



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La estrategia de internacionalización y su influencia en la  
satisfacción estudiantil de una universidad de Chimbote durante  
el semestre 2020-II**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORES:**

Castro Briceño, Alexander Jhosimar (ORCID: [0000-0002-3382-196X](https://orcid.org/0000-0002-3382-196X))

Quijano Palacios, Leidy Franchesca (ORCID: [0000-0001-7511-8933](https://orcid.org/0000-0001-7511-8933))

**ASESORES:**

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (ORCID: [0000-0001-6290-4484](https://orcid.org/0000-0001-6290-4484))

Mgr. Urbina Suasnabar, Cristian (ORCID: [0000-0002-9127-1636](https://orcid.org/0000-0002-9127-1636))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A nuestros padres por su incalculable soporte y aliento durante nuestra formación personal y profesional.

A nuestros familiares, quienes nos llenan de fortaleza y nos brindan su ayuda constantemente.

Leidy Franchesca Quijano Palacios

Alexander Jhosimar Castro Briceño

## **Agradecimiento**

Al gran hacedor del universo, que nos brinda su orientación y protección a lo largo de nuestra vida.

A los miembros de nuestra familia que han colaborado en nuestra formación profesional y nos han brindado su apoyo constantemente.

A nuestro asesor de tesis, que nos ha brindado su apoyo y orientación durante el proceso de elaboración de la presente.

A la Universidad César Vallejo y a la plana docente quienes nos han brindado las herramientas necesarias para la consecución de nuestro grado académico.

Leidy Franchesca Quijano Palacios

Alexander Jhosimar Castro Briceño

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2. Variables y operacionalización .....	23
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5. Procedimientos.....	28
3.6. Método de análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos éticos .....	29
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN .....	45
VI. CONCLUSIONES .....	49
VII. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Validación por juicio de expertos del instrumento .....	27
<b>Tabla 2</b> Correlación entre la estrategia de internacionalización y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II .....	30
<b>Tabla 3</b> Correlación entre la estrategia de internacionalización hacia dentro y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II .....	32
<b>Tabla 4</b> Correlación entre la estrategia de internacionalización hacia fuera y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II .....	34
<b>Tabla 5</b> Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión internacionalización hacia dentro .....	36
<b>Tabla 6</b> Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión internacionalización hacia fuera .....	37
<b>Tabla 7</b> Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas .....	38
<b>Tabla 8</b> Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes .....	39
<b>Tabla 9</b> Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la seguridad vital de los estudiantes .....	40
<b>Tabla 10</b> Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la seguridad económica de los estudiantes .....	41
<b>Tabla 11</b> Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la seguridad emocional de los estudiantes .....	42
<b>Tabla 12</b> Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos .....	43
<b>Tabla 13</b> Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por el sistema de trabajo .....	44

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b> <i>Diagrama de dispersión y correlación entre la estrategia de internacionalización y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II</i> .....	30
<b>Figura 2</b> <i>Diagrama de dispersión y correlación entre la estrategia de internacionalización hacia dentro y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II</i> .....	32
<b>Figura 3</b> <i>Diagrama de dispersión y correlación entre la estrategia de internacionalización hacia fuera y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II</i> .....	34
<b>Figura 4</b> <i>Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión internacionalización hacia dentro</i> .....	36
<b>Figura 5</b> <i>Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión internacionalización hacia fuera</i> .....	37
<b>Figura 6</b> <i>Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas</i> .....	38
<b>Figura 7</b> <i>Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes</i> .....	39
<b>Figura 8</b> <i>Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la seguridad vital de los estudiantes</i> .....	40
<b>Figura 9</b> <i>Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la seguridad económica de los estudiantes</i> .....	41
<b>Figura 10</b> <i>Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la seguridad emocional de los estudiantes</i> .....	42
<b>Figura 11</b> <i>Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos</i>	43
<b>Figura 12</b> <i>Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por el sistema de trabajo</i> .....	44

## Resumen

El presente estudio se titula: La estrategia de internacionalización y su influencia en la satisfacción estudiantil de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II, con el objeto de determinar cómo la variable independiente influye en la dependiente, se aplicó un cuestionario a una muestra no probabilística constituida por 356 alumnos de una población de 4700.

La investigación tiene un diseño no experimental, de estudio transversal, de nivel correlacional. Para recopilar la información utilizamos la encuesta y como instrumento aplicado el cuestionario, el cual fue validado por medio del juicio de expertos y aplicando el estadístico Alfa de Cronbach para definir su confiabilidad.

Los resultados son relevantes a causa de que existe una influencia positiva entre la estrategia de internacionalización y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II. En conclusión, de conformidad con la prueba y análisis estadístico bajo el coeficiente de correlación de Pearson que se realizó, donde el nivel de significancia es 0.465; ( $0 < r < 1$ ), se determinó la existencia de una relación representativa por parte de las variables de estrategia de internacionalización y la satisfacción de los estudiantes.

**Palabras clave:** estrategia de internacionalización, educación superior, ventaja competitiva, satisfacción estudiantil.

## **Abstract**

This study is entitled: The internationalization strategy and its influence on the satisfaction of students of a university in Chimbote during the academic semester 2020 – II, in order to determine how the independent variable influences the dependent, a questionnaire was applied to a non-probabilistic sample consisting of 356 students from a population of 4700.

The research has a non-experimental, cross-sectional, correlational-level design. To collect the information we use the survey and as an instrument applied the questionnaire, which was validated through expert judgment and applying the Cronbach Alpha statistic to define its reliability.

The results are relevant because there is a positive influence between the internationalization strategy and the satisfaction of students of a university in Chimbote during the academic semester 2020 – II. In conclusion, according to the test and statistical analysis under the Pearson correlation coefficient that was performed, where the significance level is 0.465; ( $0 < r < 1$ ), a representative relationship was determined by internationalization strategy variables and student satisfaction.

**Keywords:** internationalization strategy, higher education, competitive advantage, student satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional la educación se ha desarrollado en un universo que se globaliza constantemente y la predisposición se ha orientado cada vez más hacia la internacionalización, entre otras causas debido a que los sistemas locales y/o nacionales no han logrado satisfacer todas las demandas que tienen los estudiantes (De Wit,2020). En la actualidad las casas de estudios superiores se han encontrado de cara a situaciones competitivas que se enlazan de manera compleja en un modelo educativo que busca la internacionalización para generar una ventaja competitiva que logre satisfacer las necesidades y requerimientos de sus estudiantes (Wassem, Monteiro de Aguilar y Finardi,2020).

Según un informe de la UNESCO, presentado en el año 2020, la participación mundial en la educación superior alcanzó los 224 millones de personas en 2018, lo que equivale a una tasa bruta de matrícula del 38%. La participación osciló entre el 9% en las naciones pobres y el 75% en las naciones ricas. Estudiantes que están repartidos en las 3049 universidades que existen en el mundo, las cuales tienen la ardua tarea de atender las necesidades de sus alumnos. La internacionalización de las universidades se ha convertido en una actividad común para casas de estudios superiores que provienen del continente europeo, América del Norte, Asia, Oceanía y América del Sur siendo los menos beneficiados los países del continente africano, debido al alto índice de pobreza que registra. (UNESCO, 2020).

En el ámbito nacional, según los reportes estadísticos del Instituto Nacional de Estadística del Perú del Censo 2017, hasta esa fecha habían 314 029 estudiantes universitarios que estudiaban indistintamente en las 51 universidades públicas del país y 965 709 estudiantes universitarios estudiaban en las 92 universidades privadas a nivel nacional, por lo que existe un mercado competitivo bastante amplio para una demanda que exige cada vez más, y que solo logrará la ventaja competitiva potenciando las diversas estrategias establecidas, dentro de ellas la internacionalización (INEI, 2018).

Además, considerando que el gobierno peruano inició un proceso de mejoramiento enfocado en la calidad educativa de nivel superior y puso en marcha cambios importantes en la normativa, dentro de ellos sobresale la Ley Universitaria N° 30220

en el año 2014, en la cual se proponen desafíos de adecuación e innovación en el sistema educativo, dentro de ellos la internacionalización universitaria basada en la educación y la utilización de formatos actualizados y tecnologías en materia educativa. Por lo que la mayoría (o su totalidad) de universidades del país, a la actualidad, ya cuentan con programas de internacionalización.

En el ámbito local conforme al Instituto Peruano de Economía en la región de Ancash el 16.8% de toda la población ancashina (1 083 519 habitantes) son universitarios de las diferentes casas de estudios superiores: Universidad San Pedro (USP), Universidad César Vallejo (UCV), Universidad Los Ángeles de Chimbote (ULADECH), Universidad Nacional del Santa (UNS) y la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM). Adicionando la inserción en Chimbote de la Universidad Tecnológica del Perú (UTP) en el año 2020, el mercado de la educación universitaria en la región se torna altamente competitivo (IPE, 2019).

En términos educativos la satisfacción aparece al momento que el servicio educativo entregado cumple las demandas de los alumnos (Sánchez, 2018). En una universidad privada de Chimbote, la satisfacción de los estudiantes, se ha visto afectada por múltiples constructos, entre ellos se encuentra la estrategia de internacionalización implementada por la organización, considerado como el factor de mayor interés para la investigación.

Por lo tanto, el planteamiento del problema fue: ¿Cuál es la influencia de la estrategia de internacionalización en la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Chimbote durante el semestre académico 2020 - II?

La investigación es conveniente porque servirá para formular un grupo de sugerencias estratégicas que podrán ser utilizadas en la práctica ya que están orientadas a las estrategias de internacionalización planteadas por la universidad privada chimbotana.

La investigación es de relevancia social porque el estudio brindará recomendaciones para canalizar de manera asertiva y eficaz la visión de la internacionalización de la universidad privada de Chimbote a los estudiantes, para

que de esta manera ellos busquen beneficiarse del programa de internacionalización para su crecimiento profesional.

La implicancia práctica de la investigación radica en que la internacionalización será un tema amplio e interesante además de importante si la entidad busca generar una ventaja competitiva frente a un abanico más amplio de clientes potenciales, la variable de satisfacción permitirá tener la perspectiva que tiene el consumidor, en este caso los estudiantes, sobre los esfuerzos de esta universidad privada de Chimbote por la búsqueda de la internacionalización. Además, permitirá determinar si la estrategia de internacionalización de la misma es de conocimiento de los estudiantes y si ellos consideran que es óptima en su perspectiva.

La investigación tiene un valor teórico porque existe un número reducido de investigaciones relacionadas a estas variables, de tal forma que será una base para estudios futuros que generen conocimientos importantes.

Finalmente, la utilidad metodológica del presente estudio se fundamenta en que los resultados van a servir de referencia para las próximas investigaciones, que tomarán en cuenta los métodos, instrumentos y técnicas utilizadas.

Se consideraron los siguientes objetivos de estudio:

Objetivo general: Determinar la influencia de la estrategia de internacionalización en la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

Objetivo específico 1: Determinar la influencia de la internacionalización hacia dentro en la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

Objetivo específico 2: Determinar la influencia de la internacionalización hacia afuera en la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

Así mismo, se planteó la hipótesis nula (H<sub>0</sub>): No existe influencia de la estrategia de internacionalización en la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

Y también se planteó la hipótesis alternativa (Hi): Sí existe influencia de la estrategia de internacionalización en la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Los antecedentes de este estudio en el contexto internacional fueron:

En Reino Unido, Christou y Fragouli (2018) en su artículo científico titulado estrategia de internacionalización de instituciones de educación superior británicas y la satisfacción de los estudiantes, se planteó como designio el determinar la influencia de la internacionalización de las universidades del Reino Unido en las percepciones de estudiantes internacionales, estudio de tipo descriptivo y aplicando un diseño de investigación no experimental y correlacional. Trabajaron con una muestra de 11 estudiantes internacionales y aplicando cuestionarios adaptados para calcular las variables de estudio; concluyó que:

Mientras que algunos argumentan que es totalmente responsabilidad del estudiante comprometerse con la vida del campus (Ackerman y Schibrowski, 2007), otros investigadores consideran que la universidad es el motivador que facilita que las necesidades de los estudiantes internacionales sean atendidas, asegurando niveles altos de satisfacción. A pesar de que las universidades cubren problemas comunes de los estudiantes internacionales, como las clases de idiomas, el segundo objetivo de este estudio ha propuesto que hay varias características que siguen sin tener en cuenta el sistema educativo del Reino Unido. Por lo tanto, las tasas de satisfacción no son capaces de representar con precisión las razones subyacentes y problemas que enfrentan los estudiantes internacionales (Cheng, Taylor, Williams y Kang, 2016).

En Cuba, Parada, Batista y León (2018) en su artículo científico titulado la estrategia de internacionalización universitaria como vía para fomentar la cooperación y la colaboración de calidad en la universidad de oriente, se planteó como designio mostrar los aspectos a considerar en la estrategia de internacionalización universitaria como vía para fomentar la cooperación y la colaboración de calidad en la Universidad de Oriente y los resultados obtenidos en la ejecución de la misma.

Para cumplir con ello se utiliza fundamentalmente el método de análisis y síntesis, el análisis documental y técnicas e instrumentos como la entrevista; concluyó que:

Se reconoce a la internacionalización como un proceso estratégico y transversal dirigido a desarrollar la visión, las capacidades y las estrategias que requiere la universidad para tener una acción relevante en el contexto local, regional y global. (León y Madera, 2016). En función de potenciar la estrategia de internacionalización universitaria como vía para fomentar la cooperación y la colaboración de calidad se precisa gestionar la internacionalización con un enfoque estratégico, involucrando la participación de todas las áreas de la universidad, potenciar la comunicación, automatizar los procesos, mejorar la visibilidad de cara a internet, identificar oportunidades para ampliar las acciones de intercambio académico, ampliar la participación de profesores en programas internacionales de formación doctoral (Díaz, 2015).

En Colombia Acosta (2020) en su trabajo de investigación titulado análisis de las estrategias de internacionalización de educación superior en las universidades colombianas se planteó como objetivo analizar las estrategias utilizadas por las universidades colombianas para su internacionalización, estudio de tipo descriptivo, de diseño no experimental y correlacional. Trabajaron con una muestra de 15 universidades colombiana y a través del uso de cuestionarios adaptados para calcular las variables en estudio; concluyó que:

Lo más influyente para el acceso a los diferentes sistemas académicos que hay en el mundo haciendo uso de procesos de intercambio y movilidad es la internacionalización en dos formas , a través de buenas prácticas como el aumento de la experiencia internacional para alumnos, investigadores y profesores, pero esta investigación conlleva a también comprender estrategias menos utilizadas a nivel educativo, tales como la internacionalización del currículo y una examinación de enfoques de la extensión de la internacionalización (Gacel, 2017). Debido a que su planteamiento puede no ser de simple adecuación al ambiente educativo universitario en Colombia, definitivamente, se busca a través de un estudio de las mencionadas estrategias, el identificar debilidades y potenciarlas. Se plantea que a nivel de universidades se ponga en marcha actividades como la difusión de los productos de manera internacional y se compartan los hallazgos de investigación,

incentivados desde la intervención en eventos a nivel internacional, que otorgarían notoriedad y relevancia académica.

En Finlandia, Jogunola y Varis (2018) en su artículo científico titulado la evaluación de las estrategias de internacionalización de las universidades finlandesas: Un caso de estudio en 2 universidades en Finlandia se planteó como objetivo analizar las estrategias de internacionalización de las universidades finlandesas, estudio descriptivo, con diseño no experimental y de nivel correlacional. Trabajaron con una muestra de 2 de las 14 universidades que hay en Finlandia y mediante la aplicación de cuestionarios adaptados para medir las variables de estudio; concluyó que:

Las universidades deben buscar la opinión de sus alumnos y de estudiantes que provienen de otros países sobre qué programas se pueden comercializar en sus países y cuál es la mejor manera de vender dichos programas. Además, algunos de alumnos internacionales de larga estadía podrían laborar en sus oficinas internacionales o podrían contratar personal de algunos de los países de sus principales mercados para ayudarlos con la comercialización de sus productos. Las universidades deben considerar la realidad de los solicitantes de hoy al hacer sentir su presencia en las redes sociales. Los servicios como ayuda financiera, becas, programas de trabajo, estudio y asistencia legal, especialmente para visas de estudiantes y requisitos de inmigración, se pueden combinar con servicios de apoyo para estudiantes como pasantías, colocación laboral, asesoramiento y servicios de reclutamiento (Yazan,2015). Finalmente, los investigadores de este estudio recomiendan una estrategia de internacionalización "centrada en el mercado / impulsada por la industria" para las universidades de Finlandia, donde habrá colaboración entre las universidades, la industria y los municipios.

En Corea del Sur, Según Bang (2013) en su tesis doctoral titulado internacionalización de la educación superior: Un caso de estudio de tres universidades privadas coreanas, se planteó como objetivo examinar el proceso de internacionalización de tres universidades privadas coreanas, estudio descriptivo, de nivel correlacional y diseño no experimental. Trabajaron con una muestra de 3 universidades privadas de Corea del Sur y mediante la aplicación de cuestionarios adaptados para medir las variables de estudio, concluyó que:

Mientras que Knight (2008) solo describió el liderazgo presidencial como uno de los factores de gobernanza dentro de la estrategia organizacional, el investigador sugiere agregar el liderazgo presidencial como una estrategia separada de la organizacional, uno basado en los hallazgos del caso de estudio. El estudio se centró en dos áreas: liderazgo presidencial y proceso de internacionalización. Las partes interesadas en los entornos de educación superior coreanos como el Ministerio de Educación, Consejo Coreano de Educación Universitaria, universidad de administradores, los miembros de la junta de fundaciones universitarias y los presidentes de universidades pueden beneficiarse de los resultados de este estudio. Corea se convirtió en miembro de los países del CAD de la OCDE en 2010, y el gobierno ha aumentado el presupuesto asignado para el progreso educativo de las naciones que se encuentran en desarrollo. Como describió Knight (2008), y los hallazgos de este estudio también mencionaron, se espera que el sector de desarrollo de la educación internacional continúe creciendo.

En China, Ma y Yue (2015) en su artículo titulado internacionalización para la calidad en las universidades de investigación chinas: perspectivas de los estudiantes, se planteó como designio determinar de qué manera las universidades de China mejoran su calidad educativa a través de la internacionalización, estudio descriptivo, nivel correlacional, no experimental. Trabajaron a partir de una muestra de 1264 estudiantes académicos de Pekín y mediante la aplicación de cuestionarios adaptados para calcular las variables en estudio, se concluyó que:

Para promover la internacionalización institucional, los líderes universitarios deben pensar cuidadosamente si las políticas nacionales y las estrategias universitarias están en de acuerdo con la misión final de la institución: características de la disciplinas y necesidades estudiantiles. En este caso, las universidades del "Proyecto 985" en China se han beneficiado mucho de las políticas gubernamentales y el apoyo financiero de varias fuentes de calidad en la internacionalización. Pero el número de universidades del "Proyecto 985" es pequeño, sólo alrededor de 40 de las más de 4000 instituciones que forman parte de la educación china.

En Londres, Urbanovic y Wilkins (2013), en su artículo titulado la internacionalización como estrategia para mejorar la calidad de la educación

superior en los estados pequeños: perspectivas de las partes interesadas en Lituania, plantearon como diseño determinar de qué manera la estrategia de internacionalización ha impulsado a una mejoría de la calidad pedagógica de un estado pequeño de Lituania, estudio descriptivo, no experimental y nivel correlacional. Trabajaron bajo la muestra de 35 universitarios de una Institución de Educación Superior en Lituania y mediante la aplicación de cuestionarios adaptados para valorar las variables en estudio, concluyó que:

Se encontró que la teoría institucional proporcionaba un marco útil para ayudar a explicar y entender por qué los estados pequeños han utilizado la internacionalización como estrategia para brindar una mejora a la calidad de la educación universitaria, y también para aumentar la capacidad y desarrollar los recursos humanos locales. Esta investigación ha encontrado que la internacionalización como estrategia para viabilizar una mejoría en la calidad de educación universitaria puede ayudar a resolver problemas en los estados pequeños. La internacionalización ha incentivado al gobierno a aumentar financiar y mejorar la infraestructura; habilidades y niveles de competencia entre estudiantes y profesores; los estudiantes han disfrutado de mayores perspectivas de empleo con empresas internacionales.

En Estados Unidos, Kerr (2016), en su tesis titulada una universidad líder con alcance internacional: internacionalización de la Universidad Western Kentucky tuvo como objetivo estudiar la estrategia de internacionalización de la Universidad Western Kentucky, estudio descriptivo, no experimental correlacional. Trabajaron con una muestra de 25 estudiantes y a través de la aplicación de cuestionarios adaptados como instrumento para el estudio, concluyó que:

La primera conclusión es que las percepciones de la internacionalización son tan variadas como las personas que se relacionan en instituciones de educación superior. Existen muchas razones ya sean profesionales, económicas e incluso sociales para influenciar en la opinión de los participantes del estudio, la varianza sugiere que un plan que esboza acciones, metas y misiones específicas es esencial en cualquier esfuerzo de cambio (Jibeen y Khan, 2015).



En segundo lugar, es posible que sea necesario reconsiderar la infraestructura del campus y en relación con su idoneidad o adecuación para satisfacer las necesidades que surgen al internacionalizar la comunidad del campus. Universidades que intentan internacionalizar a la comunidad del campus se enfrentan a desafíos difíciles e imprevistos y deben ser capaz de adaptarse rápidamente y crear nuevos sistemas y procesos para mejorar facilitar un fenómeno que seguirá creciendo en importancia (Altbach, 2015). Muchos de los retos a los que hace frente la Universidad Western Kentucky pueden considerarse síntomas de intentar tratar la educación internacional con los mismos métodos, o infraestructuras.

En tercer lugar, la situación contextual de una universidad y la motivación detrás de los esfuerzos internacionales determinan en gran medida los enfoques de Knight (2004). Mientras que muchas universidades en el Estados Unidos están persiguiendo activamente la internacionalización, cada uno tiene una situación desde la que se abordan estas iniciativas. Situaciones específicas pueden determinar si una universidad se basa excesivamente en un enfoque, pero es ideal incorporar un enfoque múltiple equilibrado basado en las necesidades. A medida que las instituciones siguen poniendo más énfasis en los beneficios de internacionalización, organizando efectivamente una estructura de liderazgo que pueda planificar y comunicar un mensaje común, así como asumir la responsabilidad de la internacionalización será más vital para el éxito de estas iniciativas.

Según, Valle (2016) en su tesis titulada una evaluación cuantitativa del servicio y la satisfacción de los estudiantes universitarios online presentado por la Universidad de Wilmington de Estados Unidos, tuvo como objetivo delinear el problema, compartir los hallazgos del estudio y proponer pasos para un cambio significativo en la evaluación y la práctica de los servicios prioritarios y la satisfacción en línea de los estudiantes universitarios, estudio descriptivo, no experimental correlacional. Trabajaron en base a una muestra de 934 estudiantes y a través de la utilización de cuestionarios adaptados para el estudio, concluyó que:

El proyecto ofrece al personal de la universidad recomendaciones de liderazgo para la mejora del servicio estudiantil en línea junto con un modelo de evaluación

continua. El proyecto tiene la capacidad de producir cambios de alto nivel en la práctica a nivel local. Este estudio contribuirá a la literatura académica sobre servicios estudiantiles en línea. Este proyecto representa un punto de partida para la investigación adicional y el desarrollo de servicios en la universidad, así como un llamado a la investigación adicional sobre los servicios para estudiantes en línea en todo el campus.

En Noruega, Sandberg y Solvoll (2015) en su artículo titulado la importancia de las instalaciones universitarias para la satisfacción de los estudiantes en una universidad noruega se tomó como designio el examinar la influencia de las instalaciones universitarias en la complacencia de los estudiantes, estudio descriptivo, de diseño no experimental y un nivel correlacional. Trabajaron bajo una muestra de 5232 universitarios de la Universidad de Nordland y mediante la aplicación de cuestionarios adaptados para el estudio, concluyó que:

Los factores que los autores identificaron como aquellos que más influyen en la satisfacción de un estudiante con una universidad o institución educativa superior son la reputación de la institución, el atractivo de la ciudad sede y la calidad de las instalaciones de las universidades. Las perspectivas laborales en cambio, no demostraron influencia en la satisfacción de los estudiantes. Por lo tanto, como sugerencia y en base a los resultados, recomiendan que la universidad puede mejorar la satisfacción que perciben sus estudiantes implementando medidas que aumenten y mejoren la reputación de la casa de estudios e invirtiendo en instalaciones universitarias. Con respecto a las instalaciones, aquel indicador de mayor influencia en la complacencia de los alumnos universitarios es la condición de las áreas sociales, sus auditorios y bibliotecas. Mencionan que es difícil el poder definir si el tamaño de una institución (sea medido en base a su número de estudiantes) tiene un impacto en las opiniones de los estudiantes frente a la dimensión de instalaciones. Debido a que, en comparación con las universidades más pequeñas, las grandes universidades tienen clases más grandes, tienen mucha concurrencia y tiene poco espacio personal. Originando una menor satisfacción. Pero, por otro lado, una universidad con gran número de estudiantes tiene áreas más grandes, eventos sociales con mayor frecuencia y otorga mayor

facilidad y oportunidades para establecer amistades y contactos, en comparación con una universidad más pequeña. Esto genera una mayor satisfacción.

En Estados Unidos, Crawford (2018), en su tesis titulada satisfacción de los estudiantes internacionales: examinando la relación de los factores institucionales y personales en una pequeña universidad privada del Atlántico medio, se planteó como objetivo obtener una mejor comprensión de los niveles y determinantes de la satisfacción entre los estudiantes internacionales en una pequeña universidad privada del Atlántico Medio, estudio descriptivo, de diseño no experimental y de nivel correlacional. Trabajaron bajo una muestra de 313 universitarios internacionales de una pequeña universidad privada del Atlántico Medio y mediante la aplicación de cuestionarios adaptados para el estudio, concluyó que:

Basado en los resultados alcanzados se pudo demostrar que la satisfacción mantiene una relación muy cercana al clima del campus, la confirmación de las expectativas, la calidad del asesoramiento académico, la calidad en el plan estudiantil, la eficacia de su plan educativo y la participación académica y social. Como resultados adicionales se sugiere que la correlación generada entre los estudiantes y profesores fue un factor determinante en la adaptación que tuvieron los estudiantes del extranjero. Las áreas que generan preocupación en los estudiantes incluyen la administración del aula, la accesibilidad de los asesores académicos, la disponibilidad de empleo dentro del campus y el acceso para oportunidades de capacitación práctica opcionales de calidad al culminar los títulos.

En México, Surdez, Lamoyi y Sandoval (2018) en su artículo de estudio satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria, se planteó como designio determinar la complacencia de los alumnos de una universidad pública del sur de México relacionado a indicadores de calidad en educación, estudio descriptivo y con un diseño no experimental y de nivel correlacional. Se trabajó con una muestra de 380 alumnos y mediante la aplicación de cuestionario; concluyeron que:

Por medio de este estudio se pudo conocer que gran parte de los integrantes presenta descontento con algunos elementos de calidad educativa y la cuarta parte presenta total descontento. Por otro lado, en la dimensión de autorrealización se

reveló que los alumnos tienen un mayor descontento en esta dimensión a diferencia de otras. A través de este estudio se pudo percibir que los alumnos sienten libertad para ejercer sus actividades académicas, lo que se considera ha fomentado un aumento y desarrollo en su creatividad. Con respecto al desarrollo del aprendizaje y de la enseñanza se identificó un poco de insatisfacción y esto es más notorio en la orientación y soporte de los docentes.

En lo que corresponde al trato que recibe el alumno de los sujetos con los que se relaciona para poder lograr los objetivos académicos, se determinó satisfacción respecto al trato que se recibe de los docentes, los cuales como función tienen el guiarlos para elegir sus cursos por ciclo escolar, también en caso demuestren problemas a nivel académico o emocional, los envían con especialistas que proporciona la institución. En base a la comparación de la satisfacción académica con la variable de demografía, se pudo encontrar similitudes relevantes: infraestructura, en relación con los programas propuestos por el plan académico, este resultado se puede explicar debido a que los proyectos, enfocado al área al cual sea de pertenencia, demandarían ciertas estructuras en específico. También se identificó que no existen discrepancias muy reveladoras entre los indicadores promedio y satisfacción los cuales son parte de las variables en estudio, tiempo en la casa de estudios, género y ciclo escolar (Álvarez, Chaparro y Reyes, 2015).

Los antecedentes de este estudio que se consideraron en el contexto nacional son:

En Perú, Chenet (2017), en su tesis titulada estrategia de internacionalización considerando la marca y su influencia en la complacencia de los estudiantes de las escuelas de negocio de Lima, se planteó como designio analizar cómo influyen las estrategias de internacionalización tomando en cuenta la marca en la satisfacción o complacencia de los alumnos universitarios, estudio de enfoque cuantitativo, y diseño no experimental correlacional. Se ejecutó el estudio a una muestra de 388 universitarios y a través del uso de cuestionarios para calcular las variables en estudio, se concluyó que:

El resultado indica que la estrategia de internacionalización tomando en cuenta la marca, influye en un 47% en la satisfacción de los estudiantes. Por lo que ese porcentaje es un valor que hace que la estrategia de internacionalización tomando

en consideración la marca sea un factor importante a tenerse en cuenta por las autoridades académicas. Según los resultados, los estudiantes dieron una alta valoración a la estrategia de internacionalización desarrollada por la escuela de negocios en la que estudian, y son conscientes de sus características y limitaciones, las variables de mayor interés son la movilidad estudiantil, la movilidad docente, la internacionalización del currículum y los aspectos relacionados al campus físico y virtual. El estudio determinó que el valor de marca influye en gran escala en la satisfacción de los alumnos de las escuelas de negocios de la ciudad de Lima.

En Perú, Fairlie (2014), en su tesis titulada desafíos de la internacionalización: una propuesta para la Facultad de Ciencias Sociales de la PUCP, se proyectó como diseño de estudio determinar los desafíos que la Facultad en mención enfrenta durante el camino a la internacionalización, estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional y de tipo básico, se concluyó que:

Es obvia la brecha existente no solamente entre las casas de estudios superiores nacionales y otras de países desarrollados, sino a comparación de otras universidades de la región. En primer lugar, el ámbito legal e institucional del país, tiene vacíos con una alta significancia en referencia al desarrollo global de la educación académica. No solamente en referencia a la acreditación y supervisión de la calidad, sino también en los recursos designados a un rubro muy descuidado por los gobiernos, esto debido a que no aporta dividendos en un corto plazo de tiempo.

Por otro lado, la endeble constitución de investigación e innovación en nuestro territorio, pues Perú tiene un diminuto nivel presupuestal en la región, por lo que no existe una comunidad científica en un plan nacional. Tampoco se tiene lugares de integración regional que incentiven el desarrollo del sistema universitario a través de la implementación de instrumentos efectivos como en países del continente europeo.

Tercero, el ambiente tiende a complicarse por la latente competencia internacional que se ven obligadas a hacer frente las casas de estudio superior peruanas, que ya sea virtualizada o presencial ofertan una diversidad de carreras académicas en

el Perú. Existe en Perú, la “competencia” de universidades que brindan la titulación fácilmente, pero que traen consecuencias como el desempleo. También existe, un conjunto de universidades privadas con ánimo de lucro, pero que brindan un servicio de calidad, las cuales a veces son sucursales de casas de estudio superior con sede en el extranjero, las cuales ofrecen doble titulación lo que les genera una ventaja competitiva.

Y otro grupo que está conformado por casas de estudios superiores, ya sean públicas o privadas, que tienen los primeros lugares del ranking nacional, pero que han sido superadas a nivel regional debido a factores estructurales. Este tipo de universidades brindan conocimiento a pesar de sus desventajas.

Por ende, la PUCP debería emplear todas las estrategias de internacionalización que sean posibles. En referencia a la movilidad estudiantil, se ha logrado tener éxito en la atracción de alumnos internacionales, mas no el envío de alumnos a universidades prestigiosas del ámbito internacional, y esto es debido en gran parte a que existe una barrera financiera que lo permita.

En movilidad de profesores, sucede lo contrario. Se torna complicado lograr que docentes extranjeros de universidades top tengan una pasantía académica en el Perú, pero sería más viable que estén temporadas no tan largas dictando cursos. De tal manera, que permitiría una mejor proyección al entorno convocando a una cantidad mayor de personas. Sería ideal mantener la movilidad de docentes de la PUCP ya sea para tomar cursos de mejoramiento, seminarios y conferencias de índole académica.

Deberían crearse instrumentos y ambientes para desarrollar una interacción positiva y que las redes sean de forma fundamental institucionales, que abarquen áreas de prioridad para la PUCP y para el Perú. Además, los cursos virtuales en idiomas extranjeros serán útiles ya sea para la internacionalización, o para la consolidación institucional de la PUCP con las casas de estudio superiores regionales del Perú y las redes de las que es parte.

La doble titulación representa una opción más impetuosa para lograr la internacionalización. Pues permitiría un mayor impulso en el ámbito internacional y podría acoplarse con la movilidad de profesores y de estudiantes o en caso el tema

económico resulte insuficiente, se puede hacer uso de las plataformas virtuales. Por lo que, para el investigador, el modelo ideal sería el aumento del envío de alumnos de la PUCP al exterior y el aumento de la entrada de docentes extranjeros por temporadas cortas. La doble titulación tiene como requisito previo la movilidad de alumnos por un año, lo que podría representar una barrera para la aplicación de ésta en el nivel de pre grado. En conclusión, la búsqueda de la internacionalización representa un conjunto de modificaciones en el plan de estudios, que son favorecidos por la acreditación de la calidad. En resumen, también tomar en cuenta la “internacionalización en casa” y sus estrategias.

En Perú, Paredes (2018) en su artículo científico titulado efecto del desempeño docente en la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela de administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, tuvo como designio analizar la consecuencia del desempeño por parte de los académicos en la complacencia de los alumnos de la Escuela Administración, estudio descriptivo - correlacional de diseño no experimental y de corte transeccional. Trabajaron con la población de 2451 universitarios pertenecientes a los semestres 1 y 2 del año 2017 y mediante la aplicación del SEUE de Gento y Vivas, se concluyó que:

Sus resultados en base a las dimensiones de Desempeño de los profesores, Capacidades de enseñanza, Cumplimiento de funciones, Relaciones Interpersonales, Resultados de la Labor Educativa afirman un efecto relevante en la complacencia de los alumnos de la Escuela de Administración. Observaron que las dimensiones Resultados de su labor Educativa y el Cumplimiento de Funciones son elementos muy relacionados a la Satisfacción Académica, pues al presentarse un incremento en las dimensiones mencionadas también se genera un incremento en la Satisfacción Académica.

En Perú, Torres y Zarco (2013) en su tesis titulada niveles de satisfacción con la educación y personalidad de marca en estudiantes universitarios, se planteó como objetivo analizar el grado de complacencia con el estudio y la impresión de personalidad de marca en los universitarios de dos Universidades Privadas en Arequipa, estudio de diseño descriptivo-correlacional. Trabajaron con la población de 451 universitarios de pregrado pertenecientes al 6to, 7mo y 8vo ciclo académico

y mediante la aplicación de una ficha de datos sociodemográfica, y mediante la aplicación del Cuestionario de Calidad Total, se concluyó que:

Hay una relación indudable y relevante entre los factores de la Personalidad de la Marca y la complacencia de los alumnos, encontraron diferencias en las dimensiones de satisfacción con la educación entre los estudiantes varones y mujeres, no encontrándose alguna relación relevante entre la satisfacción de la carrera y la satisfacción que genera la educación recibida. Y por último no encontrándose alguna relación significativa entre pertenecer a un programa de acreditación y la satisfacción con la educación.

Según De Wit, Hunter, Howard y Egron -Polak (2015), la Internacionalización de la educación superior se define como el proceso voluntario de integrar una dimensión internacional, intercultural y global en los propósitos, funciones y objetivos de la educación superior, buscando incrementar la calidad de la educación para toda la comunidad académica, con la intención de hacer una contribución significativa a la sociedad.

Según Knight (2004), la estrategia de internacionalización es el nivel más concreto de una serie de acciones divididas en dos corrientes: la primera se refiere a labores de internacionalización que se desarrollan en el campus universitario (internacionalización hacia dentro). La segunda está relacionada con actividades que se desarrollan en el exterior (internacionalización hacia fuera).

Galeana (2004) opina que la complacencia del usuario está determinada por la calidad aportada en el servicio, pues es un indicador clave en la evaluación que el cliente hace. Por lo cual, el autor define a la complacencia del cliente como la consecuencia de la calidad de servicio y su adecuación a lo que el usuario necesita y espera.

Mejías y Martínez (2009) determinan a la satisfacción del estudiante como una percepción generada por el individuo, en este caso estudiante, en relación al nivel en que fueron atendidas o sobrepasadas sus expectativas. El motivo que sustenta el estudio de la complacencia académica, se fundamenta en que las entidades educativas existen y se mantienen gracias a ellos, siendo así su opinión de vital importancia.



Gento y Vivas (2003) definen la complacencia académica como la valoración a favor que emiten los alumnos sobre los logros y la experimentación relacionadas con su instrucción, teniendo relación con la atención a sus necesidades y al cumplimiento de sus exigencias. Ellos desarrollaron el Modelo de Calidad Total para Instituciones Educativas, y a través de la cual extraen un identificador el cual es la Satisfacción de los Estudiantes. La elaboración y utilización de los instrumentos, aportan a evaluar la satisfacción de los estudiantes frente al nivel educativo que reciben y esto permite a la larga formular reformas educativas.

Oliver y DeSarbo (1989), consideran que la satisfacción estudiantil es la percepción subjetiva del estudiante frente a la recepción de un conjunto de resultados y experiencias que tienen como finalidad generar un aprendizaje real y óptimo.

Tras haber presentado todas las teorías, las que nos servirán como base para el presente proyecto son: La teoría de internacionalización de la educación superior de Knight y la teoría de la satisfacción total de Gento y Vivas por lo que a continuación pasamos a ver sus variables y dimensiones.

Elegimos la teoría de internacionalización de la educación superior de Jane Knight pues brinda un ámbito de estudio extenso que permite entender las dinámicas de ámbito institucional y nacional de la internacionalización en los sistemas universitarios en diversos países y regiones a nivel mundial.

Para incentivar la internacionalización, Knight conserva las categorías académica, económica, política y social como los ámbitos esenciales que permiten la explicación de las fuerzas estimuladora a nivel institucional y nacional.

Con respecto a las estrategias, Knight desarrolla profundamente las nociones de internacionalización hacia adentro y e internacionalización hacia afuera como las dos primordiales dimensiones de la gestión de educación universitaria en aras de la internacionalización.

Para Jane Knight la estrategia de internacionalización refleja el nivel más preciso e incluye acciones del proyecto de educación superior e iniciativas organizacionales en el ámbito institucional.

La internacionalización hacia dentro. Según Knight (2004), el concepto de internacionalización hacia dentro o “en casa”, hace referencia al desarrollo de un conjunto actividades dentro del campus universitario que buscan promover la internacionalización.

Indicador 1: Currículo y Programas académicos. Incluye la inserción de programas nuevos con temática internacional, la introducción en cursos existentes de la dimensión internacional, cultural, global o comparativa, el estudio de idiomas extranjeros y los grados dobles.

Indicador 2: Proceso de enseñanza/aprendizaje. Incluye la intervención dinámica de los alumnos internacionales, de estudiantes que han tenido una pasantía en el extranjero, los cuales pueden compartir por medio de la enseñanza una visión más amplia de la diversidad cultural en materia educativa y pueden potenciar el aprendizaje del resto de estudiantes.

Indicador 3: Actividades académicas y científicas. Incluye proyectos de investigación en conjunto, seminarios internacionales, material científico publicados, convenios de investigación internacional, proyectos de intercambio investigativo y la incorporación de investigadores extranjeros en las actividades académicas dentro del campus universitario.

Indicador 4: Actividades co – curriculares. Incluye la movilidad virtual de alumnos para cursos en conjunto y para el progreso de programas de investigación, la inserción de casos interculturales e internacionales como materia de estudio.

Indicador 5: Actividades extra curriculares. Incluye asociaciones y círculos estudiantiles internacionales, acontecimientos interculturales universitarios e internacionales, conexión con grupos culturales que aporten en el ámbito educativo e intercultural.

Indicador 6: Contacto con comunidades locales culturales/grupos étnicos. Incluye la intervención de los alumnos universitarios en grupos culturales ya sea a través de empleos, internados o de formas de investigación. También hace referencia a la intervención de los grupos culturales o étnicos en el desarrollo de enseñanza y aprendizaje de nivel académico.

La internacionalización hacia fuera. Según Knight (2004), el término de internacionalización hacia afuera (transnacional) está determinada por actividades que incluyen transacciones comerciales en la educación.

Indicador 7: Movilidad de personas. Se refiere a los alumnos y docentes que se benefician de programas en el exterior, ya sea en materia académica o de investigación.

Indicador 8: Movilidad de programas. Se refiere al traslado de programas y cursos, no personas. En donde por lo general la universidad receptora brinda crédito o recompensa; y hasta se ofrecen grados dobles.

Indicador 9: Movilidad de proveedores. La universidad se traslada al exterior con el objetivo de tener arribo a nivel virtual o físico. El proveedor internacional puede o no contar con un socio de nivel superior o financiero en el país receptor, sin embargo, tiene la responsabilidad académica por el programa y tiene el deber de otorgar un grado extranjero.

Indicador 10: Movilidad de proyectos. Se introduce una gama de acciones sin retribución como progreso del plan de estudios en conjunto, plataformas de aprendizaje electrónico, crecimiento profesional entre distintas iniciativas formativas. Emprendimiento de programas y servicios con la finalidad de generar apoyo a la mejora de vinculaciones universitarias y contratos comerciales.

Según Knight (2015), en los últimos tiempos, los conceptos y los temas que guardan relación con la internacionalización se han proliferado significativamente; ejemplo de ello es que en un principio la internacionalización era relacionada con indicadores generales como movilidad, colaboración académica/cultural y aprendizaje de idiomas, para posteriormente ser relacionada con indicadores menos comunes como la doble titulación, sedes en el exterior, etc.

En conclusión, el modelo de la internacionalización que Jane Knight propone, que ha sido potenciado con el transcurso del tiempo, representa el marco teórico más exacto y con mayor aceptación entre la comunidad de especialistas que estudian las dimensiones de índole institucional y nacional del sistema universitario en diversos lugares del planeta, incluidas las naciones en vías de desarrollo. La base

teórica que permite una mejor comprensión del fenómeno de la internacionalización es sin duda alguna el mayor aporte de parte de este autor.

Paralelamente elegimos la teoría de la satisfacción total de Gento y Vivas pues definen la complacencia académica como la valoración a favor que emiten los alumnos sobre los logros y la experimentación relacionadas con su instrucción, teniendo relación con la atención a sus necesidades y al cumplimiento de sus exigencias. Además, ellos crearon una encuesta de nombre SEUE (Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación) que examina los resultados obtenidos para conseguir una guía de la satisfacción del estudiante.

Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas. Según Gento y Vivas (2003), es la satisfacción de los alumnos enfocada por el estado que presenta la institución educativa superior en referencia a si las garantías que ofrecen son las suficientes para un desarrollo adecuado del proceso de su formación profesional.

Indicador 1: Competencias de los lugares o extensiones para enseñar y estudiar.

Indicador 2: Preparación y capacidad del comedor universitario (limpieza de los alimentos, idoneidad en la alimentación, equilibrio en la diversidad alimentaria).

Indicador 3: Preparación de los establecimientos deportivos y del comedor.

Indicador 4: Competencia de los lugares para la recreación y el descanso.

Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes. Según Gento y Vivas (2003) se refiere a la satisfacción que presentan los alumnos con la forma en que funcionan y se ejecutan los servicios estudiantiles.

Indicador 5: Preparación del área y servicio de biblioteca (instalación, atención al estudiante, capacidad de dotar materiales bibliográficos).

Indicador 6: Adecuada atención al académico en el proceso de ingreso, matrícula, control y registro universitario.

Indicador 7: Correcta operatividad de servicios tales como comedor universitario, área de informática, áreas de asistencia médica y del Centro de Estudiantes.

Satisfacción por su seguridad vital. Según Gento y Vivas (2003) es referida a la satisfacción que presentan los alumnos por contar con diferentes condiciones que garantizan su seguridad dentro de la institución y sus diversas áreas.

Indicador 8: La seguridad del edificio.

Indicador 9: La garantía del material mobiliario.

Indicador 10: La garantía del sistema de transporte (garantía del vehículo y de la ruta).

Satisfacción por la seguridad socio-económica. Según Gento y Vivas (2003) es referida a la satisfacción que presentan los alumnos en garantía que su limitación socioeconómica se toma en cuenta y no generará un obstáculo en su formación profesional.

Indicador 11: Equidad de oportunidades para ser parte de las actividades curriculares y extracurriculares, sin limitación por motivos socioeconómicos.

Indicador 12: Equidad de oportunidades para gozar de todas las prestaciones de ayuda al estudiante, sin limitación alguna por el nivel socioeconómico.

Satisfacción por la seguridad emocional. Según Gento y Vivas (2003) es referida a la satisfacción de tener un trato personal adecuado y requerido para un adecuado desarrollo de su personalidad.

Indicador 13: Adecuado trato de los docentes, compañeros, las autoridades, equipo administrativo y personas encargadas de las prestaciones.

Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos. Según Gento y Vivas (2003) es referida a la satisfacción que se genera por tener el reconocimiento y la aceptación al ser miembro de la casa de estudios, y de poder participar en los diferentes proyectos institucionales.

Indicador 14: La aprobación de las autoridades académicas, de los docentes, personal no académico, por los demás estudiantes universitarios y los compañeros de clase.

Indicador 15: Reconocimiento del entorno social por ser parte de la Institución.

Indicador 16: Sentir la atención y aprobación de las aportaciones personales.

Satisfacción por el sistema de trabajo. Según Gento y Vivas (2003) es referida a la satisfacción por la forma en que se organizan los recursos y los trabajos dentro de la institución.

Indicador 17: El material académico proyectado en la ejecución de los programas.

Indicador 18: Preparación del tiempo.

Indicador 19: Los recursos impresos, además de medios audio visuales disponibles en el aula y en la universidad.

Indicador 20: Acondicionamiento, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes.

Indicador 21: Integración de novedades tecnológicas para la enseñanza.

Indicador 22: El procedimiento de evaluación aplicado.

Indicador 23: La metodología de enseñanza.

Indicador 24: El aprendizaje práctico y el vínculo de estos con los futuros centros de labores.

### III. METODOLOGÍA

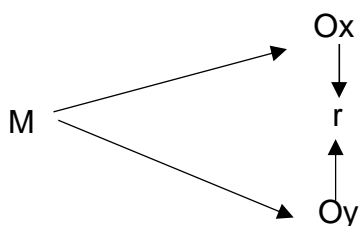
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Nuestra investigación fue de tipo aplicada, debido a que tuvo por fin solucionar un problema determinado, partiendo de los conocimientos generados de la investigación básica y precisando la habilidad de los resultados (Vara, 2012).

El diseño empleado en la investigación fue no experimental a causa de que no se realizó la manipulación de las variables. Así mismo, fue de corte transversal porque los datos se consignaron en un solo instante y su objetivo fue describir las variables (Vara, 2012)

La investigación fue de nivel correlacional, pues en un momento determinado se describió la relación entre las variables (Vara,2012).

Esquema:



M: Muestra

O: Observación

X: Variable: Estrategia de internacionalización

Y: Variable: Satisfacción de los estudiantes

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se basó en el análisis estadístico de datos para luego enunciar propuestas de interpretación.

#### 3.2. Variables y operacionalización

En nuestro estudio la estrategia de internacionalización fue la variable independiente, cualitativa.

**Definición conceptual:** La estrategia de internacionalización se define conceptualmente como el nivel más concreto de una serie de acciones divididas en dos corrientes: la primera, internacionalización hacia dentro, se refiere a funciones de internacionalización que se desarrollan en el campus universitario. La segunda,

internacionalización hacia fuera, está relacionada con actividades que se desarrollan en el exterior (Knight, 2004).

**Definición operacional:** Jane Knight menciona que la estrategia de internacionalización refleja el grado más específico e incluye acciones del programa académico y a nivel de institución requiere de iniciativa organizacional.

El vocablo de internacionalización en casa o hacia dentro, hace referencia a la dimensión intercultural e internacional en el proceso de enseñanza, las actividades extracurriculares, y la relación con la cultura local y grupos comunitarios locales, culturales y étnicos y la integración de los estudiantes extranjeros y profesionales a la vida del campus y sus actividades (Knight, 2004).

El término de internacionalización hacia afuera (transnacional) está determinada por actividades que incluyen transacciones comerciales en la educación (Knight, 2004).

**Indicadores:**

- ✓ Currículo y programas académicos
- ✓ Proceso de enseñanza aprendizaje
- ✓ Actividades académicas y científicas
- ✓ Actividades co-curriculares
- ✓ Actividades extra curriculares
- ✓ Contacto con comunidades locales/culturales grupos étnicos
- ✓ Movilidad de personas
- ✓ Movilidad de programas
- ✓ Movilidad de proveedores
- ✓ Movilidad de proyectos

**Escala de medida:** Ordinal

La satisfacción de los estudiantes fue la variable dependiente, cualitativa.

**Definición conceptual:** La complacencia académica es la calificación a favor que realizan los estudiantes basados en los logros y las vivencias proyectadas con su aprendizaje, en base del interés a sus propias exigencias y al logro de sus expectativas (Gento y Vivas, 2003).



**Definición operacional:** Según Gento y Vivas, el nivel de complacencia de los estudiantes de una universidad se mide teniendo en cuenta la complacencia por la atención a sus requerimientos básicos, complacencia con las prestaciones ofrecidas a los estudiantes, complacencia por su garantía vital, complacencia por la garantía económica, complacencia por la garantía emocional, complacencia por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos y la complacencia por el sistema de trabajo (Gento y Vivas, 2003).

**Indicadores:**

- ✓ Competencias de los lugares o extensiones para enseñar y estudiar.
- ✓ Preparación y capacidad del comedor universitario (limpieza de los alimentos, idoneidad en la alimentación, equilibrio en la diversidad alimentaria).
- ✓ Preparación de los establecimientos deportivos y del comedor.
- ✓ Competencia de los lugares para la recreación y el descanso.
- ✓ Preparación del área y servicio de biblioteca (instalación, atención al estudiante, capacidad de dotar materiales bibliográficos).
- ✓ Adecuada atención al académico en el proceso de ingreso, matrícula, control y registro universitario.
- ✓ Correcta operatividad de servicios tales como comedor universitario, área de informática, áreas de asistencia médica y del Centro de Estudiantes.
- ✓ La seguridad del edificio.
- ✓ La garantía del material mobiliario.
- ✓ La garantía del sistema de transporte (garantía del vehículo y de la ruta).
- ✓ Equidad de oportunidades para ser parte de las actividades curriculares y extracurriculares, sin limitación por motivos socioeconómicos.
- ✓ Equidad de oportunidades para gozar de todas las prestaciones de ayuda al estudiante, sin limitación alguna por el nivel socioeconómico.
- ✓ Adecuado trato de los docentes, compañeros, las autoridades, equipo administrativo y personas encargadas de las prestaciones.
- ✓ La aprobación de las autoridades académicas, de los docentes, personal no académico, por los demás estudiantes universitarios y los compañeros de clase.

- ✓ Reconocimiento del entorno social por ser parte de la Institución.
- ✓ Sentir la atención y aprobación de las aportaciones personales.
- ✓ El material académico proyectado en la ejecución de los programas.
- ✓ Preparación del tiempo.
- ✓ Los recursos impresos, además de medios audio visuales disponibles en el aula y en la universidad.
- ✓ Acondicionamiento, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes.
- ✓ Integración de novedades tecnológicas para la enseñanza.
- ✓ El procedimiento de evaluación aplicado.
- ✓ La metodología de enseñanza.
- ✓ El aprendizaje práctico y el vínculo de estos con los futuros centros de labores.

#### **Escala de medida: Ordinal**

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** En vocablos más exactos la población objetivo trata de un universo ilimitado o limitado de individuos con atributos en común, siendo delimitado por la finalidad del estudio y la problemática (Fidias,2006).

La población en nuestra investigación fue de 4700 estudiantes de una universidad privada de Chimbote durante el periodo académico 2020 – II.

- **Criterios de inclusión:** Estudiantes pertenecientes a la universidad de estudio que cursaron el periodo académico 2020 – II en la sede Chimbote.
- **Criterios de exclusión:** Estudiantes que pertenezcan a otras universidades y/o que no hayan cursado el periodo académico 2020 – II en la sede Chimbote de la universidad de estudio.

**Muestra:** La muestra es el extracto representativo y de cantidad finita obtenida de una población en caso sea imposible ocuparla en su totalidad (Fidias,2006).

La muestra de nuestra investigación fue de 356 estudiantes de una universidad privada de Chimbote durante el periodo académico 2020-II. Para definir el tamaño de la muestra se tuvo en cuenta la fórmula para universos finitos. (Anexo 5)

**Muestreo:** La técnica estadística utilizada fue el muestreo probabilístico estratificado, pues todos los individuos de la población tuvieron la posibilidad de ser parte de la muestra.

**Unidad de análisis:** Alumnos de una universidad de Chimbote.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se hizo uso de la técnica de la encuesta para obtener información, que consiste en aplicar instrumentos consistentes y debidamente validados que permitan obtener información necesaria relacionada a las variables de estudio.

El instrumento para la recopilación de datos de las variables de estudio (estrategia de internacionalización y satisfacción de los estudiantes) a utilizar fue el cuestionario.

Tabla 1

*Validación por juicio de expertos del instrumento*

<b>Nro</b>	<b>Grado</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Dictamen</b>
1	Dr.	Alejandro López Morillas	Aplicable
2	Dr.	Jorge Daniel Pérez	Aplicable
3	Dra.	Carol Torres Solano	Aplicable

Para la variable estrategia de internacionalización y sus dimensiones se han establecido 13 ítems. Respecto a la variable dependiente satisfacción del estudiante y sus dimensiones se tomaron en cuenta 23 ítems en relación a los indicadores.

Para validar el instrumento a utilizar se consideró el juicio crítico de expertos luego del análisis del contenido de cada ítem, para lo cual se les hizo extensiva una invitación, se adjuntó la ficha técnica del instrumento, así como del formato de calificación en las cuales se indican las posibles observaciones y/o sugerencias formuladas por parte de los expertos, quienes tomaron en cuenta los criterios establecidos por la Universidad César Vallejo relacionados a la claridad, relevancia y pertinencia. Finalmente, los expertos determinaron que el instrumento de investigación puede ser aplicado. (Anexo 3)

Se desarrolló una prueba piloto con 20 estudiantes para establecer la confiabilidad del instrumento de investigación y después se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach pues el instrumento tenía una escala ordinal. Un instrumento es, a nivel investigativo, confiable cuando los resultados son iguales o similares en las veces que se aplicó dicha medición, siendo su valor máximo 1, mientras el valor más se aproxime a la unidad, mayor es la fiabilidad de la escala. (Anexo 4)

### **3.5. Procedimientos**

Considerando que la educación superior es el pilar para el progreso de las sociedades del mundo, y tomando en cuenta que la globalización ha impulsado a que muchas casas de estudio del ámbito nacional e internacional se esfuercen por crear estrategias de internacionalización con el objetivo de generar una ventaja competitiva que les permita atraer a más estudiantes. El trabajo está orientado a la importancia de las estrategias de internacionalización y al nivel de complacencia que tienen los alumnos de una universidad privada de Chimbote con respecto a ellas.

Para la recolección de los datos muestrales se hizo uso del instrumento de investigación, la encuesta, cuyo fin fue medir la influencia de la estrategia de internacionalización en la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Chimbote.

Luego de haber identificado las variables de estudio se procedió a validar el instrumento de investigación por medio de un juicio de expertos, para que de esa forma se genere la aplicación del cuestionario.

Para el desarrollo del estudio se tuvo en cuenta los lineamientos que brindan las normas APA y se procedió a la búsqueda de información de fuentes de acceso público, así como también el análisis de trabajos previos, antecedentes nacionales e internacionales todo ello con el objetivo de recolectar información fidedigna que permita la preparación del proyecto y posterior desarrollo de la tesis. Además, se hizo uso del programa estadístico SPSS 21 para procesar y realizar la discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el procesamiento de los datos que se han obtenido de la aplicación de la encuesta se requirió del uso de herramientas estadísticas que permitan conceder la confiabilidad del estudio de investigación para una futura discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones. Por ello, para determinar la influencia de la variable estrategia de internacionalización en la satisfacción de los estudiantes, se empleó el método estadístico inferencial.

### **3.7. Aspectos éticos**

El proceder responsable en nuestra investigación conforma un componente importante para la ejecución de proyectos de análisis e interpretación dentro de los factores de un accionar ético, por tal motivo se está conjeturando el respectivo parafraseo de los pensamientos, ideas y conceptos que nos proporcionan los autores para eludir caer en posible plagio. Es por tal que, se ha estimado hacer mención de los diferentes autores cuyas investigaciones han ayudado de apoyo para realizar nuestra investigación en las referencias bibliográficas.

Los instrumentos de investigación que consideramos para que sean aplicados a nuestra muestra foco de investigación para calcular la correlación de los estrictos son de carácter anónimo y confidencial. Además, toda información proporcionada ha sido empleada exclusivamente con un objetivo investigativo y académico.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo General:** Determinar la influencia de la estrategia de internacionalización en la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

**Tabla 2**

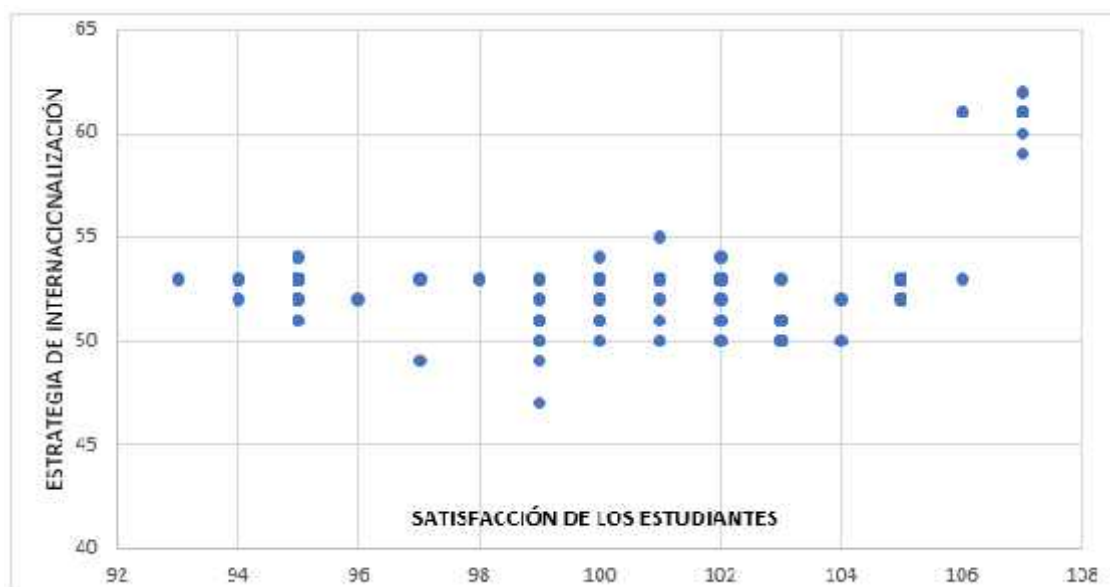
*Correlación entre la estrategia de internacionalización y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.*

ESTRATEGIA DE INTERNACIONALIZACIÓN	ESTRATEGIA DE INTERNACIONALIZACIÓN		SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	
	Correlación de Pearson	1	,465**	
Sig. (bilateral)			0.000	
N	356		356	
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Correlación de Pearson	,465**	1	
	Sig. (bilateral)	0.000		
N	356		356	

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

*Nota:* Prueba de correlación de Pearson entre la estrategia de internacionalización y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

**Figura 1** *Diagrama de dispersión y correlación entre la estrategia de internacionalización y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.*



**Interpretación:**

Se contempla en la tabla n°2, una correlación positiva moderada, esto debido a que el valor del coeficiente r de Pearson es de 0.465. En lo que se refiere al valor de significancia, teniendo un valor de 0.000 y por tanto menor a 0.05, se refutó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, pues se ostenta la existencia de una influencia significativa de la variable estrategia de internacionalización sobre la variable satisfacción de los estudiantes.

**Objetivo específico 1: Determinar la influencia de la internacionalización hacia dentro en la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.**

**Tabla 3**

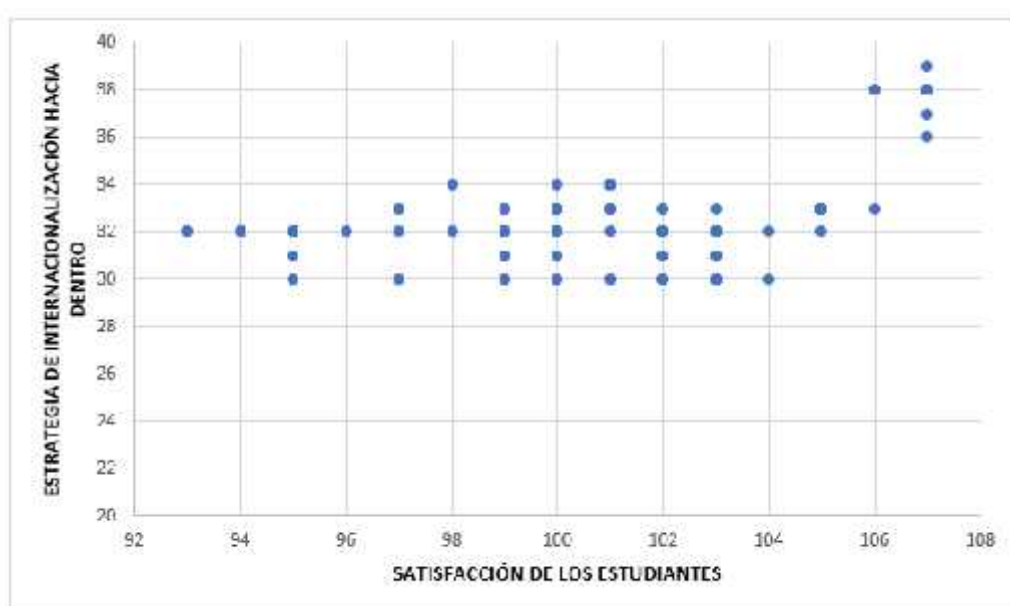
*Correlación entre la estrategia de internacionalización hacia dentro y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.*

	ESTRATEGIA DE INTERNACIONALIZACIÓN HACIA DENTRO	SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
ESTRATEGIA DE INTERNACIONALIZACIÓN HACIA DENTRO	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,508**
	N	356
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Correlación de Pearson	,508**
	Sig. (bilateral)	1
	N	356

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

*Nota:* Prueba de correlación de Pearson entre la estrategia de internacionalización hacia dentro y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

**Figura 2** *Diagrama de dispersión y correlación entre la estrategia de internacionalización hacia dentro y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II*





**Interpretación:**

Se contempla en la tabla n°3, una correlación positiva moderada, esto debido a que el valor del coeficiente r de Pearson es de 0.508. En lo que se refiere al valor de significancia, teniendo un valor de 0.000 y por tanto menor a 0.05, se refutó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, pues se ostenta la existencia de una influencia significativa de la estrategia de internacionalización hacia dentro sobre la satisfacción de los estudiantes.

**Objetivo específico 2: Determinar la influencia de la internacionalización hacia fuera en la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.**

**Tabla 4**

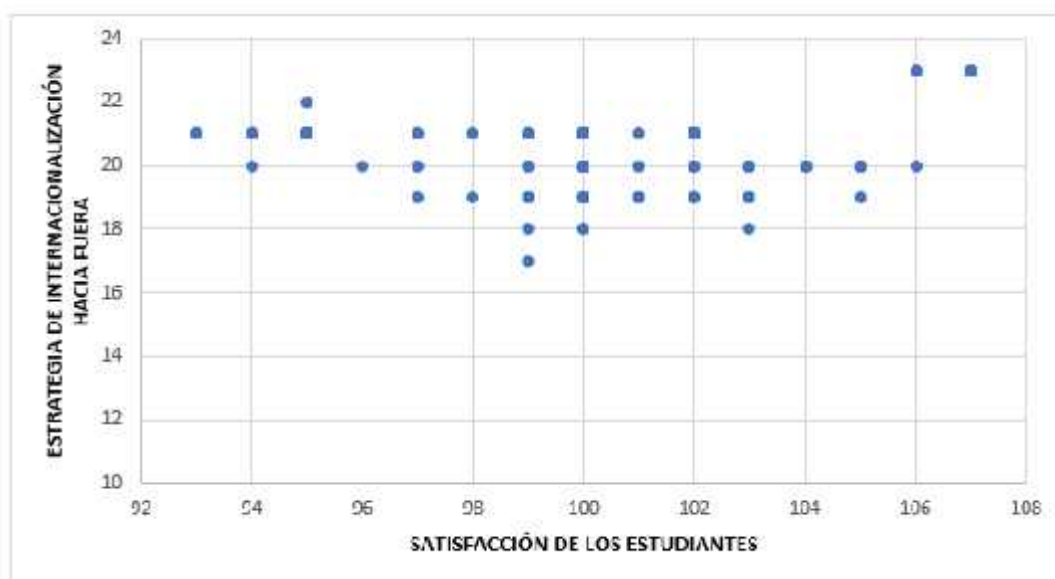
*Correlación entre la estrategia de internacionalización hacia fuera y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II*

	ESTRATEGIA DE INTERNACIONALIZACIÓN HACIA FUERA	SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
ESTRATEGIA DE INTERNACIONALIZACIÓN HACIA FUERA	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,263**
	N	356
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Correlación de Pearson	,263**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	356

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

*Nota:* Prueba de correlación de Pearson entre la estrategia de internacionalización hacia fuera y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

**Figura 3** *Diagrama de dispersión y correlación entre la estrategia de internacionalización hacia fuera y la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II*



**Interpretación:**

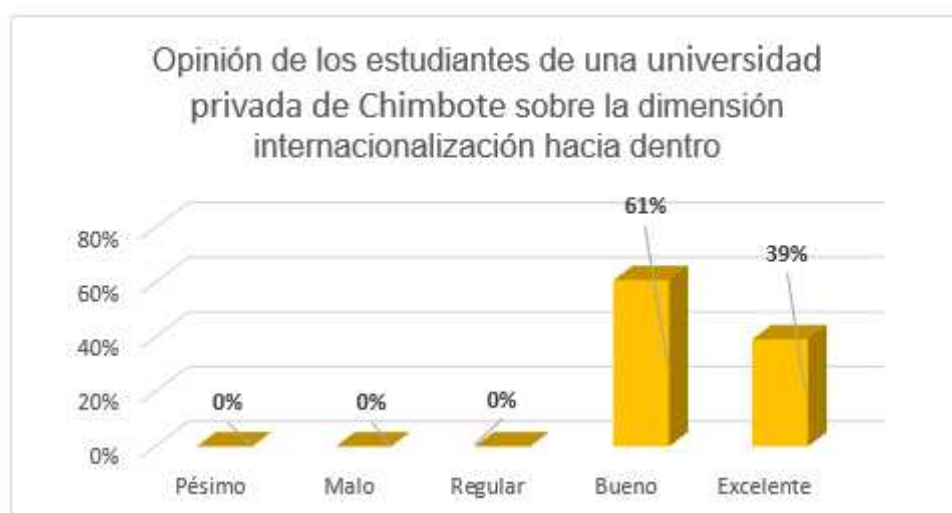
Observamos en la tabla n°4, una correlación positiva baja, esto debido a que el valor del coeficiente r de Pearson es de 0.263. En lo que se refiere al valor de significancia, teniendo un valor de 0.000 y por tanto menor a 0.05, se refutó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, pues se ostenta la existencia de una influencia positiva baja de la estrategia de internacionalización sobre la satisfacción de los estudiantes.

**Tabla 5**

*Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión internacionalización hacia dentro*

Opinión del estudiante	Estudiantes encuestados	
	N°	%
Pésimo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	217	61%
Excelente	139	39%
TOTAL	356	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020-II



**Figura 4** *Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión internacionalización hacia dentro*

*Nota:* Datos tomados de la tabla 5

**Interpretación:**

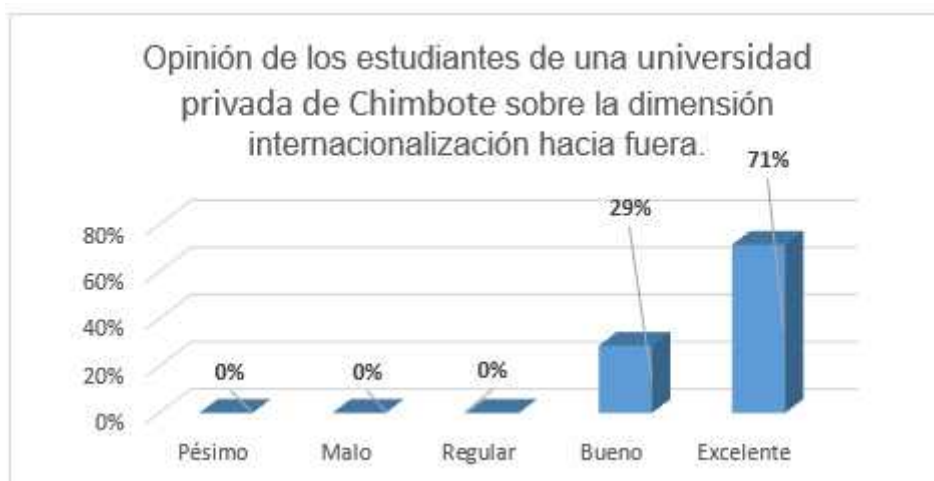
El 61% de los estudiantes encuestados indicaron que la internacionalización hacia dentro de una universidad de Chimbote se ubica en un nivel bueno, mientras que un 39% indicó que se ubica en un nivel excelente.

**Tabla 6**

*Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión internacionalización hacia fuera*

Opinión del estudiante	Estudiantes encuestados	
	N°	%
Pésimo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	102	29%
Excelente	254	71%
TOTAL	356	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020-II



**Figura 5**

*Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión internacionalización hacia fuera*

*Nota:* Datos tomados de la tabla 6

**Interpretación:**

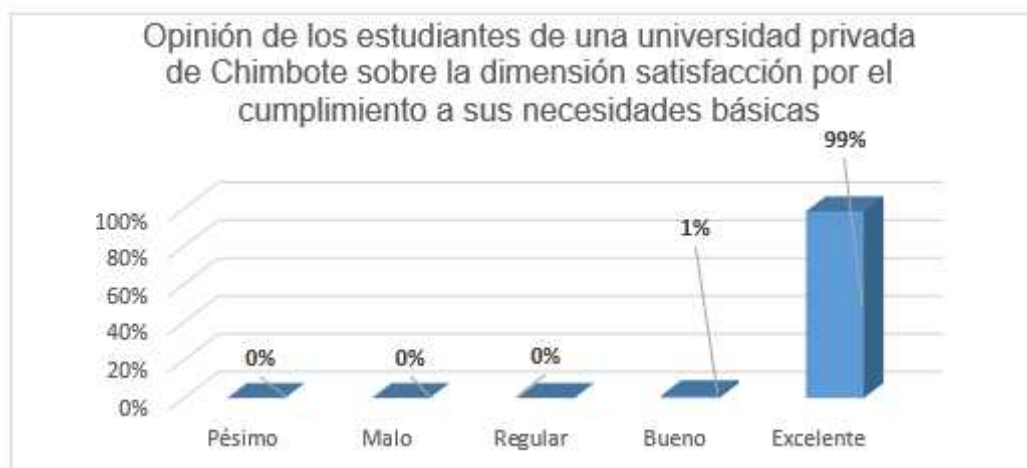
El 71% de los estudiantes encuestados indicaron que la internacionalización hacia fuera de una universidad de Chimbote se ubica en un nivel excelente, mientras que un 29% indicó que se ubica en un nivel bueno.

**Tabla 7**

*Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas*

Opinión del estudiante	Estudiantes encuestados	
	N°	%
Pésimo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	5	1%
Excelente	351	99%
TOTAL	356	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020-II



**Figura 6** *Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas*

*Nota:* Datos tomados de la tabla 7

**Interpretación:**

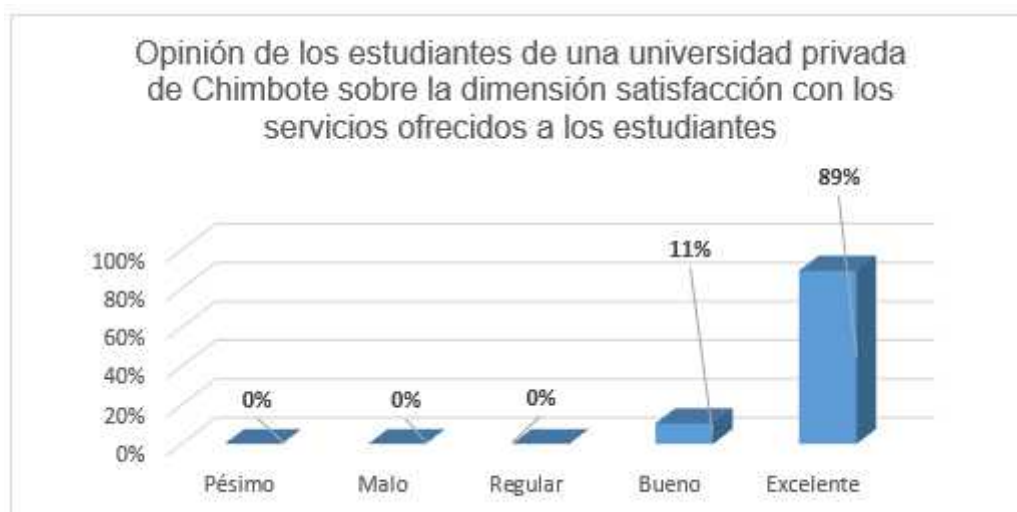
El 99% de los estudiantes encuestados indicaron que satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas se ubica en un nivel excelente, mientras que un 1% indicó que se ubica en un nivel bueno.

**Tabla 8**

*Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes*

Opinión del estudiante	Estudiantes encuestados	
	N°	%
Pésimo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	38	11%
Excelente	318	89%
TOTAL	356	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020-II



**Figura 7** *Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes*

*Nota:* Datos tomados de la tabla 8

**Interpretación:**

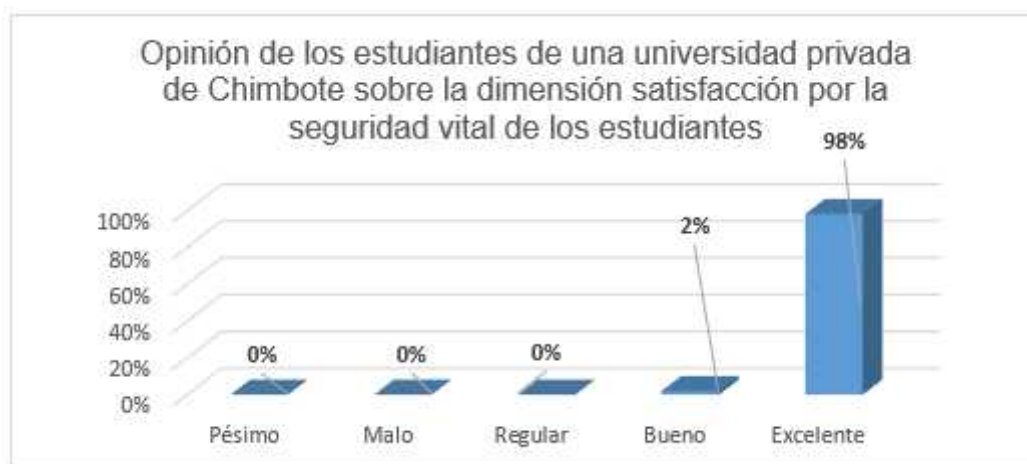
El 99% de los estudiantes encuestados indicaron que la satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes se ubica en un nivel excelente, mientras que un 1% indicó que se ubica en un nivel bueno.

**Tabla 9**

*Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la seguridad vital de los estudiantes*

Opinión del estudiante	Estudiantes encuestados	
	N°	%
Pésimo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	7	2%
Excelente	349	98%
TOTAL	356	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020-II



**Figura 8** *Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la seguridad vital de los estudiantes*

*Nota:* Datos tomados de la tabla 9

**Interpretación:**

El 98% de los estudiantes encuestados indicaron que la satisfacción por la seguridad vital de los estudiantes se encuentra en un nivel excelente, mientras que un 2% indicó que se ubica en un nivel bueno.

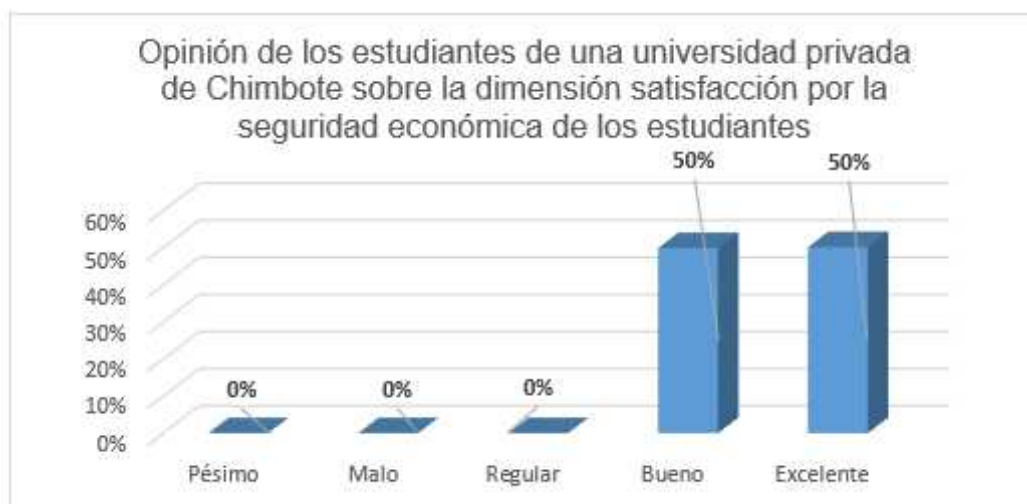


**Tabla 10**

*Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la seguridad económica de los estudiantes*

Opinión del estudiante	Estudiantes encuestados	
	N°	%
Pésimo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	177	50%
Excelente	179	50%
TOTAL	356	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020-II



**Figura 9** *Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la seguridad económica de los estudiantes.*

*Nota:* Datos tomados de la tabla 10

**Interpretación:**

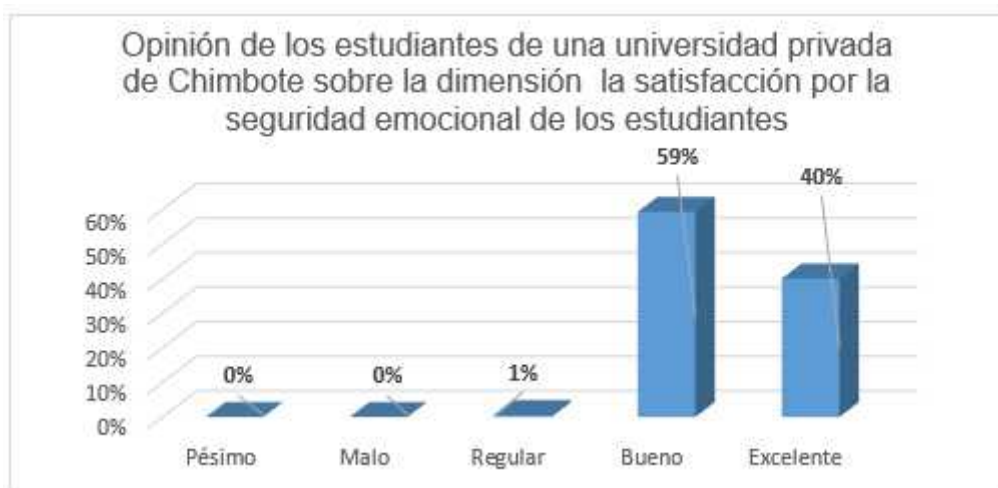
El 50% de los estudiantes encuestados indicaron que la satisfacción por la seguridad económica de los estudiantes está en un nivel excelente, el otro 50% indicaron que se encuentra en un nivel bueno.

**Tabla 11**

*Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la seguridad emocional de los estudiantes*

Opinión del estudiante	Estudiantes encuestados	
	Nº	%
Pésimo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	2	1%
Bueno	212	59%
Excelente	142	40%
TOTAL	356	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020-II



**Figura 10** *Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la seguridad emocional de los estudiantes.*

*Nota:* Datos tomados de la tabla 11

**Interpretación:**

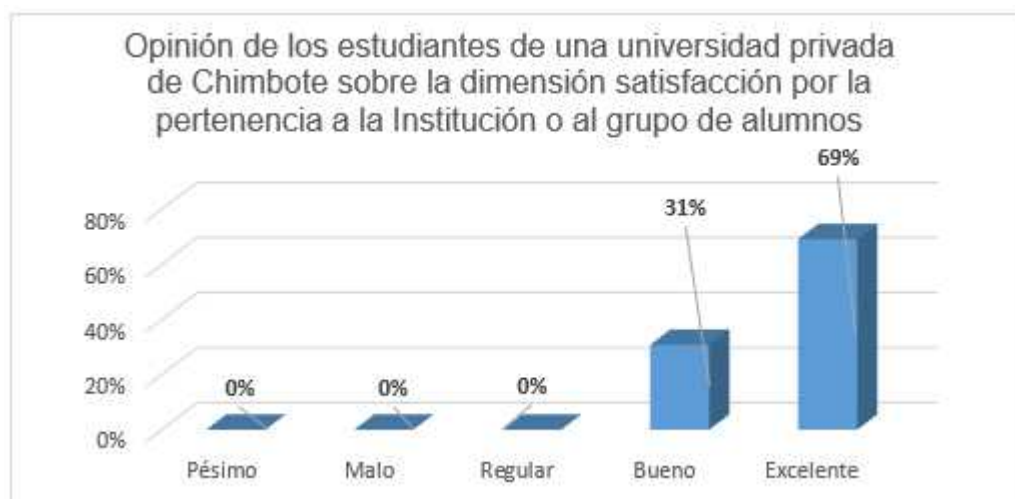
El 59% de los estudiantes encuestados indicaron que la satisfacción por la seguridad emocional de los estudiantes está en un nivel bueno, mientras que solo el 1% indicó que se encuentra en un nivel regular.

**Tabla 12**

*Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos*

Opinión del estudiante	Estudiantes encuestados	
	N°	%
Pésimo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	110	31%
Excelente	246	69%
TOTAL	356	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020-II



**Figura 11** *Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.*

*Nota:* Datos tomados de la tabla 12

**Interpretación:**

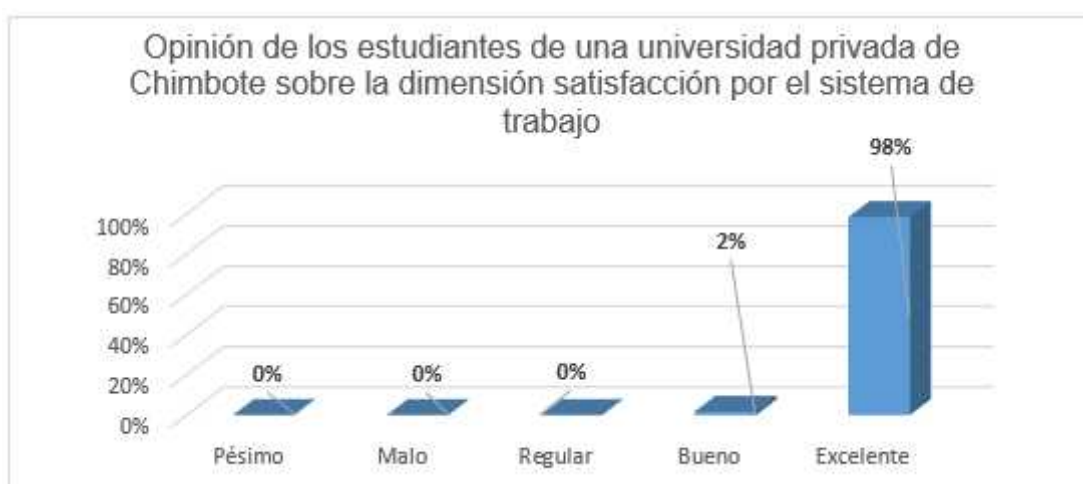
El 69% de los estudiantes encuestados indicaron que la satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos se ubica en un nivel excelente, mientras que el 31% indicaron que se ubica en un nivel bueno.

**Tabla 13**

*Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por el sistema de trabajo*

Opinión del estudiante	Estudiantes encuestados	
	N°	%
Pésimo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	6	2%
Excelente	350	98%
TOTAL	356	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el semestre académico 2020-II



**Figura 12** *Opinión de los estudiantes de una universidad de Chimbote sobre la dimensión satisfacción por el sistema de trabajo*

*Nota:* Datos tomados de la tabla 13

**Interpretación:**

El 98% de los estudiantes encuestados opinaron que la satisfacción por el sistema de trabajo se encuentra en un nivel excelente, mientras que un 2% indicaron que se ubica en nivel bueno.

## V. DISCUSIÓN

Según Valle (2016), en su tesis titulada “Una evaluación cuantitativa del servicio y la satisfacción de los estudiantes universitarios online”.

Llega a concluir que los estudiantes demandaban un alto nivel de importancia respecto al apoyo docente, el tiempo de estudio y la capacitación de los docentes, por tal motivo, encontrándose falencias en el apoyo de los asesores, la falta de una oficina y departamento dedicado a su carrera y docentes no equipados o capacitados generó como resultado una baja satisfacción. Colectivamente, los servicios generales ofrecidos por la universidad requerían de una mejora y desarrollo para poder aumentar la satisfacción reducida de los estudiantes. Lo cual coincide con nuestra investigación en la Tabla N° 13, en donde el 98% de estudiantes opina que, bajo escala de Likert, el Sistema de Trabajo se encuentra en una escala de “excelente” y en la Tabla N° 08, en donde el 89% de los estudiantes opina que, el Servicio ofrecido por la universidad se encuentra en escala “excelente”, lo cual arroja que el sistema de trabajo y los servicios ofrecidos por la universidad tienen una relación significativa con la satisfacción estudiantil, donde se concluye que, si el sistema de trabajo y los servicios ofrecidos por la universidad mejoran, mejorará la satisfacción estudiantil.

Según Chenet (2017), en su tesis titulada “Estrategia de internacionalización considerando la marca y su influencia en la complacencia de los estudiantes de las Escuelas de Negocio de Lima”.

Concluye que los estudiantes contaban con un nivel de complacencia significativa frente a las estrategias de internacionalización planteadas por su universidad, los alumnos otorgan una alta valoración a la estrategia de internacionalización desarrollada por la escuela de negocios en la que estudian, y son conscientes de sus características y limitaciones, las variables de mayor interés son la movilidad estudiantil, la movilidad docente, la internacionalización del currículum y los aspectos relacionados al campus físico y virtual, lo cual concuerda con nuestra investigación en la Tabla N° 05, donde el 61% de estudiantes opina que, bajo escala de Likert, las dimensiones de Internacionalización hacia dentro están en la escala

de “buena”, y los resultados de la Tabla N° 08, en donde el 89% de los estudiantes opina que, el servicio que ofrece la casa de estudios se encuentra en la escala de “excelente”, lo cual arroja que mientras las dimensiones de la Internacionalización hacia dentro mejoren y sean de conocimiento de los interesados, los servicios por consiguiente generarán un alto nivel de satisfacción estudiantil.

Según Kerr (2016), en su tesis titulada “Una universidad líder con alcance internacional: internacionalización de la Universidad Western Kentucky”.

Concluye que para satisfacer las necesidades que surgen al internacionalizar la universidad se debe reconsiderar la infraestructura, la Universidad de Western Kentucky se enfrenta a desafíos debido a la aplicación de los mismos métodos e infraestructuras, lo cual concuerda con nuestra investigación en la Tabla N°07, donde el 99% de los estudiantes encuestados indicaron que, bajo escala de Likert, la satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas se ubica en un nivel “excelente”, mientras que un 1% indicó que se ubica en un nivel “bueno”, lo cual arroja que mientras esta mencionada dimensión mejore, los desafíos de internacionalización se afrontarán de una manera más fácil y por consiguiente obtendrían una mejor valoración, esto debido a que dentro de la dimensión de Internacionalización hacia dentro es necesario la ejecución de eventos interculturales por lo cual es necesario la inversión en infraestructura perteneciente a satisfacción estudiantil.

Según Sandberg y Solvoll (2015), en su artículo titulado “La importancia de las instalaciones universitarias para la satisfacción de los estudiantes en una universidad noruega”.

Se concluye que los factores que más influencia generan en la satisfacción de un estudiante con una universidad o institución educativa superior son la reputación de la institución, el atractivo de la ciudad sede y la calidad de las instalaciones de las universidades, por lo cual recomienda inversión e implementación de las ya mencionadas, lo cual concuerda con nuestra investigación en la Tabla N°07, donde el 99% de los estudiantes encuestados indicaron que, bajo escala de Likert, la Satisfacción por el Cumplimiento a sus Necesidades Básicas se ubica en un nivel “excelente”, mientras que un 1% indico que se ubica en un nivel “bueno”.

Respecto a la Calidad de las Instalaciones, concuerda con nuestra investigación en la Tabla N°08, donde el 99% de los estudiantes encuestados indicaron que, bajo escala de Likert, la Satisfacción con los Servicios Ofrecidos a los estudiantes se ubica en un nivel “excelente”, mientras que un 1% indico que se ubica en un nivel “bueno”. Lo cual arroja que mientras las dimensiones en mención mejoren, al ser parte de la Satisfacción, estas mejorarán en calidad de percepción por consecuencia.

Según Crawford (2018), en su tesis titulada “Satisfacción de los estudiantes internacionales: examinando la relación de los factores institucionales y personales en una pequeña universidad privada del Atlántico medio”.

Se concluye que los resultados demostraron una estrecha relación entre la satisfacción y el clima del campus universitario, además de otros indicadores como la calidad del asesoramiento académico, la calidad del plan de estudios, la eficacia del plan educativo y la participación académica y social, lo cual concuerda con nuestra investigación en la Tabla N°11, donde el 59% de los estudiantes encuestados indicaron que, bajo escala de Likert, la Satisfacción por la Seguridad Emocional de los estudiantes está en un nivel Bueno, mientras que solo el 1% indicó que se encuentra en un nivel Regular.

También concuerda con nuestra Tabla N°13, donde el 98% de los estudiantes encuestados opinaron que, bajo escala de Likert, la Satisfacción por el Sistema de Trabajo se encuentra en un nivel Excelente, mientras que un 2% indicaron que se ubica en nivel Bueno y por último concuerda con nuestros indicadores de la dimensión propuesta en la Tabla N°10, donde el 50% de los estudiantes encuestados indicaron que, bajo escala de Likert, la Satisfacción por la Seguridad Económica de los Estudiantes está en un nivel Excelente, el otro 50% indicaron que se encuentra en un nivel Bueno. Lo cual arroja que los indicadores mencionados pertenecen a las dimensiones propuestas de Satisfacción y que si estas dimensiones mejoran por consecuencia la Satisfacción de los estudiantes mejorará y esto forma parte también de mejoras que se desarrollen en las diversas dimensiones propuestas en la internacionalización hacia dentro, es decir cambios dentro de la universidad proyectada al alumno internacional.

Según Fairlie (2014), en su tesis titulada: “Desafíos de la internacionalización: una propuesta para la Facultad de Ciencias Sociales de la PUCP”.

Se concluye que la PUCP no tiene que tomar en cuenta solo la “Internacionalización hacia Afuera” sino en conjunto también a la “Internacionalización en casa”, esto debido a que los esfuerzos de esta casa de estudios estaban enfocados en la movilidad de los estudiantes como de los docentes, pudiéndose atraer alumnos internacionales pero teniendo un efecto contrario en lo referido a docentes, estos indicadores mencionados pertenecen a la dimensiones de Internacionalización hacia Afuera, pero en lo que corresponde a Internacionalización hacia Dentro se notó una falta en lo que el autor recomienda la creación de ambientes para desarrollar una interacción positiva y aplicación de cursos virtuales en idiomas extranjeros. Esto concuerda con nuestra investigación en la Tabla N°05, donde el 61% de los estudiantes encuestados indicaron que, bajo escala de Likert, la Internacionalización hacia Dentro se ubica en un nivel Bueno, mientras que un 39% indico que se ubica en un nivel Excelente y la Tabla N°06, donde el 71% de los estudiantes encuestados indicaron que la Internacionalización hacia Fuera se ubica en un nivel Excelente, mientras que un 29% indico que se ubica en un nivel Bueno, lo cual arroja que la Internacionalización de una Universidad no solo consta de la movilización de los alumnos o docentes, o el establecer vínculos universitarios con el extranjero, sino también la aplicación de nuevas metodologías, actividades académicas, actividades interculturales, entre otros perteneciente a la internacionalización hacia dentro, ambas dimensiones propuestas por nuestro autor en la investigación, Jane Knight.



## VI. CONCLUSIONES

1. De conformidad con la prueba y análisis estadístico bajo el coeficiente de correlación de Pearson que se realizó, donde el nivel de significancia es 0.465; ( $0 < r < 1$ ), por tanto, se precisó que hay una relación representativa entre las variables de estrategia de internacionalización y la satisfacción de los estudiantes. El resultado de esta prueba estadística, nos concede el poder refutar la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa, pues muestra claramente que la estrategia de internacionalización influye de forma significativa en la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Chimbote, durante el semestre académico 2020 – II. (Tabla 2)
2. De conformidad con la prueba y análisis estadístico coeficiente de correlación de Pearson que se realizó, donde el nivel de significancia es 0.508; ( $0 < r < 1$ ), por tanto, se determinó que hay una relación representativamente alta entre la dimensión estrategia de internacionalización hacia dentro y la variable de satisfacción de los estudiantes. El resultado de esta prueba estadística, nos concede poder refutar la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa, pues muestra claramente que la estrategia de internacionalización hacia dentro influye de forma significativa en la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Chimbote, durante el semestre académico 2020 – II. (Tabla 3)
3. De conformidad con la prueba y análisis estadístico coeficiente de correlación de Pearson que se realizó, donde el nivel de significancia es 0.263; ( $0 < r < 1$ ), por tanto, se determinó que hay una relación representativamente baja entre la dimensión estrategia de internacionalización hacia fuera y la variable de satisfacción de los estudiantes. El resultado de esta prueba estadística, nos concede poder refutar la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa, pues muestra claramente que la estrategia de internacionalización hacia fuera tiene una influencia representativamente baja sobre la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Chimbote, durante el semestre académico 2020 – II. (Tabla 4)

## VII. RECOMENDACIONES

1. Acorde a lo hallado en la investigación, se determinó que existe una influencia positiva de la estrategia de internacionalización sobre la satisfacción de los estudiantes de una universidad de Chimbote durante el periodo académico 2020 – II, por lo que se recomienda a la universidad de estudio fortalecer sus canales de difusión en relación a la internacionalización. Es necesario que la universidad tome en cuenta que, en un mundo globalizado, la internacionalización del campus resulta obligatoria si se desea crear una ventaja competitiva.
2. Se recomienda a la universidad de estudio seguir fortaleciendo la estrategia de internacionalización hacia dentro, pues acorde a lo hallado existe una influencia alta de esta variable en la satisfacción de los estudiantes. Es necesario tomar en cuenta que aquellos estudiantes que no tienen la posibilidad de salir al exterior, pueden también beneficiarse de la estrategia de internacionalización dentro del propio campus. Por lo que resulta necesario aperturar cursos de carrera en inglés que contribuyan a la creación de una cultura universitaria con miras a la internacionalización, la realización de eventos interculturales e internacionales dentro del campus (como la “international week” o “semana internacional”) , la creación de círculos de estudiantes con miembros nacionales e internacionales, la adecuación del campus para la recepción de estudiantes, docentes y/o investigadores internacionales, por ejemplo, mediante la construcción de un edificio con dormitorios para los estudiantes de intercambio.
3. Se sugiere a la universidad de estudio fortalecer la estrategia de internacionalización hacia fuera, pues acorde a lo hallado existe una influencia baja de esta variable en la satisfacción de los estudiantes. Se recomienda enviar a docentes y estudiantes destacados a capacitarse en el extranjero, para enriquecer su aporte dentro de las aulas. Además, se recomienda la creación de un fondo monetario, destinado a cubrir los gastos de los estudiantes, docentes y/o investigadores que busquen cruzar las fronteras, para que de esta manera se logre desarrollar un alto grado de complacencia por parte de ellos y se logre atraer a clientes potenciales en medio de un mercado cada vez más competitivo como lo es el de la educación superior.

## REFERENCIAS

- Acosta, J. (2020). Análisis de las estrategias de internacionalización de la educación superior de las universidades colombianas. *Revista Punto de Vista*, 12 (17), 3-29. Recuperado de <https://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/1667/1551>
- Ackerman, R., Schibrowski. (2007). Una estrategia de marketing empresarial aplicada a la retención de estudiantes: una iniciativa de educación superior. *Revista de retención de estudiantes universitarios: investigación, teoría y práctica*, 1 (1), 3-7. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/10.2190/CS.9.3.d>
- Álvarez, J., Chaparro E. y Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-22. Recuperado de <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788>
- Altbach, P. (2015). Perspectives on internationalizing higher education. *International Higher Education*. Recupeado de [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Altbach,+P.+G.+\(2015\).+Perspectives+on+internationalizing+higher+education.+International+Higher+Educacion,+27,+6-8.&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Altbach,+P.+G.+(2015).+Perspectives+on+internationalizing+higher+education.+International+Higher+Educacion,+27,+6-8.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)
- Bang, Y. (2013) *Internationalization of higher education: A case study of three Korean private universities* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1400476014/26CA7708360C4596PQ/1?accountid=37408>
- Chenet, M. (2017). *Estrategia de Internacionalización considerando la Marca y su Influencia en la complacencia de los estudiantes de las Escuelas de Negocio de Lima* (Tesis doctoral). Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2992/1/2017\\_Chenet\\_Estrategia-de-internacionalizacion.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2992/1/2017_Chenet_Estrategia-de-internacionalizacion.pdf)

- Cheng, M., Taylor, J., Williams, J. and Tong, K. (2016) Student satisfaction and perceptions of quality testing the linkages for PhD students, *Higher Education Research & Development*, 35 (6), 1153-1166. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07294360.2016.1160873>
- Christou, P. y Fragouli, E. (2018) Internationalization strategy of British Higher Education Institutions and student satisfaction. *International Journal of Higher Education Management*, 4 (2), 10-13. Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/2025792015/79055AC22B804090PQ/1?accountid=37408>
- Crawford, L. (2018) *International Student Satisfaction: Examining the Relationship of Institutional and Personal Factors at a Small Mid-Atlantic Private College* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2033157105/1462F464D01A49C5PQ/1?accountid=37408>
- De Wit, H. (2020) The future of internationalization of higher education in challenging global contexts. *Educación Temática Digital*, 22 (3), 2-9. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2033157105/1462F464D01A49C5PQ/1?accountid=37408>
- De Wit, H., Howard, L y Egron - Polak, E (2015) Internationalisation of higher education. *European Parliament's Committee on Culture and Education*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2033157105/1462F464D01A49C5PQ/1?accountid=37408>
- Díaz, W. (2015). Apuntes para la internacionalización de la educación superior. *Obiret*, 1 (1), 2-6. Recuperado de <http://obiret-iesalc.udg.mx/es/libros/apuntes-para-la-internacionalizacion-de-la-educacion-superior>
- Fairlie, A. (2014) *Desafíos de la internacionalización: una propuesta para la Facultad de Ciencias Sociales de la PUCP* (Tesis de maestría). Recuperado de

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5698/FAIRLIE\\_REIREIR\\_ALAN\\_DESAFIOS\\_PROPUESTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5698/FAIRLIE_REIREIR_ALAN_DESAFIOS_PROPUESTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fidias, A. (2006). Introducción a la Metodología Científica. *El proyecto de investigación 5ª Edición*. Caracas: Episteme. Recuperado de [https://www.academia.edu/9103795/Fidias\\_G\\_Arias\\_El\\_Proyecto\\_de\\_Investigaci%C3%B3n\\_5ta\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/9103795/Fidias_G_Arias_El_Proyecto_de_Investigaci%C3%B3n_5ta_Edici%C3%B3n).

Gacel, J. (2017). *Estrategias de internacionalización de la educación superior: implementation, evaluation y rankings*. México: UNESCO-IESALC. Recuperado de [http://obiret-iesalc.udg.mx/sites/default/files/publicaciones/estrategias\\_de\\_int\\_libro\\_jocelyne\\_gacel\\_2017.pdf](http://obiret-iesalc.udg.mx/sites/default/files/publicaciones/estrategias_de_int_libro_jocelyne_gacel_2017.pdf)

Galeana, E. (2004). *Calidad Total y Políticas de Recursos Humanos en el sector hotelero de Cataluña* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=7841>

Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12 (2), 16-27. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>

INEI (2018), Resultados definitivos de los censos nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas Tomo 01. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1544/00TOMO\\_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1544/00TOMO_01.pdf)

IPE (2019), Áncash: Indicadores Educativos. Informe, Instituto Peruano de Economía. Recuperado de <https://www.ipe.org.pe/portal/ancash-indicadores-educativos/>

- Jibeen, T. y Khan, M. (2015). Internationalization of higher education: Potential benefits and costs. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 4 (4), 196-199. Recuperado de <http://eric.ed.gov/?id=EJ1091722>
- Jogunola, O. y Varis, K. (2018). The Evaluation of Internationalization Strategies of Finnish Universities: A Case Study of Two Universities in Finland. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 18 (6), 95-109. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/KeijoVaris/publication/329642079\\_The\\_Evaluation\\_of\\_Internationalization\\_Strategies\\_of\\_Finnish\\_Universities\\_A\\_Case\\_Study\\_of\\_Two\\_Universities\\_in\\_Finland/links/5c1329c74585157ac1c0764b/The-Evaluation-of-Internationalization-Strategies-of-Finnish-Universities-A-Case-Study-of-Two-Universities-in-Finland.pdf](https://www.researchgate.net/profile/KeijoVaris/publication/329642079_The_Evaluation_of_Internationalization_Strategies_of_Finnish_Universities_A_Case_Study_of_Two_Universities_in_Finland/links/5c1329c74585157ac1c0764b/The-Evaluation-of-Internationalization-Strategies-of-Finnish-Universities-A-Case-Study-of-Two-Universities-in-Finland.pdf)
- Kerr, D. (2016) *A leading university with international reach: internationalization at western kentucky university* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1926750229/1B19E3120398404EPQ/12?accountid=37408>
- Knight, J. (2004). Internationalization Remodeled: Rationales, Strategies and Approaches. *Journal for Studies in International Education* 8(1): 5–31. Recuperado de [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=7t-Kd5kAAAAJ&citation\\_for\\_view=7t-Kd5kAAAAJ:u-x6o8ySG0sC](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=7t-Kd5kAAAAJ&citation_for_view=7t-Kd5kAAAAJ:u-x6o8ySG0sC)
- Knight, J. (2008) *Higher Education in Turmoil: the changing world of internationalization*. Rotterdam: Sense Publishers. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=GXsfEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=Knight,+J.+\(2008\)+Higher+Education+in+Turmoil:+the+changing+world+of+internationalization.+Rotterdam:+Sense.&ots=vt6oSrpsbL&sig=9MK9-WpX2EtUI9lQnhv3qPkGSKw#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=GXsfEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=Knight,+J.+(2008)+Higher+Education+in+Turmoil:+the+changing+world+of+internationalization.+Rotterdam:+Sense.&ots=vt6oSrpsbL&sig=9MK9-WpX2EtUI9lQnhv3qPkGSKw#v=onepage&q&f=false)
- . Knight, J. (2015). Updated definition of internationalization. *International Higher Education*, 33, 2-3. Recuperado de <http://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ihe/article/viewFile/7391/6588>

- León, R. y Madera, L. (2016). La internacionalización universitaria, un imperativo de la educación superior en el contexto latinoamericano actual. *Revista Encuentros*, 14 (2), 43-59. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-58582016000200043](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-58582016000200043)
- Ma, W. y Yue, Y. (2015). Internationalization for quality in Chinese research universities: student perspectives. *Dordrecht*, 70 (2), 5-10. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1694925704/fulltextPDF/F3672BE1CC32443BPQ/1?accountid=37408>
- Mejias, A., Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 10 (2), 3-6. Recuperado de [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vo110\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vo110_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf)
- Oliver, R. y DeSarbo, W. (1989). Processing satisfaction response in consumption: A suggested framework and response proposition. *Journal of Consumer Satisfaction. Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, 1-16.
- Parada, A., Batista, Y., León, R. (2018) La estrategia de internacionalización universitaria como vía para fomentar la cooperación y la colaboración de calidad en la universidad de oriente. *Consumet* 1(1) 4-7. Recuperado de <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/4656>
- Paredes, M. (2018) *Efecto del Desempeño Docente en la Satisfacción Académica de los Estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad nacional de Cajamarca* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://revistas.unc.edu.pe/index.php/Caxamarca/article/view/53>
- Sandberg, T. y Solvoll, G. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Facilities; Bradford*, 33 (13/14), 744-759. Recuperado de

<https://www.proquest.com/docview/2085740878/fulltextPDF/6481339480B1404FPQ/1?accountid=37408>

Sanchez, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. *Serie Investigación*, 1 (1), 30-45. Recuperado de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Surdez, E., Lamoyi, C. y Sandoval, M. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21 (1), 9-26. Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/2060963087/fulltextPDF/FF28E044EAF94DDBPQ/23?accountid=37408>

Torres, I. y Zarco, M. (2013) *Niveles de Satisfacción con la Educación y Personalidad de Marca en Estudiantes Universitarios* (Tesis de pre grado). Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4743/76.0233.PS.pdf?seqseque=1&isAllowed=y>

UNESCO (2020) Hacia el acceso universal a la educación superior: tendencias internacionales. Informe, Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/11/acceso-universal-a-la-ES-ESPANOL.pdf>

Urbanovic, J. y Wilkins, S. (2013). Internationaliation as a Strategy to Improve the Quality of Higher Education in Small States: Stakeholder Perspectives in Lithuania. *Higher Education Policy*, 26 (3), 373-396. Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/1417779254/fulltextPDF/6D6653FC038E4417PQ/1?accountid=37408>

Valle, D. (2016). *A Quantitative Evaluation of Service Priorities and Satisfaction of Online University Students* (Tesis doctoral). Recuperado de



<https://www.proquest.com/docview/1769228860/79F72A2E99D74336PQ/1?accountid=37408>

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una Tesis Exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Universidad de San Martín de Porres. Lima: Revista digital Universidad San Martín de Porres. Recuperado de

<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Wassem, J., Monteiro de Aguilar, E. y Finardi, K. (2020). Internationalization in higher education: assumptions, meanings and impacts. *Educación Temática Digital*, 22 (3), 3-7. Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/2545984330/F3F1BC5E33F343D9PQ/1?accountid=37408>

Yazan, . (2015). Three Approaches to Case Study Methods in Education: Yin, Merriam, and Stake. *The Qualitative Report*, 20(2), 134-152. Recuperado de <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol20/iss2/12>



## ANEXOS

## ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA
ESTRATEGIA DE LA INTERNACIONALIZACIÓN	Según Knight (2004), la estrategia de internacionalización se define conceptualmente como el nivel más concreto de una serie de acciones divididas en dos corrientes: la primera, internacionalización hacia dentro, se refiere a actividades de internacionalización que se desarrollan en el campus universitario. La segunda, internacionalización hacia fuera, está relacionada con actividades que se desarrollan en el exterior).	Según Knight (2004) menciona que la estrategia de internacionalización refleja el nivel más preciso e incluye acciones del proyecto de educación superior e iniciativas organizacionales en el ámbito institucional. El término de internacionalización hacia adentro, se refiere a la dimensión intercultural e internacional en el proceso de enseñanza, las actividades extracurriculares, y la relación con la cultura local y grupos comunitarios locales, culturales y étnicos y la integración de los estudiantes extranjeros y profesionales a la vida del campus y sus actividades. El término de internacionalización hacia afuera (transnacional) está determinada por actividades que incluyen transacciones comerciales en la educación.	Internacionalización hacia dentro (Knight, 2004)	1. Currículo y programas Académicos	Ordinal
				2. Proceso de enseñanza y aprendizaje	
				3. Actividades académicas y científicas	
				4. Actividades co-curriculares	
				5. Actividades extra curriculares	
				6. Contacto con comunidades locales culturales/grupos étnicos	
		Internacionalización hacia afuera (Knight, 2004)	7. Movilidad de personas		
			8. Movilidad de programas		
			9. Movilidad de proveedores		
			10. Movilidad de proyectos		

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Según Gento y Vivas (2003), definen la complacencia académica como la valoración a favor que emiten los alumnos sobre los logros y la experimentación relacionadas con su instrucción, teniendo relación con la atención a sus necesidades y al cumplimiento de sus exigencias.	El grado de satisfacción o complacencia de los estudiantes de una universidad se mide teniendo en cuenta la satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas, satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes, satisfacción por su seguridad vital, satisfacción por la seguridad económica, satisfacción por la seguridad emocional, satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos y la satisfacción por el sistema de trabajo.	Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas (Gento y Vivas, 2003)	1. Competencias de los lugares o extensiones para enseñar y estudiar	Ordinal
				2. Preparación y capacidad del comedor universitario (limpieza de los alimentos, idoneidad en la alimentación, equilibrio en la diversidad alimentaria)	
				3. Preparación de los establecimientos deportivos y del comedor	
				4. Competencia de los lugares para la recreación y el descanso	
			Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes (Gento y Vivas, 2003).	5. Preparación del área y servicio de biblioteca (instalación, atención al estudiante, capacidad de dotar materiales bibliográficos)	
				6. Adecuada atención al académico en el proceso de ingreso, matrícula, control y registro universitario	
				7. Correcta operatividad de servicios tales como comedor universitario, área de informática, áreas de asistencia médica y del Centro de Estudiantes	

			<p>Satisfacción por su seguridad vital (Gento y Vivas, 2003).</p>	<p>8. La seguridad del edificio (escaleras de incendio, salidas de urgencia, existencia de extintores)</p> <p>9. La garantía del material mobiliario</p> <p>10. La garantía del sistema de transporte (garantía del vehículo y de la ruta).</p>	
			<p>Satisfacción por la seguridad económica (Gento y Vivas, 2003).</p>	<p>11. Equidad de oportunidades para ser parte de las actividades curriculares y extracurriculares, sin limitación por motivos socioeconómicos</p> <p>12. Equidad de oportunidades para gozar de todas las prestaciones de ayuda al estudiante, sin limitación alguna por el nivel socioeconómico</p>	
			<p>Satisfacción por la seguridad emocional (Gento y Vivas, 2003).</p>	<p>13. Adecuado trato de los docentes, compañeros, las autoridades, equipo administrativo y personas encargadas de las prestaciones.</p>	
				<p>14. La aprobación de las autoridades académicas, de los docentes, personal no académico, por los demás</p>	

			<p>Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos (Gento y Vivas, 2003).</p>	<p>estudiantes universitarios y los compañeros de clase</p>	
				<p>15. Reconocimiento del entorno social por ser parte de la Institución</p>	
				<p>16. Sentir la atención y aprobación de las aportaciones personales</p>	
				<p>17. El material académico proyectado en la ejecución de los programas</p>	
				<p>18. Preparación del tiempo.</p>	
				<p>19. Los recursos impresos, además de medios audio visuales disponibles en el aula y en la universidad</p>	
			<p>Satisfacción por el sistema de trabajo (Gento y Vivas, 2003).</p>	<p>20. Acondicionamiento, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes</p>	
				<p>21. Integración de novedades tecnológicas para la enseñanza</p>	
				<p>22. El procedimiento de evaluación aplicado y la metodología de enseñanza</p>	
				<p>23. El aprendizaje práctico y el vínculo de estos con los futuros centros de labores.</p>	

## ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### **CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ESTRATEGIA DE INTERNACIONALIZACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE UNA UNIVERSIDAD DE CHIMBOTE DURANTE EL SEMESTRE ACADÉMICO 2020-II**

Encuesta para medir la relación entre la estrategia de internacionalización y la satisfacción estudiantil de una universidad de Chimbote, durante el semestre académico 2020 II.

Instrucción: Marcar con una (X) la alternativa que considere adecuado. Elija únicamente una alternativa respondiendo con la mayor sinceridad posible. De requerir apoyo puede pedirlo a la persona a cargo. Gracias.

Marque según el siguiente cuadro:

Pésimo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Excelente	5

N°	ÍTEMS	ESCALA				
<b>ESTRATEGIA DE INTERNACIONALIZACIÓN</b>						
	<b>Currículo y programas Académicos</b>					
1	¿Cómo califica la inserción de cursos con temática internacional y/o curso de idiomas en el plan de estudios de la universidad?	1	2	3	4	5
	<b>Proceso de enseñanza aprendizaje</b>					

2	¿Cómo califica la intervención dinámica en las clases de estudiantes que han tenido una pasantía o que son del extranjero?	1	2	3	4	5
<b>Actividades académicas y científicas</b>						
3	¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por participar en proyectos de investigación, seminarios, intercambio investigativo con universidades extranjeras?	1	2	3	4	5
4	¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por difundir material científico internacional e incorporar investigadores extranjeros en las actividades académicas dentro del campus?	1	2	3	4	5
<b>Actividades co – curriculares</b>						
5	¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por realizar movilidad virtual de sus estudiantes y por insertar casos de estudio internacionales en las materias de estudio?	1	2	3	4	5
<b>Actividades extra curriculares</b>						
6	¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por fomentar los círculos de estudiantes internacionales dentro del campus?	1	2	3	4	5
7	¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad con respecto a la realización de eventos interculturales e internacionales dentro del campus?	1	2	3	4	5
<b>Contacto con comunidades locales culturales/grupos étnicos</b>						
8	¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por establecer contacto con comunidades locales, culturales y/o grupos étnicos?	1	2	3	4	5



	<b>Movilidad de personas</b>					
9	¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por enviar a estudiantes destacados a pasantías en el exterior?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por enviar a sus docentes a pasantías en el exterior?	1	2	3	4	5
	<b>Movilidad de programas</b>					
11	¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por trasladar programas y cursos al exterior?	1	2	3	4	5
	<b>Movilidad de proveedores</b>					
12	¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por establecer su campus en el exterior?	1	2	3	4	5
	<b>Movilidad de proyectos</b>					
13	¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por establecer vínculos académicos con universidades extranjeras, a través del uso de plataformas de e-learning?	1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b>						
	<b>Competencias de los lugares o extensiones para enseñar y estudiar.</b>					
14	¿Cómo califica el espacio proporcionado por su universidad para la ejecución de sus labores estudiantiles?	1	2	3	4	5
	<b>Preparación y capacidad del comedor universitario (limpieza de los alimentos, idoneidad en la alimentación, equilibrio en la diversidad alimentaria).</b>					
15	¿Cómo califica el comedor universitario en referencia a si cumple con los estándares de calidad?	1	2	3	4	5

	<b>Preparación de los establecimientos deportivos y del comedor.</b>					
16	¿Cómo califica las instalaciones deportivas en referencia a si cumplen con los estándares de calidad?	1	2	3	4	5
	<b>Competencia de los lugares para la recreación y el descanso.</b>					
17	¿Cómo califica la cantidad de áreas recreativas para descanso que ofrece su universidad?	1	2	3	4	5
	<b>Preparación del área y servicio de biblioteca (instalación, atención al estudiante, capacidad de dotar materiales bibliográficos).</b>					
18	¿Cómo califica el servicio bibliotecario de su universidad, frente a sus necesidades, mantiene un adecuado nivel de contenido?	1	2	3	4	5
	<b>Adecuada atención al académico en el proceso de ingreso, matrícula, control y registro universitario.</b>					
19	¿Cómo califica la atención administrativa de la universidad al estudiante?	1	2	3	4	5
	<b>Correcta operatividad de servicios tales como comedor universitario, área de informática, áreas de asistencia médica y del Centro de Estudiantes.</b>					
20	¿Cómo califica el nivel de funcionamiento de los servicios de comedor, informática y médico asistencial ofrecidos por la universidad?	1	2	3	4	5
	<b>La seguridad del edificio.</b>					
21	¿Cómo califica la seguridad, ante situaciones de emergencia, de las instalaciones de su universidad?	1	2	3	4	5
	<b>La garantía del material mobiliario.</b>					

22	¿Cómo califica las condiciones de uso de mobiliarios o mesas de trabajo de los salones de su universidad?	1	2	3	4	5
	<b>La garantía del sistema de transporte (garantía del vehículo y de la ruta).</b>					
23	¿Cómo califica la seguridad que ofrece el servicio de transporte de su universidad?	1	2	3	4	5
	<b>Equidad de oportunidades para ser parte de las actividades curriculares y extracurriculares, sin limitación por motivos socioeconómicos.</b>					
24	¿Cómo califica la igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por motivos socioeconómicos?	1	2	3	4	5
	<b>Equidad de oportunidades para gozar de todas las prestaciones de ayuda al estudiante, sin limitación alguna por el nivel socioeconómico.</b>					
25	¿Cómo califica la igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por motivos socioeconómicos?	1	2	3	4	5
	<b>Adecuado trato de los docentes, compañeros, las autoridades, equipo administrativo y personas encargadas de las prestaciones.</b>					
26	¿Cómo califica el clima estudiantil existente en su universidad?	1	2	3	4	5
	<b>La aprobación de las autoridades académicas, de los docentes, personal no académico, por los demás estudiantes universitarios y los compañeros de clase.</b>					
27	¿Cómo califica la inclusión dentro del ambiente estudiantil conformado por autoridades, profesores, personal, compañeros?	1	2	3	4	5

	<b>Reconocimiento del entorno social por ser parte de la Institución.</b>					
28	¿Cómo califica el reconocimiento del entorno social por ser miembro de su universidad?	1	2	3	4	5
	<b>Sentir la atención y aprobación de las aportaciones personales.</b>					
29	¿Cómo califica a su universidad en relación al reconocimiento y/o premiación de las contribuciones y los logros destacados de sus alumnos?	1	2	3	4	5
	<b>El material académico proyectado en la ejecución de los programas.</b>					
30	¿Cómo califica el contenido pedagógico de sus cursos estudiantiles?	1	2	3	4	5
	<b>Preparación del tiempo.</b>					
31	¿Cómo califica la organización y cumplimiento de sílabos en sus cursos estudiantiles?	1	2	3	4	5
	<b>Los recursos impresos, además de medios audio visuales disponibles en el aula y en la universidad.</b>					
32	¿Cómo califica la calidad y condiciones de los materiales y medios audiovisuales ofrecidos por la universidad?	1	2	3	4	5
	<b>Acondicionamiento, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes.</b>					
33	¿Cómo califica las condiciones pedagógicas de sus profesores?	1	2	3	4	5
	<b>Integración de novedades tecnológicas para la enseñanza.</b>					
34	¿Cómo califica la actualización tecnológica que implementa la universidad a sus metodologías de enseñanza?	1	2	3	4	5

	<b>El procedimiento de evaluación aplicado y la metodología de enseñanza.</b>					
35	¿Cómo califica las metodologías de evaluación planteadas por sus docentes?	1	2	3	4	5
	<b>El aprendizaje práctico y el vínculo de estos con los futuros centros de labores.</b>					
36	¿Cómo califica la metodología practica empleada en la universidad, así como los programas de pasantía?	1	2	3	4	5

# ANEXO 3: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

EXPERTO: DR. ALEJANDRO LÓPEZ MORILLAS



## MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

**Título de la tesis:** La estrategia de internacionalización y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Chimbote durante el semestre académico 2020-II

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Pesimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
V1: Estrategia de internacionalización	Internacionalización hacia adentro	Curriculo y programas Académicos	1. ¿Cómo califica la inserción de cursos con temática internacional y/o curso de idiomas en el plan de estudios de la universidad?					X	X		X		X		X		
		Proceso de enseñanza aprendizaje	2. ¿Cómo califica la intervención dinámica en las clases de estudiantes que han tenido una pasantía o que son del extranjero?					X	X		X		X		X		
		Actividades académicas y científicas	3. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por participar en proyectos de investigación, seminarios, intercambio investigativo con universidades extranjeras?					X	X		X		X		X		
			4. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por difundir material científico internacional e incorporar investigadores extranjeros en las actividades académicas dentro del campus?					X	X		X		X		X		
		Actividades co – curriculares	5. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por realizar movilidad virtual de sus estudiantes y por insertar casos de estudio internacionales en las materias de estudio?					X	X		X		X		X		
		Actividades extra curriculares	6. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por fomentar los círculos de estudiantes internacionales dentro del campus?					X	X		X		X		X		

V1: Estrategia de internacionalización			7. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad con respecto a la realización de eventos interculturales e internacionales dentro del campus?				X	X		X		X			
		Contacto con comunidades locales culturales/grupos étnicos	8. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por establecer contacto con comunidades locales, culturales y/o grupos étnicos?				X	X		X		X			
	Internacionalización hacia afuera	Movilidad de personas		9. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por enviar a estudiantes destacados a pasantías en el exterior?				X	X		X		X		
				10. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por enviar a sus docentes a pasantías en el exterior?				X	X		X		X		
		Movilidad de programas	11. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por trasladar programas y cursos al exterior?				X	X		X		X			
		Movilidad de proveedores	12. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por establecer su campus en el exterior?				X	X		X		X			
	Movilidad de proyectos	13. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por establecer vínculos académicos con universidades extranjeras, a través del uso de plataformas de e-learning?				X	X		X		X				
V2: Satisfacción estudiantil	Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	La suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio.	14. ¿Cómo califica el espacio proporcionado por su universidad para la ejecución de sus labores estudiantiles?				X	X		X		X			
		La adecuación del comedor escolar	15. ¿Cómo califica el comedor universitario en referencia a si cumple con los estándares de calidad?				X	X		X		X			
		La adecuación de las instalaciones deportivas	16. ¿Cómo califica las instalaciones deportivas en referencia a si cumplen con los estándares de calidad?				X	X		X		X			
		La suficiencia de espacios para la recreación y el descanso.	17. ¿Cómo califica la cantidad de áreas recreativas para descanso que ofrece su universidad?				X	X		X		X			
		La adecuación del servicio bibliotecario	18. ¿Cómo califica el servicio bibliotecario de su universidad, frente a sus necesidades, mantiene un adecuado nivel de contenido?				X	X		X		X			





V2: Satisfacción estudiantil	<b>Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes</b>	La apropiada atención al estudiante en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil.	19. ¿Cómo califica la atención administrativa de la universidad al estudiante?					X	X		X		X			
		El adecuado funcionamiento de los servicios de comedor, informática, médico-asistenciales y del Centro de Estudiantes	20. ¿Cómo califica el nivel de funcionamiento de los servicios de comedor, informática y médico asistencial ofrecidos por la universidad?					X	X		X		X			
	<b>Satisfacción por su seguridad vital</b>	La seguridad del edificio	21. ¿Cómo califica la seguridad, ante situaciones de emergencia, de las instalaciones de su universidad?					X	X		X		X			
		La seguridad del mobiliario	22. ¿Cómo califica las condiciones de uso de mobiliarios o mesas de trabajo de los salones de su universidad?					X	X		X		X			
		La seguridad del transporte	23. ¿Cómo califica la seguridad que ofrece el servicio de transporte de su universidad?					X	X		X		X			
	<b>Satisfacción por la seguridad socio-económica</b>	La igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas.	24. ¿Cómo califica la igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por motivos socioeconómicos?					X	X		X		X			
		La igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas.	25. ¿Cómo califica la igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por motivos socioeconómicos?					X	X		X		X			





V2: Satisfacción estudiantil	<b>Satisfacción por la seguridad emocional</b>	El trato afectuoso de sus profesores, compañeros, las autoridades, personal administrativo y personal de servicios (biblioteca, comedor, servicio médico).	26. ¿Cómo califica el clima estudiantil existente en su universidad?					X	X		X		X		
	<b>Satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos</b>	El trato afectuoso de sus profesores, compañeros, las autoridades, personal administrativo y personal de servicios (biblioteca, comedor, servicio médico).	27. ¿Cómo califica la inclusión dentro del ambiente estudiantil conformado por autoridades, profesores, personal, compañeros?					X	X		X		X		
		El reconocimiento por el contexto social por ser miembro de la Institución	28. ¿Cómo califica el reconocimiento del entorno social por ser miembro de su universidad?					X	X		X		X		
		Sentir la consideración y aceptación de las contribuciones personales	29. ¿Cómo califica a su universidad en relación al reconocimiento y/o premiación de las contribuciones y los logros destacados de sus alumnos?					X	X		X		X		
		El contenido de los programas	30. ¿Cómo califica el contenido pedagógico de sus cursos estudiantiles?					X	X		X		X		
		La organización del tiempo	31. ¿Cómo califica la organización y cumplimiento de sílabos en sus cursos estudiantiles?					X	X		X		X		
		Los materiales impresos y medios audiovisuales disponibles en el aula y en la institución	32. ¿Cómo califica la calidad y condiciones de los materiales y medios audiovisuales ofrecidos por la universidad?					X	X		X		X		



<b>Satisfacción por el sistema de trabajo</b>	La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores	33. ¿Cómo califica las condiciones pedagógicas de sus profesores?					X	X		X		X			
	La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	34. ¿Cómo califica la actualización tecnológica que implementa la universidad a sus metodologías de enseñanza?					X	X		X		X		X	
	El sistema de evaluación utilizado	35. ¿Cómo califica las metodologías de enseñanza y evaluación planteadas por sus docentes?					X	X		X		X		X	
	La formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo	36. ¿Cómo califica la metodología practica empleada en la universidad, así como los programas de pasantía?					X	X		X		X		X	

Dr. Alejandro López Morillas

DNI: 17895743

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Apellidos y Nombres:**

- Castro Briceño, Alexander Jhosimar
- Quijano Palacios, Leidy Franchesca

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de satisfacción del estudiante.

**Objetivo:** Determinar la influencia de la estrategia de internacionalización en la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

**Dirigido a:** Los estudiantes de una universidad privada de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Torres Solano Carol Giovanna

**Grado académico del evaluador:** Doctorado

**Valoración:**

Deficiente	Malo	Regular	Bueno	<del>Muy Bueno</del>
------------	------	---------	-------	----------------------



Dr. Alejandro López Morillas

DNI: 17895743

**MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

**Título de la tesis:** La estrategia de internacionalización y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Chimbote durante el semestre académico 2020-II

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
V1: Estrategia de internacionalización	Internacionalización hacia adentro	Currículo y programas Académicos	1. ¿Cómo califica la inserción de cursos con temática internacional y/o curso de idiomas en el plan de estudios de la universidad?					X	X		X		X		X		
		Proceso de enseñanza aprendizaje	2. ¿Cómo califica la intervención dinámica en las clases de estudiantes que han tenido una pasantía o que son del extranjero?					X	X		X		X		X		
		Actividades académicas y científicas	3. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por participar en proyectos de investigación, seminarios, intercambio investigativo con universidades extranjeras?					X	X		X		X		X		
			4. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por difundir material científico internacional e incorporar investigadores extranjeros en las actividades académicas dentro del campus?					X	X		X		X		X		
		Actividades co – curriculares	5. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por realizar movilidad virtual de sus estudiantes y por insertar casos de estudio internacionales en las materias de estudio?					X	X		X		X		X		
		Actividades extra curriculares	6. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por fomentar los círculos de estudiantes internacionales dentro del campus?					X	X		X		X		X		





V1: Estrategia de internacionalización			7. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad con respecto a la realización de eventos interculturales e internacionales dentro del campus?						X	X		X		X			
		Contacto con comunidades locales culturales/grupos étnicos	8. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por establecer contacto con comunidades locales, culturales y/o grupos étnicos?						X	X		X		X			
	Internacionalización hacia afuera	Movilidad de personas	9. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por enviar a estudiantes destacados a pasantías en el exterior?						X	X		X		X			
			10. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por enviar a sus docentes a pasantías en el exterior?							X	X		X		X		
		Movilidad de programas	11. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por trasladar programas y cursos al exterior?						X	X		X		X			
		Movilidad de proveedores	12. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por establecer su campus en el exterior?						X	X		X		X			
	Movilidad de proyectos	13. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por establecer vínculos académicos con universidades extranjeras, a través del uso de plataformas de e-learning?						X	X		X		X				
V2: Satisfacción estudiantil	Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	La suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio.	14. ¿Cómo califica el espacio proporcionado por su universidad para la ejecución de sus labores estudiantiles?						X	X		X		X			
		La adecuación del comedor escolar	15. ¿Cómo califica el comedor universitario en referencia a si cumple con los estándares de calidad?						X	X		X		X			
		La adecuación de las instalaciones deportivas	16. ¿Cómo califica las instalaciones deportivas en referencia a si cumplen con los estándares de calidad?							X	X		X		X		
		La suficiencia de espacios para la recreación y el descanso.	17. ¿Cómo califica la cantidad de áreas recreativas para descanso que ofrece su universidad?							X	X		X		X		
		La adecuación del servicio bibliotecario	18. ¿Cómo califica el servicio bibliotecario de su universidad, frente a sus necesidades, mantiene un adecuado nivel de contenido?							X	X		X		X		



V2: Satisfacción estudiantil	<b>Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes</b>	La apropiada atención al estudiante en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil.	19. ¿Cómo califica la atención administrativa de la universidad al estudiante?						X	X			X			X			
		El adecuado funcionamiento de los servicios de comedor, informática, médico-asistenciales y del Centro de Estudiantes	20. ¿Cómo califica el nivel de funcionamiento de los servicios de comedor, informática y médico asistencial ofrecidos por la universidad?						X	X			X		X			X	
	<b>Satisfacción por su seguridad vital</b>	La seguridad del edificio	21. ¿Cómo califica la seguridad, ante situaciones de emergencia, de las instalaciones de su universidad?							X	X			X			X		
		La seguridad del mobiliario	22. ¿Cómo califica las condiciones de uso de mobiliarios o mesas de trabajo de los salones de su universidad?							X	X			X			X		
		La seguridad del transporte	23. ¿Cómo califica la seguridad que ofrece el servicio de transporte de su universidad?							X	X			X			X		
	<b>Satisfacción por la seguridad socio-económica</b>	La igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas.	24. ¿Cómo califica la igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por motivos socioeconómicos?							X	X			X			X		
La igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas.		25. ¿Cómo califica la igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por motivos socioeconómicos?							X	X			X			X			



V2: Satisfacción estudiantil	Satisfacción por la seguridad emocional	El trato afectuoso de sus profesores, compañeros, las autoridades, personal administrativo y personal de servicios (biblioteca, comedor, servicio médico).	26. ¿Cómo califica el clima estudiantil existente en su universidad?					X	X		X		X		X		
	Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos	El trato afectuoso de sus profesores, compañeros, las autoridades, personal administrativo y personal de servicios (biblioteca, comedor, servicio médico).	27. ¿Cómo califica la inclusión dentro del ambiente estudiantil conformado por autoridades, profesores, personal, compañeros?					X	X		X		X		X		
		El reconocimiento por el contexto social por ser miembro de la Institución	28. ¿Cómo califica el reconocimiento del entorno social por ser miembro de su universidad?					X	X		X		X		X		
		Sentir la consideración y aceptación de las contribuciones personales	29. ¿Cómo califica a su universidad en relación al reconocimiento y/o premiación de las contribuciones y los logros destacados de sus alumnos?					X	X		X		X		X		
	El contenido de los programas	El contenido de los programas	30. ¿Cómo califica el contenido pedagógico de sus cursos estudiantiles?					X	X		X		X		X		
		La organización del tiempo	31. ¿Cómo califica la organización y cumplimiento de sílabos en sus cursos estudiantiles?					X	X		X		X		X		
		Los materiales impresos y medios audiovisuales disponibles en el aula y en la institución	32. ¿Cómo califica la calidad y condiciones de los materiales y medios audiovisuales ofrecidos por la universidad?					X	X		X		X		X		



<b>Satisfacción por el sistema de trabajo</b>	La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores	33. ¿Cómo califica las condiciones pedagógicas de sus profesores?						X	X			X			X		
	La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	34. ¿Cómo califica la actualización tecnológica que implementa la universidad a sus metodologías de enseñanza?						X	X			X			X		
	El sistema de evaluación utilizado	35. ¿Cómo califica las metodologías de enseñanza y evaluación planteadas por sus docentes?						X	X			X			X		
	La formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo	36. ¿Cómo califica la metodología practica empleada en la universidad, así como los programas de pasantía?						X	X			X			X		

Jorge Daniel Pérez

DNI: 17812596

CORLAD: 114-2019-CORLAD-CH



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Apellidos y Nombres:**

- Castro Briceño, Alexander Jhosimar
- Quijano Palacios, Leidy Franchesca

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de satisfacción del estudiante.

**Objetivo:** Determinar la influencia de la estrategia de internacionalización en la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

**Dirigido a:** Los estudiantes de una universidad privada de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Torres Solano Carol Giovanna

**Grado académico del evaluador:** Doctorado

**Valoración:**

Deficiente	Malo	Regular	Bueno	<del>Muy bueno</del>
------------	------	---------	-------	----------------------



---

Jorge Daniel Pérez

DNI: 17812596

CORLAD: 114-2019-CORLAD-CH

**MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

**Título de la tesis:** La estrategia de internacionalización y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Chimbote durante el semestre académico 2020-II

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Peorimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
V1: Estrategia de internacionalización	Internacionalización hacia adentro	Currículo y programas Académicos	1. ¿Cómo califica la inserción de cursos con temática internacional y/o curso de idiomas en el plan de estudios de la universidad?					X	X		X		X		X		
		Proceso de enseñanza aprendizaje	2. ¿Cómo califica la intervención dinámica en las clases de estudiantes que han tenido una pasantía o que son del extranjero?					X	X		X		X		X		
		Actividades académicas y científicas	3. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por participar en proyectos de investigación, seminarios, intercambio investigativo con universidades extranjeras?					X	X		X		X		X		
			4. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por difundir material científico internacional e incorporar investigadores extranjeros en las actividades académicas dentro del campus?					X	X		X		X		X		
		Actividades co – curriculares	5. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por realizar movilidad virtual de sus estudiantes y por insertar casos de estudio internacionales en las materias de estudio?					X	X		X		X		X		
		Actividades extra curriculares	6. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por fomentar los círculos de estudiantes internacionales dentro del campus?					X	X		X		X		X		



V1: Estrategia de internacionalización			7. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad con respecto a la realización de eventos interculturales e internacionales dentro del campus?					X	X		X		X			
		Contacto con comunidades locales culturales/grupos étnicos	8. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por establecer contacto con comunidades locales, culturales y/o grupos étnicos?					X	X		X		X			
	Internacionalización hacia afuera	Movilidad de personas		9. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por enviar a estudiantes destacados a pasantías en el exterior?					X	X		X		X		
				10. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por enviar a sus docentes a pasantías en el exterior?					X	X		X		X		
		Movilidad de programas	11. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por trasladar programas y cursos al exterior?					X	X		X		X			
		Movilidad de proveedores	12. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por establecer su campus en el exterior?					X	X		X		X			
Movilidad de proyectos	13. ¿Cómo califica los esfuerzos de su universidad por establecer vínculos académicos con universidades extranjeras, a través del uso de plataformas de e-learning?					X	X		X		X					
V2: Satisfacción estudiantil	Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	La suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio.	14. ¿Cómo califica el espacio proporcionado por su universidad para la ejecución de sus labores estudiantiles?					X	X		X		X			
		La adecuación del comedor escolar	15. ¿Cómo califica el comedor universitario en referencia a si cumple con los estándares de calidad?					X	X		X		X			
		La adecuación de las instalaciones deportivas	16. ¿Cómo califica las instalaciones deportivas en referencia a si cumplen con los estándares de calidad?					X	X		X		X			
		La suficiencia de espacios para la recreación y el descanso.	17. ¿Cómo califica la cantidad de áreas recreativas para descanso que ofrece su universidad?					X	X		X		X			
		La adecuación del servicio bibliotecario	18. ¿Cómo califica el servicio bibliotecario de su universidad, frente a sus necesidades, mantiene un adecuado nivel de contenido?					X	X		X		X			

V2: Satisfacción estudiantil	<b>Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes</b>	La adecuada atención al estudiante en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil.	19. ¿Cómo califica la atención administrativa de la universidad al estudiante?					X	X		X		X					
		El adecuado funcionamiento de los servicios de comedor, informática, médico-asistenciales y del Centro de Estudiantes	20. ¿Cómo califica el nivel de funcionamiento de los servicios de comedor, informática y médico asistencial ofrecidos por la universidad?					X	X		X		X		X			
	<b>Satisfacción por su seguridad vital</b>	La seguridad del edificio	21. ¿Cómo califica la seguridad, ante situaciones de emergencia, de las instalaciones de su universidad?					X	X		X		X		X			
		La seguridad del mobiliario	22. ¿Cómo califica las condiciones de uso de mobiliarios o mesas de trabajo de los salones de su universidad?					X	X		X		X		X			
		La seguridad del transporte	23. ¿Cómo califica la seguridad que ofrece el servicio de transporte de su universidad?					X	X		X		X		X			
	<b>Satisfacción por la seguridad socio-económica</b>	La igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas.	24. ¿Cómo califica la igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por motivos socioeconómicos?					X	X		X		X		X			
		La igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas.	25. ¿Cómo califica la igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por motivos socioeconómicos?					X	X		X		X		X			





<b>Satisfacción por el sistema de trabajo</b>	La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores	33. ¿Cómo califica las condiciones pedagógicas de sus profesores?						X	X		X		X		X		
	La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	34. ¿Cómo califica la actualización tecnológica que implementa la universidad a sus metodologías de enseñanza?						X	X		X		X		X		
	El sistema de evaluación utilizado	35. ¿Cómo califica las metodologías de enseñanza y evaluación planteadas por sus docentes?						X	X		X		X		X		
	La formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo	36. ¿Cómo califica la metodología practica empleada en la universidad, así como los programas de pasantía?						X	X		X		X		X		



Torres Solano Carol Giovanna

DNI:32945035

CORLAD: 22247-CORLAD-CH

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Apellidos y Nombres:**

- Castro Briceño, Alexander Jhosimar
- Quijano Palacios, Leidy Franchesca

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de satisfacción del estudiante.

**Objetivo:** Determinar la influencia de la estrategia de internacionalización en la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

**Dirigido a:** Los estudiantes de una universidad privada de Chimbote durante el semestre académico 2020 – II.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Torres Solano Carol Giovanna

**Grado académico del evaluador:** Doctorado

**Valoración:**

Deficiente	Malo	Regular	Bueno	<del>Muy bueno</del>
------------	------	---------	-------	----------------------



Torres Solano Carol Giovanna

DNI: 32945035

CORLAD: 22247-CORLAD-CH

## ANEXO 4: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para definir la confiabilidad de nuestro instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach, un instrumento es, a nivel investigativo, confiable cuando los resultados son iguales o similares en las veces que se aplicó dicha medición, siendo su valor máximo 1, mientras más se aproxime a este valor, mayor es la fiabilidad de la escala.

Tabla de Interpretación del coeficiente de confiabilidad

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	Confiabilidad nula
De 0.01 a 0.49	Confiabilidad baja
De 0.50 a 0.75	Confiabilidad moderada
De 0.76 a 0.89	Confiabilidad fuerte
De 0.90 a 1.00	Confiabilidad alta

Fuente: Ruiz (2002)

Tabla de Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos

<b>DIMENSIÓN /VARIABLE</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>	<b>Nº DE ÍTEMS</b>
ESTRATEGIA DE INTERNACIONALIZACIÓN Y SATISFACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	8.58	36

Fuente: Recolección de datos



## ANEXO 5: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Por lo tanto:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.50) (0.50) 4700}{(0.05)^2 (4699) + (1.96)^2 * (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 1175}{11.72 + 0.96}$$

$$n = \frac{4513.88}{12.68}$$

$$n = 356$$