementos tangibles según los estudiantes representa un 1.7% el cual es de un nivel muy deficiente, el 6.7% es de nivel deficiente, el 28.3% nivel regular, el 45% un nivel bueno, y el 18.3% piensa que es de un nivel muy bueno.

VII. RECOMENDACIONES

Establecidas las conclusiones, se recomienda al Director de CIUPAO, seguir promoviendo un servicio de buena calidad educativa, para la satisfacción en los estudiantes.

Se recomienda a los docentes, seguir brindando una educación de calidad y así lograr un buen servicio para los estudiantes.

Se recomienda a la dirección de CIUPAO, seguir capacitando a sus docentes para seguir manteniendo una buena calidad educativa, la cual generará una buena capacidad de respuesta de parte de su plana educativa, para el beneficio de los estudiantes.

Se recomienda a los docentes, seguir promoviendo la participación activa, poniendo en práctica la empatía entre los estudiantes durante y después de clase.

Se sugiere a la universidad, seguir invirtiendo en la estructura de la institución para así contribuir, a una buena calidad educativa en los estudiantes.

Se sugiere a dirección, promover las capacitaciones del personal para resolver con eficacia cualquier necesidad que se presente en la institución, y así se logre la satisfacción de los estudiantes.

Establecidas las conclusiones de esta investigación se sugiere a los docentes, poner énfasis en la importancia de ser eficientes en el desarrollo de clases, de modo tal, que podamos seguir satisfaciendo las necesidades de los estudiantes.

Establecidas las conclusiones de esta investigación se sugiere, seguir brindando un servicio de relevancia, para así lograr la satisfacción plena en los estudiantes.

Establecidas las conclusiones de esta investigación se recomienda seguir promoviendo la equidad para que esto contribuya a lograr un nivel de satisfacción óptimo en los estudiantes.

REFERENCIAS

- Abdu A. (2017). Evaluation of Teacher Performance in Schools: Implication for Sustainable Development Goals. *Northwest Journal of Educational Studies*, 2(1). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/330117286_Evaluation_of_Teacher_Performance_in_Schools_Implication_for_Sustainable_Development_Goals
- Alonso, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior*. vol.45, n.178, pp.79-95.
- Alvarado, L., & Izaguirre, F. (2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. *Revista Pensamiento y Gestión*. 1(38), 95-118.
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del valle del Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* (5-26).
- Arce, A. (2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la UPeU filial Tarapoto*. Universidad Peruana Unión, Perú. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1080>
- Arcia, M. (2018). *Teoría y práctica de la enseñanza y el aprendizaje de lenguas extranjeras*. Sistematización. Guayaquil: Universo Sur. Disponible en: <https://universosur.ucf.edu.cu/index.php/en/catalogo-de-publicaciones/item/143-teoria-y-practica-de-la-ensenanza-y-el-aprendizaje-de-lenguas-extranjerassistematizacion>
- Arias, (2012) Investigación e Innovación Metodológica <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Arias, (2016), refiere que las técnicas de recolección de datos <https://metinvest.jimdofree.com/t%C3%A9cnicas/>
- Arias, (2006) Metodología de la investigación. Cap. III Pag. 9 <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>

- Bailey, B. (2013). *The sharp edge of change: Teaching, leading and the realities of reform*. London. Roudledge Falmer. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=uxb3poeGHi4C&oi=fnd&pg=PA100&dq=The+sharp+edge+of+change+teaching+leading+and+the+realities+of+reform&sig=RWnKMqFu889Ar-T7aAdMVYrILHonepage&q&f=false>
- Bastidas (2015). *La calidad educativa apoyada en la evaluación del trabajo docente de educación secundaria de las instituciones educativas de Huancayo*. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/577>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson educación. Disponible en: https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf
- Bodero, H. (2014). Impacto de la calidad educativa. *Apuntes de Ciencias Sociales*. Vol. 4 Núm. 1: 2014.
- Bravo, N. (2021). *Calidad Educativa y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad educativa fiscal "Guayaquil" Ecuador, 2020*. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56635/Bravo_PNY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Britto, P., Yoshikawa, H. y Boller, K. (2016). Quality of early childhood development programs in global contexts rationale for investment, conceptual framework and implications for equity. *Revista Social Policy Report* (3-23).
- Cadena, M., Mejías, A., Vega, A., & Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Revista de Investigación Industria Data*, 18(1), 9-18.
- Cantón, I. y Vásquez J. (2015). Los procesos en gestión de calidad. Un ejemplo en un centro educativo. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en Educación* (60-68).
- Castañeda, G. y Alarcón, G. (2018). Evaluación de la satisfacción de alumnos de educación superior del Centro Universitario Sur de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. *Coordinador de Sistema de Gestión de Calidad*. Vol. 15 Núm. 30.

- Cepeda, O. (2017). *Estrategia metodológica del uso de aulas virtuales en el proceso de enseñanza aprendizaje universitario*. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en: <https://cutt.ly/yuqEjs9>
- Cervantes, V., Stefanelli, Í., Peralta, P. y Salgado, R. (2018). Calidad de servicio de una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Revista digital Ciencias administrativas* (1-28).
- Chandramohan, S. (2019). Student Satisfaction through Service Quality: A Review on Higher Education Sector. Society for science an education. *Revista Archives of Business Research* (1-8).
- Chávez, M., Saltos, M. y Saltos, C. (2017). La importancia del aprendizaje y conocimiento del idioma inglés en la enseñanza Superior. *Revista Científica*. Vol. 3, pp. 759-771.
- Cheybar, E. (2007). Reflexiones sobre el papel del docente en la calidad educativa. *Revista digital Reencuentro* (100-106). Coll, C. y Martín, E. (2016). Vigencia del debate curricular. Aprendizajes básicos, competencias y estándares. II Reunión del Comité Intergubernamental del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (PRELAC). *Revista Iberoamericana* (1-34).
- Cronquist, K. y Fiszbein, A. (2017). El aprendizaje del inglés en América Latina. Editorial el diálogo. *Fundación Luminis*. Disponible en: <https://www.thedialogue.org/wpcontent/uploads/2017/09/El-aprendizaje-del-ingl%C3%A9s-enAm%C3%A9rica-Latina-1.pdf>
- Crosby P. Reseña bibliográfica. Disponible en: <https://www.pablogiugni.com.ar/philip-b-crosby/>
- De la orden, A. (2009). Evaluación y calidad: análisis de un modelo. *Revista Estudio sobre Educación* (17-36).
- Díaz, R. (2015). Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana. *Revista de la facultad de derecho y ciencia política*. 13(15), 726-753.
- Doger, M. (2015). Measures to ensure quality in higher education: social quality. *Revista In Journal of Higher Education*.

- Elliot, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara – Ayacucho*. Repositorio de la Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle. Disponible en: http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_042f3109511f81f30197990879aa39a9
- Faganel, A. & Dolinsek, S. (2012). Quality management system in higher education. *Revista Intellectual capital and knowledge management* (245-252).
- Farro, C. (2017) Perú, ¿cómo vamos en educación? Ministerio de Educación. Disponible en: http://escale.minedu.gob.pe/c/document_library/get_file?uuid=2e13b696-a8f6-4206-9276-5db05a8b4702&groupId=10156
- Flach, L., Karam, L., Renan A. y Facciuto, L. (2017). Efficiency of expenditure on education and learning by Brazilian states: A study with Data Envelopment Analysis. *Revista Contabilidad y Negocios*, 28(109).
- Franco, Y. (2017). Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación- UNCP. Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20Cuicap%20usa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garay, U., Tejada, E. y Romero, A. (2017). Performance and Satisfaction of University Students in an Online Community of Practice. *Revista científica Scielo. ISSN 1405-6666*.
- Garduño, L. (1999). Hacia un modelo de evaluación de la calidad de Instituciones de Educación Superior. *Revista Iberoamericana de Educación* (93-103).
- Gazzo. (2020). La educación en tiempos del covid: Nuevas prácticas docentes, ¿Nuevos estudiantes? Disponible en: <http://ri.unlu.edu.ar/xmlui/handle/rediunlu/750>
- González-Contreras, Alonso, Pérez-Villalobos, Cristhian, Hechenleitner, Marcela, Vaccarezza-Garrido, Giulietta, & Toirkens-Niklitschek, Josselinne. (2019). Satisfacción académica y prácticas pedagógicas

- percibidas por estudiantes de salud de Chile. FEM: *Revista de la Fundación Educación Médica*, 22(3), 103-107.
- Granja, M. (2018). El mundo está en crisis de aprendizaje': Banco Mundial: Disponible en: <https://www.eltiempo.com/vida/educacion/banco-mundial-lanza-alerta-por-mala-calidad-de-la-educacion-181540>
- Graves, K (2019). *Disrupting the Digital Norm in the New Digital Divide: Toward a Conceptual and Empirical Framework of Technology Leadership for Social Justice Through Multilevel Latent Class Analysis*. Repositorio de la Universidad de Columbia. EEUU. Disponible en: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/1355/TM%20CE-Ge%203124%20E1%20-%20Elliot%20Arias.pdf?sequence=1>
- Hernandez et Al (2014). Recolección de datos cuantitativos. Centro de Recursos enLínea.http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hern%C3%A1ndezSampieri%20et%20al.%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.%202014.%20pp%20194-267.pdf
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*, 2(1), 75-79
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2015). Metodología de la investigación. MCGRAW-HILL. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-55725589>
- Insunza, J. (2015). Estandarización en educación: anatomía de una deformación. *Revista Docencia* (1-10).
- Javaloyes (2016). *Estrategias y métodos de enseñanza aprendizaje*. Repositorio de la Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela.
- Keogh, M. y Stevenson, K. (2015). Student expectations of tutor support: An expectations led quality assurance model. *Revista Open learning* (22-30)
- Leyva, M. (2020). *Evaluación formativa y calidad educativa según los docentes de la Institución Educativa 3052 de Independencia*. Repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - Perú. Disponible en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/888779>
- Madani R. (2019). Analysis of Educational Quality, a Goal of Education for All Policy. *Higher Education Studies* 9(1):100.

- Martínez, G.; Guevara, A. y Valles, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai*, 12 (6), 123-134.
- Masters, G. (2018). What is "equity" in education?. *Revista Teacher Evidence + Insight+Action* (1-2).
- Medina, R. (2016). Calidad educativa de uso frecuente. *Revista La Escuela en México*. Mc Graw-Hill.
- Ministerio de Educación. (2003). *Ley general de educación N° 28044*. Lima.
- Moscoso, A. e Iglesias, M. (2018). La comunicación educativa con calidez en las clases una estrategia para la formación del docente de las instituciones educativas emblemáticas. *Revista de cooperación* (223-241).
- Ochoa, L. (2018) *Acompañamiento Pedagógico y calidad de los procesos académicos*. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6253>
- Oga, Q. y Fryer, L. (2020). Profiles of language learning motivation: Are new and own languages different? *Learning and Individual Differences*, Volume 79, April 2020, 101852.
- Paredes, M. (2017). Percepción de calidad de los estudiantes de cuarto y quinto año de los programas de la carrera de odontología de la UNAH, Tegucigalpa, agosto- diciembre 2016. *Revista Educación* (1-18).
- Payne, D. (2017). The Importance of Learning English and Why it Should be Fun. Disponible en: <https://news.ets.org/stories/the-importance-of-learningenglish-and-why-it-should-be-fun/>
- Pérez, M (2021). El desarrollo profesional docente: avances, retrocesos y estancamientos. Disponible en: <https://www.educacionfutura.org/el-desarrollo-profesional-docente-avances-retrocesos-y-estancamientos/>
- Sergueyevna N, Moshe E (2013). Motivational theories from the perspective of consumer behavior *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales* (5-18).
- Pierina Pighi (2021). Reforma universitaria en Perú: el país de América Latina en el que cerrarán más de un tercio de las universidades por "falta de calidad". Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-55725589>

- Pinedo, E. (2017). La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12021/pinedo_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Radic, J. (2017). Sistema de evaluación y mejora de la calidad educativa la experiencia de la red de la federación latinoamericana de colegios jesuitas (FLACSI). Repositorio de la Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/680578/radic_henricio_rg_e_antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dos Santos M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaen. *Revista de la Educación Superior*. (79–95).
- Rodríguez, M., & Mena G. (2015). La calidad de la educación un Problema actual. Centro de investigaciones psicológicas y sociológicas. Disponible en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/cips/20120824014613/rodri-1.pdf>
- Rodríguez-Balza, M. Y., Machado-Torrealba, W. S., & Villamarin-Oliveros, A. J. (2019). Muestreo para el control de calidad en el proceso de elaboración de envases metálicos para alimentos. *Ingeniería, investigación y tecnología*, 20(2).
- Schmelkes, S. (2010). *Hacia una mejor calidad en nuestras escuelas*. México. Disponible en: <https://www.snte.org.mx/seccion9/documentos/Libros%20Evaluacion%20Desempeño%20Docente/Hacia%20mejor%20calidad%20escuelas%20S.%20schmelkes.pdf>
- Sergueyevna, N. y Mosher, E. (2013). Theories of Motivation and Their Application in Organizations: A Risk Analysis. *International journal of innovation and economic development*. Volume 3, Pages 44-51.
- Serrano, R. (2017). Evaluación del desempeño profesional directivo y su influencia en el proceso enseñanza - aprendizaje de calidad en los

estudiantes de octavo, noveno y décimo años de E.G.B. de la Unidad Educativa Rotary Club Machala Moderno, Machala – Ecuador, período lectivo 2013 – 2014. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en:

https://200.62.146.130/handle/20.500.12672/112/browse?rpp=20&offset=341&etal=-1&sort_by=1&type=title&starts_with=F&order=ASC

Surdez, E; Sandoval M. y Lamovi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Revista educación y educadores* (9-26).

Taylor, E. & Tyler J. (2017). The Effect of Evaluation on Teacher Performance. *American Economic Review*, 102 (7).

UNESCO. (2007). Principios de la calidad educativa. *Herramientas de Formación para el Desarrollo Escolar*, 25.

UNESCO. (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. UNESCO. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/00225/224559s.pdf>

Vásquez, F. (2019). *Rediseño curricular y la calidad educativa de la Unidad Académica Especial de la Escuela Superior Militar “Eloy Alfaro” Ecuador - 2016*. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58155/Mendoza_MNE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vexler (2015). *Militancia educativa – cambio y continuidad*. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134/vexler-idel_militancia-educativa.pdf?sequence=1

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad educativa y satisfacción en estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo.

AUTOR: Morales Meléndez, Robert Antony.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>PG: ¿Cuál es la relación entre la calidad educativa y la satisfacción en estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>OG: Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y la satisfacción en estudiantes del idioma inglés de la Universidad</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Hi. La Calidad educativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la</p>	<p>VARIABLE</p> <p>1</p> <p>La calidad educativa</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Cumplimiento de las funciones académicas y el desarrollo de todo el contenido programado durante todo el ciclo.</p>	<p>1,2,8,7</p>	<p>Para los ítems</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p>
					<p>Participación del alumno y retroalimentación que facilitan el</p>	<p>3,6,9</p>	

<p>2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE1: ¿Qué relación existe entre la dimensión Eficacia y la satisfacción en los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021?</p>	<p>Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo. 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1: Especificar la relación que existe entre la Eficacia y la satisfacción en estudiantes del idioma inglés de la Universidad</p>	<p>ciudad de Trujillo, 2021.</p> <p>Ho. La Calidad educativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.</p>			entendimiento del alumno.		<p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>	
					Satisfacción por la enseñanza impartida de docentes comprometidos.	4,5		
					<p>Eficiencia</p>	Facilidad al acceso de materiales educativos útiles en el aprendizaje.		10,11
						Eficiencia para el aprendizaje		

<p>PE2: ¿Qué relación existe entre la dimensión Eficiencia con la satisfacción en los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021?</p> <p>PE3: ¿Qué relación existe entre la dimensión Relevancia y la</p>	<p>Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.</p> <p>OE2: Identificar la relación que existe entre la eficiencia con la satisfacción en los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>HE1: Existe una relación significativa entre la Calidad Educativa y servicio educativo en los en estudiantes del idioma inglés en estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la</p>			virtual y tecnología para la mejora de sus plataformas virtuales.	12,13	<p>Para la variable:</p> <p>Muy bajo</p> <p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p> <p>Muy alto</p>
					Conocimiento de las plataformas virtuales de la universidad.	14	
					Propicia el aprendizaje en los alumnos y facilitan el entendimiento del idioma.	15,18, 20	

<p>satisfacción en los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021?</p> <p>PE4: ¿Qué relación existe entre la dimensión Equidad y la satisfacción en los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la</p>	<p>Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.</p> <p>OE3: Establecer la relación que existe entre la relevancia con la satisfacción en los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la</p>	<p>ciudad de Trujillo, 2021.</p> <p>HE2: Existe una relación significativa entre la Calidad Educativa y la capacidad de respuesta en los estudiantes del idioma inglés en estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de</p>		<p>Relevancia</p>	<p>Desarrollo de los temas de la clase y enseñanza de estrategias para estudiar y aprender mejor.</p>	16,19	
					<p>Fomenta el trabajo grupal y participativo.</p>	17	
					<p>Normas de convivencia: buen trato, respeto y trabajo en equipo.</p>	21,22, 24	
					<p>Valoración de la</p>		

Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021? PE5: ¿Qué relación existe entre la dimensión del servicio educativo y la calidad educativa en los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021?	ciudad de Trujillo, 2021. OE4: Analizar la relación que existe entre la equidad con la satisfacción en los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.	Trujillo, 2021. HE3: Existe una relación significativa entre la Calidad Educativa y la empatía en los estudiantes del idioma inglés en estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.		Equidad	opinión de los alumnos y atención a sus preguntas.	23,25	
					Motivación para obtener un buen aprendizaje.	26	
			VARIABLE 2 Satisfacción	Servicio educativo	Atención y prontitud de la atención virtual.	1,2	Para los ítems (1) Muy insatisfecho (2)
					Enseñanza y trabajo responsable de los docentes y del centro de	3,7	

<p>PE6: ¿Qué relación existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la calidad educativa en los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021?</p> <p>PE7: ¿Qué relación existe entre la dimensión</p>	<p>OE5: Relación que existe entre la calidad Educativa con el servicio educativo en los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.</p> <p>OE6: Identificar la relación que</p>	<p>HE4: Existe una relación significativa entre la Calidad Educativa y los elementos tangibles en los estudiantes del idioma inglés en estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.</p> <p>HE5: Existe una relación</p>			idiomas.		<p>Insatisfecho</p> <p>(3)</p> <p>Ni satisfecho / ni insatisfecho</p> <p>(4)</p> <p>Satisfecho</p> <p>(5)</p> <p>Muy satisfecho</p> <p>Para la</p>
					Programación de los cursos en cada nivel y horarios establecidos.	4,5	
					Distribución organizada de los libros virtuales.	6	
					Evaluación y prácticas diarias para medir el rendimiento académico.	8, 14	

<p>empatía y la satisfacción en los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021?</p> <p>PE8: ¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción en los estudiantes</p>	<p>existe entre la calidad Educativa con la capacidad de respuesta en los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.</p> <p>OE7: Establecer la</p>	<p>significativa entre la Satisfacción y la eficacia en los estudiantes del idioma inglés en estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.</p> <p>HE6: Existe una relación significativa entre la Satisfacción y la eficiencia en</p>		<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Método y desarrollo del curso bajo la orientación y apoyo del docente.</p>	<p>9, 11, 12, 13</p>	<p>variable: (Baremo)</p> <p>Muy deficiente</p> <p>Deficiente</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p> <p>Muy bueno</p>
					<p>Buena calidad de materiales de aprendizaje.</p>	<p>10</p>	
				<p>Empatía</p>	<p>Solución de dificultades que se le presenta a los alumnos en el proceso de aprendizaje.</p>	<p>15, 17</p>	

<p>del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021?</p>	<p>relación que existe entre la calidad Educativa con la empatía en los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.</p>	<p>los estudiantes del idioma inglés en estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.</p>						<p>Trato afectuoso y respetuoso entre docentes y alumnos.</p>	<p>16, 18, 19</p>	
								<p>Elementos tangibles</p>	<p>Atención y rapidez con trámites documentarios virtuales</p>	<p>20</p>
									<p>Efectividad de las plataformas virtuales.</p>	<p>21</p>
									<p>Agilidad de tiempo de entrega de códigos para</p>	<p>22</p>

	<p>Educativa con los elementos tangibles en los estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.</p>	<p>Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.</p> <p>HE8: Existe una relación significativa entre la Satisfacción y la equidad en los estudiantes del idioma inglés en estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, 2021.</p>			libros virtuales.		
					<p>Contenido visual nítido, proporcionado y bien estructurado, con estilo de redacción y organización del libro virtual.</p>	23, 24, 25,26	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>- Básica</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>No experimental, Transversal descriptivo correlacional.</p>	<p>POBLACION:</p> <p>La población consta de 60 estudiantes de inglés, del centro de idiomas de la Universidad Privada Antenor Orrego.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Hernández y Carpio, (2019), se refiere a un subgrupo, el cual corresponde al universo y que simboliza a la población que se está experimentando.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad educativa</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta virtual.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario, adaptado y validado.</p> <p>Autor:</p> <p>Morales Meléndez Robert Antony.</p> <p>Año:</p> <p>2021.</p> <p>Ámbito de Aplicación:</p> <p>Aula virtual del estudiante.</p>	<p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS DE DATOS:</p> <p>Medidas de tendencia central: Media, mediana, moda y cuartiles.</p> <p>Estadística descriptiva.</p> <p>Elaboración de tablas de distribución de frecuencias y porcentajes, con las que se</p>

<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Hipotético–deductivo.</p>	<p>MUESTREO:</p> <p>Se empleó el método de muestreo no probabilístico por conveniencia, en donde se involucra a los alumnos del nivel básico y avanzado</p>	<p>Forma de Administración:</p> <p>Individual.</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta virtual</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario adaptado y validado</p> <p>Autor:</p> <p>Morales Meléndez Robert Antony.</p> <p>Año:</p> <p>2021.</p> <p>Ámbito de Aplicación:</p> <p>Aula virtual del estudiante.</p> <p>Forma de Administración:</p> <p>Individual.</p>	<p>procesarán los ítems del cuestionario.</p> <p>Estadística inferencial.</p> <p>Análisis inferencial para ello se hará uso del estadístico no paramétrico del Rho Spearman, que mide la relación de datos o variables respectivos. Mediante el software (SPSSv.25).</p>
---	--	--	---

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1: CALIDAD EDUCATIVA

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	NIVELES
CALIDAD EDUCATIVA	Schmelkes (2010), capacidad de facilitar a los estudiantes el progreso de sus potencialidades, capacidades, actitudes, valores y actitudes.	La variable calidad educativo presenta cuatro dimensiones, relacionadas a: Eficacia, eficiencia y relevancia y equidad, que serán medidos a través de la escala tipo Likert.	Eficacia	Cumplimiento de las funciones académicas y el desarrollo de todo el contenido programado durante todo el ciclo.	1,2,8,7	Cuestionario sobre: Calidad educativa	Para los ítems (1) Nunca
				Participación del alumno y retroalimentación que facilitan el entendimiento	3,6,9		(2) Casi nunca

	Considerándolo como un concepto inherente, dinámico, en constante evolución y cuyo objetivo es mejorar el aprendizaje en los estudiantes.			del alumno.			(3) A veces		
				Satisfacción por la enseñanza impartida de docentes comprometidos.	4,5		(4) Casi siempre		
				Eficiencia	Facilidad al acceso de materiales educativos útiles en el aprendizaje.		10,11	Cuestionario sobre: Calidad educativa	(5) Siempre
					Eficiencia para el aprendizaje virtual y tecnología para		12,13		

				trabajo grupal y participativo.			
			Equidad	Normas de convivencia: buen trato, respeto y trabajo en equipo.	21,22, 24	Cuestionario sobre: Calidad educativa	
		Valoración de la opinión de los alumnos y atención a sus preguntas.		23,25			
		Motivación para obtener un buen aprendizaje.		26			

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	NIVELES
SATISFACCIÓN	Gento y Vivas (2003) se refiere a atender las expectativas y necesidades de los estudiantes de modo correcto y adecuado.	La variable satisfacción, presenta cuatro dimensiones, relacionadas a: Servicio educativo, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, que serán medidos a través de la escala tipo	Servicio educativo	Atención y prontitud de la atención virtual.	1,2	Cuestionario sobre: Satisfacción	Para los ítems (1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho
				Enseñanza y trabajo responsable de los docentes y del centro de idiomas.	3,7		
				Programación de los cursos en cada nivel y horarios establecidos.	4,5		

		Likert.					
				Distribución organizada de los libros virtuales.	6		(3) Ni satisfecho / ni insatisfecho
			Capacidad de respuesta	Evaluación y prácticas diarias para medir el rendimiento académico.	8, 14	Cuestionario sobre: Satisfacción	(4) Satisfecho
				Método y desarrollo del curso bajo la orientación y apoyo del docente.	9, 11, 12, 13		(5) Muy satisfecho

				Buena calidad de materiales de aprendizaje.	10		
			Empatía	Solución de dificultades que se le presenta a los alumnos en el proceso de aprendizaje.	15, 17	Cuestionario sobre: Satisfacción	Para la variable: (Baremo)
				Trato afectuoso y respetuoso entre docentes y alumnos.	16, 18, 19		
				Atención y rapidez con trámites documentarios virtuales.	20	Cuestionario sobre:	Deficiente Regular Bueno

			Elementos tangibles	Efectividad de las plataformas virtuales.	21	Satisfacción	Muy bueno
				Agilidad de tiempo de entrega de códigos para libros virtuales.	22		
				Contenido visual nítido, proporcionado y bien estructurado, con estilo de redacción y organización del libro virtual.	23, 24, 25, 26		

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD EDUCATIVA

INSTRUCCIONES:

Estimado estudiante, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación de tesis, tiene como propósito medir la “Calidad educativa y satisfacción en estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción. Sus opiniones pueden conducir a mejorar la organización, por esta razón es fundamental que sus respuestas sean lo más sinceras posibles. Hay una serie de supuestos en cada ítem, marque con un aspa en el recuadro de acuerdo a la manera cómo usted percibe.

Datos generales:

SEXO: Femenino ()

Masculino ()

Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta, donde:

1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

D1: EFICACIA		ESCALA				
	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Los docentes cumplen con las funciones académicas y profesiones establecidas por la institución.					
2	Se lleva a cabo el desarrollo de todo el contenido programado según el sílabus durante todo el ciclo.					
3	Los docentes fomenta la participación del alumno durante las sesiones de clase.					
4	La enseñanza impartida por los docentes de la universidad satisface sus necesidades.					

5	Los docentes de la universidad están comprometidos con la enseñanza de los alumnos.					
6	Los docentes están dispuestos a hacer la retroalimentación o absolver dudas de los estudiantes.					
7	Los docentes toman en cuenta las ideas y participaciones de los estudiantes.					
8	Los docentes se encuentran bien preparados para el desarrollo de cada curso.					
9	Las clases de los docentes son dinámicas y facilitan el entendimiento del alumno.					
D2: EFICIENCIA						
10	La universidad te facilita el acceso a los materiales educativos oportunamente.					
11	Los materiales educativos que te proporciona la universidad son útiles en tu aprendizaje (libros virtuales y prácticas diarias).					
12	La universidad ha desarrollado medios eficaces para el aprendizaje virtual a través de las plataformas zoom y CANVAS.					
13	La universidad invierte en tecnología para la mejora de sus plataformas virtuales.					
14	Los profesores conocen el manejo de las plataformas virtuales de la universidad.					
D3: RELEVANCIA						
15	Los docentes propician el aprendizaje en los alumnos.					
16	Los docentes desarrollan los temas de las clases de forma ordenada y precisa.					
17	Los docentes promueven el trabajo grupal y participativo de los alumnos.					
18	Los docentes hablan de la necesidad de aprender el idioma inglés.					

19	Los docentes te enseñan estrategias para estudiar y aprender mejor.					
20	Los docentes te dan ejemplos de situaciones que se relacionan con la vida diaria que facilitan el aprendizaje del idioma.					
D4: EQUIDAD						
21	Los docentes hablan de normas de convivencia para el desarrollo de las clases.					
22	Los docentes promueven el buen trato y respeto entre todos los alumnos.					
23	Los docentes toman en cuenta la opinión de los alumnos en clase.					
24	Se nombran coordinadores y se delegan responsabilidades en cada grupo de trabajo.					
25	Los docentes atienden a las preguntas de todos los estudiantes sin excepción.					
26	Los docentes ponen empeño en cada clase y animan a los estudiantes a seguir aprendiendo.					

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

INSTRUCCIONES:

Estimado estudiante, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación de tesis, tiene como propósito medir la “Calidad educativa y satisfacción en estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción. Sus opiniones pueden conducir a mejorar la organización, por esta razón es fundamental que sus respuestas sean lo más sinceras posibles. Hay una serie de supuestos en cada ítem, marque con un aspa en el recuadro de acuerdo a la manera cómo usted percibe.

Datos generales:

SEXO: Femenino ()

Masculino ()

Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta, donde:

1. **Muy insatisfecho** 2. **Insatisfecho** 3. **Ni satisfecho / ni insatisfecho**
4. **Satisfecho** 5. **Muy satisfecho**

D1: SERVICIO EDUCATIVO		ESCALA				
Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Me siento satisfecho con la atención que brinda el personal del centro de idiomas.					
2	Me siento satisfecho con la prontitud de la atención virtual, al momento de registrarme en cada ciclo.					
3	Me siento satisfecho con el trabajo que realizan los docentes del centro de idiomas.					

4	Estoy satisfecho con los diferentes horarios que brinda el centro de idiomas.					
5	Estoy satisfecho con la programación de los cursos en cada nivel: básico intermedio y avanzado					
6	Estoy satisfecho con la distribución organizada de los libros virtuales que brinda el centro de idiomas.					
7	Estoy satisfecho con la enseñanza y trabajo responsable que ofrece el centro de idiomas por medio de sus docentes.					
D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
8	Estoy satisfecho con el tipo de evaluaciones dentro de cada ciclo.					
9	Estoy satisfecho con la metodología que usan los docentes.					
10	Estoy satisfecho con la calidad de los materiales (libros virtuales)					
11	Estoy satisfecho con el desarrollo de los cursos.					
12	Estoy satisfecho con la orientación y apoyo de los docentes durante la clase.					
13	Estoy satisfecho con el uso de los materiales de estudio que usan los docentes.					
14	Estoy satisfecho con las prácticas diarias para medir mi rendimiento de aprendizaje.					
D3: EMPATÍA						
15	Estoy satisfecho con la ayuda que se me brinda para solucionar dificultades durante la matrícula y registro virtual.					
16	Estoy satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los docentes.					
17	Estoy satisfecho con la comprensión y ayuda que se me brinda para solucionar mis problemas de aprendizaje.					

18	Estoy satisfecho con la relación de amistad que el docente genera entre los grupos de trabajo.					
19	Estoy satisfecho con el afecto y respeto mutuo, que genera el docente entre los grupos de trabajo.					
D4: ELEMENTOS TANGIBLES						
20	Estoy satisfecho con la atención y rapidez de los trámites documentarios virtuales					
21	Estoy satisfecho con la efectividad de las plataformas virtuales					
22	Estoy satisfecho con el tiempo de entrega de códigos para libros virtuales.					
23	Estoy satisfecho con el contenido visual nítido, proporcionado y bien estructurado de los libros virtuales.					
24	Estoy satisfecho con el estilo de redacción y organización del libro virtual, pensada en el alumno.					
25	Estoy satisfecho con las herramientas que posee el libro virtual.					
26	Estoy satisfecho con las herramientas que posee el libro de ejercicios virtuales MPO.					

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

ANEXO 4: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Denominación: Calidad educativa

Autor: Morales Meléndez, Robert Antony

Aplicación: Individual.

Número de dimensiones: 4

Número de ítems: 26

Usuarios: Estudiantes de nivel superior.

Duración: 15 minutos.

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y la satisfacción en estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego.

Técnica: Cuestionario encuesta.

Confiabilidad: El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de calidad del servicio educativo percibido es 0,958 siendo mayor a 0,70 por lo que el instrumento es confiable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	26

Baremos:

Nivel de calidad percibida	Puntuación
Muy bajo	83 - 92
Bajo	93 -102
Medio	103 - 112
Alto	113 - 121
Muy alto	122 - 130

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Denominación: Satisfacción

Autor: Morales Meléndez Robert Antony

Aplicación: Individual.

Número de dimensiones: 4

Número de ítems: 26

Usuarios: Estudiantes de nivel superior.

Duración: 15 minutos.

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad educativa y la satisfacción en estudiantes en estudiantes del idioma inglés de la Universidad Privada Antenor Orrego.

Técnica: Cuestionario encuesta.

Confiabilidad: El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de calidad del servicio educativo percibido es 0,962 siendo mayor a 0,70 por lo que el instrumento es confiable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	26

Baremos:

Nivel de calidad percibida	Puntuación
Muy deficiente	25 - 45
Deficiente	46 - 66
Regular	67 - 87
Bueno	88 - 108
Muy bueno	109- 128

ANEXO 5: CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DUCATIVA.

1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

Nº	VARIABLE: CALIDAD EDUCATIVA	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: EFICACIA	1	2	3	No	Si	No	
1	Los docentes cumplen con las funciones académicas y profesiones establecidas por la institución.							
2	Se lleva a cabo el desarrollo de todo el contenido programado según sílabos durante todo el ciclo.							
3	Los docentes fomenta la participación del alumno durante las sesiones de clase.							
4	La enseñanza impartida por los docentes de la universidad satisface sus necesidades.							
5	Los docentes de la universidad están comprometidos con la enseñanza de los alumnos.							
6	Los docentes están dispuestos a hacer la retroalimentación o absolver dudas de los estudiantes,							
7	Los docentes toman en cuenta las ideas y participaciones de los estudiantes.							
8	Los docentes se encuentran bien preparados para el desarrollo de cada curso.							

9	Las clases de los docentes son dinámicas y facilitan el entendimiento del alumno.							
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La universidad te facilita el acceso a los materiales educativos oportunamente.							
11	Los materiales educativos que te proporciona la universidad son útiles en tu aprendizaje (libros virtuales y prácticas diarias).							
12	La universidad ha desarrollado medios eficaces para el aprendizaje virtual a través de las plataformas zoom y CANVAS.							
13	La universidad invierte en tecnología para la mejora de sus plataformas virtuales.							
14	Los profesores conocen el manejo de las plataformas virtuales de la universidad.							
	DIMENSIÓN 3: RELEVANCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los docentes propician el aprendizaje en los alumnos.							
16	Los docentes desarrollan los temas de las clases de forma ordenada y precisa.							

17	Los docentes promueven el trabajo grupal y participativo de los integrantes.							
19	Los docentes hablan de la necesidad de aprender el idioma inglés.							
20	Los docentes te enseñan estrategias para estudiar y aprender.							
21	Los docentes te dan ejemplos de situaciones que se relacionan con la vida diaria que facilitan el aprendizaje del idioma.							
	DIMENSIÓN 4: EQUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Los docentes hablan de normas de convivencia para el desarrollo de las clases.							
23	Los docentes promueven el buen trato y respeto entre todos los alumnos.							
24	Los docentes toman en cuenta la opinión de los alumnos en clase.							
25	Se delegan responsabilidades en los grupos de trabajo.							
26	Los docentes atienden a las preguntas de todos los estudiantes sin excepción.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): 100%

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Chunga Pingo, Gaby Esther

DNI: 17870380

Código Orcid: [0000-0002-1033-7091](https://orcid.org/0000-0002-1033-7091)

Especialidad del validador: Educación

Trujillo 01 de marzo 2022

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Dra. Chunga Pingo, Gaby Esther
Firma del Experto Informante.

2. CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN.

1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

Nº	VARIABLE: SATISFACCIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: SERVICIO EDUCATIVO	1	2	3	4	5	6	
1	Me siento satisfecho con la atención que brinda el personal del centro de idiomas.							
2	Me siento satisfecho con la prontitud de la atención virtual, al momento de registrarme en cada ciclo.							
3	Me siento satisfecho con el trabajo que realizan los docentes del centro de idiomas.							
4	Estoy satisfecho con los diferentes horarios que brinda el centro de idiomas.							
5	Estoy satisfecho con la programación de los cursos en cada nivel: básico intermedio y avanzado.							
6	Estoy satisfecho con la distribución organizada de los libros virtuales que brinda el centro de idiomas.							

7	Estoy satisfecho con la enseñanza y trabajo responsable que ofrece el centro de idiomas por medio de sus docentes.							
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Estoy satisfecho con los diferentes tipos de evaluaciones dentro de cada ciclo.							
9	Estoy satisfecho con la metodología que usan los docentes.							
10	Estoy satisfecho con la calidad de los materiales (libros virtuales).							
11	Estoy satisfecho con el desarrollo de los cursos.							
12	Estoy satisfecho con la orientación y apoyo de los docentes durante la clase.							
13	Estoy satisfecho con el uso de los materiales de estudio que usan los docentes.							
14	Estoy satisfecho con el tipo de evaluaciones para medir mi rendimiento de aprendizaje.							
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	

15	Estoy satisfecho con la comprensión y ayuda que se me brinda para solucionar dificultades durante la matrícula y registro virtual.							
16	Estoy satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los docentes.							
17	Estoy satisfecho con la comprensión y ayuda que se me brinda para solucionar mis problemas de aprendizaje.							
18	Estoy satisfecho con la relación de amistad que el docente genera entre los grupos de trabajo.							
19	Estoy satisfecho con el afecto y respeto mutuo, que genera el docente entre los grupos de trabajo.							
DIMENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Estoy satisfecho con la atención y rapidez de los trámites documentarios virtuales.							
21	Estoy satisfecho con la efectividad de las plataformas virtuales.							
22	Estoy satisfecho con el tiempo de entrega de códigos para libros virtuales.							

23	Estoy satisfecho con el contenido visual nítido, proporcionado y bien estructurado de los libros							
24	Estoy satisfecho con el estilo de redacción y organización del libro virtual, pensada en el alumno.							
25	Estoy satisfecho con las herramientas que posee el libro virtual.							
26	Estoy satisfecho con las herramientas que posee el libro de ejercicios virtuales MPO.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): 100%

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Chunga Pingo, Gaby Esther

DNI: 17870380

Código Orcid: [0000-0002-1033-7091](https://orcid.org/0000-0002-1033-7091)

Especialidad del validador: Educación

Trujillo 01 de marzo 2022

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Dra. Chunga Pingo, Gaby Esther
Firma del Experto Informante.

1. CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DUCATIVA.

1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

Nº	VARIABLE: CALIDAD EDUCATIVA	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: EFICACIA	1	2	3	3	No		
1	Los docentes cumplen con las funciones académicas y profesiones establecidas por la institución.							
2	Se lleva a cabo el desarrollo de todo el contenido programado según sílabos durante todo el ciclo.							
3	Los docentes fomenta la participación del alumno durante las sesiones de clase.							
4	La enseñanza impartida por los docentes de la universidad satisface sus necesidades.							
5	Los docentes de la universidad están comprometidos con la enseñanza de los alumnos.							
6	Los docentes están dispuestos a hacer la retroalimentación o absolver dudas de los estudiantes,							
7	Los docentes toman en cuenta las ideas y participaciones de los estudiantes.							

8	Los docentes se encuentran bien preparados para el desarrollo de cada curso.							
9	Las clases de los docentes son dinámicas y facilitan el entendimiento del alumno.							
DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA		Si	No	Si	No	Si	No	
10	La universidad te facilita el acceso a los materiales educativos oportunamente.							
11	Los materiales educativos que te proporciona la universidad son útiles en tu aprendizaje (libros virtuales y prácticas diarias).							
12	La universidad ha desarrollado medios eficaces para el aprendizaje virtual a través de las plataformas zoom y CANVAS.							
13	La universidad invierte en tecnología para la mejora de sus plataformas virtuales.							
14	Los profesores conocen el manejo de las plataformas virtuales de la universidad.							
DIMENSIÓN 3: RELEVANCIA		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los docentes propician el aprendizaje en los alumnos.							

16	Los docentes desarrollan los temas de las clases de forma ordenada y precisa.							
17	Los docentes promueven el trabajo grupal y participativo de los integrantes.							
19	Los docentes hablan de la necesidad de aprender el idioma inglés.							
20	Los docentes te enseñan estrategias para estudiar y aprender mejor.							
21	Los docentes te dan ejemplos de situaciones que se relacionan con la vida diaria que facilitan el aprendizaje del idioma.							
DIMENSIÓN 4: EQUIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
22	Los docentes hablan de normas de convivencia para el desarrollo de las clases.							
23	Los docentes promueven el buen trato y respeto entre todos los alumnos.							
24	Los docentes toman en cuenta la opinión de los alumnos en clase.							
25	Se delegan responsabilidades en los grupos de trabajo.							
26	Los docentes atienden a las preguntas de todos los estudiantes sin excepción.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Espinoza Polo, Francisco Alejandro

DNI: 17839286

Código Orcid: [0000-0002-5207-8200](https://orcid.org/0000-0002-5207-8200)

Especialidad del validador: Ing. Industrial

Trujillo 25 de marzo 2022

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Dr. Espinoza Polo, Francisco Alejandro
Firma del Experto Informante.

2. CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN.

1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

Nº	VARIABLE: SATISFACCIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: SERVICIO EDUCATIVO	1	2	3	3	3		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me siento satisfecho con la atención que brinda el personal del centro de idiomas.							
2	Me siento satisfecho con la prontitud de la atención virtual, al momento de registrarme en cada ciclo.							
3	Me siento satisfecho con el trabajo que realizan los docentes del centro de idiomas.							
4	Estoy satisfecho con los diferentes horarios que brinda el centro de idiomas.							
5	Estoy satisfecho con la programación de los cursos en cada nivel: básico intermedio y avanzado.							

6	Estoy satisfecho con la distribución organizada de los libros virtuales que brinda el centro de idiomas.							
7	Estoy satisfecho con la enseñanza y trabajo responsable que ofrece el centro de idiomas por medio de sus docentes.							
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Estoy satisfecho con los diferentes tipos de evaluaciones dentro de cada ciclo.							
9	Estoy satisfecho con la metodología que usan los docentes.							
10	Estoy satisfecho con la calidad de los materiales (libros virtuales).							
11	Estoy satisfecho con el desarrollo de los cursos.							
12	Estoy satisfecho con la orientación y apoyo de los docentes durante la clase.							
13	Estoy satisfecho con el uso de los materiales de estudio que usan los docentes.							

14	Estoy satisfecho con el tipo de evaluaciones para medir mi rendimiento de aprendizaje.							
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Estoy satisfecho con la comprensión y ayuda que se me brinda para solucionar dificultades durante la matrícula y registro virtual.							
16	Estoy satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los docentes.							
17	Estoy satisfecho con la comprensión y ayuda que se me brinda para solucionar mis problemas de aprendizaje.							
18	Estoy satisfecho con la relación de amistad que el docente genera entre los grupos de trabajo.							
19	Estoy satisfecho con el afecto y respeto mutuo, que genera el docente entre los grupos de trabajo.							
DIMENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Estoy satisfecho con la atención y rapidez de los trámites documentarios virtuales.							
21	Estoy satisfecho con la efectividad de las plataformas virtuales.							

22	Estoy satisfecho con el tiempo de entrega de códigos para libros virtuales.							
23	Estoy satisfecho con el contenido visual nítido, proporcionado y bien estructurado de los libros							
24	Estoy satisfecho con el estilo de redacción y organización del libro virtual, pensada en el alumno.							
25	Estoy satisfecho con las herramientas que posee el libro virtual.							
26	Estoy satisfecho con las herramientas que posee el libro de ejercicios virtuales MPO.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Espinoza Polo, Francisco Alejandro

DNI: 17839286

Código Orcid: [0000-0002-5207-8200](https://orcid.org/0000-0002-5207-8200)

Especialidad del validador: Ing. Industrial

Trujillo 25 de marzo 2022

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Dr. Espinoza Polo, Francisco Alejandro
Firma del Experto Informante.

1. CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DUCATIVA.

1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

Nº	VARIABLE: CALIDAD EDUCATIVA	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: EFICACIA	1	2	3	4	5		
1	Los docentes cumplen con las funciones académicas y profesiones establecidas por la institución.							
2	Se lleva a cabo el desarrollo de todo el contenido programado según sílabos durante todo el ciclo.							
3	Los docentes fomenta la participación del alumno durante las sesiones de clase.							
4	La enseñanza impartida por los docentes de la universidad satisface sus necesidades.							
5	Los docentes de la universidad están comprometidos con la enseñanza de los alumnos.							
6	Los docentes están dispuestos a hacer la retroalimentación o absolver dudas de los estudiantes,							
7	Los docentes toman en cuenta las ideas y participaciones de los estudiantes.							

8	Los docentes se encuentran bien preparados para el desarrollo de cada curso.							
9	Las clases de los docentes son dinámicas y facilitan el entendimiento del alumno.							
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La universidad te facilita el acceso a los materiales educativos oportunamente.							
11	Los materiales educativos que te proporciona la universidad son útiles en tu aprendizaje (libros virtuales y prácticas diarias).							
12	La universidad ha desarrollado medios eficaces para el aprendizaje virtual a través de las plataformas zoom y CANVAS.							
13	La universidad invierte en tecnología para la mejora de sus plataformas virtuales.							
14	Los profesores conocen el manejo de las plataformas virtuales de la universidad.							
	DIMENSIÓN 3: RELEVANCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los docentes propician el aprendizaje en los alumnos.							

16	Los docentes desarrollan los temas de las clases de forma ordenada y precisa.							
17	Los docentes promueven el trabajo grupal y participativo de los integrantes.							
19	Los docentes hablan de la necesidad de aprender el idioma inglés.							
20	Los docentes te enseñan estrategias para estudiar y aprender mejor.							
21	Los docentes te dan ejemplos de situaciones que se relacionan con la vida diaria que facilitan el aprendizaje del idioma.							
DIMENSIÓN 4: EQUIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
22	Los docentes hablan de normas de convivencia para el desarrollo de las clases.							
23	Los docentes promueven el buen trato y respeto entre todos los alumnos.							
24	Los docentes toman en cuenta la opinión de los alumnos en clase.							
25	Se delegan responsabilidades en los grupos de trabajo.							
26	Los docentes atienden a las preguntas de todos los estudiantes sin excepción.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Berrospi Espinoza, Lilian

DNI: 18095102

Código Orcid: -

Especialidad del validador: Educación

Trujillo 07 de marzo 2022

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Dra. Berrospi Espinoza, Lilian
Firma del Experto Informante.

1. CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN.

1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

Nº	VARIABLE: SATISFACCIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: SERVICIO EDUCATIVO	1	2	3	3	3		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me siento satisfecho con la atención que brinda el personal del centro de idiomas.							
2	Me siento satisfecho con la prontitud de la atención virtual, al momento de registrarme en cada ciclo.							
3	Me siento satisfecho con el trabajo que realizan los docentes del centro de idiomas.							
4	Estoy satisfecho con los diferentes horarios que brinda el centro de idiomas.							
5	Estoy satisfecho con la programación de los cursos en cada nivel: básico intermedio y avanzado.							
6	Estoy satisfecho con la distribución organizada de los libros virtuales que brinda el centro de idiomas.							

7	Estoy satisfecho con la enseñanza y trabajo responsable que ofrece el centro de idiomas por medio de sus docentes.							
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No o	Si	No	
8	Estoy satisfecho con los diferentes tipos de evaluaciones dentro de cada ciclo.							
9	Estoy satisfecho con la metodología que usan los docentes.							
10	Estoy satisfecho con la calidad de los materiales (libros virtuales).							
11	Estoy satisfecho con el desarrollo de los cursos.							
12	Estoy satisfecho con la orientación y apoyo de los docentes durante la clase.							
13	Estoy satisfecho con el uso de los materiales de estudio que usan los docentes.							
14	Estoy satisfecho con el tipo de evaluaciones para medir mi rendimiento de aprendizaje.							
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	

15	Estoy satisfecho con la comprensión y ayuda que se me brinda para solucionar dificultades durante la matrícula y registro virtual.							
16	Estoy satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los docentes.							
17	Estoy satisfecho con la comprensión y ayuda que se me brinda para solucionar mis problemas de aprendizaje.							
18	Estoy satisfecho con la relación de amistad que el docente genera entre los grupos de trabajo.							
19	Estoy satisfecho con el afecto y respeto mutuo, que genera el docente entre los grupos de trabajo.							
DIMENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Estoy satisfecho con la atención y rapidez de los trámites documentarios virtuales.							
21	Estoy satisfecho con la efectividad de las plataformas virtuales.							
22	Estoy satisfecho con el tiempo de entrega de códigos para libros virtuales.							
23	Estoy satisfecho con el contenido visual nítido, proporcionado y bien estructurado de los libros							

24	Estoy satisfecho con el estilo de redacción y organización del libro virtual, pensada en el alumno.							
25	Estoy satisfecho con las herramientas que posee el libro virtual.							
26	Estoy satisfecho con las herramientas que posee el libro de ejercicios virtuales MPO.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Berrospi Espinoza, Lilian

DNI: 18095102

Código Orcid: -

Especialidad del validador: Educación

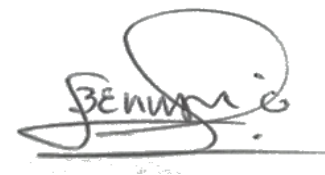
Trujillo 07 de marzo 2022

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Dra. Berrospi Espinoza, Lilian
Firma del Experto Informante.

1. CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DUCATIVA.

1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

Nº	VARIABLE: CALIDAD EDUCATIVA	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: EFICACIA	1	2	3	3	No		
1	Los docentes cumplen con las funciones académicas y profesiones establecidas por la institución.							
2	Se lleva a cabo el desarrollo de todo el contenido programado según sílabos durante todo el ciclo.							
3	Los docentes fomenta la participación del alumno durante las sesiones de clase.							
4	La enseñanza impartida por los docentes de la universidad satisface sus necesidades.							
5	Los docentes de la universidad están comprometidos con la enseñanza de los alumnos.							
6	Los docentes están dispuestos a hacer la retroalimentación o absolver dudas de los estudiantes,							
7	Los docentes toman en cuenta las ideas y participaciones de los estudiantes.							

8	Los docentes se encuentran bien preparados para el desarrollo de cada curso.							
9	Las clases de los docentes son dinámicas y facilitan el entendimiento del alumno.							
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La universidad te facilita el acceso a los materiales educativos oportunamente.							
11	Los materiales educativos que te proporciona la universidad son útiles en tu aprendizaje (libros virtuales y prácticas diarias).							
12	La universidad ha desarrollado medios eficaces para el aprendizaje virtual a través de las plataformas zoom y CANVAS.							
13	La universidad invierte en tecnología para la mejora de sus plataformas virtuales.							
14	Los profesores conocen el manejo de las plataformas virtuales de la universidad.							
	DIMENSIÓN 3: RELEVANCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los docentes propician el aprendizaje en los alumnos.							

16	Los docentes desarrollan los temas de las clases de forma ordenada y precisa.							
17	Los docentes promueven el trabajo grupal y participativo de los integrantes.							
19	Los docentes hablan de la necesidad de aprender el idioma inglés.							
20	Los docentes te enseñan estrategias para estudiar y aprender mejor.							
21	Los docentes te dan ejemplos de situaciones que se relacionan con la vida diaria que facilitan el aprendizaje del idioma.							
	DIMENSIÓN 4: EQUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Los docentes hablan de normas de convivencia para el desarrollo de las clases.							
23	Los docentes promueven el buen trato y respeto entre todos los alumnos.							
24	Los docentes toman en cuenta la opinión de los alumnos en clase.							
25	Se delegan responsabilidades en los grupos de trabajo.							
26	Los docentes atienden a las preguntas de todos los estudiantes sin excepción.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Lozano Arredondo, Diana Magcelene **DNI: 486735074**

Código Orcid: [0000-0001-6079-9588](https://orcid.org/0000-0001-6079-9588) **Especialidad del validador:** Educación

Trujillo 07 de marzo 2022

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Dra. Lozano Arredondo, Diana Magcelene
Firma del Experto Informante.

1. CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN.

1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

Nº	VARIABLE: SATISFACCIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: SERVICIO EDUCATIVO	1	2	3	4	5		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me siento satisfecho con la atención que brinda el personal del centro de idiomas.							
2	Me siento satisfecho con la prontitud de la atención virtual, al momento de registrarme en cada ciclo.							
3	Me siento satisfecho con el trabajo que realizan los docentes del centro de idiomas.							
4	Estoy satisfecho con los diferentes horarios que brinda el centro de idiomas.							
5	Estoy satisfecho con la programación de los cursos en cada nivel: básico intermedio y avanzado.							

6	Estoy satisfecho con la distribución organizada de los libros virtuales que brinda el centro de idiomas.							
7	Estoy satisfecho con la enseñanza y trabajo responsable que ofrece el centro de idiomas por medio de sus docentes.							
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Estoy satisfecho con los diferentes tipos de evaluaciones dentro de cada ciclo.							
9	Estoy satisfecho con la metodología que usan los docentes.							
10	Estoy satisfecho con la calidad de los materiales (libros virtuales).							
11	Estoy satisfecho con el desarrollo de los cursos.							
12	Estoy satisfecho con la orientación y apoyo de los docentes durante la clase.							
13	Estoy satisfecho con el uso de los materiales de estudio que usan los docentes.							

14	Estoy satisfecho con el tipo de evaluaciones para medir mi rendimiento de aprendizaje.							
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Estoy satisfecho con la comprensión y ayuda que se me brinda para solucionar dificultades durante la matrícula y registro virtual.							
16	Estoy satisfecho con el trato afectuoso y respetuoso de los docentes.							
17	Estoy satisfecho con la comprensión y ayuda que se me brinda para solucionar mis problemas de aprendizaje.							
18	Estoy satisfecho con la relación de amistad que el docente genera entre los grupos de trabajo.							
19	Estoy satisfecho con el afecto y respeto mutuo, que genera el docente entre los grupos de trabajo.							
DIMENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Estoy satisfecho con la atención y rapidez de los trámites documentarios virtuales.							
21	Estoy satisfecho con la efectividad de las plataformas virtuales.							

22	Estoy satisfecho con el tiempo de entrega de códigos para libros virtuales.							
23	Estoy satisfecho con el contenido visual nítido, proporcionado y bien estructurado de los libros							
24	Estoy satisfecho con el estilo de redacción y organización del libro virtual, pensada en el alumno.							
25	Estoy satisfecho con las herramientas que posee el libro virtual.							
26	Estoy satisfecho con las herramientas que posee el libro de ejercicios virtuales MPO.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Lozano Arredondo, Diana Magcelene **DNI: 486735074**

Código Orcid: [0000-0001-6079-9588](https://orcid.org/0000-0001-6079-9588)

Especialidad del validador: Educación

Trujillo 07 de marzo 2022

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Dra. Lozano Arredondo, Diana Magcelene
Firma del Experto Informante.

ANEXO 6: CONFIABILIDAD DE AMBOS INSTRUMENTOS

A. VALIDEZ CON ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD EDUCATIVA.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	26

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	109,88	161,935	,755	,956
I2	109,67	163,650	,673	,957
I3	109,72	163,393	,717	,957
I4	109,82	161,339	,781	,956
I5	109,90	159,481	,814	,956
I6	109,80	164,231	,659	,957
I7	109,77	160,080	,717	,956
I8	109,70	161,773	,725	,956
I9	109,82	160,118	,765	,956
I10	110,48	163,542	,493	,959
I11	110,20	161,146	,555	,958
I12	109,95	161,269	,675	,957
I13	110,28	163,834	,391	,961
I14	109,82	164,288	,597	,957
I15	109,78	162,173	,727	,956
I16	109,82	159,813	,782	,956
I17	109,68	161,949	,782	,956
I18	109,87	163,101	,601	,957
I19	110,03	160,643	,615	,958
I20	110,05	159,370	,682	,957
I21	110,03	160,236	,734	,956
I22	109,80	160,298	,729	,956
I23	109,75	158,767	,813	,955
I24	109,53	166,965	,520	,958
I25	109,70	161,129	,735	,956
I26	109,82	160,525	,742	,956

**B. VALIDEZ CON ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH-
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	26

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	96,12	269,766	,668	,960
I2	96,60	269,769	,543	,962
I3	95,63	268,168	,801	,959
I4	96,17	267,429	,739	,960
I5	95,88	267,223	,776	,960
I6	96,15	267,486	,647	,961
I7	95,68	268,830	,773	,960
I8	95,93	267,521	,815	,959
I9	95,80	267,383	,866	,959
I10	96,08	266,891	,689	,960
I11	95,85	268,130	,822	,959
I12	95,77	267,979	,801	,959
I13	95,73	265,453	,860	,959
I14	95,87	267,982	,795	,959
I15	96,47	270,999	,490	,963
I16	95,65	268,299	,802	,959
I17	95,63	269,389	,775	,960
I18	95,55	271,777	,743	,960
I19	95,57	268,758	,801	,959
I20	96,85	271,791	,542	,962
I21	96,73	272,368	,488	,962
I22	96,93	274,979	,424	,963
I23	96,02	267,339	,719	,960
I24	95,90	269,685	,714	,960
I25	96,05	268,591	,682	,960
I26	96,05	273,709	,523	,962

ANEXO 7: BASE DE DATOS DE AMBAS VARIABLES

A. CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD EDUCATIVA

N°	D1: Eficacia									D2: Eficiencia					D3: Relevancia						D4: Equidad						D1	D2	D3	D4	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26					
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	21	30	30	126	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	25	30	30	130	
3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	39	19	28	27	113	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	21	30	30	126	
5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	32	19	21	22	94
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	24	30	30	129	
7	3	3	4	4	3	4	1	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	5	3	3	28	15	20	20	83
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	25	30	30	130	
9	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	33	20	26	22	101	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	21	30	30	126	
11	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	30	17	23	23	93
12	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	5	5	5	40	20	18	27	105	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	25	30	30	130	
14	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	3	41	22	22	23	108
15	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	43	20	27	28	118
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	44	17	27	29	117
17	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	39	22	24	25	110	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	45	24	29	30	128	
19	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	39	19	25	29	112	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	23	30	30	128	
21	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	37	23	18	19	97
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	24	30	30	129	

23	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	1	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	34	12	26	27	99
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	22	30	30	127
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	45	21	30	29	125
26	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	43	21	27	27	118
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	24	30	30	129
28	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	41	18	27	24	110
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	23	30	30	128
30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	24	30	30	128
31	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	4	5	5	41	19	24	27	111
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	45	21	30	29	125
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	24	30	30	129
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	24	30	30	129
35	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	39	24	28	30	121
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	20	24	24	104
37	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	19	30	29	122
38	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	41	23	28	29	121
39	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	33	16	20	20	89
40	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	28	17	22	18	85
41	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	43	21	30	30	124
42	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	5	5	4	40	18	21	24	103
43	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	43	21	27	29	120
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	21	30	30	126
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	45	25	29	30	129
46	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38	18	23	24	103

47	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	40	19	24	28	111	
48	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	34	14	20	20	88	
49	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	3	3	2	4	5	4	5	3	2	3	5	5	5	5	5	4	40	14	22	29	105	
50	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	43	23	28	29	123	
51	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	35	19	27	25	106	
52	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	38	19	23	25	105	
53	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	37	17	24	25	103	
54	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	38	21	27	27	113	
55	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40	25	25	28	118	
56	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	5	3	3	31	18	22	22	93	
57	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	38	20	28	26	112	
58	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	41	23	27	26	117
59	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41	22	24	29	116	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	36	20	27	25	108

B.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN

9	3	2	4	3	5	4	5	4	4	3	5	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	26	26	17	25	94	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	21	21	15	22	79
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	15	21	78	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	18	21	81	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	21	21	84	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	21	24	20	26	91	
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	21	25	16	24	86	
16	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	21	15	21	80	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	22	21	17	16	76	
18	3	4	5	3	5	2	5	5	4	1	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	2	2	2	2	2	27	29	21	16	93	
19	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	3	4	4	4	4	22	26	21	23	92	
20	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	28	19	28	101	
21	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	26	28	18	25	97	
22	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	27	30	20	27	104	
23	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	28	28	20	25	101	
24	4	2	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	3	23	28	18	22	91	
25	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	23	26	19	22	90	
26	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	2	3	25	23	19	18	85	
27	4	3	4	5	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	2	5	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	27	24	18	23	92	
28	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	2	2	2	5	5	5	5	28	29	23	26	106	
29	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	28	35	24	28	115	
30	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	2	2	4	4	4	4	29	29	22	22	102	
31	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	2	29	31	24	24	108	
32	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	31	35	24	31	121	

33	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	27	26	19	30	102		
34	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	26	28	19	22	95		
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	27	28	19	25	99		
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	20	28	104		
37	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	29	30	22	27	108		
38	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	2	3	3	3	3	3	4	29	30	22	21	102	
39	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	31	30	19	27	107	
40	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	28	30	24	27	109	
41	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	27	30	20	25	102	
42	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	29	28	20	26	103		
43	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	1	2	3	3	3	30	29	22	19	100	
44	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	32	34	25	31	122	
45	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	33	31	23	25	112	
46	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	33	34	24	30	121	
47	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	33	35	25	31	124	
48	4	5	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	2	5	5	5	5	25	26	21	28	100	
49	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	29	27	22	30	108	
50	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	34	34	24	34	126	
51	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	26	21	16	21	84	
52	5	3	5	4	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	3	3	4	4	5	5	28	34	23	26	111	
53	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	31	34	25	29	119	
54	5	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	30	30	23	25	108	
55	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	3	31	27	22	24	104	
56	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	35	32	25	14	106	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	35	35	24	30	124	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	35	35	25	31	126	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	35	35	25	33	128
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	25	33	128	

ANEXO 8: DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DEL ESTUDIO

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Trujillo 08 de marzo del 2022

Sr. Ly Kcomt, Marcos Santiago, Director del centro de Idiomas

Universidad Privada Antenor Orrego.

Es grato dirigirme a usted, para saludarle y expresarle mi mayor consideración.

Mi nombre es Robert Antony Morales Meléndez: identificado con DNI 19097765, docente del centro de idiomas de esta prestigiosa universidad.

Actualmente me encuentro culminando una “MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN” y desarrollo de trabajo de investigación titulado: **“Calidad educativa y satisfacción en estudiantes del idioma inglés en la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo”**,

Con fines de investigación académica solicito a su digna persona otorgue las facilidades y autorización, a fin de que mi persona, pueda aplicar los instrumentos de recolección de datos que permitan culminar mi investigación, en la institución que usted representa dignamente.

Agradezco de antemano las facilidades que pueda otorgarme ya que sin duda apoya mi crecimiento profesional.

Marcos Ly Kcomt

Director CIUPAO

Estimado Profesor Robert Morales:

Se otorga facilidades y la autorización para su encuesta de maestría.
Saludos,

Marcos Ly Kcomt
Director CIUPAO.

El mar, 8 mar 2022 a las 11:45, ROBERT ANTONY MORALES
MELENDEZ (<rmoralesm3@upao.edu.pe>) escribió:

Sr. Marcos Santiago Ly Kcomt, director del centro de idiomas:

Mi nombre es Robert Antony Morales Meléndez, docente del centro de idiomas de esta prestigiosa universidad.

Actualmente me encuentro culminando un estudio de investigación de maestría, es por ello, que me dirijo a su persona, para solicitarle permiso para poder aplicar el instrumento de recolección de datos, que consiste en una encuesta, la cual será aplicada solo a los grupos que están a mi cargo.

Agradezco de antemano su gentil apoyo, otorgándome el permiso correspondiente en la carta de solicitud adjuntada.

Saludos cordiales.