



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Satisfacción educativa en estudiantes de dos facultades de una
Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Docencia Universitaria**

AUTORA:

Chavez Garcia, Jubyxia Adriana (ORCID: 0000-0002-0652-9605)

ASESOR:

Mtro. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando (ORCID: 0000-0003-0432-7855)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y Aprendizaje

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la fortaleza de seguir en pie, en los momentos más difíciles y velar por el bienestar de mi familia, así mismo a mi familia porque ellos son el soporte diario en mi vida.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad que nos brinda para salir adelante, y en especial a mi asesor Mtro. Jaramillo Ostos, Dennis por su apoyo constante.

Índice de contenidos

	Pg.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variable y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	18

3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. Resultados	20
V. Discusión	31
VI. Conclusiones	37
VII. Recomendaciones	39
Referencias	40
Anexos	44

Índice de tablas

	Pg.
Tabla 1. Satisfacción educativa en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional Huaraz, 2021	20
Tabla 2. Dimensión enseñanza – aprendizaje	21
Tabla 3. Dimensión trato respetuoso	22
Tabla 4. Dimensión recursos tecnológicos	23
Tabla 5. Dimensión autorrealización	24
Tabla 6. Comparación de la satisfacción educativa, según la Prueba de Mann-Whitney	25
Tabla 7. Estadísticos de prueba	25
Tabla 8. Comparación de la dimensión enseñanza-aprendizaje, según la Prueba de Mann-Whitney	26
Tabla 9. Estadísticos de prueba	26
Tabla 10. Comparación de la dimensión trato respetuoso, según la Prueba de Mann-Whitney	27
Tabla 11. Estadísticos de prueba	28
Tabla 12. Comparación de la dimensión recursos tecnológicos, según la Prueba de Mann-Whitney	28
Tabla 13. Estadísticos de prueba	29
Tabla 14. Comparación de la dimensión autorrealización, según la Prueba de Mann-Whitney	30
Tabla 15. Estadísticos de prueba	30

Índice de figuras

Figura 1. Esquema que corresponde al tipo de diseño de investigación	15
Figura 2. Satisfacción educativa	20
Figura 3. Enseñanza-aprendizaje	21
Figura 4. Trato respetuoso	22
Figura 5. Recursos tecnológicos	23
Figura 6. Autorrealización	24

Resumen

El estudio se ubica en la línea de Evaluación y Aprendizaje, para ello se presenta como objetivo general determinar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la satisfacción educativa en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021, se puede aseverar que la satisfacción educativa, trata el resultado que se percibe de la parte cognitiva y emocional del educando, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, diseño no experimental descriptivo comparativo, la muestra poblacional fue de tipo probabilístico aleatorio simple y estuvo conformado por 84 estudiantes, y se empleó un cuestionario adaptado y validado por tres expertos con un alto nivel de fiabilidad que fue probada con 15 estudiantes arrojando un Alfa de Cronbach de 0,979. Los resultados demuestran que al comprar la satisfacción que presentan los estudiantes frente a los servicios educativos de la UNASAM, han presentado un nivel de significancia de $p=0.0005$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la percepción de la satisfacción educativa en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz, 2021.

Palabras clave: Satisfacción educativa, autorrealización, recursos tecnológicos.

Abstract

The study is located in the line of Evaluation and Learning, for this it is presented as a general objective to determine the existing differences in the levels of perception about educational satisfaction in students of two faculties of a National University in Huaraz - Peru, 2021, it can be assert that educational satisfaction deals with the perceived result of the learner's cognitive and emotional part, the research focus was quantitative, non-experimental descriptive comparative design, the population sample was of a simple random probabilistic type and consisted of 84 students , and a questionnaire adapted and validated by three experts with a high level of reliability was used, which was tested with 15 students, yielding a Cronbach's Alpha of 0.979. The results show that when buying the satisfaction that students present with the educational services of UNASAM, they have presented a level of significance of $p = 0.0005$ ($p < 0.05$); Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative is accepted, that is, there are significant differences in the perception of educational satisfaction in students of the Administration and Statistics and Informatics career of a National university in Huaraz, 2021.

Keywords: Educational satisfaction, self-realization, technological resources.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la modalidad de estudios ha cambiado en distintas partes del mundo a raíz del Covid-19, exigiendo a las instituciones a adaptarse a estos nuevos cambios, esta situación ha generado una gran inquietud y preocupación por la satisfacción educativa en el aspecto contextual y su forma evolutiva en los estudiantes.

Investigadores a nivel Internacional analizan lo que sucede con la satisfacción de estudiantes universitarios, encontrando que estos presentan resistencia al cambio de modalidad al incorporarse a la modalidad virtual, (Garay, Tejada y Romero, 2017). De la misma manera la satisfacción del estudiante depende mucho de la manera que el docente desarrolla su clase, materiales y medios utilizados, a ello la institución debe darle soporte brindándole los recursos necesarios para la realización de las clases, (González, Pérez, Hechenleitner, Vaccarezza y Toirkens, 2019).

A nivel nacional, la satisfacción y la calidad educativa van de la mano, registrando que los estándares de calidad que requiere la educación universitaria se basan en el análisis de la satisfacción que presentan de los servicios educativos, (Dos Santos, 2016). La satisfacción va de la mano con la gestión de la calidad que maneja cada universidad, por eso la SUNEDU, ha incorporado los estándares de calidad para mejorar el nivel académico y la satisfacción de estas instituciones, (Cadena, Mejías, Vega y Vásquez, 2015). Es por ello que se puede evidenciar que todas las universidades realizan encuestas de satisfacción para analizar cómo está siendo percibido su servicio educativo y así puedan darle una solución a algún problema encontrado.

Dentro de este mismo contexto se hace referencia a la satisfacción laboral docente como factor de éxito en la gestión educativa y que los estudiantes presenten la satisfacción esperada, expresan que es muy importante involucrar a los docentes en el proceso educativo y los lineamientos que presentan las universidades, porque muestran resultados positivos en la satisfacción que presenten los estudiantes, (Cruz y Bernui, 2019). Así mismo se considera a la actividad docente como el pilar de los indicadores de satisfacción que presentan los estudiantes universitarios; los principales problemas que afrontan las universidades del país se basan en la falta de involucramiento de los docentes en

las herramientas tecnológicas que utilizan para desarrollar sus clases, (Duche, Gutiérrez y Paredes, 2019).

En el caso del Departamento de Áncash las universidades nacionales han sido las más vulnerables, frente a la pandemia porque no cuentan con herramientas tecnológicas que sirvan de soporte para brindar clases virtuales, causando incomodidad en los estudiantes y generando que la satisfacción que presenta se vea reducida por las acciones que toman las universidades frente a la educación virtual. En el contexto de la Universidad Nacional Santiago Antúñez de Mayolo (UNASAM) los estudiantes muestran incomodidad por la modalidad que realizan sus clases virtuales, encontrando que la universidad no cuenta con plataformas adecuadas para su desarrollo, así mismo muchos de los docentes no se encuentran preparados para desarrollar las actividades virtuales y principalmente que los estudiantes no cuentan con los recursos tecnológicos para el desarrollo de estas, generando el incremento de la insatisfacción en los servicios educativos que reciben.

Por tal motivo, se puede aseverar que la satisfacción educativa, trata el resultado que se percibe de la parte cognitiva y emocional del educando frente a las particularidades que presenta el servicio educativo que le facilita alcanzar sus fines, intereses y lo esperado por la entidad, a la vez dar una solución a sus requerimientos y alcanzar respuestas a sus deseos razonables. Es por ello que se tiene la iniciativa de desarrollar el estudio con la finalidad de dar a conocer cómo se divisa el agrado educativo por parte de los estudiantes en la universidad seleccionada para el estudio, presentando como interrogante:

Bajo esta premisa se tiene la interrogante: ¿Cuáles son las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la satisfacción educativa en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021?, como problemas específicos se tiene: ¿Cuáles son las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión enseñanza-aprendizaje en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021?; otro es ¿Cuáles son las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión trato respetuoso en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021?; luego se presenta ¿ Cuáles son las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión recursos

tecnológicos en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021?, y finalmente se tiene ¿Cuáles son las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión autorrealización en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021?.

El estudio se justifica teniendo en cuenta por qué y para qué el desarrollo del estudio, para ello se tiene como relevancia social que al desarrollar el estudio se tiene en cuenta a los estudiantes quienes serán los principales beneficiados de los hallazgos que se obtengan en el estudio relacionado a la satisfacción educativa que presentan, luego de ello se tiene a la justificación práctica porque al desarrollar el estudio se tiene indicadores estadísticos con los cuales se podrá tener la percepción de los niveles alcanzados en la satisfacción educativa. Dentro del aspecto metodológico se elaborarán instrumentos que permita el análisis de la variable satisfacción educativa, que podrá ser utilizada para analizar otras realidades, finalmente en el campo teórico el estudio arribará a conclusiones que podrá ser utilizado como antecedentes en otros estudios para seguir profundizando en esta problemática que se convertido en primordial por las universidades.

Como objetivo general: Se pretende, determinar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la satisfacción educativa en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021, como objetivos específicos se tiene: Analizar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión enseñanza-aprendizaje en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021; otro es, Analizar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión trato respetuoso en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021; luego se presenta: Analizar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión recursos tecnológicos en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, finalmente se tiene Analizar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión autorrealización en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021. Finalmente se comenta que el estudio presenta como hipótesis general: Existen diferencias significativas en los niveles de percepción de la satisfacción educativa en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021, y como hipótesis específicas se tiene: Existen

diferencias significativas en los niveles de percepción de la dimensión enseñanza-aprendizaje en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021; luego se presenta: Existen diferencias significativas en los niveles de percepción de la dimensión trato respetuoso en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021, así mismo: Existen diferencias significativas en los niveles de percepción de la dimensión recursos tecnológicos en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021, y finalmente: Existen diferencias significativas en los niveles de percepción de la dimensión autorrealización en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con relación a los estudios llevadas a cabo en nuestro país respecto a la variable de estudio tenemos a Córdor y Gálvez (2020), quienes analizaron los niveles de satisfacción en una universidad de Huancayo, y como conclusión se encontró que “satisfecho” resaltó entre los tres niveles presentados, registrando que el 58% lo consideran respecto a la enseñanza, además se tienen que el 44% lo considera respecto a la investigación y un valor del 48% lo ubica dentro del respecto a la logística, considerando como suficiente para respaldar la hipótesis planteada en el desarrollo del estudio. Así mismo Sarmiento (2019), presentó como objetivo analizar el agrado de estudiantes de una universidad nacional de Lima, concluyendo: que en la dimensión económica se encuentran satisfechos el 100 %, referente al rendimiento académico solo se encuentran satisfechos el 54.8 %, con ello se puede evidenciar los problemas académicos que presenta, solo una parte consideran que se realiza de manera correcta.

Un estudio que presenta similar estructura es la realizada por Romero (2021), cuyo objetivo fue determinar la satisfacción estudiantil considerando tres dimensiones de la matriz de estándares del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). Con un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental y una muestra no probabilística de 217 estudiantes. Concluyó que la dimensión Formación integral es la de mayor porcentaje de satisfacción educativa.

En la misma línea se ubica a Arce (2018), con su estudio que presentó como objetivo analizar la relación que se presenta entre los servicios y el agrado de los alumnos de una Universidad de Tarapoto, logrando concluir: se encontró valores del 63% para la opción casi siempre se presenta una satisfacción educativa; luego se obtuvo que el 47.9% encuentra que casi siempre los estudiantes están satisfechos con las situaciones básicas de infraestructura; además se registró que el 49.6% encuentran que casi siempre está satisfecho con los servicios que se brinda por la entidad.

De lo descrito, se tiene que pasar algo muy similar en el contexto internacional, encontrando que en México Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), quienes desarrollaron un estudio que presenta como finalidad conocer como la satisfacción

estudiantil se relaciona con la valoración de la calidad educativa universitaria, encontrando como resultado: es que los programas, dependiendo del lugar de conocimiento al que pertenezcan, demandan estructuras específicas; en la medición del trato respetuoso a los estudiantes con los que el docente se relaciona por su cumplimiento educativo y edad, los más jóvenes muestran mayor satisfacción de la muestra de análisis. En la misma línea Garay, Tejada y Romero (2017), desarrollaron un estudio con la finalidad de conocer cómo se percibe la productividad y el agrado de los estudiantes en España, logrando concluir: la alta satisfacción que se presenta en los estudiantes relacionado a la experiencia educativa respalda la utilización de corporaciones en línea de prácticas en la educación superior, siendo considerada por las autoridades como relevantes para seguir profundizando esta problemática.

A su vez se tiene el aporte que brindó Falcon (2017), donde hace referencia al análisis de la vinculación que se presenta entre el ejercicio docente y el agrado de estudiantes de una institución pública, logrando concluir: los estudiantes presentan un alto nivel de satisfacción frente a los servicios educativos que reciben por parte de la institución, refiriendo al equipamiento de la institución, al personal docente que presenta y el prestigio de la institución. Del mismo modo se tiene el aporte de Leaño (2018), desarrolló un estudio que presenta de la alineación profesional y el agrado de los estudiantes de una universidad particular de Lima, logrando concluir: se evidencia que los estudiantes resaltan que para que se sientan satisfechos la universidad debe cumplir con el equipamiento requerido y difundido a la hora de ingresar a la universidad, del mismo modo contar con personal docente calificado en el desarrollo de sus clases.

Algo muy similar es lo que ocurre en el estudio de Gallardo, Guillén, Mayorga y Sepúlveda (2020), con su publicación que presenta como objetivo identificar los factores que afectan a la satisfacción de los estudiantes de educación, logrando concluir: la satisfacción del alumnado en función del acceso al sistema universitario que tuvieron, el alumnado que accedió a través de las pruebas de selectividad obtuvo una mayor satisfacción ($M=3.94$) respecto al que utilizó otros medios de acceso ($M=3.28$). De la misma manera González, Pérez, Hechenleitner, Vaccarezza y Toirkens (2019), quienes desarrollaron un estudio que se basa en el análisis de la satisfacción universitaria en Chile, logrando concluir: un 37,19% de la

satisfacción académica está en el nivel deficiente, resaltando los problemas pedagógicos y tecnológicos que afrontan las universidades del país.

Referente al sustento teórico se tiene a la variable satisfacción del estudiante basando en la teoría de las motivaciones de Maslow (1954); citado en García, (2017), reconocida por la teoría que se fundamenta en la presencia de una cadena de necesidades que conciernen a toda persona y que se hallan constituidas de las más inaplazables a las que lo son menos, considera que la asociación de los elementos ayuda a la vida de agrado o desagrado basada en las percepciones que pueda presentar un sujeto. Referente a esta teoría se basa en la satisfacción que siente una persona referente a la percepción que presenta sobre un servicio.

Dentro de las categorías de necesidades de la teoría de Maslow están los deseos fisiológicos: se basa en el deseo de comer, beber, dormir, etc. Estos deseos son de máxima urgencia y, si ahora no se satisfacen, dominan la conducta completa del ser humano y no dejan lugar a cualquier otra forma de motivación. Apetito de dominio y afecto: deseo de unificación y afecto dentro de una institución social, junto con la familia o el grupo de pares. Cuando se satisfacen sorprendentemente los deseos fisiológicos y de seguridad, surgen esos apetitos sociales de dominio y afecto.

La definición de "satisfacción" es un fenómeno que proviene del individuo, su sensación y sus conveniencias, se le estima como una idea que remite a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez, con lo que uno quiere, se anticipa, o se desea y son beneficiosos cuando se trata de un resultado final seguro de un sistema de evaluación. Por esta razón, está lejos de ser el usuario quien juzga si la alta calidad de los productos y ofertas es adecuada y compensa sus deseos y es él quien debe servir como el centro de cualquier empresa comercial que busque la perfección (Mancilla y col., 2029). De la misma manera, Vergara (2019), sustenta que "la satisfacción es un estado mental de bienestar que concibe el estudiante cuando termina su estudio superior porque forma sentido y alineación en su futuro profesional. (p.465)

Para Locke (1976, p.1300) precisa a la satisfacción como "Una etapa emocional deleitable o positivo a consecuencia de la apreciación de su labor o experiencia laboral". Es una de las de los conceptos más precisos y concisos del conocimiento a desdoblar. Así mismo, Weinert (1985) definió a la satisfacción como

una emoción frente a la labor y sus propias consecuencias, esto involucra haber colmado las necesidades básicas como eje principal, por otro lado, Lawler (1973) manifestó, que deberá existir relación entre las expectativas de la persona al momento de ejecutar su labor y las distinciones deseadas ante las recompensas logradas en el entorno.

Para Grady y Edgington (2008), la satisfacción es una contestación emotiva de la persona ante la práctica y la relación con el distribuidor del servicio; por otro lado la satisfacción es un componente espejo del miramiento de la prestación y ha sido utilizado en instrucción como la herramienta concerniente para calcular el rendimiento del servicio (Blanco Guillermet, 2004; Ham, 2003; Zineldin et al., 2011); en conclusión, el agrado en general, y no únicamente la concerniente a la instrucción tomada, debe estar claramente conectada con el propósito de recomendar.

Tenemos a Molina (2015), quien expone que la satisfacción se manifiesta mostrándose en una etapa intelectual del individuo, generando una etapa de revisión al ejecutar tareas llevándolos al triunfo. Por otro lado, para Robbins y Judge (2013) mencionan que la satisfacción es una emoción de bienestar que se exterioriza cuando se cubre una necesidad, en pie a las aspiraciones, generándose de manera voluntaria o involuntaria. La satisfacción por la prestación es una contestación de actitud y valoración que los individuos edifican debido a la interrelación que mantiene con un servicio tomado (Seclén y Darras, 2005)

Cuando se habla de satisfacción educativa, se precisa como el nivel de conveniencia entre las perspectivas de los alumnos y las consecuencias alcanzadas en el proceso de aprendizaje, según (Candelas, Gurruchaga, Mejías y Flores, 2013). Así mismo es referido como un detalle clave en la evaluación de lo satisfactorio de la educación, se toma en consideración que uno de los signos más significativos para graduar la grandeza de la enseñanza tiene que ver con el grado de orgullo de las personas involucradas en la técnica académica. (Zas, 2002). De la misma manera, se considera porque el bienestar del que se deleitan los escolares porque sus expectativas instruccionales se cumplen debido a las actividades que se realizan mediante el uso de la organización para satisfacer sus necesidades instruccionales (Surdez, Sandoval & Lamoyi, 2018).

La satisfacción de los alumnos con la instrucción que adquieren se considera continuamente un mecanismo fundamental para ajustar la calidad de la educación. En el caso específico del ámbito académico, los destinatarios, en línea con Gento y Vivas (2003), “son los estudiantes y la manera que se satisfacen está relacionado con la manera en que la técnica educativa y la propia institución cumple sus perspectivas, intereses y apetitos de este colectivo principalmente”. Por lo tanto, se discurre que la alta calidad de la escolarización está vinculada a la satisfacción de las necesidades que solicita el alumno.

Dentro del contexto que se refiere a la satisfacción de las ofertas que se brindan a los estudiantes, es fundamental recordar que la excelencia educativa se considera un recurso que se brinda a las personas que se benefician de ella. El mismo que implica conceptos fundamentales, efectividad y desempeño. El ambiente universitario exige el orden establecido de beneficios para cubrir los deseos de los estudiantes, ya que hay componentes vinculados al portador percibido entre ellos satisfactorio para que el alumno se sienta deleitado, por lo tanto se toma en consideración la idea de grande "pensando en el administración de agrado general, que se basa principalmente en que los usuarios sean atendidos al más diploma viable, es decir, que los productos o servicios satisfagan sus requerimientos y deseos "(Botello, et al., 2014).

Para Alves y Raposo (2005), “la satisfacción del estudiante en su vida estudiantil se ha convertido en un elemento muy importante para las universidades de esta sección, ya que de ella depende su persistencia. Solo con el deleite de los estudiantes se logrará el éxito estudiantil, la estadía de los alumnos en la universidad, y sobre todo, la alineación de una precio positivo boca a boca. Por tal motivo es muy significativo buscar modos fiables de calcular la satisfacción del estudiante en la instrucción universitaria, consintiendo así a las instituciones de instrucción estar al tanto de su contexto, cotejar con la competencia y examinar a través de la época”.

El desarrollo de un gobierno depende en gran medida del grado instructivo que brindan las universidades, y la satisfacción de los académicos es una marca registrada para evaluarlo. Sin embargo, para los académicos excepcionales, no se puede montar una idea convencional que se aplique a todos los establecimientos de formación superior (Egido, 2015). Sin embargo, tomando como referencia los

criterios de las empresas internacionales de enseñanza y la investigación de numerosos autores, es muy factible descartar los estándares integradores. En este sentido, coincide con Vázquez (2013), al decir que la complejidad real y cognitiva del bonito instruccional merece resolver sobre dimensiones e indicadores, pensando en contextos diferenciados.

Llanes et al. (2012), considera que los estudios sobre el orgullo escolar son beneficiosos para que las Instituciones de Educación Superior identifiquen las prioridades educativas y administrativas en cuanto a la carrera que brindan, y argumentan que se debe tener un seguimiento completo del académico para que se dé cuenta de sus perspectivas desde la admisión hasta la graduación, datos beneficiosos para analizar diversos determinantes del orgullo académico. Sin embargo, dentro del estudio de este fenómeno, la tarea principal es captar los elementos que impactan en el placer del alumno y dirigir los recursos para ganar más bienestar en ellos.

Vavra (2006) precisa a la satisfacción educativa como una reacción emocional a su evaluación de la discrepancia adquirida entre las expectativas y el desempeño general real del producto o servicio de una agencia. En la actualidad, las instituciones deben inquietarse por obtener excelentes propuestas educativas para sus alumnos universitarios, ya que son las encargadas de transmitir el saber hacer y la forma de vida a los jóvenes. Por ello, eligieron por realizar un estudio en el que se pueda dar un paso adelante en la forma de adquirir conocimientos de lo que se convirtió en enseñado a los jóvenes, niños y adultos (Heredia et. Al, 2020).

La satisfacción educativa, se refiere a una evaluación subjetiva a través del alumno de las consecuencias y revisiones relacionadas con su escolarización; Se concibe como una variable cognitivo-afectiva ya que consiste en el orgullo, el sentirse veraz, que consiste en la valoración en el conocimiento de los relatos (Inzunza et al, 2015). A partir de lo descrito, incluso cuando el orgullo implica algo afectivo, no cabe duda de que las evaluaciones cognitivas realizadas con la ayuda del alumno deciden los satisfechos que se sentirán al final, por el hecho de que si no olvidan de su agrado en la universidad, junto con las condiciones de la infraestructura, coaching, planes y paquetes, el entorno social, su desempeño general, entre otros, cumple con sus expectativas que se sentirá feliz; en esta línea, lo relevante se constituye a través de las condiciones privadas donde la noción de

las habilidades propias de uno puede tener un impacto decisivo en la adopción de patrones de conducta.

La educación superior confronta a los estudiantes universitarios con una forma de existencia que no reconocen, con nuevos informes y un segundo de sus vidas en el que se ponen a prueba sus propias expectativas y las personas de su entorno, por lo que existe una tensión exquisita en ellos. Además, en unos pocos casos, la investigación universitaria significa dejar el hogar, la propia familia y los amigos, lo que genera una falta de redes de asistencia para los seres humanos más jóvenes y deja a los estudiantes en un escenario de vulnerabilidad psicoafectiva (Hinrichs, Ortiz & Pérez, 2016), relacionado con la aparición del Síndrome de Burnout.

Jiménez, Terriquez y Robles (2011), cuando se refiere a la satisfacción que presenta el alumno muestra el desempeño de la oferta instruccional y administrativa de una organización, su satisfacción con el conocimiento de las unidades, con las interacciones que se establecen con los docentes, colegas y otro personal, además con las instalaciones y la manera de equipos materiales y tecnológicos que cuente. Por tanto, la relevancia de este constructo se basa en la realidad de que la visión del alumno actúa como un indicador efectivo dentro de los mejores métodos de instrucción, basados totalmente en el desarrollo del control y desarrollo de aplicaciones instruccionales.

Para efectos de la presente investigación, la selección de las dimensiones se considera a lo expuesto por Surdez, Sandoval y Lamoyi, (2018), quienes expresan que se basan en 4 elementos para su análisis, que son:

Dimensión, enseñanza-aprendizaje, satisfacción que distinguen los alumnos de los factores que intervienen en la adquisición de sus conocimientos, se refiere al contenido de los cursos (Carranza, 2017), también el dominio del contenido que presentan los docentes, además de la exigencia que se tiene, relacionado con los sistemas de evaluación con los que se cuentan, teniendo como soporte a la orientación y apoyo que se recibe por parte del docente, los métodos que utiliza para desarrollar su clase, la comunicación que se utiliza durante el desarrollo de la clase y la formación que se logra, según Surdez, Sandoval y Lamoyi, (2018).

El proceso de enseñanza - aprendizaje es comunicativo utilizando su esencia, considerando que todos los impactos instruccionales que en él se generan, desde las relaciones humanas que pudieran instalarse dentro del método del pasatiempo

conjunto, se dan en condiciones de conversación. Es en la relación dialéctica entre afición e intercambio verbal donde se conecta el vínculo entrenador-alumno (Rochina et al., 2020).

Dimensión, trato respetuoso, se refiere a la satisfacción que se percibe relacionado al trato respetuoso que recogen los estudiantes de las autoridades y personal administrativo con las que tienen contacto en el recinto universitario. Se hace referencia al trato que brinda el docente a los estudiantes, también el trato que se recibe de las autoridades de la universidad y de su personal administrativo, finalmente el trato que se recibe en los servicios educativos, según Surdez, Sandoval y Lamoyi, (2018).

También se considera muy conveniente que el trato se refiere a que el docente tenga que dedicar un breve tiempo a recordar el estudio de lecciones anteriores como una forma de mantener el hilo del discurso, aun cuando nuestros estudiantes universitarios otorgan mayor trascendencia a la puntualidad y evaluación de la sofisticación asistencial (Alonso, 2019).

El trato respetuoso y la motivación de la metacognición, son dos inflexiones que exponen discrepancias reveladoras. Ambos indicadores son vitales, porque facilitan al alumno mostrarse de acuerdo con su trabajo y revelar sus fortalezas y debilidades. Hoy se marca la importancia de las variables afectivas en el aprendizaje (Riquelme y Santelices, 2021).

Dimensión, recursos tecnológicos, satisfacción con los espacios y equipos para la enseñanza. Se refiere a la capacidad tecnológica con la que cuenta la universidad, la manera que realiza la distribución tecnológica en las aulas, en las oficinas administrativas y los medios de comunicación que se utilizan, según Surdez, Sandoval y Lamoyi, (2018).

La composición curricular de los recursos tecnológicos y las nuevas tecnologías en la enseñanza solicita que los instructores conozcan cuáles son las más de unas características que pueden generar dentro de la técnica de enseñanza-aprendizaje. Esto va en sintonía con las responsabilidades desempeñadas, el tipo de coaching de los docentes y el dominio de los estudiantes, además del contexto en el que son utilizados (Blanco et al., 2020).

Las TIC se utilizan todos los días a través de estudiantes universitarios, lo que significa que las competencias no aparentes son invisibles en entornos formales. Y

resultan invisibles por el hecho de que unos pocos son desatendidos o inapropiados dentro del círculo instruccional (Molinero y Chávez, 2020).

Dimensión, autorrealización, describe el orgullo que perciben los alumnos con las posibilidades en la universidad para actuar de manera autónoma y libre, y con su desarrollo no público relacionado con su futuro profesional. Se refiere al desarrollo integral del estudiante, la capacidad que se presenta para desarrollar su aprendizaje, la libertad académica que presenta, si se apoya al desarrollo de su creatividad y si se tiene una proyección del profesional que se está formando, según Surdez, Sandoval y Lamoyi, (2018).

La autorrealización se refiere al desarrollo de la conciencia de las perspectivas, capacidades y competencias como éxito de la empresa llamada, futuro o vocación, como la más completa información y atractivo de la naturaleza intrínseca personal de uno, y como una tendencia constante hacia la unidad, integración o sinergia en la persona (Nava, 2011).

La autorrealización es uno de los componentes importantes de la educación de calidad de los futuros especialistas que garantizan. Al mismo tiempo los futuros especialistas son los traductores de valores universales para niños en edad preescolar y se realiza la mejora de su formación profesional y pedagógica (Ivanivna, 2020).

Hay varias etapas de satisfacción de los alumnos entre ellas, cómo se sienten con la adhesión del aula digital a sus temas, y se ha visto que algunas inclusive optimizan su rendimiento académico general, mientras que las personas que no tienen una computadora o una red debido a problemas monetarios ven complejo su estudio. El orgullo de los académicos con admiración por el método, los contenidos y particularmente el intercambio verbal web con el formador es parte del cumplimiento de los paquetes digitales. La alta calidad instruccional del enfoque digital trasciende ahora no más eficazmente el deleite de transmitir y compartir hechos entre profesores y alumnos universitarios, sino además el agrado de los usuarios (Mercado, et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

El enfoque que se presentó es el cuantitativo, definido por Cohen y Gómez (2019), como enfoque se respaldan en el análisis numérico para dar respuesta a los objetivos que se encuentren planteados en el estudio.

De acuerdo a las características que presentó el estudio se inclina al tipo básica, basándose en la recopilación de información teórica, que sustente a las variables y se tenga la vialidad de poder desarrollar el estudio. Al respecto Baena (2017), define al estudio aplicada como la búsqueda de sustento teórico para respaldar a las variables analizar y conocer los sucesos que se presentan durante la investigación.

El diseño que se inclina el estudio es el no experimental, basado en el análisis de opiniones de los integrantes que conformen la muestra y observando los sucesos que se producen, evitando en todo momento intervenir en el comportamiento de la variable que satisfacción educativa (Hernández y Mendoza, 2018). Así también se puede decir que es descriptivo comparativo, porque presenta como finalizar, analizar la relación que se presenta la variable seleccionada para el estudio, finalmente es transversal, debido a que la información que se recolecta se realiza en un solo momento (Neill y Cortez, 2018). Lo menciona se refleja bajo el esquema:

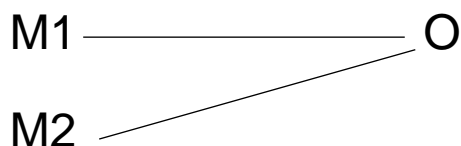


Figura 1. Esquema que corresponde al tipo de investigación comparativa

Dónde:

M1: muestra (42 estudiantes de la facultad de administración)

M2: muestra (42 estudiantes de la facultad de estadística)

O: Satisfacción del estudiante

3.2. Variable y operacionalización

En esta fase se descompone a la variable en dimensiones e indicadores para determinar los ítems para cada uno y poder realizar en análisis pertinente:

Variable de estudio: Satisfacción educativa

Definición conceptual:

“Se puede conceptualizar como el bienestar que sienten los alumnos por sentir cubiertas sus perspectivas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas” (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018).

Definición operacional:

La variable de estudio está estructurada por cuatro dimensiones, que son enseñanza y aprendizaje, trato respetuoso, recursos tecnológicos, y autorrealización, los cuales está dividido en 10 indicadores que están conformados por 30 reactivos, por medio de una escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 90 estudiantes del III ciclo de la escuela de administración perteneciente a la facultad de Administración y Turismo y 90 estudiantes del III ciclo de la escuela de estadística perteneciente a la facultad de Ciencias de la UNASAM, al respecto Salgado (2018), comenta que la población se considera como la totalidad de sujetos que se encuentran involucrados en una problemática y presentan los conocimientos necesarios para responder o interrogantes que se planteen de los acontecimientos que ocurren.

En el caso de la muestra está conformada por 42 estudiantes del III ciclo de la escuela de administración perteneciente a la facultad de Administración y Turismo y 42 estudiantes del III ciclo de la escuela de estadística e informática perteneciente a la facultad de Ciencias de la UNASAM, por tener cercanía y el acceso para aplicar los instrumentos. Navarro, Jiménez y Rappoport (2017), hacen referente que la muestra es un fragmento de la población, seleccionándolo de manera probabilística, cuando se aplican técnicas estadísticas para su cálculo o de manera no probabilística, cuando la investigadora utiliza su criterio y alcance a la información para seleccionarlos.

En el estudio la investigadora lo seleccionó de manera no probabilística, aleatoria a su criterio por tener en acceso y cercanía a los estudiantes seleccionados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo del estudio se aplicó la encuesta como técnica para analizar las opiniones de los estudiantes, Sánchez y Reyes (2015), hacen mención que las encuestas se utilizan en los enfoques cuantitativos cuando presentan opciones

cerradas, a través de la aplicación de su instrumento, también comentan que la acción que se realiza en el proceso de una investigación con el propósito de recoger las opiniones de los sujetos que conforman la muestra.

Durante el proceso del estudio se aplicó como instrumento el cuestionario, para ello Cabezas, Andrade y Torres (2018), refieren que los cuestionarios dentro de los enfoques cuantitativos presentan opciones de tipo Likert para poder categorizar las opiniones y cuantificarlo para obtener los resultados deseados. Estas opciones que presenten pueden ser del tipo politómicas cuando se tenga más de dos opciones de respuestas en el instrumento o dicotómicas cuando solo se presente dos alternativas de respuestas.

Ficha técnica del instrumento:

El instrumento fue tomado de los autores Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), y adaptado por la investigadora, para ello se propone como dimensión a Enseñanza-aprendizaje con los ítems del 1 al 9, luego se tiene la dimensión de trato respetuoso con los ítems del 10 al 18, como siguiente dimensión se tiene a los recursos tecnológicos con los ítems del 19 al 24 y la última dimensión es autorrealización, con los ítems del 25 al 30. Para ello se basó en una escala ordinal del tipo inadecuada, regular adecuada, con opciones de respuestas politómicas de 5 alternativas que son, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Para realizar el proceso de validez del instrumento se recurrió al juicio de expertos, quienes validaron los contenidos siendo los mismos: Mtra. Carmen Cárdenas Lara, Dr. Elvis Ponte Quiñones y Mtro. Dennis Jaramillo Ostos.

En este proceso se recurrió a la aplicación de una prueba piloto que consiste en tomar una muestra aleatoria a 15 estudiantes que no sean parte de la muestra para aplicar los instrumentos, luego tabularlo y a través de un programa estadístico realizar el cálculo del Alfa de Cronbach y determinar si es confiable para su aplicación.

3.5. Procedimientos

En esta fase se consideran todos los aspectos de coordinación con la institución para obtener la información necesaria para el desarrollo del estudio, iniciando con las coordinaciones de acceso a la información, para ello se presentó una solicitud de autorización, la entidad responderá con una constancia que acredite el acceso, luego de ello se tiene las coordinaciones con el docente para que permita el

acceso a los estudiantes y poder aplicar los instrumentos para cada variable. Una vez aplicado se podrá realizar la tabulación y obtención de resultados en tablas estadísticas.

3.6. Método de análisis de datos

Esta parte es una de las más importantes en el desarrollo del estudio porque se detallan las técnicas estadísticas a utilizar y la manera en que se presentará la información, para ello se tiene la estadística descriptiva, porque al desarrollar el estudio se describen los resultados en tablas de frecuencias de las dimensiones y las variables y conocer los niveles que se presenten. De la misma manera se presentan las figuras de frecuencias que permitan su análisis.

En el caso del análisis inferencial se procederá a realizar una prueba de normalidad para que tenga el sustento del método estadístico seleccionado para el estudio, luego de a través del resultado que se obtenga se podrá conocer la relación que se presenten entre las variables, de la misma manera se realizará la prueba de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Para realizar esta parte se tiene al consentimiento informado, en esta fase se desarrolla la parte informativa a los estudiantes, explicándoles el procedimiento y la relevancia que tiene sus opiniones, también se considera el anonimato, puesto que al desarrollar el estudio no se registran datos personales de los sujetos que integran la muestra. Por último, se considera en este estudio la originalidad porque se respeta las técnicas de citado para todo el desarrollo.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

Tabla 1.

Niveles de frecuencia y porcentaje de satisfacción educativa de estudiantes de las facultades de administración y estadística de la universidad nacional de Huaraz.

Satisfacción del estudiante	ESCUELA ADMINISTRACIÓN		ESCUELA ESTADÍSTICA	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.00%	0	0.00%
Medio	24	9.60%	17	8.20%
Alto	18	90.40%	25	91.80%
Total	42	100.00%	42	100.00%

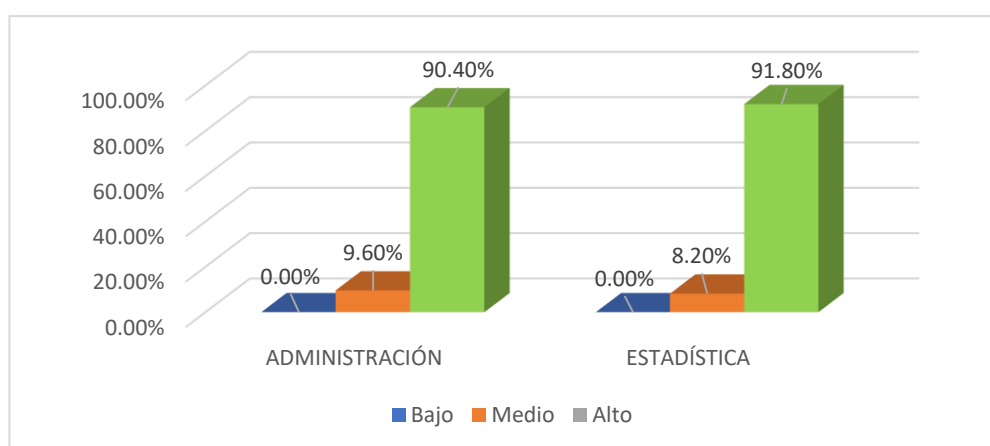


Figura 2. Satisfacción educativa

De la tabla 1 y figura 2 respectivas, se puede apreciar que en la carrera de administración el 90.40 % de los estudiantes percibieron alta satisfacción educativa, en comparación con la carrera de estadística e Informática (91.8%), asimismo se observa que en la carrera de Administración solo un 9.60% de los estudiantes percibió un alto grado de satisfacción, en contraposición con la carrera de Estadística e Informática donde el 8.20% percibieron un regular grado de satisfacción educativa, ninguna carrera percibió que es baja.

Tabla 2.

Niveles de frecuencia y porcentaje de la dimensión Enseñanza-aprendizaje.

Enseñanza-aprendizaje	ESCUELA ADMINISTRACIÓN		ESCUELA ESTADÍSTICA	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.00%	0	0.00%
Medio	12	28.57%	9	21.43%
Alto	30	71.43%	33	78.57%
Total	42	100.00%	42	100.00%

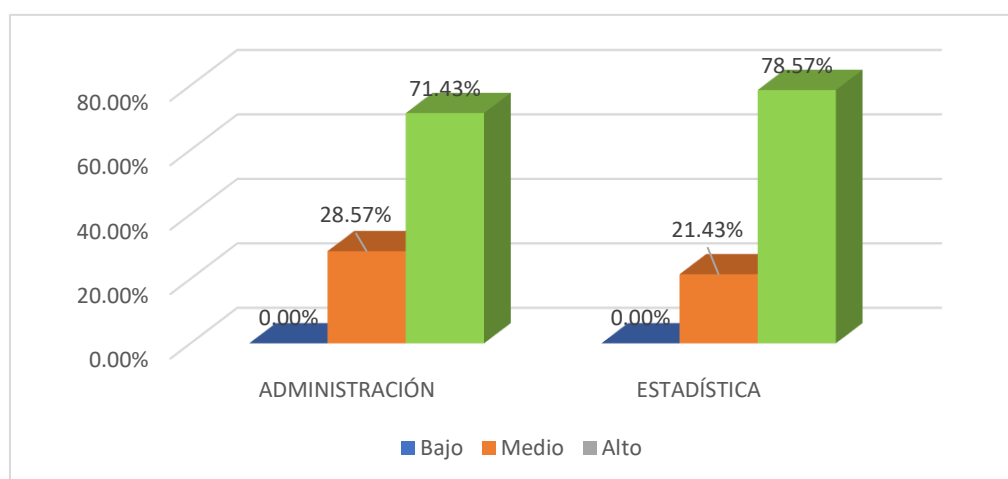


Figura 3. Enseñanza-aprendizaje

De la tabla 2 y figura 3 respectivas, se puede apreciar que en la carrera de administración el 71.43 % de los estudiantes percibieron alta satisfacción en la enseñanza-aprendizaje, en comparación con la carrera de estadística e Informática (78.57%), asimismo se observa que en la carrera de Administración solo un 28.57% de los estudiantes percibió un alto grado de satisfacción, en contraposición con la carrera de Estadística e Informática donde el 21.43% percibieron un regular grado de satisfacción educativa, ninguna carrera percibió que es baja.

Tabla 3.

Niveles de frecuencia y porcentaje de la dimensión Trato respetuoso.

Trato respetuoso	ESCUELA ADMINISTRACIÓN		ESCUELA ESTADÍSTICA	
	n	%	n	%
Bajo	0	0.00%	0	0.00%
Medio	23	54.76%	29	69.05%
Alto	19	45.24%	13	30.95%
Total	42	100%	42	100%

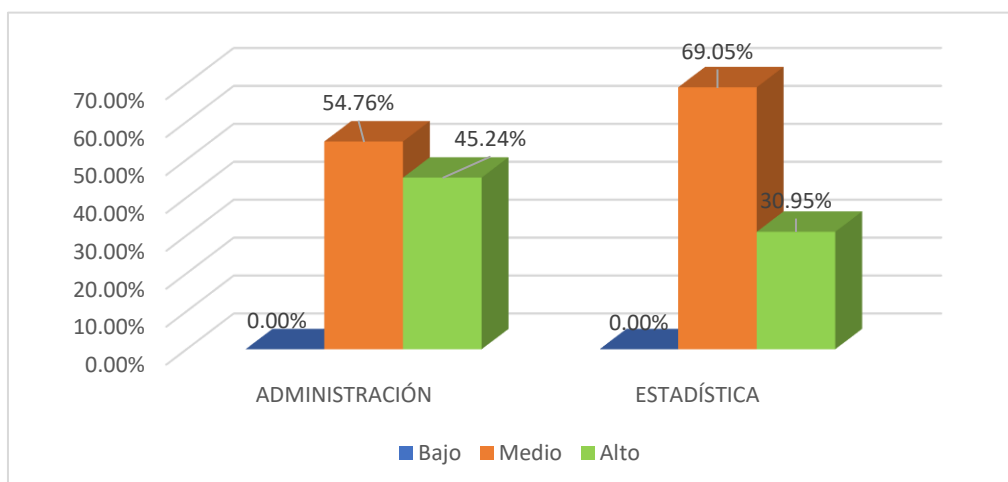


Figura 4. Trato respetuoso

Según la tabla 3 y figura 4, se aprecia que en la carrera de administración el 54.76% de los estudiantes percibieron un nivel regular en la dimensión Trato respetuoso, en comparación con la carrera de estadística e Informática (69.05%), asimismo se observa que en la carrera de Administración solo un 45.24% de los estudiantes percibieron un alto grado de satisfacción de trato respetuoso, en comparación con la carrera de Estadística e Informática donde el 30.95% percibieron un alto grado de satisfacción de trato respetuoso, ninguno registra datos de nivel bajo.

Tabla 4.

Niveles de frecuencia y porcentaje de la dimensión Recursos tecnológicos.

Recursos tecnológicos	ESCUELA ADMINISTRACIÓN		ESCUELA ESTADÍSTICA	
	f	%	f	%
Bajo	2	4.76%	1	2.38%
Medio	18	42.86%	15	35.71%
Alto	22	52.38%	26	61.90%
Total	42	100.00%	42	100.00%

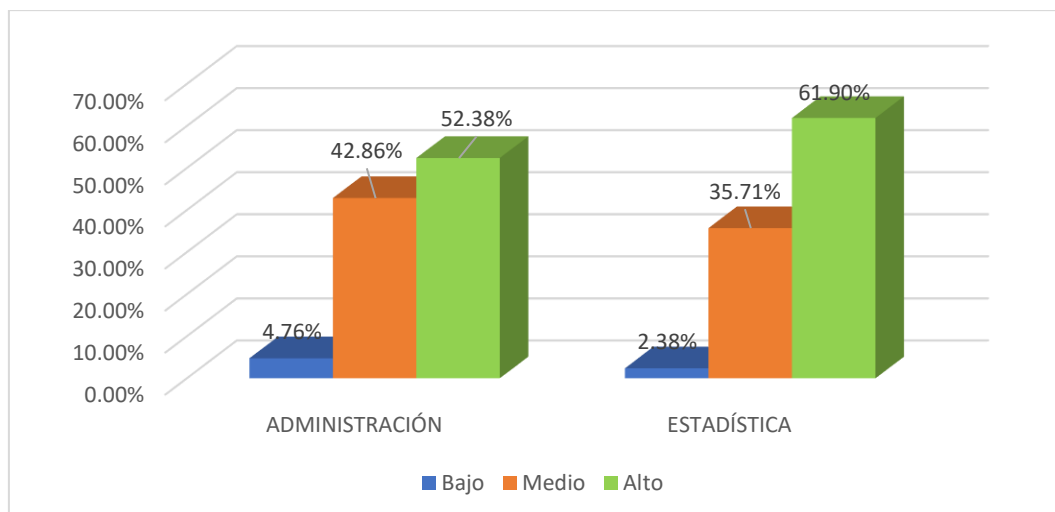


Figura 5. Recursos tecnológicos

Según la tabla 4 y figura 5, se aprecia que en la carrera de administración el 52.38% de los estudiantes percibieron un nivel alto en la dimensión Recursos tecnológicos, en comparación con la carrera de estadística e Informática (61.90%), asimismo se observa que en la carrera de Administración solo un 42.86% de los estudiantes percibió un medio grado de satisfacción, en contraposición con la carrera de Estadística e Informática donde el 35.71% percibieron un alto medio de satisfacción, ninguno considera que es de nivel bajo.

Tabla 5.

Niveles de frecuencia y porcentaje de la dimensión Autorrealización

Autorrealización	ESCUELA ADMINISTRACIÓN		ESCUELA ESTADÍSTICA	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.00%	0	0.00%
Medio	18	42.86%	10	23.81%
Alto	24	57.14%	32	76.19%
Total	42	100.00%	42	100.00%

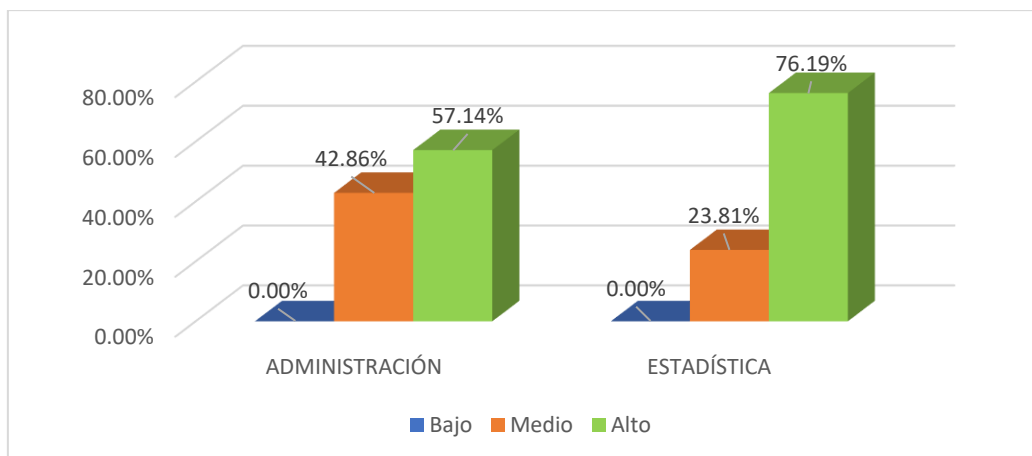


Figura 6. Autorrealización

Apreciamos en la tabla 5 y figura 6, que en la carrera de administración el 57.14% de los estudiantes percibieron un nivel alto en la dimensión Autorrealización, en comparación con la carrera de estadística e Informática (76.19%), asimismo se observa que en la carrera se Administración el 19.0% de los estudiantes percibió un alto grado de satisfacción, en comparación con la carrera de Estadística e Informática donde el 42.86% percibieron un medio grado de satisfacción.

4.2. Contraste de hipótesis

Hipótesis General: Satisfacción educativa

Ho: No existen diferencias significativas en los niveles de percepción de la satisfacción educativa en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021.

Ha: Existen diferencias significativas en los niveles de percepción de la satisfacción educativa en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021.

* Nivel de significancia de la prueba: $\alpha=0.05$

* Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H_0

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H_0

Tabla 6.

Comparación de la satisfacción educativa en estudiantes de una Universidad Nacional de Huaraz, 2021.

Variable	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfacción Educativa	Administración	42	33.30	1398.5
	Estadística e Informática	42	51.70	2171.5
	Total	84		

Tabla 7.

Prueba estadística U de Mann Whitney de la Satisfacción educativa

Estadísticos de prueba	
	Satisfacción Educativa
U de Mann-Whitney	495.5
W de Wilcoxon	1398.5
Z	-3.4708
Sig. asintótica(bilateral)	0.0005

a. Variable de agrupación: Escuela

Según la tabla 7, al realizar la prueba "U" de Mann Whitney, se percibe que la diferencias son significativas, al comparar los grupos se encontró $p=0.0005$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la percepción de la satisfacción educativa en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz - Perú, 2021.

Hipótesis Específica 1. Dimensión: Enseñanza – aprendizaje

Ho: No existen diferencias significativas en los niveles de percepción de la dimensión enseñanza - aprendizaje en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021.

Ha: Existen diferencias significativas en los niveles de percepción de la dimensión enseñanza-aprendizaje en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021.

* Nivel de significancia de la prueba: $\alpha=0.05$

* Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H_0

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H_0

Tabla 8.

Comparación de la dimensión Enseñanza-aprendizaje en estudiantes de una Universidad Nacional de Huaraz, 2021.

Variable	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Enseñanza-aprendizaje	Administración	42	35.40	1487.0
	Estadística e Informática	42	49.60	2083.0
	Total	84		

Tabla 9.

Prueba estadística U de Mann Whitney de la dimensión Enseñanza-aprendizaje
Estadísticos de prueba

	Enseñanza - aprendizaje
U de Mann-Whitney	584
W de Wilcoxon	1487
Z	-2.6729
Sig. asintótica(bilateral)	0.0075

a. Variable de agrupación: Escuela

Según la tabla 9, al realizar la prueba “U” de Mann Whitney, se percibe que la diferencias son significativas, al comparar los grupos se encontró $p=0.0075$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la percepción de la dimensión Enseñanza-aprendizaje en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz, 2021.

Hipótesis Específica 2. Dimensión: Trato respetuoso

Ho: No existen diferencias significativas en los niveles de percepción de la dimensión trato respetuoso en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional Huaraz, 2021.

Ha: Existen diferencias significativas en los niveles de percepción de la dimensión trato respetuoso en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional Huaraz, 2021.

* Nivel de significancia de la prueba: $\alpha=0.05$

* Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H_0

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H_0

Tabla 10.

Comparación de la dimensión Trato respetuoso en estudiantes de una Universidad Nacional de Huaraz, 2021.

Variable	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Trato respetuoso	Administración	42	35.44	1488.5
	Estadística e Informática	42	49.56	2081.5
	Total	84		

Tabla 11.

Prueba estadística U de Mann Whitney de la dimensión Trato respetuoso

Estadísticos de prueba	
	Trato respetuoso
U de Mann-Whitney	585.5
W de Wilcoxon	1488.5
Z	-2.6624
Sig. asintótica(bilateral)	0.0078

a. Variable de agrupación: Escuela

Según la tabla 11, al realizar la prueba “U” de Mann Whitney, se percibe que la diferencias son significativas, al comparar los grupos se encontró $p=0.0078$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la percepción de la dimensión Trato respetuoso en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz, 2021.

Hipótesis Específica 3. Dimensión: Recursos tecnológicos

Ho: No Existen diferencias significativas en los niveles de percepción de la dimensión recursos tecnológicos en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021.

Ha: Existen diferencias significativas en los niveles de percepción de la dimensión recursos tecnológicos en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021.

* Nivel de significancia de la prueba: $\alpha=0.05$

* Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H_0

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H_0

Tabla 12.

Comparación de la dimensión Recursos tecnológicos en estudiantes de una Universidad Nacional de Huaraz, 2021.

Variable	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Recursos tecnológicos	Administración	42	34.76	1460
	Estadística e Informática	42	50.24	2110
	Total	84		

Tabla 13.

Prueba estadística U de Mann Whitney de la dimensión Recursos tecnológicos
Estadísticos de prueba

	Recursos tecnológicos
U de Mann-Whitney	557
W de Wilcoxon	1460
Z	-2.9208
Sig. asintótica(bilateral)	0.0035

a. Variable de agrupación: Escuela

Según la tabla 13, al realizar la prueba “U” de Mann Whitney, se percibe que la diferencias son significativas, al comparar los grupos se encontró $p=0.0035$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la percepción de la dimensión Recursos tecnológicos en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz, 2021.

Hipótesis Específica 4. Dimensión: Autorrealización

Ho: No Existen diferencias significativas en los niveles de percepción de la dimensión autorrealización en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021.

Ha: Existen diferencias significativas en los niveles de percepción de la dimensión autorrealización en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021.

* Nivel de significancia de la prueba: $\alpha=0.05$

* Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H_0

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H_0

Tabla 14.

Comparación de la dimensión Autorrealización en estudiantes de una Universidad Nacional de Huaraz, 2021.

Variable	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Autorrealización	Administración	42	33.25	1396.5
	Estadística e Informática	42	51.75	2173.5
	Total	84		

Tabla 15.

Prueba estadística U de Mann Whitney de la dimensión Autorrealización

Estadísticos de prueba	
	Autorrealización
U de Mann-Whitney	493.5
W de Wilcoxon	1396.5
Z	-3.4780
Sig. asintótica(bilateral)	0.0005

a. Variable de agrupación: Escuela

Según la tabla 15, al realizar la prueba “U” de Mann Whitney, se percibe que la diferencias son significativas, al comparar los grupos se encontró $p=0.0005$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la percepción de la dimensión Autorrealización en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz, 2021.

V. DISCUSIÓN

Con referencia al objetivo general que se enfoca en determinar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la satisfacción educativa en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021, a través de los resultados presentados se tiene la tabla 1 y figura 2 respectivas, se puede apreciar que en la carrera de administración el 90.40 % de los estudiantes percibieron alta satisfacción educativa, en comparación con la carrera de estadística e Informática (91.8%), asimismo se observa que en la carrera de Administración solo un 9.60% de los estudiantes percibió un alto grado de satisfacción, en contraposición con la carrera de Estadística e Informática donde el 8.20% percibieron un regular grado de satisfacción educativa, ninguna carrera percibió que es baja.

En la tabla 07, al realizar la prueba “U” de Mann Whitney, se percibe que la diferencias son significativas, al comparar los grupos se encontró $p=0.0005$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la percepción de la satisfacción educativa en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021, resultados que presentan una concordancia con lo mencionado por Córdor y Gálvez (2020), quienes analizaron los niveles de satisfacción en una universidad de Huancayo, y como conclusión se encontró que “satisfecho” resaltó entre los tres niveles presentados, registrando que el 58% lo consideran respecto a la enseñanza, además se tienen que el 44% lo considera respecto a la investigación y un valor del 48% lo ubica dentro del respecto a la logística, considerando como suficiente para respaldar la hipótesis planteada en el desarrollo del estudio.

De la misma manera, Sarmiento (2019), presentó como objetivo analizar el agrado de estudiantes de una universidad nacional de Lima, concluyendo: que en la dimensión económica se encuentran satisfechos el 100 %, referente al rendimiento académico solo se encuentran satisfechos el 54.8 %, con ello se puede evidenciar los problemas académicos que presenta, solo una parte consideran que se realiza de manera correcta, referente a ello se tiene como sustento teórico que la definición de "satisfacción" es un fenómeno que proviene del individuo, su sensación y sus conveniencias, se le estima como una idea que remite a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez, con lo que uno quiere, se anticipa, o se desea y son beneficiosos cuando se trata de un resultado final seguro de un sistema de evaluación. Por esta razón, está lejos de ser el usuario quien

juzga si la alta calidad de los productos y ofertas es adecuada y compensa sus deseos y es él quien debe servir como el centro de cualquier empresa comercial que busque la perfección (Mancilla y col., 2029).

Con referencia al objetivo específico que se enfoca en analizar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión enseñanza-aprendizaje en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021; a través de los resultados presentados se tiene la tabla 2 y figura 3 respectivas, se puede apreciar que en la carrera de administración el 71.43 % de los estudiantes percibieron alta satisfacción en la enseñanza-aprendizaje, en comparación con la carrera de estadística e Informática (78.57%), asimismo se observa que en la carrera de Administración solo un 28.57% de los estudiantes percibió un alto grado de satisfacción, en contraposición con la carrera de Estadística e Informática donde el 21.43% percibieron un regular grado de satisfacción educativa, ninguna carrera percibió que es baja, así mismo en la tabla 09, al realizar la prueba “U” de Mann Whitney, se percibe que la diferencias son significativas, al comparar los grupos se encontró $p=0.0075$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la percepción de la dimensión Enseñanza-aprendizaje en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz, 2021, resultados que presentan una concordancia con lo mencionado por Romero (2021), cuyo objetivo fue determinar la satisfacción estudiantil considerando tres dimensiones de la matriz de estándares del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) con un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental y una muestra no probabilística de 217 estudiantes. Concluyó que la dimensión Formación integral es la de mayor porcentaje de satisfacción educativa, referente a ello se tiene como sustento teórico que Vergara (2019), sustenta que “la satisfacción es un estado mental de bienestar que concibe el estudiante cuando termina su estudio superior porque forma sentido y alineación en su futuro profesional. (p.465).

Con referencia al objetivo específico que se enfoca en analizar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión trato respetuoso en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021; a través de los resultados presentados se tiene la tabla 3 y figura 4, se aprecia que en la carrera de administración el 54.76% de los estudiantes percibieron un nivel regular en la

dimensión Trato respetuoso, en comparación con la carrera de estadística e Informática (69.05%), asimismo se observa que en la carrera de Administración solo un 45.24% de los estudiantes percibieron un alto grado de satisfacción de trato respetuoso, en comparación con la carrera de Estadística e Informática donde el 30.95% percibieron un alto grado de satisfacción de trato respetuoso, ninguno registra datos de nivel bajo, así mismo en la tabla 09, al realizar la prueba “U” de Mann Whitney, se percibe que la diferencias son significativas, al comparar los grupos se encontró $p=0.0078$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la percepción de la dimensión Trato respetuoso en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz, 2021.

Los resultados presentan una concordancia con lo mencionado por Arce (2018), con su estudio que presentó como objetivo analizar la relación que se presenta entre los servicios y el agrado de los alumnos de una Universidad de Tarapoto, logrando concluir: se encontró valores del 63% para la opción casi siempre se presenta una satisfacción educativa; luego se obtuvo que el 47.9% encuentra que casi siempre los estudiantes están satisfechos con las situaciones básicas de infraestructura; además se registró que el 49.6% encuentran que casi siempre está satisfecho con los servicios que se brinda por la entidad, referente a ello se tiene como sustento teórico que Grady y Edgington (2008), la satisfacción es una contestación emotiva de la persona ante la práctica y la relación con el distribuidor del servicio; por otro lado la satisfacción es un componente espejo del miramiento de la prestación y ha sido utilizado en instrucción como la herramienta concerniente para calcular el rendimiento del servicio (Blanco Guillermet, 2004; Ham, 2003; Zineldin et al., 2011); en conclusión, el agrado en general, y no únicamente la concerniente a la instrucción tomada, debe estar claramente conectada con el propósito de recomendar.

Con referencia al objetivo específico que se enfoca en analizar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión recursos tecnológicos en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021, a través de los resultados presentados se tiene la tabla 04, se aprecia que en la carrera de administración el 52.38% de los estudiantes percibieron un nivel alto de Recursos tecnológicos, en comparación con la carrera de estadística e Informática (61.90%), asimismo se observa que en la carrera de Administración solo un 42.86% de los

estudiantes percibió un medio grado de satisfacción, en contraposición con la carrera de Estadística e Informática donde el 35.71% percibieron un alto medio de satisfacción, ninguno considera que es de nivel bajo, así mismo en la tabla 13, al realizar la prueba “U” de Mann Whitney, se percibe que la diferencias son significativas, al comparar los grupos se encontró $p=0.0035$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la percepción de la dimensión Recursos tecnológicos en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz - Perú, 2021.

Resultados que presentan una concordancia con lo mencionado por Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), quienes desarrollaron un estudio que presenta como finalidad conocer como la satisfacción estudiantil se relaciona con la valoración de la calidad educativa universitaria, encontrando como resultado: es que los programas, dependiendo del lugar de conocimiento al que pertenezcan, demandan estructuras específicas; en la medición del trato respetuoso a los estudiantes con los que el docente se relaciona por su cumplimiento educativo y edad, los más jóvenes muestran mayor satisfacción de la muestra de análisis, referente a ello se tiene como sustento teórico que Molina (2015), quien expone que la satisfacción se manifiesta mostrándose en una etapa intelectual del individuo, generando una etapa de revisión al ejecutar tareas llevándolos al triunfo. Por otro lado, para Robbins y Judge (2013) mencionan que la satisfacción es una emoción de bienestar que se exterioriza cuando se cubre una necesidad, en pie a las aspiraciones, generándose de manera voluntaria o involuntaria.

Con referencia al objetivo específico que se enfoca en analizar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión autorrealización en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021, a través de los resultados presentados se tiene la tabla 5 figura 6, que en la carrera de administración el 57.14% de los estudiantes percibieron un nivel alto de Autorrealización, en comparación con la carrera de estadística e Informática (76.19%), asimismo se observa que en la carrera se Administración el 19.0% de los estudiantes percibió un alto grado de satisfacción, en comparación con la carrera de Estadística e Informática donde el 42.86% percibieron un medio grado de satisfacción, así mismo en la tabla 15, al realizar la prueba “U” de Mann Whitney, se percibe que la diferencias son significativas, al comparar los grupos se encontró $p=0.0005$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la

percepción de la dimensión Autorrealización en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021.

Resultados que presentan una concordancia con lo mencionado por Falcon (2017), donde hace referencia al análisis de la vinculación que se presenta entre el ejercicio docente y el agrado de estudiantes de una institución pública, logrando concluir: los estudiantes presentan un alto nivel de satisfacción frente a los servicios educativos que reciben por parte de la institución, refiriendo al equipamiento de la institución, al personal docente que presenta y el prestigio de la institución. Del mismo modo se tiene el aporte de Leño (2018), desarrolló un estudio que se basa con el análisis de la conexión que se presenta entre la alineación profesional y el agrado de los estudiantes de una universidad particular de Lima, logrando concluir: se evidencia que los estudiantes resaltan que para que se sientan satisfechos la universidad debe cumplir con el equipamiento requerido y difundido a la hora de ingresar a la universidad, del mismo modo contar con personal docente calificado en el desarrollo de sus clases, referente a ello se tiene como sustento teórico que la satisfacción educativa, se precisa como el nivel de conveniencia entre las perspectivas de los alumnos y las consecuencias alcanzadas en el proceso de aprendizaje, según (Candelas, Gurruchaga, Mejías y Flores, 2013). Así mismo es referido como un detalle clave en la evaluación de lo satisfactorio de la educación, se toma en consideración que uno de los signos más significativos para graduar la grandeza de la enseñanza tiene que ver con el grado de orgullo de las personas involucradas en la técnica académica. (Zas, 2002).

VI. CONCLUSIONES

- Primero:** Al comparar la satisfacción que presentan los estudiantes frente a los servicios educativos de la UNASAM, han presentado un nivel de significancia de $p=0.0005$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la percepción de la satisfacción educativa en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz - Perú, 2021.
- Segundo:** Al comparar la dimensión enseñanza-aprendizaje en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional Huaraz, 2021, han presentado un nivel de significancia de $p=0.0075$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la percepción de la dimensión Enseñanza-aprendizaje en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz - Perú, 2021.
- Tercero:** Al comparar la dimensión trato respetuoso en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional Huaraz, 2021, han presentado un nivel de significancia de $p=0.0078$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la percepción de la dimensión Trato respetuoso en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz - Perú, 2021.
- Cuarto:** Al comparar la dimensión recursos tecnológicos en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional Huaraz, 2021, han presentado un nivel de significancia de $p=0.0035$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en la percepción de la dimensión Recursos tecnológicos en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz - Perú, 2021.
- Quinto:** Al comparar la dimensión autorrealización en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional Huaraz - Perú, 2021, han presentado un nivel de significancia de $p=0.0005$ ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias

significativas en la percepción de la dimensión Autorrealización en estudiantes de la carrera de Administración y Estadística e Informática de una universidad Nacional en Huaraz - Perú, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Se sugiere al rector de la universidad, promover nuevas investigaciones en las diferentes facultades para terminar de constatar de que la satisfacción educativa es estandarizada en la universidad.
- Segundo: Se recomienda a los decanos de las facultades, trabajar de manera articulada con los directores de escuela para que se pueda tener una gestión oportuna de los servicios educativos que se brinda a los estudiantes y se logre la percepción esperada.
- Tercero: Se sugiere a los docentes de las facultades analizadas realizar capacitaciones externas sobre el manejo de clases remotas, para que el servicio que se brinda a los estudiantes cumpla con las expectativas esperadas.
- Cuarto: Se recomienda a los estudiantes hacer el esfuerzo para contar con una línea de internet adecuada para que se pueda realizar sus sesiones remotas sin interrupciones y cortes de señal.
- Quinto: Se sugiere al área de personal de la universidad establecer capacitaciones dirigidas a los docentes con temas relacionados a herramientas tecnológicas y pedagógicas que permitan fortalecer sus competencias en las sesiones virtuales que desarrollan.

REFERENCIAS

- Andrade Naranjo, D., Cabezas Mejía, E. y Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Rumiñahui, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE
- Arévalo, J. (2018). *Modelo didáctico para contribuir a la mejora de procesos de enseñanza – aprendizaje en entornos virtuales en la Universidad Señor de Sipán modalidad a Distancia en la Región Lambayeque (Tesis de maestría)*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30085/Arevalo_AJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, P. (2014). Estudios de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación
- Álvarez J., Chaparro E., & Reyes D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Alves H. y Raposo M. (2005): *La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beira Interior. Universidade da Beira Interior, Dpto. de Gestão e Economia, Covilhã (Portugal)* <http://econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/0511/0511004.pdf>
- Alonso Martin P. (2019). *Student perceptions of a good university lecturer*. 45 (1). <https://doi.org/10.1590/S1678-4634201945196029>
- Alonso Dos Santos, Manuel. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior*, 45(178), 79-95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Arce Cobeñas, A., Arana Rodriguez, M. (2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017. (Tesis de maestría)*. <https://doi.org/10.17162/riu.v6i2.1072>
- Area, M., y Adell, J. (2009). «eLearning: Enseñar y aprender en espacios virtuales.» En J. De Pablos (Ed.), *Tecnología Educativa. La formación del profesorado en la era de Internet* (pp. 391-424). Málaga: Aljibe.

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. ISBN ebook: 978-607-744-7481.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Blanco, E., Ricoy, C. y Pino, M. (2020). *Use and functionality of the technological resources and of the new technologies in higher education*. 30 (109).
<https://doi.org/10.1590/S0101-73302009000400014>
- Bühl, V. (2013). *Los entornos virtuales de aprendizaje y sus usos en la enseñanza universitaria. Estado de situación y buenas prácticas en las Facultades de Química e Ingeniería de la Universidad de la República. (Tesis de maestría)*.
https://www.cse.udelar.edu.uy/wpcontent/uploads/2013/10/tesis_valery_buhl_2017.pdf
- Botello, J.; Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). Study of Student Satisfaction with the Educational Services to Universities of the Toluca Valley. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. UAEM. <https://doi.org/10.15366/reice>
- Carranza, M. (2017). *Significant teaching and learning in a blended learning: perceptions of teachers and students*. 8 (15). <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.326>
- Campos, J. *Gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la Institución Educativa Esther Festini, Comas-2020. (Tesis de maestría)*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51003/Campos_CJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cadena, M., Mejías, A., Vega, A. y Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Revista Científica Redalyc*. ISSN: 1560-9146.
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>
- Cóndor, M. y Gálvez, J. (2020). *Nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental - Huancayo 2016. (Tesis de maestría)*.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7322/1/IV_FCS_502_TE_Condor_Galvez_2020.pdf
- Concha, C. (2018). *Uso de entornos virtuales y el fortalecimiento del aprendizaje colaborativo en los estudiantes de primer ciclo de la facultad de derecho de la*

universidad particular de San Martín de Porres período 2016-II. (Tesis de maestría).

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4482/TESIS_CONCHA_CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cóndor, M. y Gálvez, J. (2020). *Nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental - Huancayo 2016. (Tesis de maestría).*

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7322/1/IV_FCS_502_TE_Condor_Galvez_2020.pdf

Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños.* ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teseo.

http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Cruz, V. y Bernui, I. (2019). Job satisfaction in professors from a public university medical school. *Revista científica Scielo.* ISSN 1025-5583. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i4.16151>

Duche Pérez, Aleixandre Brian, Gutiérrez Aguilar, Olger Albino, & Paredes Quispe, Fanny Miyahira. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Conrado*, 15(70), 15-24. Epub 02 de diciembre de 2019. Recuperado en 06 de agosto de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500015&lng=es&tlng=es

Egido, I. (2005). Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa. *Tendencias Pedagógicas*, 10, 18-28.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1407961.pdf>

Folgueiras, P., Luna, E. y Puig, G. (2013). *Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios.*

<https://books.google.com.pe/books?id=CtX1CQAAQBAJ&pg=PA174&dq=satisfaccion+del+estudiante+universitario&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjoteKJzpDwAhWriK0KHesUCIEQ6AEwAnoECAMQAg#v=onepage&q=satisfaccion%20del%20estudiante%20universitario&f=false>

- 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.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662017000401239
- Gallardo, Monsalud, Guillén-Gámez, Francisco D., Mayorga-Fernández, María J., & Sepúlveda, María P.. (2020). Identificación de factores que afectan la satisfacción del alumnado de educación sobre la tutorización en su formación práctica. Un estudio con ANOVA. *Formación universitaria*, 13(3), 147-156. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000300147>
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista El Aula: Práctica y Reflexión*. http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol12num2/articulo_2.pdf.
- 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. Epub 14 de octubre de 2019. Recuperado en 07 de agosto de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322019000300003&lng=es&tlng=es.
- Guerra, P. (2020). *El uso de entornos virtuales en el proceso enseñanza aprendizaje de una segunda lengua: estudio de caso Institución Educativa Fiscal Amazonas. (Tesis de maestría)*.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7215/1/T3111-MINE-Guerra-El%20uso.pdf>
- Grady, Bruce y Edgington, Rachel. (2008). Factors influencing word-of-mouth recommendations by MBA students: An examination of school quality, educational outcomes, and value of the MBA. *Journal of Marketing for Higher Education*, 18(1), 79–101
[scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf](http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf)

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana
- Heredia Llatas, Flor Delicia, Ramos Farroñán, Emma Verónica, Ordinola Mora, Ana Paula, & Chuquicusma Juárez, Deborah Miluska. (2020). Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura. *Conrado*, 16(76), 245-253. Epub 02 de octubre de 2020. Recuperado en 06 de agosto de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500245&lng=es&tlng=es.
- Hinrichs, Camila P, Ortiz, Liliana E, & Pérez, Cristhian E. (2016). Relación entre el Bienestar Académico de Estudiantes de Kinesiología de una Universidad Tradicional de Chile y su Percepción del Ambiente Educativo. *Formación universitaria*, 9(1), 109-116. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062016000100012>
- Inzunza Melo, Bárbara, & Ortiz Moreira, Liliana, & Pérez Villalobos, Cristhian, & Torres Araneda, Graciela, & McColl Calvo, Peter, & Meyer Kother, Andrea, & Matus Betancourt, Olga, & Bastías Vega, Nancy, & Bustamante Durán, Carolina (2015). Estructura Factorial y Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Académica en Estudiantes de Medicina Chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*, 2(40),73-82.[fecha de Consulta 6 de Agosto de 2021]. ISSN: 1135-3848. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459645432008>
- Ivanivna Lutsan, Nadia, Vasylyvna Struk, Anna, Viacheslavivna Liubyva, Vitalina, Dmytrivna Kulish, Inna, & Nikolaevna Vertuhina, Valentyna. (2020). The Readiness of Future Specialists of Preschool Education to Creative Self-Realization in Professional Activity. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), e531. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.531>
- Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F.J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 2 (6), 46-56. <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Lawler, E., & Porter, L. (1967). The effect of performance on Job Satisfaction. *Industrial Relations*, 7, 20-28.

- Llanes, A., Cervantes, M., Peña, A. y Saldívar, A. (2012): Satisfacción del Egresado de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Rev. de la Escuela de Medicina “Dr. J. Sierra Flores”, 26, 11- 16.
- Locke, E. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3, 157-189.
- Mancilla, A., Ángeles, J. y Orosco, P. (2029). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. 7 (21). <http://integracion-academica.org/attachments/article/252/06%20Sastisfaccion%20estudiantes%20AMancilla%20JCAngeles%20POrosco.pdf>
- Mestre, U., Fonseca, J. y Valdés, P. (2007). Entornos virtuales de enseñanza – aprendizaje. ISBN 978-959-16-0637-2. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/251/8/978-959-16-0637-2.pdf>
- Maslow, A. H. (1968). *Toward a psychology of being*. Princeton, New York: Van Nostrand.
- Mercado-Rey, Miguel R, Cortez-Orellana, Santiago A, & Febres-Ramos, Richard J. (2021). Satisfacción estudiantil en una facultad de medicina por la virtualización de la enseñanza en el contexto de la pandemia de COVID-19. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(1), 15-19. Epub 31 de mayo de 2021. Recuperado en 07 de agosto de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000100003&lng=es&tlng=es.
- Molinero Bárcenas, María del Carmen, & Chávez Morales, Ubaldo. (2019). Herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje en estudiantes de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(19), e005. Epub 15 de mayo de 2020. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i19.494>
- Neill, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. ISBN: 978-9942-24-093-4. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Nava, M. (2011). Autorrealización y vida en pareja en estudiantes universitarios. 16 (2). 323-338. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29222521008.pdf>

- Omar, J. y Eyzaguirre, R. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015. (Tesis de doctorado)*. <https://doi.org/10.47796/ves.v5i1.211>
- Pando, Victor F.. (2018). Tendencias didácticas de la educación virtual: Un enfoque interpretativo. *Propósitos y Representaciones*, 6(1), 463-505. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n1.167>
- Saldaña, S. (2020). *Gestión educativa y satisfacción estudiantil de un centro de educación técnica productiva, Trujillo 2019 (Tesis de maestría)*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64671/Salda%c3%b1a_RS-SR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sarmiento, G. (2019). *Satisfacción de los estudiantes de Tecnología Médica del área de Terapia Física y Rehabilitación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y su rendimiento académico, Lima 2017. (Tesis de maestría)*. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/12173/Sarmiento_pg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport. 978-612-46842-2-7
- Salgado, C. (2018). *Manual de investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Universidad Marcelino Champagnat.
- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Student Satisfaction in an Evaluation of the Quality of University Education. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Riquelme-Silva, María J, & Santelices, Lucía. (2021). Percepciones de estudiantes y docentes acerca de las competencias del tutor clínico en odontología: estudio descriptivo. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(1), 21-25. Epub 31 de mayo de 2021. Recuperado en 07 de agosto de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000100004&lng=es&tlng=es.
- Rochina Chileno, Segundo Calisto, Ortiz Serrano, Juan Carlos, & Paguay Chacha, Lilián Verónica. (2020). La metodología de la enseñanza aprendizaje en la educación superior: algunas reflexiones. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 386-389. Epub 02 de febrero de 2020. Recuperado en 07 de agosto de 2021, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100386&lng=es&tlng=es.

- Romero-Ocas, S. (2021). Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Investigación Valdizana*, 15(1), 7–16. <https://doi.org/10.33554/riv.15.1.804>
- Tacca Huamán, Daniel Rubén, Tacca Huamán, Ana Luisa, & Cuarez Cordero, Renzo. (2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(1), e1085. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2020.887>
- Vázquez, A. (2013). Calidad educativa. *Investigación Educativa*, 17(2). <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8206>
- Vintimilla, E. (2016). *Entornos virtuales de aprendizaje para la formación continua de los estudiantes de educación básica superior y bachillerato de la unidad educativa fiscomisional mensajeros de la paz: implementación y evaluación de la plataforma. (Tesis de maestría)*. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21673/1/tesis.pdf>
- Weinert, A. B. (1985). *Manual de Psicología de la Organización* (Vol. 1). Barcelona: Herder.
- Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Psicología Científica*. 2002, 1(15): 13-15.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Satisfacción educativa en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021

Autor: Chavez Garcia Jubyxa Adriana

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General: ¿Cuáles son las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la satisfacción educativa en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021? Problemas específicos: Problema específico 1 ¿Cuáles son las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión enseñanza-aprendizaje en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021? Problema específico 2 ¿Cuáles son las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión trato respetuoso en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021? Problema específico 3 ¿Cuáles son las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión recursos tecnológicos de dos facultades de una</p>	<p>Objetivo general: determinar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la satisfacción educativa en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021 Objetivos específicos: Objetivo específico 1: Analizar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión enseñanza-aprendizaje en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021 Objetivo específico 2: Analizar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión trato respetuoso en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021 Objetivo específico 3: Analizar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión recursos tecnológicos de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021 Objetivo específico 4:</p>	<p>Variable: Satisfacción educativa Satisfacción educativa es el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas y contribuye a tomar decisiones acertadas en la gestión orientada a la calidad educativa, como el proceso de enseñanza – aprendizaje, la percepción del trato recibido de personas con las que el alumno debe relacionarse durante sus estudios, los recursos tecnológicos los cuales hacen uso y la autorrealización del estudiante. Surdez, Sandoval y Lamoyi (2017)</p>				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
		<p>Enseñanza-aprendizaje</p> <p>Contenido de la asignatura Acompañamiento académico Metodología de enseñanza</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p>	<p>Escala Likert</p> <p>Ordinal</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi Nunca (2)</p> <p>Bastantes veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>Inadecuado 26-61</p> <p>Regular 62-96</p> <p>Adecuado 97-130</p>	
		<p>Trato respetuoso</p> <p>-----</p> <p>Trato del docente Trato de autoridades y personal administrativo Trato en los servicios educativos</p>				
		<p>Recursos tecnológicos</p> <p>----</p> <p>Capacidad tecnológica Proceso administrativo</p>				

<p>Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021? Problema específico 4 ¿Cuáles son las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión autorrealización en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021?</p>	<p>Analizar las diferencias existentes en los niveles de percepción sobre la dimensión autorrealización en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz - Perú, 2021</p>	<p>Autorrealización</p>	<p>---- Capacidad para desarrollar su aprendizaje Desarrollo profesional</p>	<p>19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30</p>		
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística a utilizar</p>		
<p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético -deductivo</p>	<p>Población: Estudiantes de la facultad de administración y estadística de la UNASAM</p> <p>Muestra 42 estudiantes del III ciclo de la escuela de administración y 42 estudiantes del III ciclo de la escuela de estadística de la UNASAM</p> <p>Muestreo: No probabilístico, intencional por conveniencia.</p>	<p>Variable: Satisfacción educativa</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Surdez, Sandoval y Lamoyi, (2018).</p> <p>Ámbito de Aplicación: Forma de Administración: Individual y colectiva</p>		<p>Excel 2019 con SPSS, por medio de la estadística descriptiva.</p>		

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable: Satisfacción educativa

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles Rangos
<i>Enseñanza-aprendizaje</i>	Contenido de la asignatura	1,2,3	Nunca (1)	Inadecuada Regular Adecuada
	Acompañamiento académico	4,5,6	Casi Nunca (2)	
	Metodología de enseñanza	7,8,9	Bastantes veces (3)	
<i>Trato respetuoso</i>	Trato del docente	10,11,12	Casi siempre (4)	
	Trato de autoridades y personal administrativo	13,14,15	Siempre (5)	
	Trato en los servicios educativos	16,17,18		
<i>Recursos tecnológicos</i>	Capacidad tecnológica	19,20,21		
	Proceso administrativo	22,23,24		
<i>Autorrealización</i>	Capacidad para desarrollar su aprendizaje	25,26,27		
	Desarrollo profesional	28,29,30		

Fuente: Tomado de Surdez, Sandoval y Lamoyi, (2018), adaptado por la investigadora.

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“Satisfacción educativa en estudiantes de dos facultades de una Universidad Nacional en Huaraz – Perú, 2021”.

Considerado estudiante, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar *la satisfacción educativa*. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Nota: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

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

Nº	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
	Enseñanza-aprendizaje					
1	Los contenidos de las asignaturas son relevantes para mi vida profesional.					
2	Los docentes presentan dominio de los contenidos.					
3	Las asignaturas están actualizadas acorde a los nuevos cambios que se dan en el mundo profesional.					
4	Los docentes brindan orientación y apoyo en el desarrollo de las actividades como tareas, proyectos.					
5	Los docentes tienen una comunicación asertiva con los estudiantes.					
6	Los docentes retroalimentan las tareas asignadas de manera asíncrona con preguntas en clase.					
7	Los docentes son exigentes con el cumplimiento en la calidad del trabajo.					
8	Los docentes aplican técnicas de enseñanza y retroalimentan con casos prácticos.					
9	El docente realiza preguntas a los estudiantes durante el desarrollo de las sesiones.					
	Trato respetuoso	1	2	3	4	5
10	El trato que recibe de los docentes en las sesiones es cordial y respetuoso.					
11	Los docentes motivan a los estudiantes en los casos prácticos que se desarrollan en clase.					
12	Ante dudas u observaciones tienes la suficiente confianza para realizar consultas a los docentes.					
13	Cuando usted desea hacer algún trámite o consulta, la persona que le atiende se muestra accesible					
14	Los requerimientos a través de la mensajería, terminan en una respuesta pronta.					
15	Cuentas con los canales de comunicación apropiados y directos para comunicarte con tus autoridades.					

16	El programa de tutoría le ayuda a resolver algunos problemas personales.					
17	Las actividades realizadas por los docentes se dan con cordialidad y camaradería.					
18	En el desarrollo de las clases virtuales no se registran ruidos distractores.					
	Recursos tecnológicos	1	2	3	4	5
19	La universidad tiene soporte con plataformas educativas para el desarrollo de las clases como Classroom, Zoom, etc.					
20	La universidad cuenta con bibliotecas virtuales para el acceso de la información por parte de los estudiantes.					
21	La página web de la universidad es actualizada de manera constante.					
22	La escuela cuenta con sistemas informáticos que permiten realizar los trámites de manera virtual.					
23	La escuela cuenta con un grupo de WhatsApp para resolver dudas de los estudiantes.					
24	La escuela académica cuenta con una página en redes sociales para brindar información administrativa a los estudiantes.					
	Autorrealización	1	2	3	4	5
25	Considera que la metodología de enseñanza que imparten los docentes fortalece tu aprendizaje.					
26	Los docentes te motivan para desarrollar tus capacidades.					
27	Los docentes promueven el aprendizaje colaborativo entre los estudiantes.					
28	Las actividades que se desarrollan en clases como casos prácticos permiten fortalecer tu competencia profesional.					
29	El plan curricular se ajusta a las exigencias del mercado profesional.					
30	Las competencias que presentan las asignaturas fortalecen su formación profesional.					

Adaptado por el investigador

ANEXO 4: CONFIABILIDAD

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	4,4000	,59824	20
VAR00002	4,1000	,91191	20
VAR00003	4,1000	,91191	20
VAR00004	4,3500	,81273	20
VAR00005	4,1500	,93330	20
VAR00006	4,2500	,85070	20
VAR00007	4,3000	,73270	20
VAR00008	4,3500	,67082	20
VAR00009	4,4500	,68633	20
VAR00010	4,3500	,74516	20
VAR00011	4,2500	,63867	20
VAR00012	4,3500	,67082	20
VAR00013	4,1500	,81273	20
VAR00014	4,4000	,68056	20
VAR00015	4,2000	,76777	20
VAR00016	4,3500	,67082	20
VAR00017	4,4500	,60481	20
VAR00018	4,1500	,93330	20
VAR00019	4,3000	,80131	20
VAR00020	4,3500	,58714	20
VAR00021	4,3000	,73270	20
VAR00022	4,4500	,68633	20

VAR00023	4,3500	,74516	20
VAR00024	4,1500	,93330	20

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	24

ANEXO 5: CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA-APRENDIZAJE							
1	Los contenidos de las asignaturas son relevantes para mi vida profesional.							
2	Los docentes presentan dominio de los contenidos.							
3	Las asignaturas están actualizadas acorde a los nuevos cambios que se dan en el mundo profesional.							
4	Los docentes brindan orientación y apoyo en el desarrollo de las actividades como tareas, proyectos.							
5	Los docentes tienen una comunicación asertiva con los estudiantes.							
6	Los docentes retroalimentan las tareas asignadas de manera asíncrona con preguntas en clase.							
7	Los docentes son exigentes con el cumplimiento en la calidad del trabajo.							
8	Los docentes aplican técnicas de enseñanza y retroalimentan con casos prácticos.							

9	El docente realiza preguntas a los estudiantes durante el desarrollo de las sesiones.							
	DIMENSIÓN 2: TRATO RESPETUOSO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El trato que recibe de los docentes en las sesiones es cordial y respetuoso.							
11	Los docentes motivan a los estudiantes en los casos prácticos que se desarrollan en clase.							
12	Ante dudas u observaciones tienes la suficiente confianza para realizar consultas a los docentes.							
13	Cuando usted desea hacer algún trámite o consulta, la persona que le atiende se muestra accesible							
14	Los requerimientos a través de la mensajería, terminan en una respuesta pronta.							
15	Cuentas con los canales de comunicación apropiados y directos para comunicarte con tus autoridades.							
16	El programa de tutoría le ayuda a resolver algunos problemas personales.							
17	Las actividades realizadas por los docentes se dan con cordialidad y camaradería.							
18	En el desarrollo de las clases virtuales no se registran ruidos distractores.							
	DIMENSIÓN 3: RECURSOS TECNOLÓGICOS							

19	La universidad tiene soporte con plataformas educativas para el desarrollo de las clases como Classroom, Zoom, etc.							
20	La universidad cuenta con bibliotecas virtuales para el acceso de la información por parte de los estudiantes.							
21	La página web de la universidad es actualizada de manera constante.							
22	La escuela cuenta con sistemas informáticos que permiten realizar los trámites de manera virtual.							
23	La escuela cuenta con un grupo de WhatsApp para resolver dudas de los estudiantes.							
24	La escuela académica cuenta con una página en redes sociales para brindar información administrativa a los estudiantes.							
	DIMENSIÓN 4: AUTORREALIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Considera que la metodología de enseñanza que imparten los docentes fortalece tu aprendizaje.							
26	Los docentes te motivan para desarrollar tus capacidades.							
27	Los docentes promueven el aprendizaje colaborativo entre los estudiantes.							
28	Las actividades que se desarrollan en clases como casos prácticos permiten fortalecer tu competencia profesional.							

29	El plan curricular se ajusta a las exigencias del mercado profesional.							
30	Las competencias que presentan las asignaturas fortalecen su formación profesional.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mtra: Cárdenas Lara Carmen Ivonne **DNI:** 40258436

Lima, 30 de Junio del 2021

Especialidad del validador: Magíster en Psicología Educativa



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA-APRENDIZAJE							
1	Los contenidos de las asignaturas son relevantes para mi vida profesional.							
2	Los docentes presentan dominio de los contenidos.							
3	Las asignaturas están actualizadas acorde a los nuevos cambios que se dan en el mundo profesional.							
4	Los docentes brindan orientación y apoyo en el desarrollo de las actividades como tareas, proyectos.							
5	Los docentes tienen una comunicación asertiva con los estudiantes.							
6	Los docentes retroalimentan las tareas asignadas de manera asíncrona con preguntas en clase.							
7	Los docentes son exigentes con el cumplimiento en la calidad del trabajo.							
8	Los docentes aplican técnicas de enseñanza y retroalimentan con casos prácticos.							
9	El docente realiza preguntas a los estudiantes durante el desarrollo de las sesiones.							

	DIMENSIÓN 2: TRATO RESPETUOSO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El trato que recibe de los docentes en las sesiones es cordial y respetuoso.							
11	Los docentes motivan a los estudiantes en los casos prácticos que se desarrollan en clase.							
12	Ante dudas u observaciones tienes la suficiente confianza para realizar consultas a los docentes.							
13	Cuando usted desea hacer algún trámite o consulta, la persona que le atiende se muestra accesible							
14	Los requerimientos a través de la mensajería, terminan en una respuesta pronta.							
15	Cuentas con los canales de comunicación apropiados y directos para comunicarte con tus autoridades.							
16	El programa de tutoría le ayuda a resolver algunos problemas personales.							
17	Las actividades realizadas por los docentes se dan con cordialidad y camaradería.							
18	En el desarrollo de las clases virtuales no se registran ruidos distractores.							
	DIMENSIÓN 3: RECURSOS TECNOLÓGICOS							
19	La universidad tiene soporte con plataformas educativas para el desarrollo de las clases como Classroom, Zoom, etc.							

20	La universidad cuenta con bibliotecas virtuales para el acceso de la información por parte de los estudiantes.							
21	La página web de la universidad es actualizada de manera constante.							
22	La escuela cuenta con sistemas informáticos que permiten realizar los trámites de manera virtual.							
23	La escuela cuenta con un grupo de WhatsApp para resolver dudas de los estudiantes.							
24	La escuela académica cuenta con una página en redes sociales para brindar información administrativa a los estudiantes.							
	DIMENSIÓN 4: AUTORREALIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Considera que la metodología de enseñanza que imparten los docentes fortalece tu aprendizaje.							
26	Los docentes te motivan para desarrollar tus capacidades.							
27	Los docentes promueven el aprendizaje colaborativo entre los estudiantes.							
28	Las actividades que se desarrollan en clases como casos prácticos permiten fortalecer tu competencia profesional.							
29	El plan curricular se ajusta a las exigencias del mercado profesional.							

30	Las competencias que presentan las asignaturas fortalecen su formación profesional.							
----	---	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Ponte Quiñones Elvis Jerson DNI: 44199834

Lima, 30 de Junio del 2021

Especialidad del validador: Dr. Investigación y Docencia Universitaria



Elvis Jerson Ponte Quiñones
Asesor - Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA-APRENDIZAJE							
1	Los contenidos de las asignaturas son relevantes para mi vida profesional.							
2	Los docentes presentan dominio de los contenidos.							
3	Las asignaturas están actualizadas acorde a los nuevos cambios que se dan en el mundo profesional.							
4	Los docentes brindan orientación y apoyo en el desarrollo de las actividades como tareas, proyectos.							
5	Los docentes tienen una comunicación asertiva con los estudiantes.							
6	Los docentes retroalimentan las tareas asignadas de manera asíncrona con preguntas en clase.							
7	Los docentes son exigentes con el cumplimiento en la calidad del trabajo.							
8	Los docentes aplican técnicas de enseñanza y retroalimentan con casos prácticos.							
9	El docente realiza preguntas a los estudiantes durante el desarrollo de las sesiones.							

	DIMENSIÓN 2: TRATO RESPETUOSO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El trato que recibe de los docentes en las sesiones es cordial y respetuoso.							
11	Los docentes motivan a los estudiantes en los casos prácticos que se desarrollan en clase.							
12	Ante dudas u observaciones tienes la suficiente confianza para realizar consultas a los docentes.							
13	Cuando usted desea hacer algún trámite o consulta, la persona que le atiende se muestra accesible							
14	Los requerimientos a través de la mensajería, terminan en una respuesta pronta.							
15	Cuentas con los canales de comunicación apropiados y directos para comunicarte con tus autoridades.							
16	El programa de tutoría le ayuda a resolver algunos problemas personales.							
17	Las actividades realizadas por los docentes se dan con cordialidad y camaradería.							
18	En el desarrollo de las clases virtuales no se registran ruidos distractores.							
	DIMENSIÓN 3: RECURSOS TECNOLÓGICOS							
19	La universidad tiene soporte con plataformas educativas para el desarrollo de las clases como Classroom, Zoom, etc.							

20	La universidad cuenta con bibliotecas virtuales para el acceso de la información por parte de los estudiantes.							
21	La página web de la universidad es actualizada de manera constante.							
22	La escuela cuenta con sistemas informáticos que permiten realizar los trámites de manera virtual.							
23	La escuela cuenta con un grupo de WhatsApp para resolver dudas de los estudiantes.							
24	La escuela académica cuenta con una página en redes sociales para brindar información administrativa a los estudiantes.							
	DIMENSIÓN 4: AUTORREALIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Considera que la metodología de enseñanza que imparten los docentes fortalece tu aprendizaje.							
26	Los docentes te motivan para desarrollar tus capacidades.							
27	Los docentes promueven el aprendizaje colaborativo entre los estudiantes.							
28	Las actividades que se desarrollan en clases como casos prácticos permiten fortalecer tu competencia profesional.							
29	El plan curricular se ajusta a las exigencias del mercado profesional.							

30	Las competencias que presentan las asignaturas fortalecen su formación profesional.							
----	---	--	--	--	--	--	--	--

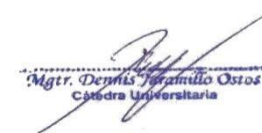
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. Jaramillo Ostos Dennis Fernando DNI: 10754317

Lima, 30 de Junio del 2021

Especialidad del validador: Dr. Investigación y Docencia Universitaria



Mgr. Dennis Jaramillo Ostos
Cátedra Universitaria

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

Firma del Experto Informante.

ANEXO 6: BASE DE DATOS

SATISFACCIÓN EDUCATIVA - ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN																															
N	ENSEÑANZA - APRENDIZAJE									TRATO RESPETUOSO								RECURSOS TECNOLÓGICOS						AUTORREALIZACIÓN							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	
11	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	1	3	2	4	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	
17	3	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	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	1	4	3	3	3	3	3	1	1	4	3	4	3	4	4	

27	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	1	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	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	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4

SATISFACCIÓN EDUCATIVA - ESCUELA DE ESTADÍSTICA

N	ENSEÑANZA - APRENDIZAJE									TRATO RESPETUOSO								RECURSOS TECNOLÓGICOS					AUTORREALIZACIÓN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	2	1	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	1	1	3	4	3	1	2	1	1	1	4	3	4	3	3	2	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

13	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
15	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	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	4	4	4	1	3	3	1	1	4	4	4	4	3	4
24	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	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	4	4	4	4
32	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	4	4	2	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
35	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	4	1	4	2	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	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	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	4	4	4	1	3	3	1	1	4	4	4	4	3	4
42	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3